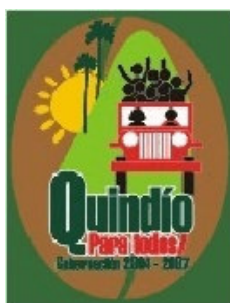


# **Gobernación del Quindío**

## **Secretaría de Turismo y Cultura**



## **Proyecto de Ordenanza**

**“Por medio de la cual se adopta la normatividad para establecer requisitos mínimos de instalaciones y servicios para el funcionamiento de los alojamientos rurales del Departamento del Quindío”**

**Armenia, Julio de 2007**

## Exposición de motivos

### **“Por medio de la cual se adopta la normatividad para establecer requisitos mínimos de instalaciones y servicios para el funcionamiento de los alojamientos rurales del Departamento del Quindío”**

Las tendencias sobre si la administración pública debe o no debe regular la actividad de alojamiento turístico han ofrecido en los últimos años un amplio campo para la polémica.

Para algunos, son los empresarios los que deben autoregularse, en el supuesto que el establecimiento que no responda a las expectativas de relación entre la calidad y el precio, será rechazado por los clientes, y que las leyes del mercado son control suficiente en este campo.

Otro punto de vista indica que es necesario que el público tenga algún tipo de información sobre la calidad y los precios ofrecidos por los establecimientos de alojamiento, que cuente con la garantía del estado.

En líneas generales, los mercados maduros y con suficientes mecanismos de control de las violaciones de las leyes sobre comercio y consumo, optan por la primera opción. Dejan a los empresarios indicar su tipología, categoría y precio, y a los consumidores y clientes la capacidad de decidir si estos les son convenientes y ajustados. Las únicas regulaciones al respecto son las derivadas de las regulaciones de seguridad, salubridad y construcción de espacios destinados al uso público.

Sin embargo en las sociedades con mercados débiles, poco consolidados o con escasos sistemas de control social y administrativo, se prefiere establecer una regulación que indica las tipologías y categorías de los establecimientos de alojamiento, normalmente con base en parámetros físicos, que sin entrar en la calidad del servicio recibido, garanticen al menos al cliente un mínimo de tamaño, salubridad y equipamientos.

Para los destinos turísticos emergentes, resulta esencial generar en los nuevos turistas y en los agentes comercializadores unos mínimos de seguridad, por tratarse de una oferta nueva y poco conocida por el mercado. La regulación, en estos destinos se convierte en una herramienta eficaz para lograr un mercadeo más transparente y con mejores resultados comerciales.

Este es el caso del turismo rural en el Departamento del Quindío, que en apenas unos años se ha convertido en importante destino de turismo rural de Colombia y comienza a abrirse a nuevos mercados, que en un futuro cercano serán internacionales y muy exigentes.

Si la actividad no queda debidamente regulada, puede suceder que, ante el éxito del destino, muchos empresarios intenten acceder al mercado del alojamiento sin las condiciones, garantías o elementos de seguridad adecuados, lo que podría afectar gravemente el desarrollo del destino al reducir los niveles de satisfacción de los clientes, y frustrar los esfuerzos realizados por el resto de los empresarios y la administración por asegurar un nivel de calidad de instalaciones, equipamientos y servicios adecuado.

La regulación se hace necesaria, al menos mientras el mercado y los operadores lleguen a tener información suficiente para poder discriminar entre los establecimientos que siguen una política de representación de los valores del destino, y aquellos que aparecen coyunturalmente con objetivos ajenos a la sustentabilidad y atentos únicamente a los beneficios inmediatos, sin ninguna relación de solidaridad interna con el resto de los actores del mercado turístico, amenazando el conjunto de los beneficios del desarrollo que se esperan alcanzar con la actividad turística.

Una reglamentación excesivamente detallista podría impedir la necesaria creatividad empresarial en el diseño y adaptación de modelos exitosos para un mercado en formación, y una demasiado laxa no ofrecería a turistas y operadores una garantía suficiente.

Para regular la oferta de alojamiento rural se considera esencial:

- 1- El cumplimiento de la legalidad vigente, tanto la de aplicación nacional, departamental o municipal, en los campos del registro de actividad, la construcción y urbanismo, la salubridad, la seguridad y las regulaciones fiscales.
- 2- Una regulación de requerimientos mínimos, físicos y de equipamiento, estratificada por tipologías y categorías.
- 3- Una política de inspección eficaz pero con un matiz de colaboración y asesoría que permita mantener el impulso empresarial que ha sido la base del desarrollo de la actividad.

El Departamento del Quindío desarrolla acciones coherentes de planificación turística, cuyos principales productos son la Política Departamental de Turismo y el Plan Decenal Estratégico de Desarrollo Turístico del Quindío 2005 – 2015.

El artículo 7º de la Política de Turismo plantea la creación de un Sistema Departamental de Turismo en tres niveles de actuación. El primer nivel denominado Político – Estratégico tiene dentro de sus acciones la regulación de las actividades turísticas. Recogiendo el desarrollo de esta directriz, el Plan Decenal Estratégico de Desarrollo Turístico 2005 – 2015 en su escenario prospectivo No. 1 relacionado directamente con la competitividad del sector, plantea una estrategia para desarrollar mecanismos institucionales y normativos como base para el mejoramiento en la calidad de los servicios turísticos y desarrolla dentro de sus líneas de acción, actividades y proyectos, entre los que se destacan la definición de normas para las diferentes tipologías de alojamiento rural y sus requerimientos mínimos de instalaciones y servicios.

Mientras tanto, el Plan Decenal Estratégico de Desarrollo Turístico del Quindío 2005 – 2015 en su ESCENARIO 01 *“Para el año 2015 el 70% de los prestadores de servicios turísticos con más de 3 años de actividad en el Quindío serán competitivos”*, contempla las siguientes actuaciones:

**ESTRATEGIA:** Normatividad – Desarrollar mecanismos institucionales y normativos como base para el mejoramiento en la calidad de los servicios turísticos.

**LÍNEA DE ACCIÓN:** Investigación para el ordenamiento de los servicios de la cadena productiva del turismo.

**ACTIVIDADES Y/O PROYECTOS:** **“Definir las normas orientativas para las diferentes tipologías de alojamiento rural y los requerimientos mínimos de instalaciones y servicios”**

Como respuesta a la necesidad de brindar herramientas para la organización y desarrollo integral de los ejercicios de planificación del sector turístico en el departamento del Quindío, surge la propuesta que se presenta a continuación en este estudio de “Normatividad para los alojamientos rurales del departamento del Quindío”.

Con fundamento en lo precedente, solicito con todo respeto, la aprobación del presente proyecto de ordenanza, que dejo a su consideración.

AMPARO ARBELAEZ ESCALANTE  
Gobernadora

Revisó y Aprobó: Dr. Luís Fernando Ramírez Echeverry  
Proyectó: Secretaría de Turismo y Cultura  
Elaboró: Juan Carlos Méndez

**PROYECTO DE ORDENANZA No.  
JULIO DE 2007**

**“Por medio de la cual se adopta la normatividad para establecer requisitos mínimos de instalaciones y servicios para el funcionamiento de los alojamientos rurales del Departamento del Quindío”**

LA ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DEL QUINDÍO, en ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las conferidas en el artículo 300 numerales 2, 3 y 9 de la Constitución Política, la Ley 300 de 1996 ó Ley General de Turismo, la Norma Técnica Sectorial Hotelera de Categorización por Estrellas – NTSH 006, la Norma Técnica Sectorial Hotelera de Alojamiento Rural (Lodges) – NTSH 008, y demás normas concordantes.

**ORDENA:**

**NORMATIVIDAD PARA LOS ALOJAMIENTOS RURALES DEL  
DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO**

**ARTÍCULO 1º.** Adoptar la **“NORMATIVIDAD PARA ESTABLECER REQUISITOS MÍNIMOS DE INSTALACIONES Y SERVICIOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS ALOJAMIENTOS RURALES DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO”**.

**ARTÍCULO 2º.** Se entiende como Turismo Rural, el conjunto de actividades que tienen una valoración turística de los espacios agrarios, los recursos naturales y paisajísticos, el patrimonio cultural, las viviendas y fincas rurales, las tradiciones populares y los productos locales; por medio de la cual se busca facilitar al turista un contacto personalizado, una impresión del entorno físico y humano de las zonas rurales y, en la medida de las posibilidades, permitir su participación en las actividades, costumbres y estilo de vida de la población local, con el objetivo de lograr un desarrollo local sostenible y como respuesta a las necesidades de ocio recreativo de las sociedades modernas que se localizan especialmente en centros urbanos.

**ARTÍCULO 3º.** Son establecimientos de alojamiento rural aquellos que están localizados en las zonas rurales definidas en los Planes de Ordenamiento Territorial de los municipios del departamento, así como los que se ubiquen en los cascos urbanos de los municipios con una población máxima de 10.000 habitantes a la fecha de promulgación de la presente ordenanza.

**ARTÍCULO 4º.** Se denomina establecimiento de alojamiento rural aquel en que se presta el servicio de alojamiento en unidades habitacionales privadas, ubicado en áreas rurales o en pequeños núcleos urbanos, y cuyo principal propósito es el desarrollo de actividades asociadas a su entorno natural y cultural. Ofrecen además como mínimo, servicios de alimentación (desayuno) sin perjuicio de facilitar la modalidad de pensión completa y otros servicios complementarios.

## **DE LAS TIPOLOGIAS DE ALOJAMIENTO RURAL**

**ARTÍCULO 5º.** Se consideran y definen las siguientes tipologías de alojamiento rural que son propias de la oferta del servicio de alojamiento en el departamento del Quindío.

### **Hotel Rural:**

Establecimientos de alojamiento turístico, de antigua o nueva construcción, situados en las zonas rurales o núcleos de población con menos de 30.000 habitantes, se alquilan por habitaciones, cuentan con habitaciones con baño, zonas comunes, servicio de comedor o restaurante.

### **Finca – Hotel:**

Establecimientos de alojamiento turístico que cuentan con áreas destinadas a la explotación agropecuaria. Su modelo de organización y gestión desarrolla un servicio hotelero al igual que los hoteles de ciudad y se alquilan por habitaciones; tienen habitaciones con baño, zonas comunes y servicio de comedor o restaurante.

### **Finca tradicional:**

Establecimientos de alojamiento que tienen como base una finca tradicional o copian fielmente los modelos de arquitectura propios de la colonización antioqueña y cuentan con áreas destinadas a la explotación agropecuaria. Se alquilan completas o por habitaciones hasta un máximo de 10 habitaciones o capacidad para 40 personas. Cuentan con servicio de comedor o cocina.

### **Casa campestre**

Establecimientos de alojamiento turístico ubicados en parcelas rurales independientes o en condominios rurales, siempre y cuando el uso de hospedaje turístico en los inmuebles de estos conjuntos, sea aprobado por los miembros del condominio a través del reglamento modificado por la Asamblea de socios y acogiéndose a las normas vigentes de propiedad horizontal y a los POT/EOT municipales. Se alquilan completas y con un máximo de 7 habitaciones o capacidad para 28 personas.

### **Posada turística**

Vivienda familiar situada en entornos rurales o cascos urbanos, preferiblemente de arquitectura autóctona, en las que se cuenta con habitaciones que se ponen a disposición de los turistas hasta un máximo de cuatro unidades. Cuentan con servicio de desayuno, comedor o facilidades de cocina.

### **Albergue turístico**

Establecimientos de alojamiento situados en entornos rurales o cascos urbanos caracterizados por contar con habitaciones de ocupación múltiple, separadas para hombres y mujeres. Contarán con un máximo de veinte (20) habitaciones con una capacidad máxima de 240 personas. Deben contar con baterías sanitarias separadas para hombres y mujeres y al menos un espacio de uso común.

### **Campamento de turismo o camping**

Instalación al aire libre, destinada a albergar carpas o casas rodantes, situada en entornos naturales, deben contar con bacterias sanitarias separadas para hombres y mujeres, además de facilidades de cocina rústicas.

## **DE LAS BARRERAS DE ENTRADA**

**ARTÍCULO 6º.** Todas las tipologías de alojamiento turístico rural del Departamento del Quindío cumplirán obligatoriamente las siguientes barreras de entrada y los requisitos específicos definidos para cada una de ellas:

- Estar inscritos en la Cámara de Comercio.
- Cancelar el impuesto municipal de “Industria y Comercio” derivado de la actividad turística.
- Cumplir con las normas definidas por las oficinas de planeación municipal en la “Licencia de Construcción”.
- Cumplir con las normas ambientales reguladas por la Corporación Autónoma Regional del Quindío (CRQ), autoridad competente.
- Asegurar el consumo y disponibilidad permanente de agua potable.
- Cumplir con las condiciones de salubridad e higiene para el manejo de aguas recreativas en Piscinas, exigidos por el Instituto Seccional de Salud, las Secretarías de Salud y los Planes de Atención Básica (PAB) municipales.
- Contar con registro de viajeros y cumplir las normas de policía.
- Llevar el libro de registro del Departamento Administrativo de Seguridad, DAS, en cumplimiento del Decreto 4000 de 2004.
- Cumplir las especificaciones establecidas para su tipología.
- Contar con seguro de responsabilidad civil o seguro hotelero.
- Contar con conexión efectiva a sistemas públicos de alcantarillado o fosas sépticas eficaces, de acuerdo a la capacidad declarada del alojamiento.
- Si el establecimiento expende alimentos debe cumplir con la reglamentación del Decreto 3075 referente a “Buenas Prácticas de Manufactura”.
- Estar inscritos ante el Registro Nacional de Turismo. (Para la expedición del Registro Nacional de Turismo (RNT) el empresario debe cumplir con los requisitos anteriores.

**ARTÍCULO 7º.** Los requisitos para el cumplimiento de las barreras de entrada entrarán a operar a partir de la fecha en que se apruebe la norma para todos los alojamientos nuevos. Los demás alojamientos existentes deberán acogerse a la misma en un término de seis (6) meses a partir de la aprobación de la norma.

**ARTÍCULO 8º.** La propuesta de Normatividad para establecer criterios mínimos de funcionamiento de los alojamientos rurales del Quindío, se establece con base en el cumplimiento de requisitos y recomendaciones. Los requisitos son de carácter obligatorio, las recomendaciones son sugerencias y estándares relativos al alojamiento y aunque su Implementación es voluntaria son pertinentes a la naturaleza del negocio.



## REQUISITOS Y RECOMENDACIONES PARA HOTELES RURALES

<b>Tipología: Hotel Rural</b>	
<b>Tamaño: mas de 20 habitaciones</b>	
<b>Requisitos físicos</b>	
<b>Superficie por persona</b>	Como norma general las instalaciones de habitaciones, zonas comunes y área de recepción deben contar con una superficie construida de al menos 13 metros cuadrados por cada persona potencialmente alojada según la capacidad declarada del establecimiento.
<b>Superficie por habitaciones</b>	Las habitaciones contarán al menos con las siguientes superficies útiles incluyendo los baños: Habitación estándar de una cama (Individual): 12,5 metros cuadrados Habitación estándar con dos camas o una cama doble (Doble): 18.25 metros cuadrados. Se determina la medida de 6 metros cuadrados de área disponible en habitación por cada cama o persona adicional. No se admitirán habitaciones para más de cuatro personas, pero sí tamaños mayores de habitación, con las denominaciones habituales en la industria hotelera: suites, junior suites, master suites o presidenciales.
<b>Ancho de corredores</b>	Los corredores de acceso a las habitaciones tendrán al menos 1,10 metros de ancho.
<b>Superficie de baños</b>	Los baños de las habitaciones tendrán un mínimo de 2,5 metros cuadrados de superficie.
<b>Superficie de zonas comunes</b>	El establecimiento contará con al menos 3 metros cuadrados de zonas comunes por cada persona potencialmente alojada según la capacidad declarada del establecimiento.
<b>Alturas</b>	Las edificaciones no tendrán más de dos pisos. No se admitirán habitaciones en zonas de buhardillas por encima de esta distribución La altura mínima de las habitaciones será de 2,30 metros en promedio. La altura mínima de las zonas comunes será de 3 metros.
<b>Jardines</b>	Estos establecimientos contarán con al menos 10.000 metros cuadrados de zonas exteriores y jardines a disposición de los clientes o 125 metros cuadrados por cada persona potencialmente alojada según la capacidad declarada del establecimiento.
<b>Parqueaderos</b>	Estos establecimientos contarán con espacios de parqueadero definidos y señalizados para al menos el 50% de las habitaciones.
<b>Requisitos de instalaciones, servicio y equipamiento</b>	
<b>Recepción</b>	El establecimiento contará con un espacio determinado para la recepción de los clientes y el desarrollo de la atención continuada a los clientes atendida durante las 24 horas diarias. Las tarifas del servicio de alojamiento deben estar publicadas en el área de recepción. El establecimiento contará con un teléfono de uso público.
<b>Otras zonas comunes</b>	El establecimiento contará con espacios determinados y separados de sala de estar, comedor y baños de uso común. El establecimiento ofrecerá al menos servicio de desayuno.
<b>Habitaciones</b>	Las habitaciones contarán con camas y colchones de tamaños mínimos estándar: Individual: De 1.00 x 1.90 m. Doble: De 1.40 x 1.90 m. Las camas estarán equipadas con ropa de cama blanca y al menos una cobija o cubrecama, toallas de baño (medida 0.63 m. x 1.25 m.) y manos, una por pasajero. Las habitaciones contarán con closets cerrados, un maletero y al menos con una mesa y una silla. Contarán con ventilación exterior directa y al menos dos puntos de iluminación artificial.

<b>Tipología: Hotel Rural</b>	
<b>Tamaño: mas de 20 habitaciones</b>	
<b>Requisitos de instalaciones, servicio y equipamiento</b>	
<b>Baños</b>	Los baños de las habitaciones contarán al menos con los siguientes elementos: baño o ducha, inodoro con tapa, lavamanos, espejo y jabón. Los baños contarán al menos con un punto de iluminación artificial Los baños contarán con ventilación eficaz.
<b>Exteriores</b>	Las zonas exteriores de los hoteles rurales estarán ordenadas y en jardines al menos en un 50% de su superficie. Los exteriores estarán cercados en todo su recinto y no incluirán instalaciones agrícolas o instalaciones potencialmente peligrosas para los clientes.
<b>Requisitos de gestión</b>	
<b>Calidad</b>	El establecimiento debe tener implementado un sistema de atención de quejas y reclamos, que contemple la aplicación de encuestas de satisfacción, la existencia de al menos un buzón de sugerencias y otros mecanismos previstos para atender las reclamaciones de los huéspedes.
<b>Seguridad</b>	El establecimiento contará con un Plan de Emergencia y Contingencia que defina las necesidades en esta materia de acuerdo a su tamaño.

**Nota:** Adicional a estos requisitos el establecimiento deberá cumplir con todos los requerimientos legales (remitirse al artículo 6º. De las barreras de entrada).

## **RECOMENDACIONES GENERALES PARA LOS HOTELES RURALES**

- Se recomienda que los hoteles rurales cuenten con Piscina de al menos una superficie equivalente a 60 metros cuadrados y una profundidad promedio de 80 centímetros.
- Se recomienda a los hoteles rurales que cuenten con servicio de restaurante, cafetería y servicio de seguridad interna.
- Se recomienda que todas las habitaciones cuenten con baño Individual, televisión y teléfono.
- Se recomienda a los hoteles rurales contar con una zona húmeda: gimnasio, turco, jacuzzi o sauna.
- Se recomienda a los hoteles rurales contar con servicio de traslado aeropuerto-hotel-aeropuerto.

## **RECOMENDACIONES DE GESTIÓN INTERNA PARA HOTELES RURALES**

Se recomienda a los hoteles rurales como parte de su gestión interna tener en cuenta los siguientes parámetros:

- Definir la asignación clara de tareas y responsabilidades mediante la elaboración de manuales de procedimientos para las diferentes áreas (solo en caso de tener personal contratado).
- Entregar al huésped factura o recibo con desglose detallado de los servicios.
- Acreditar la formación de su recurso humano directivo y/o operativo en la actividad turística y hotelera, por medio de la certificación de cualquiera de las siguientes alternativas de capacitación: La realización de carreras técnicas y/o profesionales en turismo u hotelería, la realización de cursos de competencias laborales impartidos por Escuelas de Turismo del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y la realización integral del programa de capacitación para el sector del alojamiento rural con base en la Transferencia Tecnológica del Proyecto Club de Calidad "Haciendas del Café" impartido por la Secretaría de Turismo y Cultura de la Gobernación del Quindío.
- La gerencia del establecimiento extenderá la presentación del personal y el aseo de las instalaciones.
- Implementar señalización arquitectónica e identificar las habitaciones.

## REQUISITOS Y RECOMENDACIONES PARA FINCA - HOTELES

<b>Tipología: Finca – Hotel</b>	
<b>Tamaño: Hasta 20 habitaciones</b>	
<b>Requisitos físicos</b>	
<b>Superficie por persona</b>	Como norma general las instalaciones de habitaciones, zonas comunes y el área de recepción deben contar con una superficie construida de al menos 12 metros cuadrados por cada persona potencialmente alojada según la capacidad declarada del establecimiento.
<b>Superficie por habitaciones</b>	Las habitaciones contarán al menos con las siguientes superficies útiles incluyendo los baños: Habitación estándar de una cama (Individual): 12,5 metros cuadrados Habitación estándar con dos camas o una cama doble (Doble): 18.25 m <sup>2</sup> metros cuadrados. Se determina la medida de 6 metros cuadrados de área disponible en habitación por cada cama o persona adicional. No se admitirán habitaciones para más de cuatro personas, pero sí tamaños mayores de habitación, con las denominaciones habituales en la industria hotelera: suites, junior suites, master suites o presidenciales.
<b>Ancho de corredores</b>	Los corredores de acceso a las habitaciones tendrán al menos 1,10 metros de ancho.
<b>Superficie de baños</b>	Los baños de las habitaciones tendrán un mínimo de 2,5 metros cuadrados de superficie.
<b>Superficie de zonas comunes</b>	El establecimiento contará con al menos 3 metros cuadrados de zonas comunes por cada persona potencialmente alojada según la capacidad declarada del establecimiento.
<b>Alturas</b>	Las edificaciones no tendrán más de dos pisos. No se admitirán habitaciones en zonas de buhardillas por encima de esta distribución La altura mínima de las habitaciones será de 2,30 metros en promedio. La altura mínima de las zonas comunes será de 3 metros.
<b>Jardines</b>	Estos establecimientos contarán con al menos 10.000 metros cuadrados de zonas exteriores y jardines a disposición de los clientes o 125 metros cuadrados por cada persona potencialmente alojada según la capacidad declarada del establecimiento.
<b>Parqueaderos</b>	Estos establecimientos contarán con espacios de parqueadero definidos y señalizados para al menos el 50% de las habitaciones.
<b>Requisitos de instalaciones, servicio y equipamiento</b>	
<b>Recepción</b>	El establecimiento contará con un espacio determinado para la recepción de los clientes y el desarrollo de la atención continuada a los clientes atendida durante al menos 16 horas diarias. Las tarifas del servicio de alojamiento deben estar publicadas en el área de recepción. El establecimiento contará con un teléfono de uso público.
<b>Otras zonas comunes</b>	El establecimiento contará con espacios determinados y separados de sala de estar, comedor y baños de uso común. El establecimiento ofrecerá al menos servicio de desayuno.
<b>Habitaciones</b>	Las habitaciones contarán con camas y colchones de tamaños mínimos estándar: Individual: De 1.00 x 1.90 m. Doble: De 1.40 x 1.90 m. Las camas estarán equipadas con ropa de cama blanca y al menos una cobija o cubrecama, un juego de toallas de baño (medida 0.63 m. x 1.25 m.) por pasajero y un juego de toallas de mano por habitación. Las habitaciones contarán con closets cerrados o armarios, un maletero y al menos con una mesa y una silla. Contarán con ventilación exterior directa y al menos dos puntos de iluminación artificial.

<b>Tipología: Finca – Hotel</b>	
<b>Tamaño: Hasta 20 habitaciones</b>	
<b>Requisitos de instalaciones, servicio y equipamiento</b>	
<b>Baños</b>	Los baños de las habitaciones contarán al menos con los siguientes elementos: baño o ducha, inodoro con tapa, lavamanos y espejo. Los baños contarán al menos con un punto de iluminación artificial Los baños contarán con ventilación eficaz.
<b>Exteriores</b>	Las zonas exteriores de las finca - hoteles estarán ordenadas y en jardines al menos en un 50% de su superficie. Los exteriores estarán cercados en todo su recinto y no incluirán instalaciones agrícolas o instalaciones potencialmente peligrosas para los clientes.
<b>Requisitos de gestión</b>	
<b>Calidad</b>	El establecimiento debe tener implementado un sistema de atención de quejas y reclamos, que contemple la aplicación de encuestas de satisfacción, buzón de sugerencias y otros mecanismos previstos para atender las reclamaciones de los huéspedes.
<b>Seguridad</b>	El establecimiento contará con un Plan de Emergencia y Contingencia que defina las necesidades en esta materia de acuerdo a su tamaño.

**Nota:** Adicional a estos requisitos el establecimiento deberá cumplir con todos los requerimientos legales (remitirse al artículo 6º. De las barreras de entrada).

## **RECOMENDACIONES GENERALES PARA FINCA - HOTELES**

- Se recomienda que las Finca - hoteles cuenten con Piscina de al menos una superficie equivalente a 50 metros cuadrados y una profundidad promedio de 80 centímetros.
- Se recomienda a las Finca - hoteles que cuenten con servicio de restaurante, cafetería y servicio de seguridad interna.
- Se recomienda que todas las habitaciones cuenten con baño Individual, televisión y teléfono.
- Se recomienda a las Finca - hoteles contar con una zona húmeda: gimnasio, turco, jacuzzi o sauna.
- Se recomienda a las Finca - hoteles contar con un recorrido ecológico ordenado en los espacios naturales de la finca.

## **RECOMENDACIONES DE GESTIÓN INTERNA PARA FINCA - HOTELES**

Se recomienda a las finca – hoteles como parte de su gestión interna tener en cuenta los siguientes parámetros:

- Definir la asignación clara de tareas y responsabilidades mediante la elaboración de manuales de procedimientos para las diferentes áreas (solo en caso de tener personal contratado).
- Entregar al huésped factura o recibo con desglose detallado de los servicios.
- Acreditar la formación de su recurso humano directivo y/o operativo en la actividad turística y hotelera, por medio de la certificación de cualquiera de las siguientes alternativas de capacitación: La realización de carreras técnicas y/o profesionales en turismo u hotelería, la realización de cursos de competencias laborales impartidos por Escuelas de Turismo del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y la realización integral del programa de capacitación para el sector del alojamiento rural con base en la Transferencia Tecnológica del Proyecto Club de Calidad “Haciendas del Café” impartido por la Secretaría de Turismo y Cultura de la Gobernación del Quindío.
- La gerencia del establecimiento extremará la presentación del personal y el aseo de las instalaciones.
- Implementar la señalización arquitectónica e identificar las habitaciones.

## REQUISITOS Y RECOMENDACIONES PARA FINCAS TRADICIONALES

<b>Tipología: Finca tradicional</b>	
<b>Tamaño: Hasta 10 habitaciones</b>	
<b>Requisitos físicos</b>	
<b>Superficie por persona</b>	Como norma general las instalaciones de habitaciones, zonas comunes y back office deben contar con una superficie construida de al menos 12 metros cuadrados por cada persona potencialmente alojada según la capacidad declarada del establecimiento.
<b>Superficie por habitaciones</b>	Las habitaciones contarán al menos con las siguientes superficies útiles incluyendo los baños: Habitación estándar de una cama (Individual): 12,5 metros cuadrados Habitación estándar con dos camas o una cama doble (Doble): 18.25 metros cuadrados. Se determina la medida de 6 metros cuadrados de área disponible en habitación por cada cama o persona adicional. No se admitirán habitaciones para mas de cuatro personas.
<b>Ancho de corredores</b>	Los corredores de acceso a las habitaciones tendrán al menos 1,10 metros de ancho.
<b>Superficie de baños</b>	Los baños de las habitaciones tendrán un mínimo de 2,5 metros cuadrados de superficie.
<b>Superficie de zonas comunes</b>	El establecimiento contará con al menos 3 metros cuadrados de zonas comunes por cada persona potencialmente alojada según la capacidad declarada del establecimiento.
<b>Alturas</b>	Las edificaciones no tendrán más de dos pisos. No se admitirán habitaciones en zonas de buhardillas por encima de esta distribución La altura mínima de las habitaciones será de 2,30 metros en promedio. La altura mínima de las zonas comunes será de 2,40 metros.
<b>Jardines</b>	Estos establecimientos contarán con al menos 5.000 metros cuadrados de zonas exteriores y jardines a disposición de los clientes.
<b>Parqueaderos</b>	Estos establecimientos contarán con espacios de parqueadero definidos y señalizados para al menos el 50% de las habitaciones.
<b>Requisitos de instalaciones, servicio y equipamiento</b>	
<b>Recepción</b>	El establecimiento contará con un espacio determinado para la recepción de los clientes y el desarrollo de la atención continuada a los clientes atendida al menos durante 16 horas diarias. Las tarifas del servicio de alojamiento deben estar publicadas en el área de recepción. El establecimiento contará con un teléfono de uso público.
<b>Otras zonas comunes</b>	El establecimiento contará con espacios determinados para el uso común de los clientes y en los que se realizará el servicio de comedor y en su caso, las facilidades de cocina. En las zonas comunes existirá al menos un aparato receptor de televisión. Las viviendas de propietarios o cuarteles de trabajadores, si las hubiere, estarán separadas, señalizadas y con accesos diferentes de los espacios utilizados por los clientes. El establecimiento ofrecerá al menos servicio de desayuno.

<b>Tipología: Finca tradicional</b>	
<b>Tamaño: Hasta 10 habitaciones</b>	
<b>Requisitos de instalaciones, servicio y equipamiento</b>	
<b>Habitaciones</b>	<p>Las habitaciones contarán con camas y colchones de tamaños mínimos estándar:  Individual: De 1.00 x 1.90 m.  Doble: De 1.40 x 1.90 m.</p> <p>Las camas estarán equipadas con ropa de cama blanca y al menos una cobija o cubrecama, un juego de toallas de baño (medida 0.63 m. x 1.25 m.) por persona y un juego de toallas de manos por habitación. Las habitaciones contarán con closets cerrados o armarios y un maletero. Contarán con ventilación exterior directa y al menos dos puntos de iluminación artificial.</p>
<b>Baños</b>	<p>Los baños de las habitaciones contarán al menos con los siguientes elementos: baño o ducha, inodoro con tapa, lavamanos, espejo y jabón.</p> <p>Los baños contarán al menos con un punto de iluminación artificial  Los baños contarán con ventilación eficaz.</p> <p>Los baños compartidos contarán con idéntica dotación que los individuales y se requerirá un baño por cada 6 personas alojadas en habitaciones sin baño.</p>
<b>Exteriores</b>	<p>Las zonas exteriores de las fincas tradicionales estarán ordenadas y en jardines al menos en un 25% de su superficie.</p> <p>Los exteriores estarán cercados en todo su recinto y serán seguros para sus clientes.</p>
<b>Requisitos de gestión</b>	
<b>Calidad</b>	<p>El establecimiento debe tener implementado un sistema de atención de quejas y reclamos, que contemple la aplicación de encuestas de satisfacción, buzón de sugerencias y otros mecanismos previstos para atender las reclamaciones de los huéspedes.</p>
<b>Seguridad</b>	<p>El establecimiento contará con un Plan de Emergencia y Contingencia que defina las necesidades en esta materia de acuerdo a su tamaño.</p>
<b>Comercialización</b>	<p>Que se especifique en toda contratación la capacidad reglamentaria del establecimiento, dejando constancia que en caso de ocupación por encima de esta capacidad no se podrá garantizar el nivel de servicio.</p>

**Nota:** Adicional a estos requisitos el establecimiento deberá cumplir con todos los requerimientos legales (remitirse al artículo 6º. De las barreras de entrada).



## **RECOMENDACIONES GENERALES PARA FINCAS TRADICIONALES**

- Se recomienda que las Fincas tradicionales cuenten con Piscina de al menos una superficie equivalente a 30 metros cuadrados y una profundidad promedio de 80 centímetros.
- Se recomienda que las Fincas tradicionales cuenten con un teléfono de uso público.
- Se recomienda que todas las habitaciones cuenten con baño individual y televisión.
- Se recomienda a las Fincas tradicionales contar con un recorrido ecológico ordenado en los espacios naturales de la finca.
- Se dispone de una mesa y una silla en las habitaciones.

## **RECOMENDACIONES DE GESTIÓN INTERNA PARA FINCAS TRADICIONALES**

Se recomienda a las fincas tradicionales como parte de su gestión interna tener en cuenta los siguientes parámetros:

- Definir la asignación clara de tareas y responsabilidades mediante la elaboración de manuales de procedimientos para las diferentes áreas (solo en caso de tener personal contratado).
- Entregar al huésped factura o recibo con desglose detallado de los servicios.
- Acreditar la formación de su recurso humano directivo y/o operativo en la actividad turística y hotelera, por medio de la certificación de cualquiera de las siguientes alternativas de capacitación: La realización de carreras técnicas y/o profesionales en turismo u hotelería, la realización de cursos de competencias laborales impartidos por Escuelas de Turismo del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y la realización integral del programa de capacitación para el sector del alojamiento rural con base en la Transferencia Tecnológica del Proyecto Club de Calidad "Haciendas del Café" impartido por la Secretaría de Turismo y Cultura de la Gobernación del Quindío.
- Que el establecimiento de alojamiento rural sea atendido directamente por su propietario o responsable comercial del negocio.
- La gerencia del establecimiento extremará la presentación del personal y el aseo de las instalaciones.
- Implementar la señalización arquitectónica e identificar las habitaciones.

## REQUISITOS Y RECOMENDACIONES PARA CASAS CAMPESTRES

<b>Tipología: Casa campestre</b>	
<b>Tamaño: Hasta 7 habitaciones</b>	
<b>Requisitos físicos</b>	
<b>Superficie por persona</b>	Como norma general las instalaciones de habitaciones y zonas comunes deben contar con una superficie construida de al menos 11 metros cuadrados por cada persona potencialmente alojada según la capacidad declarada del establecimiento.
<b>Superficie por habitaciones</b>	Las habitaciones contarán al menos con las siguientes superficies útiles sin incluir los baños: Habitación estándar de una cama (Individual): 9 metros cuadrados Habitación estándar con dos camas o una cama doble (Doble): 12 metros cuadrados Habitación con 3 camas (Triple): 21 metros cuadrados Habitación con 4 camas: 27 metros cuadrados
<b>Ancho de corredores</b>	Los corredores de acceso a las habitaciones tendrán al menos 90 centímetros de ancho.
<b>Superficie de baños</b>	Los baños de las habitaciones tendrán un mínimo de 2,5 metros cuadrados de superficie.
<b>Superficie de zonas comunes</b>	El establecimiento contará con al menos 2 metros cuadrados de zonas comunes por cada persona potencialmente alojada según la capacidad declarada del establecimiento. En las zonas comunes existirá al menos un aparato receptor de televisión.
<b>Alturas</b>	Las edificaciones no tendrán más de dos pisos. La altura mínima de las habitaciones será de 2,30 metros en promedio. La altura mínima de las zonas comunes será de 2,40 metros.
<b>Jardines</b>	Estos establecimientos contarán con al menos 250 metros cuadrados de zonas exteriores y jardines a disposición de los clientes.
<b>Parqueaderos</b>	Estos establecimientos contarán con espacios de parqueadero definidos y señalizados.
<b>Requisitos de instalaciones, servicio y equipamiento</b>	
<b>Zonas comunes</b>	El establecimiento contará con espacios determinados para el uso común de los clientes y en los que se incluirá el servicio de comedor y las facilidades de cocina.
<b>Habitaciones</b>	Las habitaciones contarán con camas y colchones de tamaños mínimos estándar: Individual: De 1.00 x 1.90 m. Doble: De 1.40 x 1.90 m. Las camas estarán equipadas con ropa de cama blanca y al menos una cobija o cubrecama, toallas de baño (medida 0.63 m. x 1.25 m.) una por pasajero y un juego de toallas de manos por habitación. Las habitaciones contarán con closets cerrados o armarios, al menos con una mesa y una silla. Contarán con ventilación exterior directa y al menos dos puntos de iluminación artificial.
<b>Baños</b>	Los baños comunes o los situados en las habitaciones contarán al menos con los siguientes elementos: baño o ducha, inodoro con biscocho, lavamanos, espejo y jabón. Los baños contarán al menos con un punto de iluminación artificial Los baños contarán con ventilación eficaz.
<b>Exteriores</b>	Las zonas exteriores de las casas campestres estarán ordenadas y en jardines al menos en un 50% de su superficie. Los exteriores estarán cercados en todo su recinto y serán seguros para sus clientes.

<b>Tipología: Casa campestre</b>	
<b>Tamaño: Hasta 7 habitaciones</b>	
<b>Requisitos de gestión</b>	
<b>Recepción</b>	Las tarifas del servicio de alojamiento deben estar publicadas en un lugar visible.
<b>Calidad</b>	El establecimiento debe tener implementado un sistema de atención de quejas y reclamos, que contemple la aplicación de encuestas de satisfacción, buzón de sugerencias y otros mecanismos previstos para atender las reclamaciones de los huéspedes.
<b>Seguridad</b>	El establecimiento contará con un Plan de Emergencia y Contingencia que defina las necesidades en esta materia de acuerdo a su tamaño.

**Nota:** Adicional a estos requisitos el establecimiento deberá cumplir con todos los requerimientos legales (remitirse al artículo 6º. De las barreras de entrada).

## **RECOMENDACIONES GENERALES PARA CASAS CAMPESTRES**

- Se recomienda que las casas campestres cuenten con zonas comunes separadas para estar, comedor y facilidades de cocina.
- Se recomienda que las casas campestres cuenten con un teléfono de uso público.
- Se recomienda que todas las habitaciones cuenten con baño individual y televisión.

## **RECOMENDACIONES DE GESTIÓN INTERNA PARA CASAS CAMPESTRES**

Se recomienda a las casas campestres como parte de su gestión interna tener en cuenta los siguientes parámetros:

- Que se especifique en toda contratación la capacidad reglamentaria del establecimiento, dejando constancia que en caso de ocupación por encima de esta capacidad no se podrá garantizar el nivel de servicio.
- Definir la asignación clara de tareas y responsabilidades mediante la elaboración de manuales de procedimientos para las diferentes áreas (solo en caso de tener personal contratado).
- Entregar al huésped factura o recibo con desglose detallado de los servicios.
- Acreditar la formación de su recurso humano directivo y/o operativo en la actividad turística y hotelera, por medio de la certificación de cualquiera de las siguientes alternativas de capacitación: La realización de carreras técnicas y/o profesionales en turismo u hotelería, la realización de cursos de competencias laborales impartidos por Escuelas de Turismo del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y la realización integral del programa de capacitación para el sector del alojamiento rural con base en la Transferencia Tecnológica del Proyecto Club de Calidad "Haciendas del Café" impartido por la Secretaría de Turismo y Cultura de la Gobernación del Quindío.
- La gerencia del establecimiento extremará la presentación del personal y el aseo de las instalaciones.
- Implementar la señalización arquitectónica e identificar las habitaciones.

## REQUISITOS Y RECOMENDACIONES PARA POSADAS TURÍSTICAS

<b>Tipología: Posada turística</b>	
<b>Tamaño: Hasta 4 habitaciones a disposición del público</b>	
<b>Requisitos físicos</b>	
<b>Superficie por persona</b>	Como norma general las instalaciones de habitaciones y zonas comunes deben contar con una superficie construida de al menos 8 metros cuadrados por cada persona potencialmente alojada según la capacidad declarada del establecimiento.
<b>Superficie por habitaciones</b>	Las habitaciones contarán al menos con las siguientes superficies útiles incluyendo los baños: Doble: 15 metros cuadrados Triple: 21 metros cuadrados Las habitaciones tendrán una capacidad máxima de 4 personas.
<b>Ancho de corredores</b>	Los corredores de acceso a las habitaciones tendrán al menos 90 centímetros de ancho.
<b>Superficie de baños</b>	Los baños tendrán un mínimo de 2,5 metros cuadrados de superficie y estarán diferenciados de los baños para uso de la familia residente.
<b>Alturas</b>	Las edificaciones no tendrán más de dos pisos. La altura mínima de las habitaciones será de 2,30 metros en promedio. La altura mínima de las zonas comunes será de 2,40 metros.
<b>Requisitos de instalaciones, servicio y equipamiento</b>	
<b>Otras zonas comunes</b>	El establecimiento contará con espacios determinados para el uso común de los clientes en los que se incluirá el servicio de comedor y las facilidades de cocina; estos servicios y facilidades podrán ser compartidos con la familia residente.
<b>Habitaciones</b>	Las habitaciones contarán con camas y colchones de tamaños mínimos estándar: Individual: De 1.00 x 1.90 m. Doble: De 1.40 x 1.90 m. Las camas estarán equipadas con ropa de cama blanca y al menos una cobija o cubrecama. Contarán con una toalla por pasajero. Las habitaciones contarán con espacios para depositar las pertenencias del cliente y al menos con una mesa y una silla. Contarán con ventilación exterior directa y al menos dos puntos de iluminación artificial.
<b>Baños</b>	Los baños situados en las habitaciones contarán al menos con los siguientes elementos: baño o ducha, inodoro con tapa, lavamanos, espejo y jabón. Los baños contarán al menos con un punto de iluminación artificial Los baños contarán con ventilación eficaz.
<b>Exteriores</b>	Las zonas exteriores de las posadas turísticas estarán ordenadas y limpias.
<b>Requisitos de gestión</b>	
<b>Calidad</b>	El establecimiento debe tener implementado un sistema de atención de quejas y reclamos, que contemple la aplicación de encuestas de satisfacción, buzón de sugerencias y otros mecanismos previstos para atender las reclamaciones de los huéspedes.
<b>Seguridad</b>	El establecimiento contará con un Plan de Emergencia y Contingencia que defina las necesidades en esta materia de acuerdo a su tamaño.

**Nota:** Adicional a estos requisitos el establecimiento deberá cumplir con todos los requerimientos legales (remitirse al artículo 6º. De las barreras de entrada).

## **RECOMENDACIONES GENERALES PARA POSADAS TURÍSTICAS**

- Se recomienda que las posadas turísticas cuenten en las zonas comunes con un aparato receptor de televisión.
- Se recomienda que todas las habitaciones cuenten con baño individual y televisión.
- Se recomienda reservar un espacio exterior de al menos 3 metros cuadrados por persona para uso exclusivo de los pasajeros.
- Se recomienda que cuenten con servicio de alimentación.

## **RECOMENDACIONES DE GESTIÓN INTERNA PARA POSADAS TURÍSTICAS**

Se recomienda a las posadas turísticas como parte de su gestión interna tener en cuenta los siguientes parámetros:

- Que se especifique en toda contratación la capacidad reglamentaria del establecimiento, dejando constancia que en caso de ocupación por encima de esta capacidad no se podrá garantizar el nivel de servicio.
- Definir la asignación clara de tareas y responsabilidades mediante la elaboración de manuales de procedimientos para las diferentes áreas (solo en caso de tener personal contratado).
- Entregar al huésped factura o recibo.
- La familia propietaria procurará su capacitación en servicio al cliente.
- La gerencia del establecimiento extremará la presentación del personal y el aseo de las instalaciones.
- Implementar la señalización arquitectónica e identificar las habitaciones.

## REQUISITOS Y RECOMENDACIONES PARA ALBERGUES TURÍSTICOS

<b>Tipología: Albergue turístico</b>	
<b>Tamaño: Hasta 20 habitaciones</b>	
<b>Requisitos físicos</b>	
<b>Superficie por persona</b>	Como norma general las instalaciones de habitaciones y zonas comunes deben contar con una superficie construida de al menos 6 metros cuadrados por cada persona potencialmente alojada según la capacidad declarada del establecimiento.
<b>Superficie por habitaciones</b>	Las habitaciones contarán al menos 4 metros cuadrados por pasajero.
<b>Ancho de corredores</b>	Los corredores de acceso a las habitaciones tendrán el ancho que determinen las normas de seguridad.
<b>Superficie de baños</b>	Los baños para uso de los clientes tendrán un mínimo de 1,50 metros cuadrados de superficie por pasajero y estarán separados para hombres y mujeres.
<b>Superficie de zonas comunes</b>	El establecimiento contará con una zona de uso común para uso exclusivo de los clientes.
<b>Alturas</b>	Las edificaciones no tendrán más de dos pisos. La altura mínima de las habitaciones será de 2,50 metros en promedio. La altura mínima de las zonas comunes será de 2,50 metros.
<b>Requisitos de instalaciones, servicio y equipamiento</b>	
<b>Recepción</b>	El establecimiento contará con un espacio determinado para la recepción de los clientes y el desarrollo de la atención continuada a los clientes atendida al menos durante 24 horas diarias. Las tarifas del servicio de alojamiento deben estar publicadas en el área de recepción. El establecimiento contará con un teléfono de uso público.
<b>Otras zonas comunes</b>	El establecimiento contará con un espacio para el uso común de los clientes y en los que se incluirá el servicio de comedor y las facilidades de cocina.
<b>Habitaciones</b>	Las habitaciones contarán con camas y colchones de tamaños mínimos estándar: Individual: De 0.90 x 1.90 m. Doble: De 1.35 x 1.90 m. Se permitirá el uso de camarotes de dos niveles con o sin nicho. Las camas estarán equipadas ropa de cama blanca y al menos una cobija o cubrecama. Contarán con una toalla por pasajero. Las habitaciones contarán con espacios para depositar las pertenencias del cliente (lockers con cerraduras). Contarán con ventilación exterior directa y al menos dos puntos de iluminación artificial.
<b>Baños</b>	Los baños estarán separados para hombres y mujeres. Los baños conectados con las habitaciones contarán al menos con los siguientes elementos: baños o duchas, inodoros con tapa, lavamanos y espejos. 1 por cada 9 pasajeros Los baños contarán al menos con un punto de iluminación artificial Los baños contarán con ventilación eficaz.
<b>Requisitos de gestión</b>	
<b>Calidad</b>	El establecimiento debe tener implementado un sistema de atención de quejas y reclamos, que contemple la aplicación de encuestas de satisfacción, buzón de sugerencias y otros mecanismos previstos para atender las reclamaciones de los huéspedes.
<b>Seguridad</b>	El establecimiento contará con un Plan de Emergencia y Contingencia que defina las necesidades en esta materia de acuerdo a su tamaño.

## **RECOMENDACIONES GENERALES PARA ALBERGUES TURÍSTICOS**

- Se recomienda que los albergues cuenten con al menos un aparato receptor de televisión situado en las zonas comunes.
- Se recomienda que los albergues cuenten con áreas exteriores.
- Se recomienda que los albergues cuenten con una piscina de al menos 30 metros cuadrados de superficie y una profundidad promedio de 80 centímetros.
- Se recomienda que los albergues cuenten con servicio de tienda de productos de alimentación y uso casual.

## **RECOMENDACIONES DE GESTIÓN INTERNA ALBERGUES TURÍSTICOS**

Se recomienda a los albergues turísticos como parte de su gestión interna tener en cuenta los siguientes parámetros:

- Que se especifique en toda contratación la capacidad reglamentaria del establecimiento, dejando constancia que en caso de ocupación por encima de esta capacidad no se podrá garantizar el nivel de servicio.
- Definir la asignación clara de tareas y responsabilidades mediante la elaboración de manuales de procedimientos para las diferentes áreas (solo en caso de tener personal contratado).
- Entregar al huésped factura o recibo con desglose detallado de los servicios.
- Acreditar la formación de su recurso humano directivo y/o operativo en la actividad turística y hotelera, por medio de la certificación de cualquiera de las siguientes alternativas de capacitación: La realización de carreras técnicas y/o profesionales en turismo u hotelería, la realización de cursos de competencias laborales impartidos por Escuelas de Turismo del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y la realización integral del programa de capacitación para el sector del alojamiento rural con base en la Transferencia Tecnológica del Proyecto Club de Calidad "Haciendas del Café" impartido por la Secretaría de Turismo y Cultura de la Gobernación del Quindío.
- La gerencia del establecimiento extremará la presentación del personal y el aseo de las instalaciones.
- Implementar la señalización arquitectónica e identificar las habitaciones.





## REQUISITOS Y RECOMENDACIONES PARA CAMPAMENTOS DE TURISMO O CAMPING

<b>Tipología: Campamentos de Turismo o Camping</b>	
<b>Tamaño:</b>	
<b>Requisitos físicos</b>	
Superficie por persona	Como norma general el espacio destinado a las carpas, casas rodantes y servicios comunes será como mínimo de 10 metros cuadrados por pasajero.
Ancho de corredores	El campamento contará con caminos interiores de acceso de al menos 2.50 metros de ancho.
Superficie de baños	Los baños para uso de los clientes tendrán un mínimo de 1,50 metros cuadrados de superficie por pasajero y estarán separados para hombres y mujeres.
Superficie de zonas comunes	El establecimiento contará con una zona de uso común abierta o cerrada para uso exclusivo de los clientes.
Alturas	Las edificaciones no tendrán más de un piso.
<b>Requisitos de instalaciones, servicio y equipamiento</b>	
Recepción	El establecimiento contará con un espacio determinado para la recepción de los clientes y el desarrollo de la atención continuada a los clientes atendida al menos durante 16 horas diarias. Las tarifas del servicio de alojamiento deben estar publicadas en el área de recepción. El establecimiento contará con un teléfono de uso público.
Servicios mínimos	El campamento debe tener los siguientes servicios mínimos: - Toma de energía y agua para cada parcela. - Caneca de basuras en cada parcela. - Las zonas dedicadas a autocaravanas, caravanas y casas rodantes, tendrán una conexión para el drenaje.
Otras zonas comunes	El establecimiento contará con un espacio para el uso común de los clientes y en los que se incluirá el servicio de comedor, las facilidades rústicas de cocina, las hornillas o parrillas en la zona de cocina. Debe contar con una zona de parqueo definida y señalizada.
Baños	Los baños comunes contarán al menos con los siguientes elementos: baños o duchas, inodoros con tapa, lavamanos y espejos. 1 baño por cada 9 pasajeros Los baños contarán al menos con un punto de iluminación artificial Los baños contarán con ventilación eficaz.
Lavaderos	Los campamentos contarán con espacios específicamente destinados al lavado de ropas y lozas, al menos un punto con agua corriente para cada 20 pasajeros.
Exteriores	Las zonas exteriores de los campamentos de turismo estarán ordenadas y limpias. Deben contar con contenedores para basura, señalización interna e iluminación.
<b>Requisitos de gestión</b>	
Calidad	El establecimiento debe tener implementado un sistema de quejas y sugerencias que contemple la aplicación de encuestas de satisfacción, buzón de sugerencias y otros mecanismos previstos para atender las reclamaciones de los huéspedes.
Seguridad	El establecimiento contará con un Plan de Emergencia y Contingencia que defina las necesidades en esta materia de acuerdo a su tamaño.
Manejo ambiental	Para los campamentos localizados en áreas declaradas como zonas de conservación, será la autoridad ambiental la entidad encargada de regular la capacidad de alojamiento de estos establecimientos, en función de las características ambientales con las que cuente el área.

## **RECOMENDACIONES GENERALES PARA LOS CAMPAMENTOS**

- Se recomienda que los campamentos cuenten con al menos un aparato receptor de televisión situado en las zonas comunes.
- Se recomienda que los campamentos ordenen su espacio en parcelas separadas en función de los tamaños de las carpas o casas rodantes y del número de personas, respetando la norma general de 10 metros cuadrados por pasajero.
- Se recomienda que cada parcela esté dotada de toma de agua, toma de corriente y toma para desagües en las parcelas destinadas a casas rodantes.
- Se recomienda que los campamentos cuenten con una piscina de al menos 30 metros cuadrados de superficie y una profundidad promedio de 80 centímetros. Se recomienda que los campamentos cuenten con servicio de tienda de productos de alimentación y uso casual.
- Se recomienda la implementación de señalización interna.

## **RECOMENDACIONES DE GESTIÓN INTERNA PARA LOS CAMPAMENTOS**

Se recomienda a los campamentos como parte de su gestión interna tener en cuenta los siguientes parámetros:

- Que las tarifas del servicio de alojamiento estén publicadas en el área de recepción.
- Que se especifique en toda contratación la capacidad reglamentaria del establecimiento, dejando constancia que en caso de ocupación por encima de esta capacidad no se podrá garantizar el nivel de servicio.
- Definir la asignación clara de tareas y responsabilidades mediante la elaboración de manuales de procedimientos para las diferentes áreas (solo en caso de tener personal contratado).
- Entregar al huésped factura o recibo con desglose detallado de los servicios.
- Acreditar la formación de su recurso humano directivo y/o operativo en la actividad turística y hotelera, por medio de la certificación de cualquiera de las siguientes alternativas de capacitación: La realización de carreras técnicas y/o profesionales en turismo u hotelería, la realización de cursos de competencias laborales impartidos por Escuelas de Turismo del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y la realización integral del programa de capacitación para el sector del alojamiento rural con base en la Transferencia Tecnológica del Proyecto Club de Calidad "Haciendas del Café" impartido por la Secretaría de Turismo y Cultura de la Gobernación del Quindío.
- La gerencia del establecimiento extenderá la presentación del personal y el aseo de las instalaciones.
- Implementar la señalización arquitectónica.

**ARTÍCULO 9º.** El Departamento del Quindío prestará a través del Departamento Administrativo de Planeación (DAP) y la Secretaría de Turismo y Cultura, asesoría a los municipios a fin de establecer unas áreas específicas o corredores que permitan desarrollar el turismo de manera ordenada, facilitando entre otros la prestación de servicios públicos, para lo cual se deben ajustar a los Planes de Ordenamiento Territorial (POT).

**ARTÍCULO 10º.** La vigilancia y control de esta normatividad estará cargo de la Secretaría de Turismo y Cultura, mutuo acuerdo con las alcaldías municipales.

**ARTÍCULO 11º.** La presente ordenanza rige a partir de la fecha de su sanción y promulgación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese y Cúmplase

Dada en Armenia (Q) a los seis (6) días del mes de julio del presente año.

JHON BAIRO COHECHA SALAZAR  
Presidente

HUMBERTO DELGADILLO QUICENO  
Secretario General