

|                                              |                                                                                                                                                                                                                                           |   |  |  |                                  |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|--|----------------------------------|
| Ministerio del Poder Popular para el Turismo | Consumo mensual de agua                                                                                                                                                                                                                   | 1 |  |  | Gerencia General                 |
| Gestión Ambiental                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Crear o diseñar un modelo para medir el registro mensual del consumo de agua.</li> <li>Diseñar un plan para reducir el agua consumida y reutilizarla para el riego de las áreas verdes.</li> </ul> | 2 |  |  | Gerencia General y Mantenimiento |
| Consumo de energía                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Diseñar y poner en práctica una estrategia que permita disminuir el consumo de energía por cada área del establecimiento.</li> </ul>                                                               | 2 |  |  | Gerencia General y Mantenimiento |
| Gestión Organizacional                       | Satisfacción de turistas                                                                                                                                                                                                                  | 3 |  |  | Gerencia General                 |
|                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluar la posibilidad de contratar a una persona con conocimiento en la materia o seleccionar a uno de los trabajadores para que asuma esta responsabilidad.</li> </ul>                           |   |  |  |                                  |

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                       | 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, establecido 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° 35.607 de fecha 21 de diciembre de 1998, este Despacho,

RESUELVE,

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 comprometida.

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 contruidos 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).

| CATEGORÍA            | 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:



| Nº                    | Requisitos                                                                | Requisitos por Categoría |    |    |    | Especificaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Mantenimiento y Funcionalidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----|----|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       |                                                                           | 1º                       | 2º | 3º | 4º |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>ENTORNO FÍSICO</b> |                                                                           |                          |    |    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1                     | Jardines - Paisajismo:                                                    |                          |    |    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1.1                   | Áreas verdes u ornatos próximos a la posada de turismo.                   | -                        | -  | -  | -  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Los establecimientos de una (1) estrella que dispongan de jardines y paisajismo, deberán cumplir con los establecidos en la presente Resolución.</li> <li>Contar con iluminación a partir de la puesta del sol.</li> </ul>                                                                          | Las áreas verdes, espacios públicos y ornatos, deben encontrarse bien cuidados y libres de escombros y basura.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>EDIFICACIÓN</b>    |                                                                           |                          |    |    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2                     | EDIFICACIÓN: La altura máxima no excederá de dos (2) pisos.               |                          |    |    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2.1                   | Construcción:                                                             |                          |    |    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2.1.1                 | Fachada                                                                   | -                        | -  | -  | -  | <ul style="list-style-type: none"> <li>En armonía con los elementos decorativos de la edificación.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>El material que recubre la fachada (piedra, ladrillo, etc.) así como los canales de recolección de agua de lluvias deben estar en buen estado, en mangos, decoración, todo, sus huecos, grietas y resacas.</li> <li>Las paredes, techos, pisos, puertas, ventanas, ventanas entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.</li> </ul> |
| 2.2                   | Equipamiento:                                                             |                          |    |    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2.2.1                 | Elementos ornamentales en la entrada principal del establecimiento.       | -                        | -  | -  | -  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>En buen estado de conservación y mantenimiento.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2.2.2                 | Áreas verdes externas                                                     | -                        | -  | -  | -  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tanto si se regala como el equipamiento existente: Bancos, luminarias, entre otros, deben estar en buen estado de conservación, mantenimiento y funcionalidad.</li> </ul>                                                                                                                                                                                 |
| 2.2.3                 | Identificación comercial del establecimiento.                             | -                        | -  | -  | -  | <ul style="list-style-type: none"> <li>La identificación debe estar visible, luminada y de fácil acceso, en concordancia con el diseño arquitectónico.</li> </ul>                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>La identificación debe mantenerse en buen estado, carecer de manchas, decoración, todo, sus huecos, grietas o cualquier signo de deterioro.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                    |
| 3                     | <b>ESTACIONAMIENTO</b>                                                    |                          |    |    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3.1                   | Construcción:                                                             |                          |    |    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3.1.1                 | Área integrada a la edificación o en su área perimetral.                  | -                        | -  | -  | -  | <ul style="list-style-type: none"> <li>La cantidad mínima de plazas dependerá del número de habitaciones.</li> <li>Puede ser de estacionamiento de 25 a 30 m<sup>2</sup> por vehículo (según normativa).</li> <li>En caso de no contar con esta área puede ser sustituida; y, en caso de la misma estar a una distancia mayor a</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Debe encontrarse en buen estado de mantenimiento, higiene y seguridad.</li> <li>Pavimentada (salvo gradería, concreto adoquinado, etc.) y en buen estado.</li> <li>Iluminada.</li> <li>Demarcada.</li> <li>Señalizada (señalización de tránsito, emergencia, sentido de circulación, áreas de riesgo).</li> <li>Atenuación de ruido.</li> </ul>           |
| 3.1.2                 | Deberá contar con puestos para personas con discapacidad.                 | -                        | -  | -  | -  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplir con las especificaciones señaladas anteriormente.</li> <li>Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.</li> </ul>                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cada 20 estacionamientos se requiere uno.</li> <li>Accesible y respetar para personas con discapacidad.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3.2                   | Equipamiento:                                                             |                          |    |    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3.2.1                 | Iluminación permanente.                                                   | -                        | -  | -  | -  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3.2.2                 | Señalización.                                                             | -                        | -  | -  | -  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Debe mantenerse en buen estado, carecer de manchas, decoración, todo, sus huecos, grietas 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4                     | <b>ACCESIBILIDAD INTERNA</b>                                              |                          |    |    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4.1                   | Entrada principal:                                                        |                          |    |    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4.1.1                 | Construcción:                                                             |                          |    |    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4.1.1.1               | Entrada Principal.                                                        | -                        | -  | -  | -  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Debe quedar armonizada con los aspectos de la edificación.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Las paredes, techos, pisos, puertas, ventanas, entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                              |
| 4.1.2                 | Equipamiento:                                                             |                          |    |    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4.1.2.1               | Puertas acorde con la estructura y decoración.                            | -                        | -  | -  | -  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4.1.2.2               | Rampas para uso peatonal y personas con discapacidad.                     | -                        | -  | -  | -  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                   | En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4.1.2.3               | Iluminación.                                                              | -                        | -  | -  | -  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4.2                   | <b>Entrada de servicio o área de maniobra:</b>                            |                          |    |    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4.2.1                 | Construcción:                                                             |                          |    |    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4.2.1.1               | Área para la entrada del personal.                                        | -                        | -  | -  | -  | <ul style="list-style-type: none"> <li>En establecimientos de cuatro (4) estrellas, el área debe ser independiente a la entrada de los turistas y visitantes.</li> </ul>                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Las paredes, techos, pisos, puertas, ventanas, entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                              |
| 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. | -                        | -  | -  | -  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4.2.2.2               | Espacio demarcado y señalizado para la carga y descarga de productos.     | -                        | -  | -  | -  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Puede estar un estacionamiento pequeño para los proveedores.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4.3                   | <b>Área de circulación:</b>                                               |                          |    |    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4.3.1                 | Construcción: Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.      |                          |    |    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4.3.1.1               | Pasillos.                                                                 | -                        | -  | -  | -  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Las paredes, techos, pisos, puertas, ventanas, entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                              |
| 4.3.1.2               | Rampas en todas las áreas de circulación.                                 | -                        | -  | -  | -  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                   | En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4.3.2                 | Equipamiento:                                                             |                          |    |    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4.3.2.1               | Señalización.                                                             | -                        | -  | -  | -  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Señales que permitan identificar las diferentes áreas de uso: turístico, administrativo y servicios, entre otros.</li> <li>Señales de las salidas de escape y de seguridad que deben corresponder con la normativa legal.</li> </ul>                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|         |                                                                                                                                                                               |       |       |       |       |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| 4.3.2   | Iluminación permanente, natural y artificial                                                                                                                                  | *     | *     | *     | *     |
| 4.3.3   | Luces de emergencia                                                                                                                                                           | *     | *     | *     | *     |
| 4.3.4   | Los pasillos deben contar con luces de emergencia con energía propia para casos de apagones o siniestros.                                                                     | *     | *     | *     | *     |
| 4.3.5   | Rampas de circulación                                                                                                                                                         | *     | *     | *     | *     |
| 4.3.6   | Equipos y sistemas para el control de incendio                                                                                                                                | *     | *     | *     | *     |
| 4.3     | Servicios:                                                                                                                                                                    |       |       |       |       |
| 4.3.1   | Circulación adecuada en todas las áreas del establecimiento.                                                                                                                  | *     | *     | *     | *     |
| 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   | Equipoamiento:                                                                                                                                                                |       |       |       |       |
| 4.4.2.1 | Pasamanos                                                                                                                                                                     | *     | *     | *     | *     |
| 4.4.2.2 | Pedifijos antiesbalante                                                                                                                                                       | *     | *     | *     | *     |
| 4.4.2.3 | Iluminación.                                                                                                                                                                  | *     | *     | *     | *     |
| 4.4.2.4 | Señalización.                                                                                                                                                                 | *     | *     | *     | *     |
| 5       | RECEPCIÓN - VESTIBULO                                                                                                                                                         |       |       |       |       |
| 5.1     | Recepción                                                                                                                                                                     |       |       |       |       |
| 5.1.1   | Construcción:                                                                                                                                                                 |       |       |       |       |
| 5.1.1.1 | Recepción libre de obstáculos y a la vista.                                                                                                                                   | *     | *     | 225   | 300   |
| 5.1.2   | Equipamiento:                                                                                                                                                                 |       |       |       |       |
| 5.1.2.1 | Mostrador de recepción, registro, información, caja                                                                                                                           | *     | *     | *     | *     |
| 5.1.2.2 | Sistema de reservación digital o manual                                                                                                                                       | -     | *     | *     | *     |
| 5.1.2.3 | Central telefónica                                                                                                                                                            | -     | -     | -     | -     |
| 5.1.2.4 | Línea telefónica                                                                                                                                                              | -     | -     | -     | -     |
| 5.1.3   | Servicios:                                                                                                                                                                    |       |       |       |       |
| 5.1.3.1 | Personal disponible a prestar el servicio de recepcionista                                                                                                                    | *     | *     | *     | *     |
| 5.1.3.2 | Personal con dominio del idioma inglés.                                                                                                                                       | -     | -     | -     | -     |
| 5.1.3.3 | Personal responsable de atención a los turistas y visitantes de forma inmediata (servicio por turno).                                                                         | *     | *     | *     | *     |
| 5.1.3.4 | Despertador a solicitud de los turistas.                                                                                                                                      | *     | *     | *     | *     |
| 5.1.3.5 | Mensajes a los turistas.                                                                                                                                                      | -     | -     | *     | *     |
| 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   | Equipoamiento:                                                                                                                                                                |       |       |       |       |
| 5.2.2.1 | Muebles y accesorios que permitan adicionalmente al salón para la espera de los turistas y visitantes                                                                         | -     | *     | *     | *     |
| 5.2.2.2 | Prensa o periódico Nacional e Internacional                                                                                                                                   | -     | -     | -     | -     |
| 5.2.2.3 | Prensa o periódicos locales y nacionales                                                                                                                                      | -     | -     | -     | *     |
| 5.2.2.4 | Servicio de internet inalámbrico (Wi-Fi).                                                                                                                                     | -     | -     | -     | *     |
| 5.2.2.5 | Televisor de nueva tecnología o generación con servicio de canales adicionales a la señal abierta                                                                             | -     | -     | -     | *     |
| 5.2.2.6 | Televisión                                                                                                                                                                    | -     | -     | -     | -     |
| 5.2.2.7 | Teléfono público con salidas nacional e internacional                                                                                                                         | -     | 1     | 1     | 1     |
| 5.2.2.8 | Información Turística                                                                                                                                                         | -     | *     | *     | *     |
| 5.2.3   | Servicios:                                                                                                                                                                    |       |       |       |       |
| 5.2.3.1 | Refrescos o Coffee Break a solicitud de los turistas y visitantes                                                                                                             | -     | -     | -     | *     |
| 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, conviniendo los espacios                 | *     | *     | *     | *     |
| 5.3.1.2 | Los baños para personas con discapacidades deben cumplir con la normativa legal aplicable a la                                                                                | *     | *     | *     | *     |
| 5.3.1.3 | El piso, alfombra, paredes, cortinas, techo, limpiaparapagués u cualquier otro elemento estructural o decorativo deben estar en buen estado de mantenimiento y funcionalidad. | *     | *     | *     | *     |

| Mínimos necesarios para su adecuado uso, limpieza, reparación e inspección |                                                      |      |       |       | Nota  | Mantenimiento: funcionalidad                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------|-------|-------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.1.1.2                                                                    | Debe contar con ventilación natural o inducida       | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 4.1.1.3                                                                    | Debe contar con iluminación natural o artificial     | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>5.2. Equipamiento:</b>                                                  |                                                      |      |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 5.2.1                                                                      | Lavamanos                                            | -    | -     | -     | -     | En buen estado de mantenimiento: funcionalidad                                                                                                                                                                                                               |
| 5.2.2                                                                      | Esquedo                                              | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 5.2.3                                                                      | Espejo                                               | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 5.2.4                                                                      | Jabón de tocador                                     | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 5.2.5                                                                      | Papel secante con dispensador                        | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 5.2.6                                                                      | Papelera                                             | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 5.2.7                                                                      | Papel higiénico color blanco                         | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 5.2.8                                                                      | 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. |
| 5.2.9                                                                      | Mobiliario para baños para personas con discapacidad | -    | -     | -     | -     | Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia. En buen estado de mantenimiento: funcionalidad                                                                                                                                                        |
| <b>6. UNIDADES HABITACIONALES:</b>                                         |                                                      |      |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>6.1. Habitación:</b>                                                    |                                                      |      |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>6.1.1. Construcción:</b>                                                |                                                      |      |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 6.1.1.1                                                                    | Habitación Sencilla                                  | 1.80 | 8.00  | 9.00  | 10.00 | - Área mínima en m <sup>2</sup>                                                                                                                                                                                                                              |
| 6.1.1.2                                                                    | Habitación Doble                                     | 8.00 | 10.00 | 12.00 | 13.00 | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.3                                                                    | Habitación colectiva                                 | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.4                                                                    | Habitación para personas con discapacidad            | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.5                                                                    | Módulo una (1) vivienda                              | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.6                                                                    | Planta de acceso directo a la habitación             | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.7                                                                    | Comunicación directa                                 | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.8                                                                    | Equipamiento                                         | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.9                                                                    | Planta de habitación con sala                        | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.10                                                                   | Área de descanso                                     | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.11                                                                   | Área de recepción                                    | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.12                                                                   | Área de recepción                                    | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.13                                                                   | Área de recepción                                    | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.14                                                                   | Área de recepción                                    | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.15                                                                   | Área de recepción                                    | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.16                                                                   | Área de recepción                                    | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.17                                                                   | Área de recepción                                    | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.18                                                                   | Área de recepción                                    | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.19                                                                   | Área de recepción                                    | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.20                                                                   | Área de recepción                                    | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.21                                                                   | Área de recepción                                    | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.22                                                                   | Área de recepción                                    | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.23                                                                   | Área de recepción                                    | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.24                                                                   | Área de recepción                                    | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.25                                                                   | Área de recepción                                    | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.26                                                                   | Área de recepción                                    | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.27                                                                   | Área de recepción                                    | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.28                                                                   | Área de recepción                                    | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.29                                                                   | Área de recepción                                    | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.30                                                                   | Área de recepción                                    | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.31                                                                   | Área de recepción                                    | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.32                                                                   | Área de recepción                                    | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.33                                                                   | Área de recepción                                    | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.34                                                                   | Área de recepción                                    | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.35                                                                   | Área de recepción                                    | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.36                                                                   | Área de recepción                                    | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.37                                                                   | Área de recepción                                    | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.38                                                                   | Área de recepción                                    | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.39                                                                   | Área de recepción                                    | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.40                                                                   | Área de recepción                                    | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.41                                                                   | Área de recepción                                    | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.42                                                                   | Área de recepción                                    | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.43                                                                   | Área de recepción                                    | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.44                                                                   | Área de recepción                                    | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.45                                                                   | Área de recepción                                    | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.46                                                                   | Área de recepción                                    | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.47                                                                   | Área de recepción                                    | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.48                                                                   | Área de recepción                                    | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.49                                                                   | Área de recepción                                    | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.1.1.50                                                                   | Área de recepción                                    | -    | -     | -     | -     | -                                                                                                                                                                                                                                                            |

Microquinta de Venezuela  
J-30119594-2

|                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |     |     |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| en las adyacencias de la cama que proporcionen una adecuada iluminación en ese punto. | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | -   | -   | -   | -   | la mesa de noche, adosada en la pared o en la cabecera de la cama. El interruptor debe estar al alcance de la persona que yace sobre la cama.                                                                                                                                     |
| 4.1.1.11                                                                              | Dis (2) mesas de noche provistas de medios de iluminación sobre estas o en las adyacencias de la cama que proporcionen una adecuada iluminación en ese punto.                                                                                                                                                  | -   | -   | -   | -   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4.1.1.12                                                                              | Correas o perianas en todas las ventanas de las habitaciones.                                                                                                                                                                                                                                                  | -   | -   | -   | -   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4.1.1.13                                                                              | Espejo de cuerpo entero.                                                                                                                                                                                                                                                                                       | -   | -   | -   | -   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4.1.1.14                                                                              | Cesta o Papelera.                                                                                                                                                                                                                                                                                              | -   | -   | -   | -   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4.1.1.15                                                                              | Televisor a color con control remoto y servicio de canales adicionales a la señal abierta en cada habitación.                                                                                                                                                                                                  | -   | -   | -   | -   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4.1.1.16                                                                              | Televisor a color con control remoto y servicio de señal abierta en cada habitación.                                                                                                                                                                                                                           | -   | -   | -   | -   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4.1.1.17                                                                              | Módulo de ventilación regulable y silenciosa.                                                                                                                                                                                                                                                                  | -   | -   | -   | -   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4.1.1.18                                                                              | Botas para ropa sucia.                                                                                                                                                                                                                                                                                         | -   | -   | -   | -   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4.1.1.19                                                                              | Jarra y vasos para agua potable, según el número de turnos.                                                                                                                                                                                                                                                    | -   | -   | -   | -   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4.1.1.20                                                                              | Tomacorrientes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                | -   | -   | -   | -   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4.1.1.21                                                                              | Interrupción de los circuitos de iluminación.                                                                                                                                                                                                                                                                  | -   | -   | -   | -   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4.1.1.22                                                                              | Servicios:                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | -   | -   | -   | -   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4.1.1.23                                                                              | Agua mineral embotada.                                                                                                                                                                                                                                                                                         | -   | -   | -   | -   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4.1.1.24                                                                              | Agua potable.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | -   | -   | -   | -   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4.1.1.25                                                                              | Cuna o cama a solicitud de los turnos.                                                                                                                                                                                                                                                                         | -   | -   | -   | -   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4.1.1.26                                                                              | Lencería extra a solicitud de los turnos.                                                                                                                                                                                                                                                                      | -   | -   | -   | -   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4.1.1.27                                                                              | Cambio de sábanas por cada nuevo turno.                                                                                                                                                                                                                                                                        | -   | -   | -   | -   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4.1.1.28                                                                              | Servicio de recepción de mensajes a través del establecimiento.                                                                                                                                                                                                                                                | -   | -   | -   | -   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4.1.1.29                                                                              | Servicio de conexión a Internet en las habitaciones.                                                                                                                                                                                                                                                           | -   | -   | -   | -   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4.1.1.30                                                                              | Servicio de Hielo.                                                                                                                                                                                                                                                                                             | -   | -   | -   | -   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>6.2. Servicio Sanitario:</b>                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |     |     |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>6.2.1. Construcción:</b>                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |     |     |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 6.2.1.1                                                                               | Área de sanitario                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2.5 | 2.5 | 2.5 | 3.5 | - Área mínima en m <sup>2</sup> . En caso de ser una unidad habitacional para personas con discapacidad, cumplir con la normativa legal aplicable a la materia. Las parrillas, techos, pisos, puertas, lámparas, ventiladores, etc., deben estar en buen estado de mantenimiento. |
| 6.2.1.2                                                                               | Ventilación a través de descarga o ventanas.                                                                                                                                                                                                                                                                   | -   | -   | -   | -   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6.2.1.3                                                                               | Tomacorrientes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                | -   | -   | -   | -   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6.2.1.4                                                                               | Iluminación general.                                                                                                                                                                                                                                                                                           | -   | -   | -   | -   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6.2.1.5                                                                               | 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. | -   | -   | -   | -   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6.2.1.6                                                                               | Gancho (hook) detrás de cada puerta.                                                                                                                                                                                                                                                                           | -   | -   | -   | -   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6.2.1.7                                                                               | Lavamanos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | -   | -   | -   | -   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6.2.1.8                                                                               | Jabonera para el lavamanos.                                                                                                                                                                                                                                                                                    | -   | -   | -   | -   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6.2.1.9                                                                               | Espejo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | -   | -   | -   | -   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6.2.1.10                                                                              | Ducha.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | -   | -   | -   | -   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6.2.1.11                                                                              | Jabonera en el área de la ducha.                                                                                                                                                                                                                                                                               | -   | -   | -   | -   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6.2.1.12                                                                              | Cortina de ducha.                                                                                                                                                                                                                                                                                              | -   | -   | -   | -   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6.2.1.13                                                                              | Enchufe con tapa.                                                                                                                                                                                                                                                                                              | -   | -   | -   | -   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6.2.1.14                                                                              | Porta toallas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | -   | -   | -   | -   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6.2.1.15                                                                              | Porta papel sanitario.                                                                                                                                                                                                                                                                                         | -   | -   | -   | -   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6.2.1.16                                                                              | Papelera.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | -   | -   | -   | -   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                 |



J-30415942

|         |                                                                                                  |   |   |   |   | CÓDIGO |  | DESCRIPCIÓN |  | OBSERVACIONES |  |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|--------|--|-------------|--|---------------|--|
| 2.2     | Equipamiento:                                                                                    |   |   |   |   |        |  |             |  |               |  |
| 2.2.1   | Cocina con extractor de humo.                                                                    | - | * | * | * | *      |  |             |  |               |  |
| 2.2.2   | Sistema de Ventilación                                                                           | - | * | * | * | *      |  |             |  |               |  |
| 2.2.3   | Dispensa de uso diario.                                                                          | - | * | * | * | *      |  |             |  |               |  |
| 2.2.4   | Cáves o refrigerador de uso diario.                                                              | - | * | * | * | *      |  |             |  |               |  |
| 2.2.5   | Mesa de uso general para la preparación.                                                         | - | * | * | * | *      |  |             |  |               |  |
| 2.2.6   | Guantes para el manejo de vegetales.                                                             | - | * | * | * | *      |  |             |  |               |  |
| 2.3     | Servicios:                                                                                       |   |   |   |   |        |  |             |  |               |  |
| 2.3.1   | Desayunos, almuerzos o cenas.                                                                    | - | * | * | * | *      |  |             |  |               |  |
| 3       | ÁREA ADMINISTRATIVA:                                                                             |   |   |   |   |        |  |             |  |               |  |
| 3.1     | Construcción                                                                                     |   |   |   |   |        |  |             |  |               |  |
| 3.1.1   | Área claramente definida para la gestión del establecimiento.                                    | - | * | * | * | *      |  |             |  |               |  |
| 3.1.2   | Área de baños para el personal (Damas y Caballeros).                                             | - | * | * | * | *      |  |             |  |               |  |
| 3.1.3   | Salidas de emergencia claramente identificadas y sin obstáculos ni barreras.                     | - | * | * | * | *      |  |             |  |               |  |
| 3.2     | Equipamiento:                                                                                    |   |   |   |   |        |  |             |  |               |  |
| 3.2.1   | Mobiliario y equipos necesarios para su funcionamiento.                                          | - | * | * | * | *      |  |             |  |               |  |
| 3.2.2   | Lámparas para la iluminación artificial.                                                         | - | * | * | * | *      |  |             |  |               |  |
| 3.2.3   | Sistema de seguridad contra incendio.                                                            | - | * | * | * | *      |  |             |  |               |  |
| 3.2.4   | Baños para el personal (damas y caballeros).                                                     | - | * | * | * | *      |  |             |  |               |  |
| 3.2.5   | Sistema de ventilación.                                                                          | - | * | * | * | *      |  |             |  |               |  |
| 3.3     | Servicios:                                                                                       |   |   |   |   |        |  |             |  |               |  |
| 3.3.1   | 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.                       | - | * | * | * | *      |  |             |  |               |  |
| 10.1.2  | Zona claramente definida para la lavandería.                                                     | - | * | * | * | *      |  |             |  |               |  |
| 10.1.3  | Zona para el depósito de ropa sucia.                                                             | - | * | * | * | *      |  |             |  |               |  |
| 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 utilería.                                                    | - | * | * | * | *      |  |             |  |               |  |
| 10.1.6  | Zona para el cuarto de camarería (con lavamanos).                                                | - | * | * | * | *      |  |             |  |               |  |
| 10.1.7  | Zona para depósito de basura.                                                                    | - | * | * | * | *      |  |             |  |               |  |
| 10.1.8  | Zona claramente definida para la oficina de mantenimiento.                                       | - | * | * | * | *      |  |             |  |               |  |
| 10.1.9  | Área para el tanque de agua.                                                                     | - | * | * | * | *      |  |             |  |               |  |
| 10.1.10 | Área de la planta eléctrica.                                                                     | - | * | * | * | *      |  |             |  |               |  |
| 10.2    | Equipamiento:                                                                                    |   |   |   |   |        |  |             |  |               |  |
| 10.2.1  | Lámparas para la iluminación artificial.                                                         | - | * | * | * | *      |  |             |  |               |  |
| 10.2.2  | Mueble para el depósito de ropa sucia.                                                           | - | * | * | * | *      |  |             |  |               |  |
| 10.2.3  | Mueble para el depósito de lencería y utilería.                                                  | - | * | * | * | *      |  |             |  |               |  |





**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 203ª y 154ª

RESOLUCIÓN

El Ministro del Poder Popular para el Turismo, en ejercicio de las atribuciones que le confiere los numerales 5º y 6º del artículo 9º 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° 38.607 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.Q. - 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