

---

**NORMA CUBANA**

**NC**

775-2: 2012

---

**BASES PARA EL DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DE  
INVERSIONES TURÍSTICAS — PARTE 2: REQUISITOS DE  
TECNOLOGÍA TURÍSTICA**

**Design and Building Bases for Tourism Investment — Part 2: Requirements for  
Tourist Technology**

---

**ICS: 03.200; 01.100**

**1. Edición                      Mayo 2012  
REPRODUCCIÓN PROHIBIDA**

**Oficina Nacional de Normalización (NC) Calle E No. 261 El Vedado, La Habana. Cuba.  
Teléfono: 830-0835 Fax: (537) 836-8048; Correo electrónico: nc@ncnorma.cu; Sitio  
Web: www.nc.cubaindustria.cu**



**Cuban National Bureau of Standards**

## NC 775-2:2012

### Prefacio

La Oficina Nacional de Normalización (NC) es el Organismo Nacional de Normalización de la República de Cuba y representa al país ante las organizaciones internacionales y regionales de normalización.

La elaboración de las Normas Cubanas y otros documentos normativos relacionados se realiza generalmente a través de los Comités Técnicos de Normalización. Su aprobación es competencia de la Oficina Nacional de Normalización y se basa en las evidencias del consenso.

### Esta Norma Cubana

- Ha sido elaborada por especialistas de las instituciones siguientes:
  - Dirección de Normalización del Ministerio de la Construcción
  - Unidad Técnica de Inversiones del Turismo del Ministerio del Turismo
  - Instituto de Investigaciones de Normalización (ININ)
  - Comité Técnico de Normalización NC/CTN 24 de Construcción de Edificaciones
  - Dirección de Calidad del Ministerio del Turismo
  - Grupo Cubanacán
  - Grupo Hotelero Gran Caribe
  - Grupo de Turismo Gaviota S.A.
  - Empresa de Administración del Ministerio de las Fuerzas Armadas Revolucionarias, Alмест

### La NC 775-2 :

- Consta de las siguientes partes, bajo el título general de Bases para el Diseño y Construcción de Inversiones Turísticas:
  - Parte 1: Requisitos Básicos
  - Parte 2: Requisitos de Tecnología Turística
  - Parte 3: Requisitos de Localización
  - Parte 4: Requisitos de Arquitectura
  - Parte 5: Requisitos de Marinas
  - Parte 6: Requisitos para Instalaciones de Ofertas Extrahoteleras.
  - Parte 7: Requisitos de Topografía, Movimiento de Tierra y Viales
  - Parte 8: Requisitos de Estructura
  - Parte 9: Requisitos de Mecánica.
  - Parte 10: Requisitos de Electroenergética.
  - Parte 11: Requisitos de Comunicaciones.
  - Parte 12: Requisitos de Automatización.
  - Parte 13: Requisitos de Hidráulica y Sanitaria.
  - Parte 14: Requisitos de Organización de Obras
- Contiene los Anexos siguientes:
  - Anexo A (normativo) Resumen de los requerimientos tecnológicos recomendados en las principales áreas y locales de establecimientos de alojamiento de categorías 5, 4 y 3 estrellas.
  - Anexo B (informativo) Índices orientativos para cámaras frías en locales de preelaboración de alimentos.
  - Anexo C (informativo) Dimensiones de los locales de producción, despacho, higienización, insumos y útiles en cocina central.
  - Anexo D (informativo) Teatro de animación.
  - Anexo E (informativo) Oficinas administrativas
  - Anexo F (informativo) Otros locales adicionales a los talleres

## NC, 2012

**Todos los derechos reservados. A menos que se especifique, ninguna parte de esta publicación podrá ser reproducida o utilizada en alguna forma o por medios electrónicos o mecánicos, incluyendo las fotocopias, fotografías y microfilmes, sin el permiso escrito previo de:**

**Oficina Nacional de Normalización (NC)**

**Calle E No. 261, El Vedado, La Habana, Habana 4, Cuba.**

**Impreso en Cuba.**

## Índice

<b>0</b>	<b>Introducción.....</b>	<b>9</b>
<b>1</b>	<b>Objeto .....</b>	<b>9</b>
<b>2</b>	<b>Referencias normativas .....</b>	<b>9</b>
<b>3</b>	<b>Términos y definiciones.....</b>	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>Clasificación de los establecimientos de alojamiento.....</b>	<b>10</b>
<b>4.1</b>	<b>Clasificación de acuerdo a su tipología.....</b>	<b>10</b>
<b>4.2</b>	<b>Clasificación de acuerdo a su localización .....</b>	<b>11</b>
<b>4.3</b>	<b>Clasificación de acuerdo a su modalidad y objetivo fundamental.....</b>	<b>11</b>
<b>5</b>	<b>Categorización de los establecimientos de alojamiento .....</b>	<b>11</b>
<b>6</b>	<b>Requisitos generales y particulares mínimos que deben cumplir los establecimientos de alojamiento de acuerdo con su categoría y clasificación.....</b>	<b>12</b>
<b>6.1</b>	<b>Requisitos generales .....</b>	<b>12</b>
<b>6.2</b>	<b>Requisitos particulares mínimos de establecimientos de alojamiento de categoría de 5 estrellas.....</b>	<b>15</b>
<b>6.3</b>	<b>Requisitos particulares mínimos de establecimientos de alojamiento de categoría de 4 estrellas.....</b>	<b>20</b>
<b>6.4</b>	<b>Requisitos particulares mínimos de establecimientos de alojamiento de categoría de 3 estrellas.....</b>	<b>24</b>
<b>6.5</b>	<b>Requisitos particulares mínimos de establecimientos de alojamiento de categoría de 2 estrellas.....</b>	<b>28</b>
<b>6.6</b>	<b>Requisitos particulares mínimos de establecimientos de alojamiento de categoría de 1 estrella.....</b>	<b>30</b>
<b>7</b>	<b>Subsistema de alojamiento. Áreas de huéspedes. Requerimientos tecnológicos mínimos de sus principales áreas o locales .....</b>	<b>32</b>
<b>7.1</b>	<b>Generalidades .....</b>	<b>32</b>
<b>7.2</b>	<b>Habitación regular.....</b>	<b>33</b>

7.3 Suite .....	33
7.4 Apartamento .....	35
7.5 Ascensores .....	38
7.6 Escaleras mecánicas .....	43
7.7 Escaleras .....	43
7.8 Pasillos habitacionales .....	43
<b>8 Subsistema de alojamiento. Áreas de servicios. Requerimientos tecnológicos mínimos principales de sus áreas o locales.....</b>	<b>44</b>
8.1 Ama de llaves .....	44
8.2 Locales para camareras por piso .....	45
8.3 Servicio de lavandería y tintorería .....	46
8.4 Esquema funcional .....	50
<b>9 Subsistema de gastronomía. Áreas públicas. Requerimientos mínimos de sus áreas principales.....</b>	<b>50</b>
9.1 Generalidades .....	50
9.2 Restaurantes .....	53
9.3 Parrillada .....	55
9.4 Cafetería .....	55
9.5 Otras áreas de restauración .....	62
9.6 Bares .....	62
9.7 Centros de actividades nocturnas .....	64
<b>10 Subsistema de gastronomía. Áreas de servicios. Requerimientos tecnológicos mínimos de las principales áreas o locales.....</b>	<b>67</b>
10.1 Generalidades .....	67
10.2 Área de carga y descarga .....	67
10.3 Área de almacenes .....	68

10.4	Área de preelaboración .....	76
10.5	Áreas de producción, despacho, higienización de insumos y útiles. Cocina central..	78
11	Subsistema público comercial. Requerimientos tecnológicos mínimos para todas las áreas o locales.....	84
11.1	Acceso de huéspedes y público (motor lobby).....	84
11.2	Vestíbulo principal.....	85
11.3	Servicios sanitarios públicos .....	86
11.4	Áreas comerciales .....	87
11.5	Áreas, salones y locales de usos múltiples .....	91
11.6	Estacionamiento.....	94
11.7	Salón de belleza (peluquería y barbería).....	97
11.8	Servicios médicos.....	98
11.9	Correos, telex y telefax.....	98
11.10	Alquiler de autos (taxis y rent-a-car).....	98
11.11	Esquema funcional.....	98
12	Subsistema de recreación. Requerimientos tecnológicos mínimos de las principales áreas y locales.....	100
12.1	Generalidades.....	100
12.2	Piscina .....	101
12.3	Salas o áreas cubiertas para bailes, juegos de participación colectiva, concursos, animación y otros .....	105
12.4	Salas de salud .....	105
12.5	Local o área para alquilar los medios terrestres y náuticos de recreación .....	106
12.6	Paisajismo.....	108
13	Subsistema administrativo. Requerimientos tecnológicos mínimos para las principales áreas y locales.....	109
13.1	Generalidades .....	109

13.2 Oficinas del frente.....	109
13.3 Área de dirección.....	110
13.4 Área de contabilidad y control.....	110
13.5 Área de empleados.....	110
13.6 Área de apoyo y servicios.....	112
13.7 Alternativas de localización del personal de las diferentes categorías laborales.....	112
13.8 Bases para el cálculo de áreas.....	113
13.9 Esquema funcional.....	114
14 Subsistema técnico y de mantenimiento. Requerimientos tecnológicos mínimos de las principales áreas o locales.....	114
14.1 Generalidades.....	114
14.2 Tipos de talleres de mantenimiento.....	117
14.3 Áreas, talleres y oficinas.....	117
15 Talleres.....	119
15.1 Requisitos de diseño.....	119
16 Relaciones funcionales en y entre los distintos subsistemas de los establecimientos de alojamiento.....	120
16.1 Matriz de relaciones funcionales.....	120
16.2 Kinografía para establecimientos de alojamiento.....	120
17 Regulaciones de áreas en m <sup>2</sup> por habitación o apartamento, por áreas de huéspedes, públicas y de servicios, por modalidad y clasificación de los establecimientos de alojamiento.....	122
17.1 Generalidades.....	122
17.2 Consideraciones particulares de las distintas áreas/subsistemas (Tabla 23).....	128
18 Requisitos generales de identidad visual.....	131
18.1 Generalidades.....	131

18.2 Alcance del manual de identidad visual .....	131
18.3 Contenido del manual de identidad visual.....	132
18.4 Aplicación e identificación en los elementos interiores .....	132
19 Sistemas de seguridad. Características tecnológicas para su selección y utilización en establecimientos de alojamiento .....	134
19.2 Sistemas de cerraduras. Características tecnológicas de su selección y utilización en establecimientos de alojamiento .....	135
19.3 Circuito cerrado de televisión para operación turística (CCTV) .....	138
19.4 Sistema de alarma contra intrusos .....	139
Anexo A(normativo)resumen de los requerimientos tecnológicos recomendados en las principales áreas y locales de establecimientos de alojamiento de categorías de 5, 4 y 3 estrellas .....	140
Anexo B(informativo)índices orientativos para cámaras frías en locales de preelaboración de alimentos .....	144
Anexo C (informativo)dimensiones de los locales de producción, despacho, higienización, insumos y útiles en cocina central .....	145
Anexo D(informativo)teatro de animación .....	146
Anexo E(informativo)oficinas administrativas .....	147
Anexo F(informativo)otros locales adicionales a los talleres .....	148
Bibliografía.....	149

## 0 Introducción

**0.1** Esta Norma Cubana es el resultado de un proceso de consultas y análisis de opiniones a las entidades inversionistas y explotadoras de las Instalaciones Turísticas, a las entidades proyectistas y a las entidades constructoras y contratistas de estas obras; así como a diversos Organismos del Estado relacionadas con esta actividad. Todo lo cual se ha organizado y realizado en conjunto por la Unidad Técnica de Inversiones del Turismo del Ministerio del Turismo y la Dirección de Normalización del Ministerio de la Construcción.

**0.2** En esta norma se han incorporado los conceptos y tendencias actuales de la evolución dinámica de la industria turística y se han actualizado los requisitos correspondientes a las nuevas normas de referencia, publicadas en el período transcurrido de 1999 al 2009, que deben ser aplicado en este programa. Con ello se espera lograr un producto turístico que cumpla satisfactoriamente con las actuales y futuras exigencias de la hotelería, como mínimo en los próximos 5 años.

**0.3** El ahorro de recursos materiales y de portadores energéticos ha sido una premisa fundamental en la formulación de esta nueva edición; así como el incremento de los requisitos para la impermeabilización no sólo de las cubiertas sino también de los zonas húmedas. Por otra parte tanto las instalaciones hidráulicas y sanitarias, las instalaciones eléctricas, la automatización y la envolvente arquitectónica deberán cumplir las especificaciones del Norma Cubana NC 220 para una mayor eficiencia energética. Debe considerarse con sumo cuidado todo lo que se prescribe en la Norma Cubana NC 391 sobre la accesibilidad de todas las personas.

Por tanto, se considera que esta nueva edición debe servir a todas las partes involucradas en el proceso no sólo de las nuevas inversiones turísticas sino también de otras acciones constructivas en las instalaciones existentes e incluso en la explotación de las instalaciones turísticas tanto de nueva creación como las existentes.

**BASES PARA EL DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DE INVERSIONES TURÍSTICAS — PARTE 2:  
REQUISITOS DE TECNOLOGÍA TURISTICA****1 Objeto**

Esta Norma Cubana se refiere a las tecnologías turísticas de los establecimientos de alojamiento, establece los términos y definiciones básicas, la clasificación y los requisitos mínimos para la categorización de los mismos. Analiza los distintos subsistemas: Alojamiento, Gastronomía, Público-Comercial, Recreación, Administrativo y Técnico de Mantenimiento, con sus correspondientes regulaciones, tablas e índices según las diferentes categorías. Asimismo define los requisitos generales de identidad visual.

Constituye una herramienta indispensable para la elaboración de los programas de nuevas inversiones hoteleras y en su proceso inversionista.

**2 Referencias normativas**

Los documentos que se mencionan seguidamente son indispensables para la aplicación de esta Norma Cubana. Para las referencias fechadas, sólo se toma en consideración la edición citada. Para las no fechadas, se toma en cuenta la última edición del documento de referencia (incluyendo todas las enmiendas).

NC 775 (Partes 1: 2010, 3: 2010, 4: 2010, 9: 2010, 10: 2011, 11: 2011, 12 y 13: 2011) Bases para el Diseño y Construcción de Inversiones Turísticas.

NC-ISO 9836:2005 Edificaciones – Normas para su desempeño – Definición y cálculo de índices de áreas y volúmenes.

NC-TS 391-4:2004 Accesibilidad de las personas al medio físico – Parte 4: Transportación de pasajeros.

NC 391 (Partes 1: 2010, 2: 2004, 3: 2004) Accesibilidad y utilización del entorno construido por las personas (en revisión)

NC 143:2010 Código de prácticas – Principios generales de higiene de los alimentos.

NC 453:2006 Alimentación colectiva – Requisitos sanitarios generales.

NC 441:2006 Salud Ambiental. Piscinas – Requisitos Higiénicos Sanitarios y Seguridad.

NC 53-137:84 Áreas exteriores de hoteles – Especificaciones de proyecto.

NC 53-58:82 Áreas verdes en zonas turísticas – Requisitos generales de proyecto.

NC 677 (Partes 1: 2009, 2: 2009, 3: 2009, 4: 2009, 5: 2010 y 6: 2010) Áreas verdes urbanas.

### 3 Términos y definiciones

Para los propósitos de esta Norma Cubana, son aplicables los términos y definiciones dados en las NC 775-1, 3, 4, 9, 10, 11, 12 y 13 así como la NC-ISO 9836, y además los siguientes:

#### 3.1 establecimiento de alojamiento

Establecimiento destinado a prestar servicio de hospedaje mediante pago.

#### 3.2 modalidad

Vocablo que se utiliza para clasificar las distintas variantes de establecimientos de alojamiento.

#### 3.3 categoría

Clasificación que se hace del establecimiento de alojamiento atendiendo a sus características, calidad y cantidad de sus servicios.

#### 3.4 subsistema

Parte de las edificaciones e instalaciones con funciones y características propias y destinadas a un objetivo específico dentro de la inversión turística. Los subsistemas se dividen en áreas de huéspedes, públicas o de servicio.

Estos subsistemas son los siguientes:

- Alojamiento;
- Gastronomía;
- Público-comercial;
- Recreación;
- Administrativo;
- Técnico y de mantenimiento.

### 4 Clasificación de los establecimientos de alojamiento

#### 4.1 Clasificación de acuerdo a su tipología

**4.1.1 Hotel:** Presta servicio de hospedaje en unidades habitacionales amuebladas, cuenta con servicio de recepción, servicio sanitario privado, servicios de alimentos y bebidas y otros servicios adicionales.

**4.1.2 Aparthotel:** Presta servicio de hospedaje en apartamentos amueblados, cuenta con servicio sanitario privado, cocina debidamente equipada, con servicios de alimentos y bebidas y otros servicios adicionales.

**4.1.3 Villa:** Establecimiento de alojamiento compuesto por una o varias áreas de servicios en que se agrupan las facilidades requeridas. Su subsistema de alojamiento se caracteriza por desarrollarse de forma independiente, pudiendo estar constituido por habitaciones, cabañas, casas, apartamentos y/o bungaloes; en edificaciones de no más de tres niveles de altura e integrado a la naturaleza. Deberá lograrse privacidad para cada célula habitacional y vinculación

entre el subsistema de alojamiento y el (las) áreas (s) de servicio a través de jardines, caminos peatonales y/o vías internas de muy poca circulación y de uso exclusivo.

**4.1.4 Motel:** Establecimiento de alojamiento ubicado cerca o junto a una carretera o autopista, con estacionamiento para cada habitación contiguo o próximo a ésta. Se caracteriza, además, por contar básicamente con los subsistemas de alojamiento, público-comercial, administrativo y técnico-mantenimiento. Puede en algunos casos facilitar servicios gastronómicos y de atención al vehículo.

**4.1.5 Otros establecimientos de alojamiento:** Están constituidos fundamentalmente por inmuebles independientes o aislados, destinados a una clientela turística vacacional, donde no necesariamente se brindan los servicios de gastronomía.

Incluyen paradores, casas, cabañas, bungaloes, habitaciones arrendables y similares.

## **4.2 Clasificación de acuerdo a su localización**

- a. De ciudad.
- b. De playa.
- c. De montaña.
- d. De carretera.
- e. En zonas de aeropuerto.
- f. En centros de pesca, puertos, marinas, otros.
- g. En aguas termales o medicinales.
- h. Otros.

## **4.3 Clasificación de acuerdo a su modalidad y objetivo fundamental**

- a. Turístico.
- b. De eventos y convenciones.
- c. De salud y descanso.
- d. De deportes.
- e. Uso mixto, complejos hoteleros.
- f. Comerciales.
- g. De acuerdo a otros factores: juveniles, estudiantiles, religiosos, de acampadas, de oficinas, de suites y otros.

## **4 Categorización de los establecimientos de alojamiento**

En la República de Cuba, tomando en cuenta las consideraciones internacionales existentes en la esfera del Turismo, se adopta para la categorización de los servicios y en especial los de alojamiento, el sistema de estrellas, desde 5 estrellas a 1 estrella, pudiendo aplicarse además en

casos excepcionales las categorías superiores de lujo y de gran lujo, determinadas por dimensionamiento, estándares físicos, cantidad y modalidad de servicios.

**5.1** La categorización de los establecimientos de alojamiento será de la forma siguiente:

- Hoteles de: 5 a 1 estrellas
- Aparthoteles de: 5 a 1 estrellas
- Villas de: 5 a 1 estrellas
- Moteles de: 3 a 1 estrellas

Otros establecimientos de alojamiento no serán categorizados en esta Norma Cubana.

## **6 Requisitos generales y particulares mínimos que deben cumplir los establecimientos de alojamiento de acuerdo con su categoría y clasificación**

### **6.1 Requisitos generales**

**6.1.1** El alcance de cada componente básico de los servicios y facilidades de los distintos subsistemas, dependerá del nivel de servicio centralizado que se le preste a cada establecimiento de alojamiento por parte del Polo turístico o zona de éste.

El alcance de los servicios, establecimientos e instalaciones que se desarrollan centralizadamente en los Polos turísticos o zonas de éstos se detalla en la NC 775-3.

Estos requerimientos serán considerados en los Planes Directores y en el diseño de cada establecimiento de alojamiento del Polo turístico en cuestión. Los datos correspondientes serán aportados en la documentación técnica de la Microlocalización, para su precisión en el Programa para el estudio y el diseño del establecimiento.

**6.1.2** Las circulaciones y áreas de estar de los huéspedes y público de hoteles, aparthoteles y demás edificaciones que lo requieran, contarán con iluminación artificial y de día utilizarán preferiblemente la luz natural, según la NC 775-10.

**6.1.3** Se cumplirán los requisitos establecidos en la NC 391, en circulaciones, pasillos, baños, teléfonos, mostradores, cocinas, dormitorios y otros locales de restauración y servicios que se disponga en los establecimientos de alojamiento.

**6.1.4** En los establecimientos con servicio gastronómico, las áreas destinadas a la cocina del establecimiento, deberán ocupar espacios independientes, estar revestidas sus paredes, techos y pisos con materiales que permitan su fácil limpieza y dotadas de buena iluminación, ventilación y extracción. Además, cumplirán las condiciones exigidas para la seguridad del personal e higiene de todo establecimiento público, conforme lo disponen las normas vigentes sobre la materia.

**6.1.5** Los establecimientos de alojamiento de categorías 5, 4 y 3 estrellas dispondrán de un sistema computarizado de gestión hotelera, recomendándose como mínimo un sistema básico

compuesto de una red local o un sistema multiusuario. Las tareas que se incluirán en la automatización son:

- reservaciones;
- carpeta;
- caja;
- teléfonos;
- economía y control económico y de recursos humanos;
- ama de llaves;
- puntos de venta;
- oficina del administrador, sistema informativo;
- otras actividades administrativas.

Para estas categorías de establecimientos se podrá incrementar el número de gestiones hoteleras a introducir en el sistema, previa selección y aprobación en la etapa del Programa en los siguientes temas:

- buroes de turismo y recreación;
- almacenes;
- mantenimiento.

Los diferentes puntos de venta y otras actividades administrativas seleccionadas, deberán ser especificados en el Programa, o en la aprobación del Anteproyecto.

En los establecimientos de categoría 2 y 1 estrellas dispondrán de un sistema computarizado de gestión hotelera mínimo, recomendándose como sistema básico una computadora principal sin terminales.

En el Programa y de conjunto con lo señalado en la NC 775-12 se precisará el alcance y las facilidades a prever para cada tarea o tema, lo cual determinará el equipamiento y demás medios que comprenderán el sistema.

**6.1.6** El servicio telefónico preverá, según la categoría, modalidad, clasificación y localización del establecimiento de alojamiento, las facilidades necesarias, tanto para el huésped, como el visitante y la gestión hotelera, las cuales se precisarán en el Programa teniendo en consideración lo expresado en la NC 775-11 y en la NC 775-12.

**6.1.7** El tipo de sistema de aire acondicionado, así como el alcance deseado de la climatización en las áreas públicas y de servicio del establecimiento, deberá ser especificado en su Programa, cumplimentando los requisitos que se establecen en esta sección 6 para las diferentes categorías, así como en las condiciones de confort de los distintos locales señalados en la NC 775-9.

Se podrá concebir áreas de los establecimientos utilizando la ventilación natural, con o sin apoyo de ventilación mecánica, en sus áreas públicas y de servicio o que se diseñen con la existencia de instalaciones de climatización de aire acondicionado que sólo se utilizarán por necesidades operacionales específicas del establecimiento.

Esta selección o posible opción durante la proyección deberá precisarse en el Programa, basándose fundamentalmente en:

- la localización, capacidad y características del diseño del establecimiento;
- las características ambientales del lugar donde se localiza el establecimiento que obliguen a climatizar las áreas o locales, tales como: existencia de contaminantes (en ciudades y otras); existencia de mosquitos y vectores que afecten el confort de los huéspedes y público; otras causas fundamentadas.
- Las áreas de elaboración y/o manipulación de alimentos.

Por estos motivos, en el diseño de los establecimientos debe buscarse la mayor eficiencia energética factible, manteniendo las condiciones de confort imprescindibles.

**6.1.8** Contarán de un sistema de detección y extinción de incendios de acuerdo con lo dispuesto en la NC 775-11 y la NC 775-12 y el personal debe estar instruido sobre su operación y funcionamiento; las vías de evacuación deben estar convenientemente señalizadas.

Los locales, áreas y el alcance de los medios y equipos del sistema de detección y de extinción de incendios serán precisados en el Programa, cumplimentando lo establecido en la NC 775-12. Este aspecto incluye la adecuada distribución de extintores por las áreas, pasillos y otros locales que corresponda.

**6.1.9** Dispondrán de salidas de emergencia, escaleras y otros elementos de seguridad que sean exigidos para todo establecimiento público, acorde a las regulaciones establecidas en las Normas de Evacuación.

**6.1.10** En los establecimientos de alojamiento existirán sistemas de seguridad para la protección de los huéspedes y sus medios, así como de los medios y recursos del establecimiento.

En dependencia de su categoría, capacidad, clasificación o tipo, así como de los niveles y tipos de actividades que se realicen en el establecimiento se determinará en el Programa el alcance de éstos sistemas de seguridad.

Una efectiva selección, diseño y distribución de los diferentes medios de seguridad garantiza el cumplimiento de los requerimientos jurídicos vigentes para los establecimientos de alojamiento y los resguardan de posibles reclamaciones.

El sistema de seguridad de los establecimientos de alojamiento podrá estar compuesto por todos o algunos de los medios siguientes:

- sistema de llaves o cerraduras;
- sistema de alarma contra intrusos;
- circuito cerrado de televisión (CCTV) para operación turística.

En el capítulo 19 se detallan más ampliamente los requerimientos tecnológicos de estos sistemas, que deben ser cumplimentados en el diseño de los establecimientos de alojamiento.

**6.1.11** El suministro de agua potable a temperatura ambiente deberá garantizarse de forma estable.

**6.1.12** En los establecimientos de alojamiento que se remodelen, amplíen o restauren a partir de edificaciones existentes o que se adapten para este uso, se deberá cumplimentar al máximo lo que se establece para las distintas clasificaciones de establecimiento y los específicos para estos casos, en los distintos capítulos de la presente norma.

Para estos establecimientos de alojamiento se deberá considerar, además de los requerimientos tecnológicos, el estado de los diferentes sistemas, instalaciones y redes técnicas e ingenieras, de forma que satisfagan las exigencias de la categoría y clasificación, en cuanto a su modalidad y localización del establecimiento.

## **6.2 Requisitos particulares mínimos de establecimientos de alojamiento de categoría de 5 estrellas**

**6.2.1** Serán edificaciones que se destaquen por sus condiciones de lujo y confort. Sus instalaciones generales y las particulares de las habitaciones, suites, apartamentos y otros servicios a utilizar por los huéspedes y público dispondrán de las técnicas más modernas de la hotelería, dadas en sus terminaciones, revestimientos, mobiliario y elementos de ambientación, equipamiento y accesorios.

**6.2.2** Estacionamiento interior o exterior para autos, ómnibus, microbuses y otros.

**6.2.3** Existirá un acceso techado para autos, ómnibus, microbuses, etc.; con el fin de proteger a los huéspedes de las inclemencias del tiempo. Este acceso tendrá un área definida en el Programa, pudiendo existir otras entradas para huéspedes, públicas y de servicios. Esta área de acceso, motor lobby, estará vinculada directamente con el vestíbulo principal.

**6.2.4** Dispondrán de un vestíbulo o lobby próximo a la entrada principal en el que deberán estar vinculados los servicios siguientes:

- recepción y caja;
- custodio de valores;
- custodio de equipaje;
- teléfonos: públicos en cabinas insonorizadas;
- teléfonos para comunicación interna;
- información general de las facilidades que brinda, el establecimiento;

- correos;
- servicio de internet;
- cambio de moneda;
- servicios sanitarios generales independientes para hombres y mujeres con vestíbulo de acceso, cubículos para personas con discapacidad (también puede ser uno unisex) y ventilación natural o forzada; dotados de encimeras con lavabos, inodoros, urinarios y espejos con iluminación sobre estos. Los pisos y paredes deberán estar revestidos con materiales que faciliten su limpieza.

**6.2.5** Estarán dotados de ascensores y escaleras que permitan las circulaciones verticales que pueden ser para los huéspedes y público independientes del personal de servicio. Se exceptúan las villas por sus características propias.

**6.2.6** Los pasillos habitacionales estarán debidamente ambientados y señalizados los números de las habitaciones con la correcta ubicación de puntos de luz en techos y/o paredes que permitan su visualización.

**6.2.7** El Programa para cada modalidad y clasificación de establecimiento determinará la cantidad o tipos de habitaciones y suites o de apartamentos, cabañas, bungaloes y otros tipos de alojamiento.

**6.2.8** Todas las habitaciones, suites y apartamentos contarán con:

a. Número exterior que las identifique.

b. Puerta que debe cerrar con llaves u otros medios identificables fácilmente desde el exterior con números o símbolos gráficos (según sistema de señalización), una mirilla, un panel lateral de cristal, una ventana que permita la vista al exterior ó una llave maestra cuando el huésped cierra la habitación desde el interior.

c. Ventana que les proporcionen ventilación natural desde el exterior.

NOTA Todas las puertas y ventanas deben tener dispositivos de cierre eficaz. Se requiere un cierre auxiliar de seguridad en todas las puertas de planta baja y en todas las que den acceso a corredores y terrazas comunes.

d. Elementos que les proporcionen la privacidad y la insonorización requerida.

e. Climatización a través de aire acondicionado centralizado, excepto en villas donde puede emplearse otro sistema. Podrán utilizarse, adicionalmente, ventiladores de techo según Programa.

**6.2.8.1** Los dormitorios estarán dotados de:

- dos camas personales de dimensiones 1,36 x 2,00 m, o una cama matrimonial de 2,00 x 2,00 m. No se excluye la posibilidad de utilizar camas de dimensiones mayores; lo cual será precisado en el Programa;

- dos mesas de noche;
- un asiento por huésped (silla, butaca, sillón o mobiliario similar);
- portamaletas o elemento que lo sustituya;
- closet o armario, empotrado o no con sus respectivos accesorios (zapateras, gaveteros y/o entrepaños, corbatero, etc.); profundidad libre: 0,70 m;
- mueble con gavetas y/o entrepaños;
- mueble escritorio;
- mueble tocador con espejo;
- mesa desayunador (en caso de no existir otra solución que la sustituya);
- teléfono con salida directa al exterior;
- minibar;
- televisor a color con control remoto. En aparthotel y villa se puede disponer de uno por apartamento, casa o cabaña;
- iluminación general;
- interruptores de luz con control en la cabecera de la cama;
- tomacorrientes en los que se especificará la tensión eléctrica;
- iluminación apropiada direccional o fija en área de la cabecera de la cama, del tocador, de lectura y del closet;
- circuito cerrado de televisión (canal de video);
- radio-reloj con selector y control de volumen;
- espejo de cuerpo entero que puede estar situado en al área del baño;
- plancha eléctrica con tabla en closet, según Programa;
- cafetera eléctrica, según Programa.

**6.2.8.2** Los baños privados de los dormitorios dispondrán como mínimo de:

- ventilación natural o forzada;
- inodoro con asiento y tapa;
- secador de pelo;
- ducha, bañera de superior calidad con dimensiones mínimas de 0,80 m x 1,70 m con piso de elemento antiresbalable, debiendo señalarse en el Programa si se requiere hidromasaje;
- uno o dos lavabo(s) empotrados en encimera, lo cual se determina en el Programa, con espejo amplio en dependencia del área que ocupe(n) él(los) mismo(s) con punto de luz sobre la misma;
- bidet con salida de agua horizontal;
- llaves mezcladoras en lavabo(s), bidet, bañera y ducha de la más alta calidad;
- accesorios: toalleros, colgadores, ganchos o perchas, jaboneras, agarradera en el área de ducha, portarrollos y otros;
- cortina de baño en área de duchado o elemento físico que lo delimite;
- agua corriente a temperatura ambiente (A.T.A.) y caliente (A.C.) permanentemente;
- tomacorrientes universales en los que se especificará la tensión eléctrica, (110/220 v);
- teléfono.

Es recomendable independizar las piezas sanitarias agrupándolas o no.

**6.2.8.3** Las áreas de estar de las suites y apartamentos no se ajustan a los requerimientos específicos, sino se tratan dentro del diseño del conjunto, acorde al tipo de suite o apartamento, así como a la modalidad del establecimiento.

Reunirán todos los requisitos establecidos para la categoría, estando dotadas como mínimo de:

- baño de aseo;
- iluminación general;
- teléfono y acceso a internet;
- tomacorrientes en los que se especificará la tensión eléctrica;
- iluminación apropiada direccional o no;
- televisor con control remoto.

El baño de aseo en el área de estar de la suite estará dotado como mínimo de los mismos elementos que los baños de los dormitorios, pudiendo sustituirse el área y medios destinados a la bañera y sus elementos por encimera en el área de lavabo, algún otro elemento como banqueta frente al mismo y espejo con iluminación direccional. No es necesario teléfono, ni secador de pelo, ni más de un lavabo, ni independizar el inodoro del resto del mobiliario.

**6.2.8.4** La cocina de los apartamentos deberá estar dotada como mínimo de los elementos señalados en el apartado 7.4.5, estando su diseño interior y mobiliario acorde a su categoría.

**6.2.9** El establecimiento deberá contar con los servicios siguientes:

- servicios de restauración, señalados en las Tablas 4 y/o 5;
- bares, según los señalados en las Tablas 4 y/o 5; si uno de estos es un centro nocturno se garantizará que el ruido del mismo no ocasione molestias en el área de alojamiento. El aparthotel podrá prescindir de uno de ellos;
- servicio de comidas y bebidas a las habitaciones y suites durante las 24 horas, en villas se definirá en el Programa;
- salón de funciones, polivalente o de otro tipo, donde ofertar servicios gastronómicos;
- servicio ejecutivo, según Programa;
- salas de belleza en salones independientes o unisex;
- piscina con su área para actividades recreativas;
- salas de salud y otras actividades recreacionales de acuerdo a su clasificación y localización; se definirá en el Programa;
- sistema de suministro de energía eléctrica de emergencia;
- áreas comerciales;
- áreas de servicios al turista (rent-a-car, buró de información y turismo, venta y reservaciones de boletos y otras facilidades);
- servicio de taxis ininterrumpido las 24 horas;
- servicio de información y conserjería;
- servicio de portero y parqueador;
- servicio de maletero;

- facilidad de cambio de monedas y operaciones con tarjeta de crédito;
- servicio de custodia de valores mediante cajas de seguridad en habitaciones y 10 % a disposición de los huéspedes en el área de carpeta del establecimiento;
- servicio de lavandería y tintorería para ropa de huéspedes, así como para la lencería y los uniformes de los empleados del establecimiento.

### **6.3 Requisitos particulares mínimos de establecimientos de alojamiento de categoría de 4 estrellas**

**6.3.1** Serán edificaciones que se destaquen por sus condiciones de lujo y confort. Sus instalaciones generales y las particulares para las habitaciones, apartamentos y otros servicios a utilizar por los huéspedes y público, reunirán técnicas modernas de hotelería en las terminaciones, revestimientos, mobiliario, elementos de ambientación, equipamiento y accesorios.

**6.3.2** Estacionamiento interior y/o exterior para autos, ómnibus, microbuses y otros.

**6.3.3** Existirá un acceso techado para autos, ómnibus y microbuses con el fin de garantizar la debida protección a los huéspedes de las inclemencias del tiempo. Este acceso tendrá un área definida en el Programa. Pueden existir, además, otras entradas para huéspedes, público y de servicios. Esta área de acceso o motor lobby estará vinculada directamente con el vestíbulo principal.

**6.3.4** Dispondrán de un vestíbulo o lobby próximo a la entrada principal en el que deberán estar vinculados los servicios siguientes:

- recepción, caja y cambio de monedas;
- custodia de valores; según Programa
- custodia de equipaje;
- teléfonos;
- información general de las facilidades que brinda el establecimiento;
- correos, télex y telefax nacional e internacional;
- servicios sanitarios independientes para hombres y mujeres con ventilación natural o forzada, dotados de lavabos empotrados en encimeras, cubículos para personas con discapacidad, inodoros, urinarios y espejos con iluminación sobre éstos; los pisos y paredes deberán estar revestidos con materiales que faciliten la limpieza.

**6.3.5** Estarán dotados de ascensores y escaleras que permitan las circulaciones verticales que pueden ser para los huéspedes y público, independientes del personal de servicio. Se exceptúan las villas por sus características propias.

**6.3.6** Los pasillos habitacionales estarán debidamente ambientados y señalizados los números de las habitaciones con la correcta ubicación de puntos de luz en techos y/o paredes que permitan su visualización.

**6.3.7** El Programa para cada modalidad de establecimiento determinará la cantidad y tipos de habitaciones y de suites o de apartamentos, cabañas, bungaloes u otros tipos de alojamiento.

**6.3.8** Todas las habitaciones, suites y apartamentos contarán con:

- a. Número exterior que las identifique.
- b. Ventana que les proporcione ventilación natural desde el exterior.
- c. Puerta de entrada, debe cerrar con llaves u otros medios identificables fácilmente desde el exterior con números o símbolos gráficos (según sistema de señalización), una mirilla, un panel lateral de cristal, una ventana que permita la vista al exterior ó una llave maestra cuando el huésped cierra la habitación desde el interior.

NOTA Todas las puertas y ventanas deben tener dispositivos de cierre eficaz. Se requiere un cierre auxiliar de seguridad en todas las puertas de planta baja y en todas las que den acceso a corredores y terrazas comunes.

- d. Elementos que les proporcionen la privacidad y la insonorización requerida.
- e. Climatización a través de aire acondicionado centralizado o sistema zonificado o independiente, según consideraciones de la NC 775-9 y ventilador de techo adicional según Programa.

**6.3.8.1** Los dormitorios estarán dotados de:

- dos camas personales de dimensiones 1,22 m x 2,00 m o una matrimonial de 2,00 x 2,00 m; no excluye la posibilidad de utilizar camas de mayores dimensiones, las que serán precisadas en el Programa;
- mesas de noche;
- un asiento por huésped (silla, butaca, sillón o mobiliario similar);
- portamaletas o elemento que lo sustituya;
- closet o armario, empotrado o no con sus respectivos accesorios (zapateras, gaveteros y/o entrepaños, corbatero, etc.);
- mueble con gavetas y/o entrepaños;
- mueble escritorio; según Programa
- mesa desayunador; según Programa ó mesa auxiliar;
- mueble tocador con espejo;
- teléfono con salida directa al exterior;

- minibar
- televisor a color con control remoto; en aparthotel y villa se puede disponer de uno por apartamento, casa o cabaña;
- iluminación general;
- interruptores de luz;
- tomacorrientes en los que se especificará la tensión eléctrica;
- iluminación apropiada direccional o fija en área de la cabecera de la cama, del tocador, de lectura y del closet;
- circuito cerrado de televisión (canal de video), según Programa;
- radio-reloj con selector y control de volumen;
- espejo de cuerpo entero que puede estar situado en el área del baño;
- plancha eléctrica con tabla en closet, según Programa;
- cafetera eléctrica, según Programa.

**6.3.8.2** Los baños privados de los dormitorios dispondrán como mínimo de:

- ventilación natural o forzada;
- inodoro con asiento y tapa;
- ducha en bañera de superior calidad con dimensiones mínimas de 0,75 m x 1,52 m con elemento antiresbalable en piso; señalar en el Programa si se requieren de mayor dimensión y de hidromasaje;
- lavabo empotrado en encimera con espejo amplio en dependencia del área que ocupe el mismo o el mueble o la meseta;
- bidet con salida de agua horizontal, opcionalmente, debiéndose determinar su utilización en el Programa;
- llaves mezcladoras en lavabo, bañera, ducha y bidet;
- accesorios: toalleros, colgadores, ganchos o perchas, jaboneras, agarradera en el área de ducha, portarrollos y otros;
- cortina de baño en el área de duchado o elemento físico que lo delimite;

- agua corriente a temperatura ambiente (A.T.A.) y caliente (A.C.) permanentemente;
- tomacorrientes universales en los que se especificará la tensión eléctrica (110 V ó 220 V);
- toma telefónica.

**6.3.8.3** Las áreas de estar de las suites y apartamentos no se ajustan a requerimientos específicos, sino se tratan dentro del diseño del conjunto, acorde al tipo de suite o apartamento, así como a la modalidad del establecimiento. Reunirán todos los requisitos establecidos para la categoría, estando dotadas como mínimo de:

- baño de aseo;
- iluminación general;
- teléfono;
- tomacorrientes que se especificará la tensión eléctrica;
- iluminación apropiada direccional o no;
- TV (canales nacionales y extranjeros);
- acceso a internet.

**6.3.8.4** El baño de aseo de las áreas de estar de las suites estará dotado como mínimo de los mismos elementos que los baños de los dormitorios, pudiendo sustituirse el área y medios destinados a la bañera y sus elementos, por una amplia encimera en el área de lavabo, algún otro elemento como banqueta frente al mismo y espejo con iluminación direccional.

**6.3.8.5** La cocina de los apartamentos deberá estar dotada como mínimo de los elementos señalados en el punto 7.4.5, estando su diseño interior y mobiliario acorde a la categoría definida para el establecimiento.

**6.3.9** El establecimiento deberá contar con los siguientes, servicios:

- servicio de restauración, según los señalados en las Tablas 4 y/o 5;
- bares, según lo señalado en las Tablas 4 y/o 5; pudiendo estar integrado uno de ellos a otros servicios. En aparthotel y villa se podrá prescindir de uno de ellos;
- salón de funciones, polivalente o de otro tipo, donde se puedan ofertar servicios gastronómicos;
- piscina con áreas para actividades recreativas y otras áreas en función de la clasificación y localización del establecimiento;

- sistema de suministro de energía eléctrica de emergencia;
- áreas comerciales;
- áreas de servicios al turista (rent-a-car y otros);
- servicio de taxis;
- servicio de información y conserjería;
- servicio de portero y parqueador;
- servicio de maletero;
- facilidad de cambio de monedas y operaciones con tarjeta de crédito;
- servicio de custodia de valores mediante cajas de seguridad en habitaciones, en caso de requerirse un porcentaje en carpeta se definirá en el Programa;
- servicio de lavandería y tintorería para ropas de huéspedes, así como para la lencería y los uniformes de los empleados del establecimiento; según Programa.

#### **6.4 Requisitos particulares mínimos de establecimientos de alojamiento de categoría de 3 estrellas**

**6.4.1** Serán edificaciones que ofrezcan condiciones de confort y sus instalaciones generales y las particulares de las habitaciones, apartamentos y otros servicios a utilizar por los huéspedes y público, reunirán requisitos de calidad en sus terminaciones, revestimientos, mobiliario, elementos de ambientación, equipamiento y accesorios.

**6.4.2** Estacionamiento exterior para autos, ómnibus, microbuses y otros. En el caso de los moteles se dispondrá de un estacionamiento por cada habitación.

**6.4.3** Puede existir un acceso techado para autos, ómnibus y microbuses con el fin de garantizar la debida protección a los huéspedes de las inclemencias del tiempo. Este acceso tendrá un área definida en el Programa. Pueden existir, además, otras entradas para huéspedes, público y de servicios. Esta área de acceso o motor lobby estará vinculado directamente con el vestíbulo principal.

**6.4.4** Dispondrán de un vestíbulo o lobby próximo a la entrada principal en el que deberán estar vinculados a la carpeta los servicios siguientes:

- recepción, caja y cambio de monedas;
- custodia de valores;

- teléfonos;
- custodio de equipajes;
- información general de las facilidades que brinda el establecimiento;
- cibercafé;
- correos y
- servicios sanitarios independientes para hombres y mujeres con ventilación natural o forzada, dotados de lavabos, inodoros con cubículos para personas con discapacidad, urinarios y espejos con iluminación sobre éstos; los pisos y paredes deberán estar revestidos con materiales que faciliten la limpieza;
- servicio de maletero y guardamaletas.

**6.4.5** Estarán dotados de ascensores y escaleras que permitan las circulaciones verticales que pueden ser para los huéspedes y público, independientes del personal de servicio. Se exceptúan las villas por sus características propias.

**6.4.6** Los pasillos habitacionales estarán debidamente ambientados y señalizados los números de las habitaciones con la correcta ubicación de puntos de luz en techos y/o paredes que permitan su visualización.

**6.4.7** El Programa para cada modalidad de establecimiento determinará la cantidad y tipos de habitaciones, suites o de apartamentos, cabañas, bungaloes u otros tipos de alojamiento.

**6.4.8** Todas las habitaciones, suites y apartamentos contarán con:

- a. Número exterior que las identifique.
- b. Ventana que les proporcione ventilación natural desde el exterior.
- c. Puerta de entrada, debe cerrar con llaves u otros medios identificables fácilmente desde el exterior con números o símbolos gráficos (según sistema de señalización), una mirilla, un panel lateral de cristal, una ventana que permita la vista al exterior ó una llave maestra cuando el huésped cierra la habitación desde el interior.

NOTA: Todas las puertas y ventanas deben tener dispositivos de cierre eficaz. Se requiere un cierre auxiliar de seguridad en todas las puertas de planta baja y en todas las que den acceso a corredores y terrazas comunes.

- d. Elementos que les proporcionen la privacidad e insonorización requerida.
- e. Climatización a través de aire acondicionado y/o ventilador de techo adicional según Programa.

**6.4.8.1** Los dormitorios estarán dotados de:

- dos camas personales de dimensiones 1,07 m x 2,00 m o una matrimonial de 1,52 m x 2,00m, no se excluye la posibilidad de camas de mayores dimensiones; las que serán definidas en el Programa;
- mesas de noche;
- un asiento por huésped (silla, butaca, sillón o mobiliario similar);
- portamaletas o elemento que lo sustituya;
- closet o armario, empotrado o no con sus respectivos accesorios (zapateras, gaveteros y/o entrepaños, corbatero, etc.);
- mueble con gavetas y/o entrepaños;
- mueble escritorio-tocador con espejo;
- teléfono;
- salida para televisión. En aparthotel, villa y hotel (suites), puede estar en la sala o área común;
- iluminación general;
- interruptores de luz;
- tomacorrientes en que se especificará la tensión eléctrica;
- iluminación apropiada direccional o fija en área de la cabecera de la cama y del tocador;
- radio reloj con selector y control de volumen;
- espejo de cuerpo entero.

**6.4.8.2** Los baños privados de los dormitorios tendrán como mínimo:

- ventilación, natural o forzada;
- inodoro con asiento y tapa;
- ducha con dimensiones mínimas de 1,52 m x 0,70 m con elemento antiresbalable en el piso; el uso de bañera se definirá en el Programa;
- lavabo y/o encimera con espejo, con punto de luz sobre el mismo;

- repisa o similar para depositar efectos personales en igual o superior nivel del lavabo, de no utilizar encimera;
- llaves mezcladoras en el lavabo y la ducha;
- accesorios: toalleros, colgadores, ganchos o perchas, jaboneras, agarradera en el área de ducha, portarrollo y otros;
- cortina de baño en área de duchado;
- agua corriente a temperatura ambiente (A.T.T.) y caliente (A.C.) permanentemente;
- tomacorrientes universales en los que se especificará la tensión eléctrica (110/220 V).

**6.4.8.2** Las áreas de estar en las suites y apartamentos no se ajustan a requerimientos específicos sino se tratan dentro del diseño del conjunto, acorde al tipo de suite o apartamento, así como a la modalidad del establecimiento. Reunirán todos los requisitos establecidos para la categoría, estando dotadas como mínimo de:

- baño de aseo, excepto en el caso de las minisuites y junior suites;
- iluminación general;
- teléfono, facilidades de conexión a internet;
- tomacorrientes en los que se especificará la tensión eléctrica;
- iluminación apropiada direccional o no;
- salida para televisor.

**6.4.8.3** El baño de aseo de las áreas de estar de suites estará dotado como mínimo de los mismos elementos que los baños de los dormitorios, pudiendo sustituirse el área y medios destinados a la bañera y sus elementos por un amplio lavabo y/o encimera o tocador en el área del lavabo, algún otro elemento como banqueta frente al mismo y espejo con iluminación direccional.

**6.4.8.4** La cocina de los apartamentos deberá estar dotada como mínimo de los elementos señalados en el apartado 7.4.5, estando su diseño interior y mobiliario acorde a la categoría del establecimiento.

En esta categoría las dimensiones establecidas en la Tabla 1 pueden ser reducidas, integrándose a la sala-comedor.

**6.4.9** Deberán contar con los servicios siguientes:

- servicio de restauración, según Tablas 4 y/o 5;
- bares, según lo establecido en las Tablas 4 y/o 5;
- piscina. No se considerará como requisito indispensable en establecimientos de alojamiento ubicados en ciudad; lo cual se definirá en el Programa. Otras facilidades recreativas acorde a su clasificación y localización:
- sistema de suministro de energía eléctrica de emergencia, si es que no se cuenta con un sistema de doble acometida de fuentes independientes;
- área de servicios al turista (rent-a-car, ómnibus de turismo y otros);
- servicio de taxis;
- servicio de custodia de valores mediante cajas de seguridad en habitaciones;
- facilidad de cambio de moneda y operaciones con tarjetas de crédito;
- servicio de lavandería y tintorería para ropas de huéspedes; según Programa.

## **6.5 Requisitos particulares mínimos de establecimientos de alojamiento de categoría de 2 estrellas**

**6.5.1** Serán edificaciones que reúnan en sus instalaciones generales y particularmente en las habitaciones y otros servicios a utilizar por los huéspedes y público, indispensables condiciones de confort. Los revestimientos, terminaciones, mobiliario, elementos de ambientación, equipamiento y accesorios serán de calidad.

**6.5.2** Estacionamiento exterior para autos ómnibus y microbuses. En el caso de moteles se dispondrá un estacionamiento por cada habitación.

**6.5.3** Existirá una entrada principal protegida para huéspedes y público y otra de servicio.

**6.5.4** Dispondrán de un vestíbulo o lobby próximo a la entrada principal en el que deberán estar vinculados los servicios siguientes:

- recepción, caja y cambio de monedas;
- teléfonos;
- información general de las facilidades que brinda el establecimiento;
- buzón de correos ubicado en el área de carpeta;
- servicios sanitarios independientes para hombres y mujeres con ventilación preferiblemente natural, dotados de lavabos, inodoros, urinarios y espejos con iluminación sobre éstos; los pisos y paredes deberán estar revestidos con materiales que faciliten la limpieza; debiendo preverse cubículos para personas con discapacidad.

**6.5.5** Estarán dotados de ascensores y escaleras que permitan las circulaciones verticales de huéspedes y público, y del personal de servicio.

**6.5.6** Los pasillos habitacionales estarán señalizados y dotados de puntos de luz en techos y/o paredes.

**6.5.7** El Programa para cada modalidad de establecimiento determinará cantidad y tipos de habitación u otros tipos de alojamiento.

**6.5.8** Las habitaciones contarán con:

- a. Número exterior que las identifique.
- b. Ventana que les proporcione ventilación natural desde el exterior.
- c. Puerta de entrada, debe cerrar con llaves u otros medios identificables fácilmente desde el exterior con números o símbolos gráficos (según sistema de señalización), una mirilla, un panel lateral de cristal, una ventana que permita la vista al exterior ó una llave maestra cuando el huésped cierra la habitación desde el interior.

NOTA Todas las puertas y ventanas deben tener dispositivos de cierre eficaz. Se requiere un cierre auxiliar de seguridad en todas las puertas de planta baja y en todas las que den acceso a corredores y terrazas comunes.

- d. Elementos que les proporcionen privacidad.

**6.5.8.1** Los dormitorios estarán dotados de:

- dos camas personales de dimensiones 1,07 x 2,00 m o una cama matrimonial de 1,52 x 2,00 m. No es excluyente la posibilidad de utilizar camas de dimensiones mayores, los cuales serán precisados en el Programa;
- mesas de noche;
- un asiento por huésped;
- portamaletas o elemento que lo sustituya;
- closet o armario empotrado o no con sus respectivos accesorios (zapateras, gaveteros y/o entrepaños, etc.);
- mueble tocador con gaveta y espejo;
- radio reloj con selector y control de volumen;
- climatización mediante aire acondicionado de ventana;
- iluminación general;
- interruptores de luz;
- tomacorrientes en los que se especificará la tensión eléctrica;

- iluminación apropiada en la cabecera de las camas;
- espejo;
- teléfono;
- salida de televisión.

**6.5.8.2** Los baños privados de los dormitorios dispondrán como mínimo de:

- ventilación, natural o forzada;
- inodoros;
- ducha y plato;
- lavabo con espejo, con punto de luz sobre el mismo;
- repisa o similar para depositar, efectos personales;
- llaves mezcladoras en el área de duchado;
- accesorios: toalleros, jaboneras, agarradera en el área de ducha y portarrollo;
- agua corriente a temperatura ambiente (A.T.A.) y caliente (A.C.) sólo en la ducha;
- tomacorriente universal en el que se especificará la tensión eléctrica;
- cortina de baño en área de duchado.

**6.5.9** Deberán contar con los siguientes servicios:

- restauración y bar, según lo señalado en la Tabla 4;
- de requerirse custodio de valores, se definirá en el Programa.

## **6.6 Requisitos particulares mínimos de establecimientos de alojamiento de categoría de 1 estrella**

**6.6.1** Serán edificaciones cuyas instalaciones generales, habitaciones y otros servicios a utilizar por los huéspedes serán sencillos, pero ofreciendo un mínimo de comodidad. Los revestimientos, terminaciones, mobiliario, elementos de ambientación, equipamiento y accesorios estarán en correspondencia con la categoría del establecimiento.

**6.6.2** En moteles se considerará un estacionamiento por cada habitación.

**6.6.3** Una entrada principal dotada de cubierta; según Programa.

**6.6.4** Dispondrán de un vestíbulo o lobby próximo a la entrada principal donde deberán estar vinculadas los servicios siguientes:

- recepción, caja y cambio de moneda;
- teléfonos;
- información general de las facilidades que brinda el establecimiento;
- buzón de correos;

- servicios sanitarios generales independientes para hombres y mujeres con ventilación, preferiblemente natural, dotados de lavabos, inodoros, urinarios, espejo con iluminación sobre estos. Los pisos y las paredes estarán revestidos con materiales de fácil limpieza.

**6.6.5** Estarán dotados de escaleras que permitan las circulaciones verticales de huéspedes, de público y del personal de servicio.

**6.6.6** Los pasillos habitacionales estarán dotados de puntos de luz en techos y/o paredes.

**6.6.7** En el Programa para cada modalidad de establecimiento se determinará, la cantidad y tipos de habitación, u otros tipos de alojamiento.

**6.6.8** Las habitaciones contarán con:

- a. Número exterior que las identifique.
- b. Ventana que les proporcione ventilación natural desde el exterior.
- c. Puerta de entrada, debe cerrar con llaves u otros medios identificables fácilmente desde el exterior con números o símbolos gráficos (según sistema de señalización), una mirilla, un panel lateral de cristal, una ventana que permita la vista al exterior ó una llave maestra cuando el huésped cierra la habitación desde el interior.

NOTA Todas las puertas y ventanas deben tener dispositivos de cierre eficaz. Se requiere un cierre auxiliar de seguridad en todas las puertas de planta baja y en todas las que den acceso a corredores y terrazas comunes.

- e. Elementos que les proporcionen privacidad.

**6.6.8.1** Los dormitorios contarán con:

- dos camas personales de 1,07 m x 2,00 m o cama matrimonial de 1,36 m x 2,00 m. No se excluye la posibilidad de utilizar camas de dimensiones mayores. Los diferentes tipos de camas deberán ser precisados en el Programa;
- mesas de noche;
- un asiento por huésped;
- portamaletas o elemento que lo sustituya;
- closet o armario empotrado con sus respectivos accesorios;
- mueble tocador;
- iluminación general;
- interruptores de luz;

- tomacorriente universal en el que se especificará la tensión eléctrica;
- espejo;
- aire acondicionado de ventana.

**6.6.8.2** Los baños privados de los dormitorios dispondrán como mínimo de:

- ventilación natural;
- inodoro con tapa;
- ducha con poceta;
- lavabo con espejo con punto de luz sobre el mismo;
- repisa o similar para depositar efectos personales;
- accesorios: toalleros, portarrollo, jabonera y otros;
- agua corriente a temperatura ambiente y caliente en ducha;
- cortina de baño en el área de duchado;
- tomacorriente universal en el que se especifique la tensión eléctrica (110 v).

**6.6.9** Restauración y bares, según lo señalado en la Tabla 4.

## **7 Subsistema de Alojamiento. Áreas de huéspedes. Requerimientos tecnológicos mínimos de sus principales áreas o locales**

### **7.1 Generalidades**

- a. Las dimensiones y áreas mínimas de los distintos elementos que componen el área de huéspedes del subsistema, están especificadas en la Tabla 1.
- b. La dotación y cambios de útiles y lencería de las habitaciones, suites y apartamentos deberán ajustarse a lo establecido al respecto por las normas vigentes del Ministerio de Turismo.
- c. Los requerimientos generales de mobiliario y ambientación exterior para cada categoría, se señalan en esta norma y en la NC 775-4 sobre el diseño de interiores y de mobiliario e imagen visual.
- d. El esquema funcional del subsistema de alojamiento y de sus áreas de huéspedes se describe en las figuras 1 y 8.

e. Las habitaciones para personas con discapacidad (con limitaciones motoras), se ubicarán en lugares de fácil acceso. En los establecimientos que no posean ascensores se ubicarán estas habitaciones en planta baja. Ver NC 391-2.

## 7.2 Habitación regular

**7.2.1 Habitación doble:** Constituida por dos camas, mobiliario y equipamiento acorde a su categoría. Es la más generalizada en este subsistema.

**7.2.2 Habitación doble matrimonial:** Constituida por una cama y equipamiento y mobiliario acorde a su categoría.

**7.2.3 Habitación para personas con discapacidad:** Es una habitación doble constituida con las mismas partes de ésta, pero que cumple los requerimientos habitacionales para personas con discapacidad establecidos en la norma NC 391-2.

Los requerimientos generales a considerar en establecimientos de alojamiento para habitaciones y lugares de alojamiento o acceso de personas con discapacidad, son:

- una habitación para personas con discapacidad por cada 100 habitaciones. Esta cantidad podrá ampliarse si se especifica en el Programa;
- posibilidad de alcanzar el piso inferior (planta baja) y las habitaciones sin utilizar escaleras;
- la dotación de las habitaciones de personas con discapacidad se realizará acorde a las regulaciones, normas y recomendaciones vigentes al respecto;
- posibilidad de usar temporal o permanentemente una rampa para salvar desniveles de piso. En todos los casos el gradiente máximo de las mismas no excederá la establecida en la NC 391;
- para personas con discapacidad (con limitaciones motoras) los espacios disponibles en habitaciones y baños deberán cumplir las dimensiones señaladas en la NC 391.

**7.2.4** Se preverá un 10 % de las habitaciones intercomunicadas con puertas dobles para buscar una mejor flexibilidad en la comercialización del establecimiento y cumplimentar lo expresado en el apartado 7.3.10.

**7.2.5** Los tipos, cantidades y consideraciones específicas de las habitaciones, sus áreas y medios, serán determinados en el Programa del establecimiento de alojamiento.

## 7.3 Suite

**7.3.1** Estas facilidades se encuentran generalmente en la modalidad de hoteles de categorías de 5, 4 y 3 estrellas, y se ubican en lugares preferenciales del establecimiento, tanto por sus visuales como por su privacidad.

**7.3.2** Independientemente de que el Programa precisará la cantidad y tipo de suites, de forma general, estas constituyen del 2 % al 5 % del total de habitaciones del establecimiento. Cualquier cantidad superior a esta se deberá precisar a partir del estudio de oportunidades o en la correspondiente fundamentación técnico-económica del Programa.

**7.3.3** Sus locales constituyen un conjunto intercomunicado compuesto por dormitorios, baños, salas y otras facilidades que le proporcionan el nivel más alto de confort dentro del establecimiento. Sus terminaciones o acabados, mobiliario, equipos, accesorios y elementos de ambientación serán de la más alta calidad, en correspondencia con la categoría y clasificación del establecimiento.

**7.3.4 Suite especial o de lujo.** Está conformada además de su sala y dormitorios con sus correspondientes baños privados, por despachos para ejecutivos, comedor, pantry, bar y otras facilidades que se estime brinden el mayor confort a sus huéspedes y visitantes. Todas estas facilidades deben definirse en el Programa.

Usualmente este conjunto tiene una sola puerta de acceso al pasillo y se ubica en las áreas de mejores visuales y mayor privacidad de establecimiento.

**7.3.5 Suite de dos dormitorios.** Está conformada por una sala y dormitorios intercomunicados con ella.

Se recomienda que tanto las salas como los dormitorios cuenten con baños privados y accesos directos a los pasillos, que pueden ser a través de vestíbulo interior o pasillo secundario. Su localización en el establecimiento debe ser preferencial.

**7.3.6 Suite de un dormitorio.** Está conformada por un estar y un dormitorio comunicados entre sí y por lo general ambos locales cuentan con baño privado y acceso directo a los pasillos, que pueden ser a través de vestíbulo interior o pasillo secundario.

Se deben localizar en lugares preferentes del establecimiento.

**7.3.7 Minisuite.** Está conformada por un área de estar y dormitorio dentro de un mismo local. (habitación regular con mayor área)

Generalmente el conjunto cuenta con un solo baño privado y un acceso al pasillo.

**7.3.8 Junior Suite.** Está conformada por un área de estar y un dormitorio en dos locales contiguos, con un solo baño privado y un solo acceso al pasillo.

**7.3.9** Las áreas de estar, excepto en el caso de las minisuites y junior suites, debe estar dotada de baño de aseo.

**7.3.10** Se recomienda, en los casos de establecimientos con una demanda alta de alojamiento, cumplimentando lo señalado en el apartado 7.2.4, prever que las dimensiones de las áreas de estar de las suites sean similares a las de los dormitorios que conforman el conjunto (suites tipo

Twin). En estos casos los baños de los dormitorios y salas deberán tener las mismas dimensiones, muebles y accesorios. La cantidad de habitaciones y tipos de suites que estarán en estas condiciones, deberán señalarse en el Programa, o en su defecto dejar establecido en este último que se precisará definitivamente a partir de los resultados de Ideas Conceptuales.

Esto permite que ocasionalmente y buscando una mejor utilización de las capacidades del establecimiento, las suites se comercialicen como habitaciones regulares.

**7.3.11** Cuando no se programe o realice la concepción del diseño o no sea posible cumplir lo recomendado en el apartado 7.3.10 las salas de las suites serán como mínimo un 65 % del área del dormitorio mayor y equivalente al área del dormitorio menor. Deberá fundamentarse en el Programa y/o en el Anteproyecto.

**7.3.12** En el caso de las minisuites y junior suites, el área recomendada para el dormitorio-sala de estar deberá ser equivalente a 1,50 veces el área de las habitaciones regulares.

**7.3.13** En suites especiales, las dimensiones recomendadas en baño, sala y dormitorios, serán las señaladas en la Tabla 1 y apartado 7.3.11, adicionándoles aquellas que determinen las facilidades previstas.

## **7.4 Apartamento**

**7.4.1** Es la unidad básica de alojamiento de los establecimientos de la modalidad de aparthotel. Está conformado por un conjunto único de:

- uno o más dormitorios;
- uno o más baños privados;
  
- sala estar-comedor;
  
- vestíbulo o hall;
- cocina, que puede estar integrada a la sala estar-comedor;
  
- terraza o balcón, en los casos previstos en el Programa o como resultado de las Ideas Conceptuales si no se limita en el Programa.

**7.4.2** Para estas unidades de alojamiento se cumplirán las superficies y demás dimensiones recomendadas para cada categoría y para aparthoteles en la Tabla 1 y en caso de preverse condiciones para personas con discapacidad se deberá cumplir la NC 391, definiéndose en el Programa en qué lugares es necesario crear esas condiciones.

**7.4.3** Los dormitorios y baños deberán contar, como mínimo, con los mismos medios señalados en la sección 6 según la categoría y clasificación del establecimiento.

**7.4.4** El estar-comedor y cocina deberán estar amueblados y equipados como tal, acorde a la categoría y modalidad del establecimiento.

El estar-comedor de los apartamentos será como mínimo el 65 % del área del dormitorio mayor y equivalente al área del dormitorio menor. Deberá precisarse en el Programa.

**7.4.5** La cocina del apartamento deberá contar con:

- mueble-cocina de dos hornillas eléctricas;
- fregadero;
- agua potable;
- refrigerador;
- armario y demás instalaciones correspondientes, extractor para eliminar humos y olores;
- iluminación general;
- tomacorriente, en el que se especificará la tensión eléctrica.

Las dimensiones de la cocina en la Tabla 1, podrán reducirse a un local o closet con un mueble integral de hasta 1,00 m de profundidad.

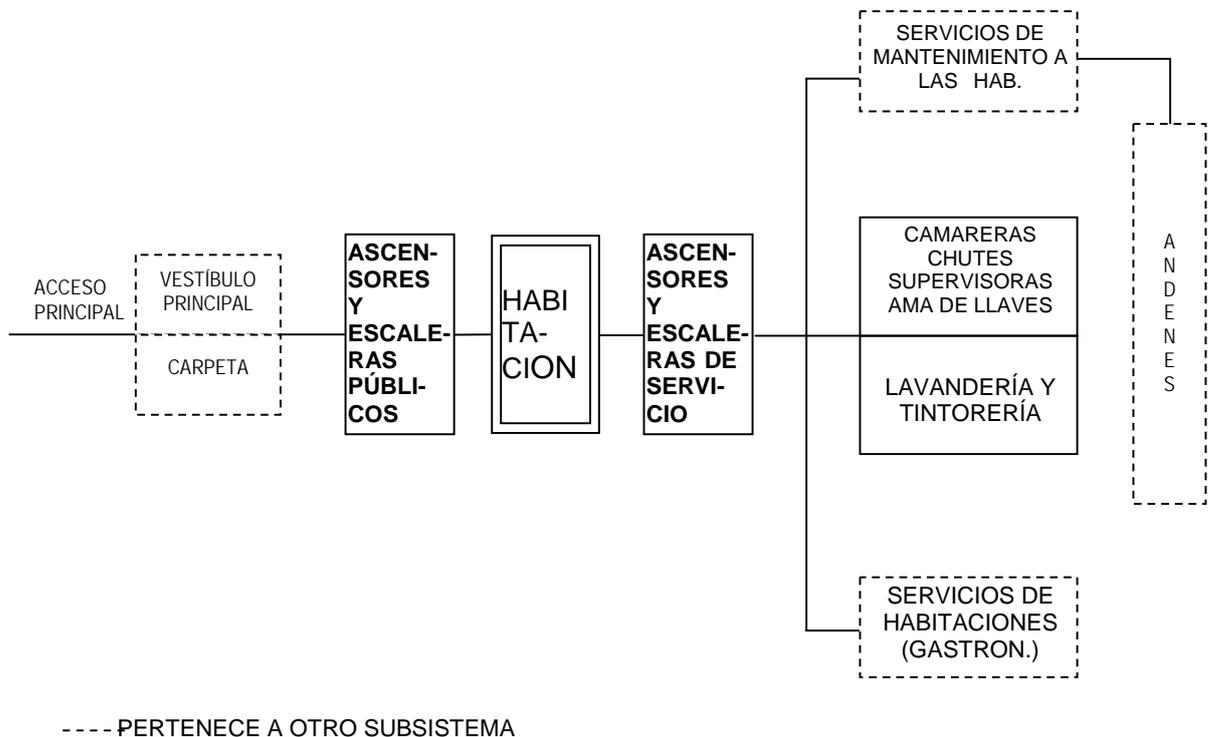
**7.4.6** Los tipos, cantidades y consideraciones específicas de los locales de los apartamentos serán determinados en el Programa del establecimiento de alojamiento.

Tabla 1 — Dimensiones mínimas del Subsistema de alojamiento

No.	Áreas Útiles y Dimensiones	Unidad	Categoría del Establecimiento					
			5*	4*	3*	2*	1*	
	Superficies:							
1	Dormitorio doble en hotel y villa	m <sup>2</sup>	22,00	19,00	17,00	15,00	13,00	
2	Dormitorio doble en motel	m <sup>2</sup>	-	-	15,00	14,00	13,00	
3	Dormitorio doble en aparthotel	m <sup>2</sup>	17,00	15,00	14,00	-	-	
4	Baños (3)	m <sup>2</sup>	7,50	6,00	5,00	4,00	3,50	
5	Cocina (4)	m <sup>2</sup>	5,00	4,50	4,00	-	-	
6	Terraza (1)	m <sup>2</sup>	5,60	5,32	5,04	3,84	3,84	
	Anchos: (6)							
7	Ancho en las habitaciones (5)	m	4,00	3,80	3,60	3,20	3,20	
8	Ancho en los baños	m	2,10	2,10	1,80	1,50	1,50	
9	Ancho vestíbulo de acceso habitación	m	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
10	Ancho mínimo terraza (1)	m	1,40	1,40	1,40	1,20	1,20	
11	Profundidad del closet o armario	m	0,70	0,70	0,70	0,70	0,70	
12	Ancho vano de puerta acceso a la habitación	m	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90	
13	Ancho vano de puerta acceso al baño	m	0,80	0,80	0,80	0,80	0,80	
14	Ancho pasillo bloque habitacional							
	1) con habitaciones a ambos lados	m	1,60	1,50	1,40	1,30	1,20	
	2) con habitaciones a un solo lado	m	1,50	1,40	1,30	1,20	1,20	
15	Ancho escalera para huéspedes (2)	m	1,50	1,40	1,30	1,20	1,20	
16	Ancho escalera de servicio (2)	m	1,20	1,20	1,20	1,20	1,20	
	Alturas:							
17	Altura en dormitorios y salas	m	2,40	2,40	2,40	2,40	2,40	
18	Altura en baños y vestíbulos de acceso	m	2,20	2,20	2,20	2,20	2,20	
19	Altura en cocinas (apartamentos y otros)	m	2,20	2,20	2,20	2,20	2,20	
20	Altura puerta acceso de habitación	m	2,10	2,10	2,10	2,10	2,10	
21	Altura puerta acceso al baño	m	2,10	2,10	2,10	2,10	2,10	

## NOTAS:

- (1) Para valores inferiores al señalado mínimo, la terraza se calificará como balcón. El área relacionada se refiere a la superficie útil.
- (2) Si la escalera de servicio se usara como de evacuación este ancho se determinará por esta última condición.
- (3) Cuando se separen o independicen los muebles sanitarios en 5 ó 4 estrellas, cada superficie mínima puede aumentar, lo cual se podrá precisar en el Programa.
- (4) En aparthoteles se podrán utilizar muebles compactos e integrados.
- (5) En establecimientos de 4\* y con carácter excepcional, avalado por el nivel que aprueba la Inversión, podrá reducirse este ancho hasta 3,60 m y en 5\* a 3,80 m.
- (6) Para el caso de habitaciones, apartamentos y demás locales, áreas y pasillos donde está previsto circulación y/o estancia de discapacitados con limitaciones motoras, se cumplirá lo establecido en la NC 391-2



**Figura 1 — Esquema funcional del sub-sistema de alojamiento**

## 7.5 Ascensores

7.5.1 Los tipos de ascensores a considerar en los establecimientos de alojamiento son:

- ascensores para pasajeros;
- ascensores de servicios;
- ascensores de carga;
- montaplatos o minicargas.

7.5.2 La cantidad de ascensores que se recomienda considerar son:

- para pasajeros: uno por cada 100 habitaciones o fracción;

- para los servicios: uno por cada 150 habitaciones o fracción.

No obstante lo anterior, para determinar el número de ascensores requeridos, se debe realizar un estudio de tráfico para definir los mismos.

La relación de la cantidad de ascensores con respecto a la capacidad de sus cabinas, podrá ajustarse, dentro de las características de confort de los establecimientos de 5 y 4 estrellas, ya que no siempre es dependiente de su capacidad. Esta se precisará en el Programa o en las Ideas Conceptuales.

En el Programa o, en última opción, en las Ideas Conceptuales, deberá precisarse si se selecciona entre los ascensores de pasajeros, alguno para servicios a bañistas desde los pisos habitacionales a zonas de acceso a áreas de piscina o playa.

**7.5.3** Los tipos de ascensores, su nivel de utilización y otros parámetros, fundamentales determinantes para la operación turística se recomiendan en la Tabla 2.

**7.5.4** Estas cantidades podrían ser modificadas en el Programa o en la elaboración de las Ideas Conceptuales del proyecto previa fundamentación técnico-económica.

En los establecimientos de alojamiento ubicados en edificaciones de tres plantas o menores, en playas, montañas u otros lugares similares, podrá reducirse la cantidad y nivel de utilización de los distintos tipos de ascensores señalados en los apartados 7.5.1 y 7.5.2, e incluso podrán no considerarse en dependencia de las características operacionales del establecimiento.

Las restantes consideraciones sobre ascensores se detallan en la NC 775-9.

**7.5.5** En establecimientos de poca capacidad de alojamiento podemos utilizar ascensores de pasajeros de menor capacidad a los señalados en la Tabla 2 pero no menor de 4 personas, se cumplirán las Regulaciones vigentes para personas con discapacidad.

#### **7.5.6 Ascensores para pasajeros**

- a. Estarán diseñados tanto en su capacidad, velocidad, seguridad, iluminación y confort fundamentalmente para el movimiento de huéspedes entre los diferentes niveles de un establecimiento de alojamiento, y en particular desde el nivel del vestíbulo principal o lobby hacia las áreas de alojamiento.
- b. Los parámetros anteriores estarán en correspondencia con la categoría del establecimiento. Su ubicación responderá al movimiento o flujo entre estas áreas.
- c. A fin de obtener un mejor servicio y un uso más racional de los mismos se recomienda agruparlos en baterías o bloques y que desde la carpeta se tenga control visual de este movimiento o flujo.

- d. En el caso de establecimientos pequeños de categorías hasta 3 estrellas podrá utilizarse como ascensores de servicio el (los) elevador (es) de pasajeros. En categorías de 4-5 estrellas se definirá en el Programa.
- e. Se cumplimentarán los requerimientos para minusválidos discapacitados con limitaciones motoras que se establecen en la NC 391.
- f. La distancia máxima a recorrer desde el ascensor hasta la última habitación se recomienda no exceda los 40 m.

Sus requerimientos funcionales son:

- estarán dotados de timbre o alarma desde la botonera y al menos uno de ellos, en todas las categorías, estará incorporado al sistema energético de emergencia;
- en todas las categorías podrán ser operados con o sin ascensorista;
- estarán dotados de un sistema de comunicación telefónica desde su cabina hasta un punto en el exterior el cual se situará en el área de maleteros o en el área de recepción o carpeta, lo cual será definido en el Programa;
- los cuartos de máquina deben estar protegidos o aislados para evitar vibraciones y ruidos;
- todas las cabinas estarán dotadas de pasamanos, preferiblemente de acero inoxidable;
- las puertas tendrán un ancho mínimo de 0,90 m (Tabla 2) y una altura mínima de 2,00 m, con deslizamiento horizontal dotadas de funcionamiento automático y sistema de seguridad, que impida el movimiento de la cabina si no están sus puertas debidamente cerradas y apestilladas;
- en el caso de preverse ascensores para bañistas, deberá analizarse las formas de acceso a los mismos en los lugares donde estén ubicados, y si por estos motivos exigen doble puerta o no;
- las cabinas serán construidas con materiales que faciliten su limpieza y mantenimiento;
- como accesorios adicionales de la cabina en hoteles de 5 y 4 estrellas incluir ventiladores, altavoz para música indirecta y llamadas, pizarra anunciadora de servicios y actividades que se ofertan;
- En caso de utilizar espejos en estas cabinas, estos serán del tipo inastillable.

#### **7.5.7 Ascensores panorámicos de pasajeros**

- en casos excepcionales en establecimientos de alojamiento de 5 y 4 estrellas podrán utilizarse ascensores de pasajeros panorámicos, en los que de instalarse en exteriores se tendrá en cuenta las condiciones de humedad y salinidad de nuestro país;
- se deben prever los dispositivos de limpieza de los cristales del pozo en el caso de que el mismo esté protegido con estos;

- la construcción de las cabinas variará desde un simple tablero de cristal en su parte posterior hasta tableros de cristal de diversas formas que pueden llegar a cubrir el 80% del perímetro de éstos;
- todos los tableros de cristal serán de vidrio inastillable del tipo templado, calculados a las presiones de viento establecidas (ver NC 775-4), con un mínimo de 6 mm de espesor;
- se tendrán en cuenta otros señalamientos relacionados en las BM.

#### **7.5.8 Ascensores para los servicios**

- estarán diseñados tanto en capacidad, velocidad, seguridad e iluminación para facilitar que el personal de servicios acceda a los pisos y permitirán el movimiento de los diferentes carros auxiliares, así como de los equipos y herramientas que se utilizan en el establecimiento;
- su capacidad mínima será de 900 kg, pudiendo llegar a 1125 kg;
- se recomienda un ascensor para los servicios por cada 150 habitaciones o fracción;
- en los casos en que sea necesario brindar servicios en miradores, restaurantes, bares u otros ubicados en niveles altos del inmueble se podrá incrementar su número, teniendo en cuenta las regulaciones emitidas al respecto por el ministerio de salud pública;
- estarán dotados de timbre-alarma operado desde la botonera y al menos uno estará incorporado al sistema energético de emergencia;
- todas las cabinas estarán diseñadas, con pasamanos y elementos de protección contra golpes. sus paredes y pisos estarán revestidas de materiales resistentes y de fácil limpieza y mantenimiento;
- contarán con funcionamiento automático en sus puertas que impida el movimiento de la cabina si no están debidamente cerradas y apestilladas;
- las puertas tendrán un ancho mínimo de 0,90 m y una altura de 2,00 m;
- como accesorios adicionales de la cabina pueden incluirse ventiladores, banqueta o asiento plegable para ascensorista;
- se tendrán en cuenta otros señalamientos relacionados en la NC 775-9.

#### **7.5.9 Ascensores de cargas (monta cargas)**

- su capacidad mínima no será inferior a 900 kg;

- su velocidad será de 0,5 m/seg. y su cantidad estará dada por el volumen de trabajo y las regulaciones del ministerio de salud pública;
- generalmente se ubican próximos al andén y los almacenes y se vinculan a las áreas de producción y servicios;
- su construcción será sólida y sus paredes y pisos serán resistentes a las cargas e impactos;
- su operación debe ser manual en la puerta y mando universal. generalmente no requieren ascensorista;
- se les deberá garantizar una iluminación correcta y limpieza y mantenimientos fáciles a los materiales de paredes y pisos;
- se tendrán en cuenta otros señalamientos relacionados en la NC 775-9.

**Tabla 2 — Especificaciones de los ascensores para hoteles y apartoteles**

Denominación/Requerimientos	Categoría	
	5* y 4*	3*
Capacidad recomendada de la cabina en personas	12/15	12/15
Tiempos máximos de espera en segundos	30/40	30/40
Capacidad de carga en kilogramos	900/1050	900/1050
Velocidades en m/s de acuerdo al número de plantas para los ascensores de pasajeros:		
De 2 a 5	1,0	1,0
De 5 a 10	1,25-1,5	1,0
De 10 a 15	1,5-1,75	1,25-1,75
De 15 a 20	1,75-2,00	1,5-2,00
Velocidades en m/s de acuerdo al número de plantas para los ascensores de servicio:		
De 2 a 5	0,75	0,75
De 5 a 10	1,0-1,25	1,0-1,25
De 10 a 15	1,25-1,5	1,25-1,5
De 15 a 20	1,5-1,75	1,5-1,75
Ancho mínimo de puerta		
Pasajero	0,90 m	
Servicio	0,90 m	
Carga	1,00 m	
Minicarga	0,70 m	

NOTAS:

(1) Los signos señalados significan el número de plantas o pisos en que se deberá prever ascensores a partir del vestíbulo principal. El signo negativo abarca los casos de establecimientos donde su acceso y vestíbulo principal se encuentran en un nivel superior a la totalidad de sus plantas a las que se debe acceder por ascensores.

**7.5.10 Montaplatos o minicargas**

- se utilizarán generalmente entre las áreas de producción y los diferentes lugares de restauración en dependencia de la capacidad de estos y servicios del establecimiento;
- su capacidad normal de carga es de 50 kg - 300 kg y su velocidad de 0,15 m/seg.;
- el sistema de operación o botonera se sitúa en la pared frontal del pozo;
- la apertura de la cabina es vertical su construcción será sólida y el acabado de paredes y pisos permitirá su fácil limpieza y mantenimiento;
- la cantidad estará regulada por el volumen de trabajo y las disposiciones vigentes del Ministerio de Salud Pública;
- Se tendrán en cuenta otros señalamientos relacionados en la NC 775-9.

### **7.6 Escaleras mecánicas**

En establecimientos de alojamiento de 5 y 4 estrellas, como los de convenciones y otros. Donde se ubiquen salas de funciones: polivalentes, de conferencia y de exposiciones; centros comerciales, u otros, en desniveles con el vestíbulo principal o lobby, pudiera justificarse el uso de escaleras mecánicas a fin de satisfacer una demanda intensa del transporte (320 a 700 pasajeros/5 min). Esto podrá preverse en el Programa o en Ideas Conceptuales.

### **7.7 Escaleras**

**7.7.1** En establecimientos de alojamiento de más de una planta se recomienda situar escaleras para huéspedes y/o para servicios y huéspedes que interconecten sus plantas. Estas tendrán un ancho mínimo de 1,20 m. Su ubicación, ancho, cantidad y diseños se determinarán de acuerdo al Programa, y en las Ideas Conceptuales.

**7.7.2** Para que estas escaleras constituyan medios de evacuación en caso de incendios, reunirán los requisitos establecidos en la NC 96-24.

### **7.8 Pasillos habitacionales**

**7.8.1** El ancho mínimo por categoría está recogido en la Tabla 1. Dimensiones mínimas del subsistema de alojamiento.

**7.8.2** El puntal o altura mínima será 2,40 m para todas las categorías y está misma altura se aplicará al puntal del vestíbulo de acceso a los pisos.

**7.8.3** Tanto los vestíbulos como pasillos de las áreas habitacionales estarán dotados de la iluminación, señalización, mobiliario y ambientación acorde con su categoría y en sus terminaciones se preverán materiales que eviten la transmisión de ruidos.

En los mismos se ubicarán las facilidades siguientes:

- salidas a las escaleras de huéspedes;
- closets de limpieza con vertedero distribuidos a no más de 50 m;
- núcleos de servicio a redes técnicas;
- salidas eléctricas situadas a no más de 12 m una de la otra;
- closets de medios de extinción de incendio (extintores, mangueras, puertas corta fuego y otros).

**7.8.4** En los lugares donde esté prevista la circulación de personas con discapacidad con limitaciones motoras, se recomienda no prever escalones o escaleras o prever el uso temporal o permanente de una rampa para salvar desniveles mayores de 3 cm. En todos los casos el gradiente máximo cumplirá lo establecido en la NC 391, para lugares de circulación y las rampas de uno o varios tramos y de diferentes longitudes.

**7.8.5** Las circulaciones y áreas de estar de los pisos de alojamiento de hoteles, apartoteles y edificaciones de villas que lo requieran contarán con iluminación artificial y de día utilizarán preferiblemente la luz natural.

Estas áreas y las vías de evacuación deben estar convenientemente señalizadas.

## **8 Subsistema de Alojamiento. Áreas de servicios. Requerimientos tecnológicos mínimos principales de sus áreas o locales**

### **8.1 Ama de llaves**

**8.1.1** Los locales que la componen son los siguientes:

- oficina del ama de llaves;
- baño con lavabo, inodoro y poceta con ducha, de definirse en el Programa;
- depósito o almacén para ropa lisa limpia (lencería);
- depósito o almacén para ropa lisa sucia;
- depósito o almacén para materiales e insumos;
- medios y equipos;
- local para ropa de cuerpo (uniformes) de empleados;
- depósito o almacén para muebles y medios en tránsito de las habitaciones, suites o apartamentos. Ver última nota de la Tabla 3;

- closet para productos químicos y especiales para la limpieza;
- área de costura y arreglo de ropa;
- área para el jefe de limpieza general, en caso de requerirse;
- closet para insumos y equipos de limpieza;
- closet para objetos olvidados.

**8.1.2** En la Tabla 3 se recomiendan los índices orientativos de m<sup>2</sup>/habitación para las distintas dependencias de ama de llaves.

En el Programa o en la etapa de Anteproyecto, se precisarán las dimensiones y locales del área de ama de llaves. Estos locales podrán reducirse si en el Programa se confirma la existencia de áreas de apoyo a la actividad de ama de llaves del establecimiento que minimice las áreas de almacenamiento y las otras.

## 8.2 Locales para camareras por piso

**8.2.1** Generalmente se sitúa uno por piso habitacional para facilitar los servicios de atención y limpieza a las habitaciones, salvo que la extensión y configuración del establecimiento justifique alguno adicional. Este local se recomienda vincularlo a la circulación vertical de servicios.

**Tabla 3 — Índices orientativos de m<sup>2</sup>/hab. para las dependencias de ama de llaves**

Locales	Min.	Max.	Observaciones
Ropa limpia	0,20	0,24	La oficina del jefe de ama de llaves en establecimientos de alojamiento de menos de 150 hab. tendrá 9,00 m <sup>2</sup> ; para más de 150 y hasta 250 hab. tendrá 12,00 m <sup>2</sup> y para más de 250 hab. tendrá 15,00 m <sup>2</sup> . El servicio sanitario del jefe de ama de llaves tendrá 3m <sup>2</sup> . El local de útiles de ama de llaves deberá ser de 6 m <sup>2</sup> hasta 250 hab. y de 9 m <sup>2</sup> para más de 250 hab.
Ropa de cuerpo y costura	0,20	0,24	
Ropa sucia	0,05	0,06	
Muebles en tránsito (3)	0,10	0,15	
Insumos (4)	0,06	0,06	
Equipo e insumos de limpieza (4)	0,07	0,07	
Ropa de huéspedes	0,09	0,10	
Otras áreas (oficina del jefe de ama de llaves, jefe de limpieza, servicio sanitario y closet de útiles de ama de llaves)			
Closet de objetos olvidados (5)	-	-	
Índice total general	0.77	0.92	

NOTAS:

1. El índice total general menor corresponde a establecimientos de aproximadamente 300 habitaciones o más y el mayor a establecimientos de 100 habitaciones.
2. Este índice varía en dependencia del tipo de establecimiento, siendo sus niveles superiores los correspondientes a aquellos que poseen amplias facilidades de gastronomía o actividades públicas, o los de lujo.
3. El local de muebles en tránsito requerirá precisiones en Programa sobre su reducción y/o consideración de determinada área en mantenimiento u otras medidas, incluyendo su necesidad y mantener esta localización. Puede considerarse un 50% del área en mantenimiento de hoteles de 300 o más habs.
4. Con estantes a 2.50m de altura puede reducirse hasta un 30% su área.
5. En hoteles hasta 600 habs se definirá en el Programa y más de 600 habs se asumirá 4.00m<sup>2</sup>

**8.2.2** Se situará un closet por camarera para almacenamiento de lencería, insumo de habitaciones, útiles y productos para la limpieza. Además deben preverse espacios para el estacionamiento de carros de trabajo y almacenamiento de al menos una cuna con su colchón y una cama adicional.

**8.2.3** Contará con servicio sanitario (lavabo e inodoro), vertedero y meseta con fregadero.

**8.2.4** En caso de que las características del establecimiento lo permitan, se recomienda ubicar en esta área los chutes de ropa sucia y de la basura. El primero tendrá su descarga preferentemente en el área de la lavandería o en su defecto en el local destinado a ropa sucia en ama de llaves. El de basura descargará en el área del incinerador o en su defecto en el local destinado a esos fines.

**8.2.5** En los alojamientos de hasta 3 estrellas, es recomendable localizar, inmediato o cerca del local para camareras, un área con acceso para huéspedes donde se ubicarán el fabricante de hielo y/o caja de agua helada y/o cualquier otro equipo y facilidad que pueda ser utilizada directamente por los huéspedes, con el fin de poder satisfacer sus necesidades, lo cual se precisará en el Programa.

**8.2.6** En caso de 4-5 estrellas tendrán minibar, en 3 estrellas se definirá en el Programa.

### **8.3 Servicio de lavandería y tintorería**

#### **8.3.1 Generalidades**

a. En los establecimientos de alojamiento de 5, 4 y 3 estrellas se concebirán lavanderías y tintorerías solo en el caso de no existir la posibilidad de centros de servicios centralizados en los Polos turísticos, o zonas de estos, que presten o se prevea prestar los mismos en correspondencia con el alcance y las necesidades del establecimiento de alojamiento.

b. El servicio de lavandería y tintorería debe responder a los requerimientos de eficiencia y calidad acorde a la categoría y clasificación del establecimiento de alojamiento ofertándose de la manera siguiente:

- lencería de alojamiento y gastronomía en todas las categorías;
- ropa de empleados (uniformes, sólo en establecimientos de categorías 5 y 4 estrellas);

- ropa de huéspedes en establecimientos de categorías 5, 4 y 3 estrellas.

c. Cuando la tintorería se instale fuera del establecimiento de alojamiento, en las categorías 5, 4 y 3 estrellas, se deberá concebir una mini tintorería en el propio establecimiento, que garantice, como mínimo, un servicio a los huéspedes.

Esta mini tintorería abarcará un área entre 24 m<sup>2</sup> a 36 m<sup>2</sup> en dependencia de la capacidad habitacional y dispondrá de los siguientes equipos de capacidades mínimas: lavadora centrífuga, secadora y prensa.

d. En aquellos establecimientos que no posean tintorería y lavandería, se deberá prever las áreas correspondientes para la recolección, carga, recepción y almacenamiento de la lencería y ropa correspondiente.

e. Se recomienda que estas instalaciones se diseñen para un régimen de explotación de dos turnos de 8 horas por día como promedio, ya que se alcanzan las ventajas siguientes:

- disminución de los costos de inversión (aproximadamente 40 % en el equipamiento tecnológico);
- simplificación de las redes técnicas;
- reducción del período de amortización;
- oferta un mayor horario de servicio al huésped.

Este aspecto se debe precisar en el Programa de cada establecimiento.

f. Cuando la lavandería y tintorería se instalen en el establecimiento de alojamiento, se deberán concebir ambas funciones independientes y se recomienda ubicarlas contiguas o próximas.

g. Tanto la lavandería como la tintorería se deberán situar lo más cerca posible de la estación de calderas, ya que éstas constituyen uno de sus máximos consumidores.

h. Su diseño debe prever la conservación de energía y medios de recuperación de calor en todos sus equipos, que sea factible.

i. Donde no se disponga de tintorería o mini tintorería, se deberá habilitar el local de camarera o ama de llaves con medios ligeros tales como tabla de planchar y planchas, con vista a resolver cualquier necesidad de los clientes.

### 8.3.2 Lavandería

Cuando la lavandería se ubique en el establecimiento de alojamiento, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

a. De acuerdo con su flujo de producción estará conformada por las áreas siguientes:

- recepción, clasificación y pesaje;

- lavado y desmanche;
- secado;
- planchado;
- control, almacenamiento y distribución.

b. Se deberán considerar como índices de lavado diario los que a continuación se relacionaras.

Categoría	Ropa a lavar/habitación
5 estrellas	6 kg
4 estrellas	5 kg
3 estrellas	3 kg

Estos indicadores se podrán afectar por la densidad ocupacional y las plazas ocupadas por habitación, así como otros factores que deberán ser fundamentados en el Programa.

A los indicadores anteriores se les considerará la estructura siguiente atendiendo al tipo de tejido:

Para establecimientos de:	Tipo de tejido	Felpa	Liso
• Ciudad		40 %	60 %
• Playa		50 %	50 %

c. Los índices de consumo promedio a considerar serán:

agua	.....	26 L/kg de ropa seca, de ellos 50 % dura y 50 % tratada o suave.
vapor	.....	0,7 kg-h/kg de ropa seca
electricidad	.....	0,01 kW-h/kg de ropa seca
aire comprimido	.....	8,2 1-h/kg de ropa seca.

### 8.3.3 Tintorería

Cuando la tintorería se ubique en el establecimiento de alojamiento, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

a. De acuerdo con su flujo de producción estará conformada por las siguientes áreas:

- recepción, marcado y clasificación;
- lavado y desmanche;
- secado;
- planchado;
- control, costura y distribución.

b. Se deberá considerar como índices de lavado diario los que a continuación se relacionan:

Categoría	Ropa a lavar/habitación
5 estrellas	0,67 kg
4 estrellas	0,60 kg
3 estrellas	0,47 kg

Estos indicadores se deberán afectar por la densidad ocupacional y las plazas ocupadas por habitación, u otros factores que deberán ser fundamentados en el Programa.

Este índice incluye la ropa de huéspedes y los uniformes de los empleados en las categorías 5 y 4 estrellas.

Del volumen total calculado de ropa a lavar se considerará la siguiente clasificación para lavado (en seco y normal):

lavado en seco: 38 %

lavado normal : 62 %

c. Para dimensionar la tintorería se tomará como índice promedio 0,38 m<sup>2</sup>/hab. Este indicador oscilará en un rango de  $\pm 5$  % y podrá reducirse aún más de acuerdo con el equipamiento y organización tecnológica a utilizar, así como por otros factores.

d. Los índices de consumo promedio a considerar serán:

- agua ..... 21,2 L/kg de ropa seca, de ellos 50 % dura y 50 % tratada o suave;
- vapor ..... 0,98 kg-h/kg de ropa seca;

- electricidad ..... 0,07 kw-h/kg de ropa seca;
- aire comprimido ..... 12,3 1-h/kg de ropa seca.

#### 8.4 Esquema funcional

El esquema funcional del subsistema de alojamiento y de sus áreas se describe en las figuras 1 y 8.

### 9 Subsistema de Gastronomía. Áreas públicas. Requerimientos mínimos de sus áreas principales

#### 9.1 Generalidades

**9.1.1** El Subsistema de Gastronomía constituye una de las ofertas complementarias más importantes del producto turístico (en lo adelante oferta de servicios) por lo cual son cruciales los objetivos y conceptos a emplear para los diferentes tipos de establecimiento con vista a su programación y buen diseño.

**9.1.2** Los requerimientos de planeamiento de los restaurantes y otras áreas gastronómicas son más críticos que los de otras áreas de acceso de huésped o público, ya que cada área requerirá su tratamiento diferenciado, así como deben ubicarse en lugares donde sean de fácil localización, donde normalmente circulan o se encuentran los huéspedes y el público.

**9.1.3** Los aspectos que imprescindiblemente deben analizarse antes de decidir la cantidad, tipo, localización y capacidad gastronómica, restaurantes y bares, de los establecimientos de alojamiento, se precisarán en el Programa y son los siguientes:

- a. La oferta de servicios o producto turístico que se desea diseñar para el o los segmentos de mercado en los cuáles serán comercializados, en el que dicha oferta constituirá su complemento o no, en correspondencia de cuales necesidades se aspira a satisfacer del segmento de mercado al que va dirigido este producto.
- b. Localización del establecimiento de alojamiento en correspondencia de si es en Ciudad Capital (metrópolis), ciudad, playa, cayo, etc.
- c. Ubicación del establecimiento y la infraestructura gastronómica con la que esté vinculado el mismo.
- d. El mercado al que está dirigido. La edad, nivel de ingreso, país de procedencia, hábitos alimentarios, etc. entre otras características de los clientes, son factores a tener en cuenta.
- e. Forma de comercialización: Plan Europeo (EP) que comprende sólo alojamiento; Plan Continental (CP), que comprende desayuno y alojamiento; Plan Americano Modificado (MAP) que comprende desayuno, una comida y alojamiento y Plan Americano (AP), que comprende desayuno, almuerzo, cena y alojamiento y el Sistema Todo Incluido (TI) (CLUB).

**9.1.4** La oferta de los servicios gastronómicos mínimos estará en función del producto turístico y del segmento de mercado al que va dirigida por lo que se definirán en el Programa los servicios con los que contará el hotel.

**9.1.5** No obstante los factores señalados, se ofrecen los servicios mínimos y los índices orientativos en las Tablas 4, 5, 6, 7, 8 y 9.

**9.1.6** En el Programa de cada establecimiento deberán conformarse distintas áreas gastronómicas de acuerdo a la oferta de servicios prevista para el o los segmentos de mercado, localización, ubicación, modalidad, etc.; así como cualquier requerimiento operacional particular que sea necesario prever en la proyección a partir de las consideraciones de mercado u otros objetivos fundamentales previstos en el Programa.

**9.1.7** Requisitos Sanitarios Generales:(NC 143:2007 y NC 453:2006)

- durante el proceso de elaboración de los alimentos se tendrá en cuenta el orden lógico establecido para las distintas operaciones del proceso tecnológico, evitando trasladar los alimentos a etapas anteriores del mismo, sino que estas deben seguir un recorrido hacia zonas cada vez más limpias, conocido como “Marcha Adelante” a fin de garantizar que no existan cruces de materias primas, productos elaborados o semielaborados;
- las edificaciones se proyectarán de forma que se tenga el espacio suficiente para cumplir de forma satisfactoria todas las operaciones y que permitan separar por participación, ubicación y otros medios eficaces las operaciones susceptibles de causar contaminación;
- el diseño de las edificaciones permitirá una fácil y completa limpieza, así como la inspección de la higiene en general;
- las condiciones de los pisos, paredes y techos de las edificaciones garantizarán los requerimientos higiénicos;
- los locales para el aseo personal, vestuario o alojamiento de los empleados (en caso de instalaciones apartadas) estarán completamente separados de las de manipulación de alimentos y no tendrán acceso directo a estas;
- la altura de los techos en los locales no será menor de 3 m. Sólo cuando se considere estrictamente necesario, por las características arquitectónicas de los locales, podrán utilizarse falsos techos de materiales lavables y desmontables previa autorización sanitaria;
- las edificaciones e instalaciones se mantendrán adecuadamente pintadas con colores que no enmascaren la suciedad;
- los techos se pintarán con pinturas hidrófugas, de colores claros y con brillantez moderadas, que permitan como mínimo un coeficiente de reflexión de 0,6;

- los sistemas de ventilación y extracción se mantendrán limpios y su funcionamiento no constituirá riesgo de contaminación para los alimentos;
- el conjunto de ventanas y otras aberturas para la ventilación natural de los almacenes de alimentos tendrán una superficie no menor de 20 % del área de almacenamiento y se construirán de manera que puedan abrirse fácil y completamente y que permitan la recirculación del aire. Prever protección contra vectores;
- a fin de garantizar los requisitos higiénicos establecidos para la preparación y elaboración de los alimentos, contarán con las áreas, departamentos o locales necesarios:
  - área de preparación para viandas y vegetales;
  - área de preparación para frutas y jugos;
  - área de preparación de carnes;
  - área de preparación de pescados y mariscos;
  - área de preparación de víveres secos y conservas;
  - área de preparación de repostería y panadería;
  - área de preparación de productos embutidos, productos lácteos, fiambres, (área fría);
  - área de cocción de productos semielaborados;
- las áreas de elaboración y cocción que por la naturaleza de las que en ellas se realicen así lo requieran se proveerán de fregaderos y puntos de higienización para el lavado, desinfección y secado de las manos;
- todos los establecimientos de alimentos poseerán instalaciones adecuadas para la limpieza y desinfección de los utensilios y equipos de trabajo, construidas de materiales resistentes a la corrosión y limpieza fácil;
- los sistemas de drenaje en los lugares donde se coloquen equipos como marmitas o tachos serán del tipo de atarjeas con rejillas removibles, con dispositivos para la retención de los sólidos. Las atarjeas y rejillas se limpiarán diariamente con agua a presión, eliminando los sólidos;
- los depósitos (metálicos y/o plásticos) para los desechos orgánicos tendrán una capacidad adecuada y serán de materiales resistentes, de limpieza fácil y de cierre hermético. Estos depósitos estarán debidamente marcados y diferenciados, de manera que no ofrezcan confusión;
- se dispondrán de instalaciones para el almacenamiento de los desechos sólidos, con dispositivos para su limpieza y con condiciones tales que impidan el acceso de vectores, la

contaminación de los alimentos, del agua potable o del ambiente, donde así proceda, estas instalaciones serán refrigeradas;

- para otros aspectos de interés, remitirse a las Normas Cubanas de Requisitos Higiénico-Sanitarios de Alimentos.
- En las áreas de manipulación de alimentos debe preverse closet de limpieza para el depósito de los equipos de limpieza y de unidad de higiene (manguera retráctil, pistola y depósito de detergente).

### **9.1.8 Esquema Funcional**

El Esquema funcional de este Subsistema de Gastronomía y de su área pública se muestra en las figuras 2 y 8.

## **9.2 Restaurantes**

### **9.2.1 Generalidades**

- en los mismos se podrán servir desayunos, almuerzos y cenas de amplia variedad, que estarán por lo general vinculados directamente a la cocina central;
- en su ubicación deberán lograrse visuales atractivas hacia el exterior, estando generalmente cercanos al vestíbulo del establecimiento, aunque esto no limita que se varíe en dependencia del Programa y el desarrollo del diseño, sobre la base del mercado y las características del establecimiento;
- en su diseño se debe tener en cuenta la oferta de alimentos y bebidas que se comercializarán, forma y tipo de servicios, organización de la elaboración de alimentos, etc. y si se utilizará algún tipo de entretenimiento.

**9.2.2** Los servicios gastronómicos a ofertar en los distintos establecimientos, estarán en función de la oferta de servicios diseñada para el producto turístico y se describirán y conceptualizarán en el Programa. En la Tabla 4 se señalan los servicios para hoteles y villas y en la Tabla 6 para Aparthoteles.

**9.2.3** Los índices recomendados de plazas por habitación o apartamento para los distintos tipos de áreas y sus índices recomendados de metros cuadrados por plaza se detallan en las Tablas 7, 8 y 9.

### **9.2.4 Restaurante Internacional**

- oferta el servicio a la carta a través del uso de dependientes;
- si el Programa así lo define, este restaurante puede concebirse como restaurante con espectáculo, que pueda brindar conjuntamente con el servicio gastronómico y/o posteriormente,

alguna actividad de entretenimiento que lo caracterice y diferencie de otros de su tipo, tales como pianistas, solistas o música grabada.

### 9.2.5 Restaurante Buffet

- en este tipo de servicio se da la posibilidad al cliente de componer su propia comida dentro de una amplia variedad de platos que se le presenta;
- es muy común su uso en establecimientos donde se deben atender gran cantidad de huéspedes en un período de tiempo relativamente corto, ya que permite una mayor rapidez en el servicio;
- deberá estar dotado de mesas para la colocación de las diferentes elaboraciones, ya sea en forma lineal o de islas. Esta última permite la colocación de los alimentos por familias de productos, lo cual facilita la movilidad, a la clientela;
- los buffet serán equipados con muebles fríos, neutros y calientes, diseñados específicamente para estos fines. Estos pueden ser fijos o modulares, con separación de zonas y cambios posicionales a voluntad. Estos últimos mejoran la flexibilidad de utilización del local, las facilidades de desplazamiento de los clientes, así como brindan un mayor atractivo visual. Podrá considerarse la cocción a vista del cliente en función del tipo de comercialización. En este caso se considerará el equipamiento de extracción de humos gases y olores. Considerar dentro del equipamiento del mobiliario de salón los de apoyo como son: los carros catering, muebles de apoyo para vajillas, sillas para niños, u otros, a definir en el Programa;
- la ubicación de la línea o muebles del buffet en el área de salón deberá conjugar las condiciones siguientes: visibilidad, facilidad de acceso a los clientes, proximidad con respecto a las mesas, conexión directa con el área de cocina, y otras;
- su equipamiento y mobiliario deben diseñarse de forma tal que permitan la flexibilidad de ubicación de los mismos en el salón, haciendo énfasis en el espectáculo principal que es la mesa buffet y la cocción a vista de los clientes.

### 9.2.6 Restaurante de Especialidades o Temático

- como bien su nombre lo indica, este tipo de restaurante se desarrolla sobre la base de un tema principal (comida, espectáculo, cocinas regionales, restaurantes exóticos) o los productos principales propuestos (carnes rojas, pescados y mariscos, pastas alimenticias);
- este tipo de establecimiento debe cumplir, desde su concepción, una coherencia absoluta entre la especialidad o tema escogido y todos los elementos del restaurante percibidos por el cliente: diseño exterior, decoración, mobiliario, vajilla, uniformes del personal de servicio, ambientación, carta, presentación de los platos y otros. Sólo así se podrá proyectar la imagen deseada;
- si la vinculación de este restaurante con la cocina central se dificulta, será necesario dotar este salón con áreas de apoyo tales como cocina de terminación, área de fregado, pantry y service

bar, y en los hoteles de 4 y 5 estrellas tendrán obligatoriamente sus áreas de apoyo independientes.

**9.3 Parrillada**

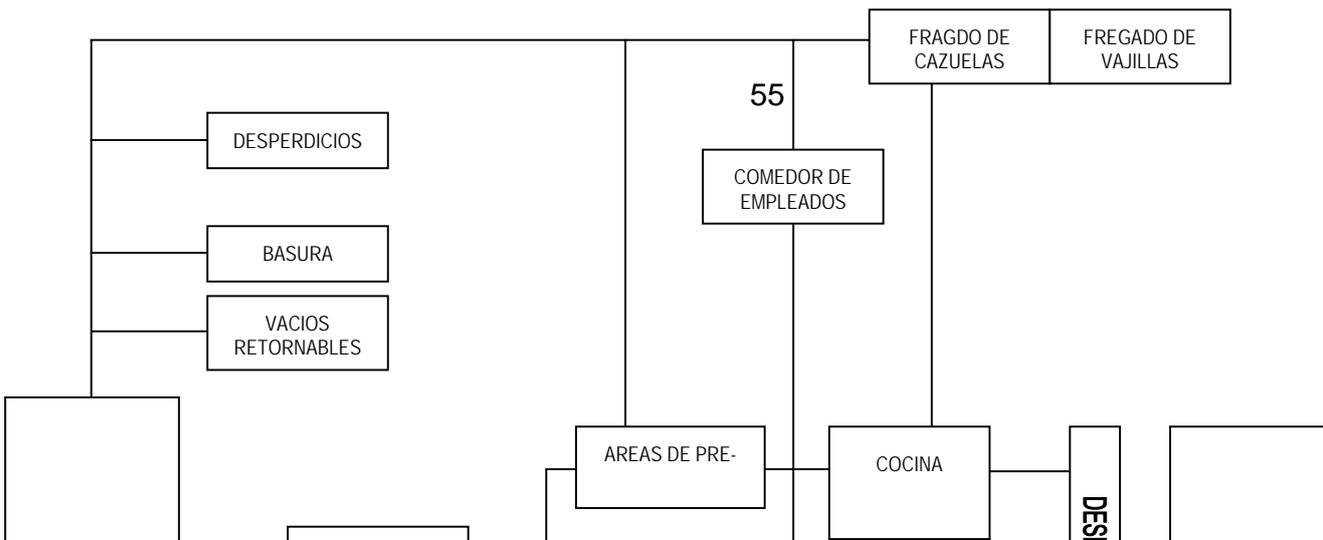
- servicio informal que se caracteriza por brindar platos a base de carnes, aves, pescado y mariscos, elaborados a la parrilla o a la plancha, o ambos, además de otros productos adicionales que complementen la oferta;
- esta zona deberá tener una ambientación especial y caracterizarse por su imagen y atmósfera atractiva;
- la elaboración de los platos y la exposición de los mismos deberá realizarse de manera que pueda ser observada directamente por los clientes, lo cual ayudará a estimular las ventas y a crear una atmósfera de espectáculo;
- deberá ser ubicada en lugares donde exista la mayor afluencia de turistas: área de piscina, terrazas sombreadas, jardines y otros. Para ello se analizarán las características particulares de cada lugar, así como la dirección de los vientos predominantes de manera que no se afecten la limpieza y atmósfera del área;
- el acceso desde la cocina central debe ser lo menos accidentado y se atenderá a que la distancia a recorrer con los suministros sea la menor posible;
- podrá estar asociado o no a un servicio de snack-bar.

**9.4 Cafetería**

- servicio de restauración ligera donde se ofrecen productos tales como: jugos de frutas, lácteos, elaboraciones de la fuente de soda, lunch frío y caliente, dulces y pasteles variados, cervezas, refrescos, maltas e infusiones. En las mismas se brindan algunos platos principales de elaboración sencilla en horarios de almuerzo y cena (cafeterías con comida);
- generalmente se ubica un mostrador o cancha con banquetas y un área de mesas.

Este tipo de servicio podrá contar con área de apoyo para la preparación de los productos y fregado de insumos y útiles en caso de no estar vinculado a la cocina central.

- se recomienda preferentemente en los hoteles urbanos.



**Figura 2 — Esquema funcional del sub-sistema de gastronomía**

**Tabla 4 — Hoteles de ciudad. Servicios gastronómicos mínimos a ofertar en establecimientos de alojamiento (excepto apartoteles) por cantidad de habitaciones y por categoría**

Áreas de restauración y bares	5 estrellas					4 estrellas					3 estrellas					2 estrellas					1 estrella								
	Cantidad de habitaciones																												
	< 100	100 a 150	150 a 200	200 a 250	> 250	< 100	100 a 150	150 a 200	200 a 250	> 250	< 100	100 a 150	150 a 200	200 a 250	> 250	< 100	100 a 150	150 a 200	200 a 250	> 250	< 100	100 a 150	150 a 200	200 a 250	> 250				
Rest. Buffet y/o Rest. Internacional	O	X	X	X	X	O	X	X	X	X	O	X	X	X	X	O	O	O	X	X	O	O	O	X	X	O	O	O	O
Rest. Especialidades o temático	O	X	X	X	X	O	O	X	X	X	-	O	O	O	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Parrillada	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cafetería	O	O	O	O	X	O	O	O	O	O	-	-	-	O	O	-	-	-	-	O	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Lobby bar	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Snack bar	O	O	X	X	X	O	O	X	X	X	-	-	X	X	X	-	-	-	O	O	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros bares	O	X	X	X	X	O	O	O	X	X	O	O	O	O	O	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Área Recreativa Nocturna	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	-	-	O	O	O	-	-	-	O	O	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Salón multiuso	X	X	X	X	X	O	O	X	X	X	O	O	X	X	X	-	-	-	O	O	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Room Service	X	X	X	X	X	O	O	O	O	O	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Simbología: X lo requiere  
 O opcional  
 - no lo requiere

NOTAS: Deberá considerarse lo señalado en el punto 9.1.5.  
 En Hoteles menores de 150 habitaciones el servicio de Snack puede ofertarse en el Lobby-Bar, debe definirse en el Programa  
 Es factible vincular el servicio de Snack bar con parrillada, debiendo definirse en el Programa.

**Tabla 5 — Hoteles y villas de playa. Servicios gastronómicos mínimos a ofertar en establecimientos de alojamiento (excepto apartoteles) por cantidad de habitaciones y por categoría**

Áreas de restauración y bares	5 estrellas					4 estrellas					3 estrellas					2 estrellas					1 estrella								
	Cantidad de habitaciones																												
	< 10	10 a 15	15 a 20	20 a 25	> 25	< 10	10 a 15	15 a 20	20 a 25	> 25	< 10	10 a 15	15 a 20	20 a 25	> 25	< 10	10 a 15	15 a 20	20 a 25	> 25	< 10	10 a 15	15 a 20	20 a 25	> 25				
Rest. Buffet y/o Rest. Internacional	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	O	O	O	X	X	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Rest. Especialidades o temático	X	X	X	X	X	O	O	X	X	X	O	X	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Parrillada	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	O	O	O	O	O	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ranchón de playa	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Lobby bar	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Snack bar	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	-	-	-	O	O	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros bares	O	O	O	X	X	O	O	O	X	X	O	O	O	O	O	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Área Recreativa Nocturna	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	-	-	-	O	O	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Salón multiuso	X	X	X	X	X	O	O	O	X	X	O	O	O	O	O	-	-	-	O	O	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Room Service	-	-	-	O	O	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Simbología: X lo requiere  
O opcional  
- no lo requiere

NOTAS: Deberá considerarse lo señalado en el punto 9.1.5.  
En Hoteles menores de 150 habitaciones el servicio de Snack se puede ofertar en el Lobby-Bar, debe definirse en el Programa  
Es factible vincular el servicio de Snack bar con parrillada, debiendo definirse en el Programa.  
Esta Tabla será válida para Hoteles de Naturaleza.  
Ofertar cenas temáticas en el Ranchón de playa, aprovechando el salón y la cocina existente

**Tabla 6 — Servicios gastronómicos mínimos a ofertar en aparthoteles por cantidad de habitaciones y por categoría**

Áreas de restauración y bares	5 estrellas					4 estrellas					3 estrellas				
	Cantidad de dormitorios														
	< 100	101 a 150	151 a 200	201 a 250	> 251	< 100	101 a 150	151 a 200	201 a 250	> 251	< 100	101 a 150	151 a 200	201 a 250	> 251
Restaurante Internacional y/o temático	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Snack – Bar Parrillada	-	O	X	X	X	-	O	O	O	X	-	O	O	O	X
Cafetería	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Área Recreativa Nocturna	-	-	-	O	O	-	-	-	O	O	-	-	-	O	O
Salón multiuso vinculado a la gastronomía	-	O	O	O	O	-	O	O	O	O	-	-	O	O	O

Simbología: X lo requiere  
 O opcional  
 - no lo requiere

NOTA: Deberá considerarse lo señalado en el punto 9.1.5

**Tabla 7 — Índices recomendados de plazas gastronómicas por habitación (p/h) para hoteles – villas de playa y cayos**

Áreas Gastronómicas	U	5 *	4 – 3 *
Restaurantes	p/h	.	1,3
• Buffet y/o Internacional			
• Especializado o Temático			
Restauración Ligera	p/h	1	0,8
• Cafetería			
• Snack-piscina-parrillada			
• Ranchón playa-parrillada			
Bares	p/h	0,8 –	0,6-0,4
• Lobby-bar, aquabar, piano bar y			

## NOTAS:

- Los índices de restaurantes y restauración ligera se refieren al total de plazas que deberán existir.  
Los requerimientos de plazas gastronómicas pueden obtenerse por un análisis de rotación de las mesas en correspondencia con la capacidad y por ciento de ocupación del hotel. Asumir 1.2 rotaciones en Buffet y 1.5 para los Especializados.
- La distribución de plazas en restaurantes se definirá por Programa, al igual que las de restauración ligera.
- Las plazas de bares se refieren a las áreas destinadas a bares, no se contabilizan otras áreas donde se brindará servicio de bar; buffet, especializado, snack-piscina, etc.
- Se utilizarán las mismas plazas en 4 y 3 estrellas, con el objetivo de potenciar los establecimientos de 3 estrellas para que puedan en un futuro recategorizarse.
- Las plazas en hoteles de ciudad tendrán características propias, y se definirán en el Programa, no debiendo exceder las establecidas en la Tabla 7.
- Los hoteles de 5 estrellas deben tener como mínimo dos restaurantes temáticos, cuya capacidad se definirá en el Programa. También es válido para hoteles de 4 estrellas.
- El buffet sencillo de 100 – 200 plazas se recomienda que sea de un ataque.
- El buffet de 300 – 400 plazas, se recomienda que sea de doble ataque.
- Los índices para hoteles de 2 y 1 estrellas se definirán en el Programa

**Tabla 8 — Índices recomendados de plazas gastronómicas por dormitorio de apartamento (p/h) para aparthoteles por categoría de establecimiento.**

Áreas de restauración	U	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas
1. Restauración:	p/h	1,04	0,88	0,68
• Internacional				
• Especializado				
2 Restauración ligera:	p/h	1,04	0,88	0,88
• Cafetería				
• Snack-bar				
Restauración total	p/h	2,08	1,76	1,36

Estos indicadores se mantienen según las Regulaciones Técnicas anteriores, dado que no se han proyectado establecimientos de estas características. En Aparthoteles de playa puede considerarse Ranchón con parrillada.

**Tabla 9 — Índices recomendados de metros cuadrados por plaza en las distintas áreas de restauración y de bar**

Tipo de área de restauración y de bar	Categoría	
	5 *	4 – 3 *
• Restaurantes Buffet con cocina espectáculo	2,6 - 2,4	2,4 - 2,2
• Restaurante Buffet convencional	2,2 - 2,0	2,0 –1,8
• Restaurantes Internacional y Especializado	2,0	2,0
• Parrillada	1,6	1,6
• Cafetería	1,6	1,6
• Ranchón de playa	1,6	1,6
• Lobby Bar	1,5	1,4
• Snack - Bar	1,6	1,6
• Aqua Bar	1,2	1,2
• Otros Bares	1,5	1,4
• Centro Nocturno	2,0	2,0
• Comedor de empleados	1,2	1,2

**NOTAS**

1. En los restaurantes buffet; están consideradas las áreas para mesas y las mesas buffet, postres, panes, ensaladas, etc. Se ha tenido en cuenta la modalidad de cocción espectáculo (show cooking), que requiere de un mayor espacio, por ello se ha establecido un rango de áreas.
2. En los restaurantes internacionales y especializados, las áreas previstas se han considerado con un servicio plateado, de haber otra modalidad se tendrá que calcular la misma.
3. En restaurante especializado en hoteles de ciudad se podrán incrementar las áreas, debiendo definirse en el Programa.
4. Se recomienda una estructura de mesas, de 40% – 50 % en 2 plazas y el resto en 4 y 6 plazas; estas últimas serán muy puntuales. Debe tenerse en cuenta las mesas con dimensiones moduladas, que la unión de 2 plazas se convierte en una mesa con capacidad para 4 plazas.
5. Se utiliza el mismo indicador de 4 estrellas para los establecimientos de 3 estrellas con vistas a potenciarlos adecuadamente, dada la importancia que tienen estas áreas gastronómicas.
6. Estos índices están basados en el dimensionamiento de las mesas, según las Bases de Arquitectura.
7. Para hoteles de 2 y 1 estrellas se definirán estos índices en el Programa.

## 9.5 Otras áreas de restauración

En el caso que se justifique técnico-económicamente la instalación de otras áreas adecuadas de restauración para el servicio del establecimiento u otras áreas en el exterior de este, aprovechando la disponibilidad de las edificaciones diseñadas estas deberán preverse en el Programa o a partir de los resultados o de las posibilidades obtenidas en la etapa de Ideas Conceptuales.

Este caso puede darse más frecuentemente en establecimientos de alojamiento de ciudad, donde como parte de su edificación pueden existir áreas de restauración con entrada independiente a la del establecimiento. En estos casos en el Programa o en la precisión y aprobación que se haga en Ideas Conceptuales se deberá señalar la capacidad y tipo de restaurante que se diseñará.

## 9.6 Bares

### 9.6.1 Generalidades

Las áreas y tipos de bar y sus índices orientativos recomendados de plazas por habitación o apartamento para los distintos tipos de bares se detallan en los Tablas 4, 5, 6, 7 y 8.

- en todos los casos la cantidad y tipos de bares, estarán en función de la categoría, capacidad, clasificación en la modalidad, objetivos y localización del establecimiento de alojamiento, todo lo cual se precisará y fundamentará en el Programa;
- se recomienda extender el servicio de los bares a terrazas, áreas exteriores o interiores de estar;
- dependiendo de su ubicación, categoría, modalidad y tipo de clientela, puede incorporarse al mismo alguna actividad musical o artística siempre que esto no afecte el funcionamiento de las áreas adyacentes, ni se produzcan ruidos que afecten el área habitacional;
- se recomienda un acceso desde las áreas internas de servicio para el abastecimiento de las mercancías del bar de forma tal que esta operación no sea observada por los huéspedes y público.

### 9.6.2 Lobby bar

- este bar ofrece servicios de licores, bebidas, coctelería, infusiones, jugos, refrescos y otros a los huéspedes y público que permanezcan en sus áreas o en el vestíbulo principal o lobby;
- su ambientación debe armonizar con la de este, pero de forma tal que sea fácilmente identificada, destacada, ya sea por el empleo de los desniveles en el piso, cambio de puntal u otra solución que atraiga al huésped;
- consta de mostrador, con o sin banquetas, área para la caja-chequera y un pequeño almacén. Se recomienda situar muebles de exhibición donde se muestren los productos que se ofertan.

### 9.6.3 Snack bar

- este tipo de servicio consiste en una versión moderna de la restauración ligera. Oferta, además de los productos típicos de bar, especialidades de plancha y parrilla, productos ligeros, siendo siempre fundamental la actividad de bar;
- su característica principal consiste en la terminación de los platos a la vista del cliente, lo cual crea una atmósfera atractiva y da sentido de espectáculo;
- para ello deberá preverse el equipamiento especialmente diseñado para este servicio (batería de snack);
- se recomienda tenga vinculación con la cocina central, área de preelaboración y los almacenes, además de contar con un área que le permita cierta autonomía en cuanto a la elaboración de la oferta y un almacén;
- debe preverse área de fregado si no estuviera directamente vinculada con la cocina central. La salida de desperdicios y basura no debe cruzarse con la circulación de huéspedes y público en general, y además debe quedar enmascarada;
- se recomienda que se ubiquen algunas plazas en el mostrador o barra;
- en establecimientos de alojamiento localizados en zonas de playa los snack bar suelen ubicarse en el área de la piscina, ya que esta constituye el centro fundamental de animación del mismo, confluyendo allí gran cantidad de huéspedes durante la mayor parte del día;
- en caso de que exista una parrillada, puede o no formar parte del snack bar;
- su ambientación formará parte integral del conjunto y tendrá un carácter tropical e informal.

#### **9.6.4 Aqua bar**

- este bar se desarrolla directamente vinculado al área de piscina y su uso es destinado fundamentalmente a los bañistas. Se ubicarán banquetas dentro de la piscina y otras con acceso desde las áreas aledañas;
- el equipamiento básico seleccionado servirá para brindar el servicio de bebidas y coctelería, el cuál se despachará en recipientes irrompibles;
- deberá contar con un local o área de almacenamiento;
- su diseño y orientación deberán responder a la concepción del servicio que presta, caracterizándose por su informalidad, rapidez y comodidad;
- cuando las condiciones lo permitan puede integrarse como conjunto el snack bar y la parrillada a éste para brindar un servicio integral al área de piscina.

#### **9.6.5 Otros bares**

- pueden también concebirse otros servicios de bebidas vinculados o no a los otros salones de consumo como, bar restaurante, bar mirador, video bar, piano bar y otros;
- en determinados casos en dependencia de la ubicación de los salones, el lobby bar también puede concebirse como una de las modalidades de las señaladas anteriormente.

**a. Bar Restaurante**

- está compuesto por un mostrador, un área de mesas y un pequeño almacén. Se recomienda ubicarlo directamente vinculado con los restaurantes y generalmente con la función por donde entren a ellos los huéspedes y público en general;
- se recomienda debe tener visuales desde el vestíbulo y hacia el exterior y puede estar o no integrado a otros salones de consumo;
- en el caso de que oferte sus servicios al restaurante buffet, se recomienda su integración con cierta independencia, en el que incluso pueda servirse el café y las cremas digestivas;
- cuando el bar se vincula a un restaurante clásico de especialidades u otros, se tratará de que constituya un área próxima, pero independiente, logrando así privacidad y evitando molestias a los clientes del salón restaurante.

**b. Bar mirador**

- como su nombre lo indica, se ubicará en la zona más elevada del establecimiento o desde donde se visualice integralmente el recurso natural o el paisaje que se desea mostrar;
- se recomienda lograr una total visibilidad y la ubicación del mostrador puede ser central evitando que interfiera las visuales;
- deberá preverse un acceso desde los ascensores de servicio no visible al huésped y un local para almacenamiento de bebidas.

**9.7 Centros de actividades nocturnas**

Dependiendo de la categoría del establecimiento y particularmente en hoteles y villas, se podrán concebir centros nocturnos tales como cabaret, discoteca y otros. La necesidad y alcance de los centros nocturnos deberán ser especificados en el Programa. Por lo específico del tema se indican los requerimientos tecnológicos básicos siguientes:

**9.7.1 Cabaret**

- a. Ofrecerá un Programa artístico cuyo objetivo será brindar al cliente una oferta nocturna de recreación y artístico cultural, acompañada de servicios gastronómicos. Generalmente se estructura de la forma siguiente: apertura con música viva o grabada (bailables), primer espectáculo, música viva o grabada, segundo espectáculo y música viva o grabada para finalizar.
- b. Podrán conformarse diferentes módulos artísticos en dependencia de la cantidad de figuras, elementos danzarios, orquesta acompañante y coro. La determinación del tipo del Programa artístico está en función de la categoría del establecimiento y capacidad del mismo, lo cual se determinará en el Programa.

c. Las áreas y su dimensionamiento estarán en función del establecimiento y del módulo artístico a utilizar.

d. Tanto en la ubicación como en la operación de cabarets, los ruidos propios del mismo no afectarán las zonas de alojamiento.

e. En los cabarets la oferta artística-recreativa es generalmente complementada con el servicio de alimentos y bebidas. En este caso:

- la oferta de alimentos generalmente consiste en una carta compuesta por 2 ó 3 platos de fácil elaboración y gran demanda, productos fríos del lunch (entremeses, hors d'ouvres) y en ocasiones alguna variedad de sándwich o canapés;
- la oferta de bebidas se complementa con la de coctelería;
- debido al peso que tiene la actividad gastronómica dentro de la operación del cabaret, se recomienda su ubicación al mismo nivel de la cocina central y en vinculación directa con ésta;
- en caso de no ser posible esta ubicación, deberá preverse cocina de terminación con área fría y caliente, despacho, service bar, área de fregado de vajillas, área de fregado de cacerolas, pantry para dependientes y caja-chequera.

### 9.7.2 Discoteca

a. Su característica fundamental consiste en que el público que baila constituye el espectáculo del mismo, por lo que la creatividad en el diseño de pisos, paredes, techos, elementos decorativos, luces y efectos especiales, así como la calidad y variedad de la música, constituyen el éxito del mismo.

b. Contemplará las siguientes áreas:

- barra (s) de bar, con oficio;
- vestíbulo de acceso y servicios sanitarios públicos para hombres y mujeres;
- pista de baile;
- salón o área de mesas y sillas;
- cabina de audio, iluminación y efectos especiales.

c. Descripción y requerimientos generales:

- los requerimientos para el vestíbulo de acceso y servicios sanitarios del cabaret son válidos para las discotecas;

- pista de baile. Se recomienda que su ubicación constituya el centro de toda la actividad, y puede estar a desnivel del salón. Los materiales a utilizar pueden ser acrílico, fibra de vidrio u otros de similares características;
- deben ser resistentes y se recomienda permitan su iluminación desde el interior;
- también pueden lograrse efectos especiales mediante humo, materiales reflectantes, luces u otros, los cuales enriquecen notablemente el espectáculo;
- salón o área de mesas. Reunirá similares características a las descritas para el cabaret. El piso se recomienda sea alfombrado o de materiales que disminuyan el ruido. Las paredes y el techo se diseñarán buscando elementos diversos donde también puedan proyectarle imágenes, luces y otros, así como también tendrán tratamiento acústico;
- los materiales más utilizados son espejos, acrílicos, tejidos, elementos metálicos u otros; con la utilización adecuada de volúmenes con diferentes texturas, pantalla para la proyección, movilidad de la cubierta de la pista de baile y otros se lograrán efectos especiales que son determinantes en este tipo de instalación;
- cabina de audio e iluminación. Se ubicará de modo tal que el operador desde esta posición domine todo el salón. Puede, de acuerdo al tamaño y a la categoría del establecimiento, diseñarse un local a nivel de piso, colgado, o constituir un mueble integral sin necesidad de área independiente;
- los sistemas de audio, iluminación y efectos especiales, estarán muy interrelacionados. En la actualidad es común el empleo de tecnologías mediante las cuales se logran rangos de luces donde se obtienen efectos muy especiales;
- en dependencia de su ubicación dentro del establecimiento de alojamiento, la cubierta de la discoteca puede tener planos inclinado transparentes para que desde el exterior se reconozca esta por sus destellos luminosos y a su vez penetre el ambiente nocturno al área de baile;
- es imprescindible que la ubicación y operación de las discotecas evite que los ruidos propios de la misma afecten las zonas de alojamiento;
- en las discotecas se ofrecen los servicios gastronómicos siguientes: bebidas, coctelería y productos comestibles ligeros. Para ello deberá preverse un pequeño lunch para el montaje de los productos y área de fregado, en caso que la oferta gastronómica lo determine;
- en el caso de las bebidas y coctelería puede adaptarse el servicio desde un service bar o montar una (s) barra (s) o mostrador (es) con o sin banquetas dentro del salón. En ambos casos deberá considerarse un local para almacén de bebidas y almacenamiento de los vacíos del día.

### **9.7.3 Otras áreas o locales para actividades nocturnas**

- es común en establecimientos de alojamiento desarrollar actividades nocturnas en áreas abiertas o semiabiertas. Se destacan entre éstas las de piscina y otras que por su ubicación y condiciones así lo recomienden;
- estas áreas deberán contar con un mínimo de requerimientos que permitan ofertar una actividad agradable y que con un mínimo de condiciones y equipos de fácil movilidad permitan el uso de las mismas en horas que generalmente no tienen una alta demanda;
- por su ubicación y facilidades las áreas de piscina son las más favorables para estos fines;
- las necesidades de iluminación y audio deben adaptarse al Programa específico, ya que el objetivo será la informalidad y el contacto directo con el medio natural;
- como generalmente estas áreas son abiertas o semiabiertas, se tomará siempre en consideración la situación climatológica, así como la influencia que estas actividades puedan tener en la comodidad y privacidad del área habitacional del establecimiento. Se preverán las condiciones necesarias para brindar servicios gastronómicos;
- es recomendable en hoteles de 4 y 5 estrellas tener un Área ó Teatro de Animación bajo techo para desarrollar la actividad de Animación nocturna; no obstante esto debe definirse en el Programa. Requiere de bar propio ó alguno cercano que brinde este servicio.

## **10 Subsistema de Gastronomía. Áreas de servicios. Requerimientos tecnológicos mínimos de las principales áreas o locales**

### **10.1 Generalidades**

- de todas las áreas de servicio de los establecimientos de alojamiento, las áreas de gastronomía requieren la mayor atención de diseño, en parte por las redes técnicas que están relacionadas con su equipamiento, así como por su influencia en los costos de inversión y en la vida de las edificaciones;
- las distancias deberán ser lo más cortas posibles. Las actividades relacionadas deben estar lo más cercanas o contiguas así como su distribución o planeamiento debe ser flexible. Deben evitarse los escalones en las líneas de los flujos;
- en las figuras 2 y 8 se muestran los esquemas funcionales de las áreas de servicio del subsistema de gastronomía. Deberá cumplir con las normas sanitarias del principio de "Marcha Adelante".

### **10.2 Área de carga y descarga**

Esta compuesta por:

#### **10.2.1 Patio de servicio**

- estará convenientemente protegido de forma que evite la visibilidad desde las áreas de alojamiento y públicas, podrá ser techado o descubierto en dependencia del diseño arquitectónico;
- deberá ser diseñado para el adecuado movimiento y salida de los camiones que tienen acceso al andén. Se deberá evitar cualquier afectación al parqueo a huéspedes y público en general;
- tendrá una garita de control que permita el chequeo de la entrada y salida de vehículos.

#### **10.2.2 Andén de carga y descarga**

- se preverán preferiblemente dos zonas dentro del andén: una para la entrada o recepción de mercancía y otra para la salida de lo sucio (desperdicios, basura, vacíos retornables, materias primas y otros). Estas dos zonas estarán bien definidas y separadas con posiciones independientes para los vehículos;
- se tendrá en consideración, además de su conexión con las áreas de gastronomía, que exista área suficiente para satisfacer las necesidades operacionales de la lavandería-tintorería, ama de llaves, áreas técnicas y de mantenimiento, así como del almacenamiento en general;
- el área de carga y descarga depende no solo de la capacidad del establecimiento, sino también de los volúmenes operacionales de las áreas de gastronomía, públicas y comerciales;
- en el caso de movimientos de carros, zorras y/o carretillas, contará con un plano inclinado o rampa que permita el movimiento de los mismos;
- próximo a la salida de los desperdicios y la basura, deberá preverse un vertedero para la higienización de los depósitos de desperdicios y carros;
- prever tomas de agua caliente y/o vapor en esta área para la limpieza;
- próximo e inmediato a esta área se ubicará la cámara de desperdicio, almacén de basura y envases retornables.

#### **10.2.3 Oficinas o locales para el jefe de abastecimiento y jefe de almacén**

Deben tener relación directa con el andén, el área de almacenes y el área de recepción de mercancías, Deben proporcionarse visuales hacia todas estas zonas para el imprescindible control o supervisión.

#### **10.2.4 Recepción y control de mercancías**

Esta área deberá tener relación directa con el andén, el área de almacenamiento y la oficina del jefe de almacén. En ella deberán ubicarse medios de pesaje.

### **10.3 Área de almacenes**

**10.3.1** Esta área deberá tener relación funcional con las áreas de recepción de mercancías y a su vez con las áreas de preelaboración, producción y servicios.

Tendrá un sólo acceso a la misma.

Deberá tener una vinculación cercana con los ascensores de servicio y de carga si estos existiesen.

**10.3.2** Debido a las características de almacenamiento esta área se divide en dos zonas:

- de almacenes climatizados;
- de almacenes no climatizados.

**10.3.3** En establecimientos de alojamiento situados en Polos con almacenes centralizados de productos para la gastronomía (climatizados y no climatizados) y centros de beneficio y preelaboración, los ciclos de entregas al establecimiento, serán diarios, siendo su cobertura de 2 días.

Las capacidades se determinarán para un período de cobertura que variará en dependencia del tipo de producto, posibilidades de suministro y ubicación geográfica del tipo de explotación (modalidad) y características del hotel.

**10.3.4** En los establecimientos de alojamiento situados en Polos con panadería y dulcería centralizada, contemplarán áreas de trabajo a estos fines. En este sentido sólo se preverán equipos para su conservación y venta. En establecimientos de 5 y 4 estrellas se recomiendan áreas y equipos para producir las especialidades de dulces y panes necesarias.

**10.3.5** Las capacidades y relación mínima recomendada de almacenes climatizados y no climatizados se determinaron según la capacidad del establecimiento de alojamiento en el caso, de hoteles y villas. Dicha relación y los índices orientativos propuestos se señalan en las Tablas 11 y 12.

En caso de preverse en el establecimiento según el Programa, capacidades adicionales de servicios gastronómicos se ajustarán o deberán precisarle las capacidades y, si fuera necesario, la relación de almacenes.

**10.3.6** Las áreas obtenidas a través de la utilización de los índices propuestos permitirán almacenamientos de productos por un ciclo entre 4 y 6 días con un nivel ocupacional del 75 %.

**10.3.7** Para ciclos de almacenamiento inferiores o superiores a los indicados (4 a 6 días) se rebajarán o aumentarán estos índices proporcionalmente siempre que éstas no exceden de 30 días. Al incrementarse los ciclos deberán considerarse a su vez los tiempos máximos de almacenamiento según las normas y las legislaciones de los Ministerios de Salud Pública y de la Industria Alimenticia.

**10.3.8** En el caso de aparthoteles, la relación de almacenes y sus correspondientes capacidades se definen en el Programa a partir de la capacidad del establecimiento y de los servicios

gastronómicos, previstos, en el mismo, partiendo de idénticas consideraciones a las establecidas en esta sección que son fundamentalmente para establecimientos hoteleros y villas.

### **10.3.9 Área de almacenamiento climatizado (cámaras frías)**

Es conveniente ubicarla en forma de bloque general con antecámara común y un solo acceso.

a. Las cámaras pueden ser convencionales o panelizables, el piso y las paredes deben estar revestidas por materiales que faciliten su limpieza y desinfección frecuente.

b. Cada cámara debe poseer medios para el control de la temperatura y humedad relativa, visibles desde el exterior.

c. Deberá lograrse una correcta iluminación de las cámaras y antecámaras a través de lámparas especiales resistentes a las bajas temperaturas y humedad.

d. En la Tabla 10 se relacionan las características recomendadas para los tipos de almacenes climatizados, que deberán preverse en los establecimientos de alojamiento.

e. En dependencia de la capacidad del establecimiento, su ubicación, número de plazas de restauración, características de su oferta gastronómica y otros aspectos podrán eliminarse, o agruparse las distintas cámaras señaladas en la Tabla 10. Esto se logra con:

- el empleo de contenedores de cierre hermético o depósitos que eviten la contaminación y transmisión de olores y sabores;
- unificación de las cámaras que tienen productos que no son susceptibles a la contaminación y transmisión de olores y sabores, como por ejemplo: grasas, lácteos, y otras;
- disposición de áreas climatizadas en almacenes para conservación de vinos y otras bebidas o licores.

f. En los establecimientos de alojamiento de poca capacidad (hasta 50 habitaciones) podrán reducirse las cámaras frías a una de congelación y dos para conservación utilizando contenedores. Los helados, en este tipo de establecimiento, se conservarán en refrigeradores de congelación.

g. Se colocarán de forma interrelacionada las cámaras para congelación y conservación de carnes, así como las de pescados y mariscos.

h. Los anaqueles o estantes, los tubos y ganchos de colgar serán de acero inoxidable.

i. En los establecimientos de alojamiento de poca capacidad (hasta 50 habitaciones) podrán reducirse las cámaras frías a una de congelación y dos para conservación utilizando contenedores. Los helados, en este tipo de establecimiento, se conservarán en refrigeradores de congelación.

- j. Se colocarán de forma interrelacionada las cámaras para congelación y conservación de carnes, así como las de pescados y mariscos.
- k. Los anaqueles o estantes, los tubos y ganchos de colgar serán de acero inoxidable.
- l. Deben proveerse en las cámaras de congelación un sistema de aviso o alarma para casos en que algún trabajador quede atrapado dentro de las mismas.
- m. La cámara para hielo deberá tener una ubicación que permita un acceso directo a la misma desde el andén sin tener que pasar a través de la antecámara general.
- n. La cámara para desperdicios tendrá relación directa con la zona del andén sucio, no permitiéndose el cruzamiento con las materias primas.
- o. Es recomendable el uso de puertas de arrastre en cámaras.
- p. La conservación de huevos será en la antecámara.
- q. Adicionalmente a las cámaras frías, se tendrán locales climatizados; ellos son:

- **Local de vinos**

Se conservarán en locales previamente diseñados (cava), a temperatura entre 15 °C a 18 °C, con control de humedad.

- **Local para cervezas**

La necesidad de este local se deberá definir en el Programa. Las cervezas envasadas en botellas y latas se almacenarán en local climatizado a temperatura entre 15 °C a 18 °C. La dispensada se almacenará en la antecámara en grandes depósitos.

Tabla 10 — Almacenes climatizados. Cámaras frías. Temperatura y humedades

Tipos de Cámaras Frías	Temperatura requerida °C	Humedad relativa recomendada %
Antecámara	+4 a + 7	85 - 95
Cámara para congelación de carnes	-15	85 – 95
Cámara para congelación de pescados y mariscos	-18	85 – 95
Cámara para helados	-18	85 – 95
Cámara para hielo	0 a –5	85 – 95
Cámara para conservación de carnes	0 a +4	80 – 85
Cámara para conservación de pescados y mariscos	-2	90 – 95
Cámara para conservación de lácteos	+2	85 - 95
Cámara para conservación de derivados cárnicos	+2	85 - 95
Cámara para conservación de frutas y vegetales	+ 4 a +6	85 – 90
Cámara para conservación de grasas	+2	85 - 95
Cámara para desperdicios	0 a +4	80 – 85

**Tabla 11 — Relación mínima recomendada de almacenes climatizados y cámaras frías por capacidad de alojamiento en hoteles y villas**

Relación de Almacenes Climatizados y Cámaras Frías	Menor de 100 hab.	De 120 a 150 hab.	De 175 a 250 hab.	De 270 a 300 hab.	Más de 320 hab.
Antecámara	X	X	X	X	X
Congelación de carnes	X	X	X	X	X
Congelación de pescado y mariscos	X	X	X	X	X
Congelación de helados	(1)	(1)	X	X	X
Conservación de carnes	X	X	X	X	X
Conservación pescados y mariscos	X	X	X	X	X
Conservación de lácteos	(2)	(2)	X	X	X
Conservación de derivados cárnicos	X	X	X	X	X
Conservación de frutas y vegetales	X	X	X	X	X
Conservación de grasas	(2)	(2)	X	X	X
Hielo	(3)	(3)	(4)	(4)	(4)
Desperdicios	X	X	X	X	X
Conservación de vinos (5)	Locales climatizados				
Cervezas (5)	Locales climatizados				

## NOTAS:

1. Para establecimientos de alojamiento menores de 150 habitaciones se admite el almacenamiento de helados en freezer.
2. En establecimientos menores de 150 habitaciones se admite la conservación de grasas con la conservación de lácteos, en dependencia de contar con panadería y dulcería.
3. En establecimientos menores de 150 habitaciones tendrán fabricante de hielo, no necesitarán cámara de conservación.
4. En establecimientos mayores de 150 habitaciones se admite fabricación de hielo con cámara de conservación acoplada.
5. Los locales climatizados para vinos y cervezas se definirán en el Programa.

**Tabla 12 — Índices orientativos de m<sup>2</sup>/hab. para almacenes climatizados y cámaras frías por capacidad de alojamiento en hoteles y villas**

Relación de Almacenes Climatizados y Cámaras Frías	Menores 120 hab	De 120 a 240 hab.	De 250 a 360 hab.	De 370 a 480 hab.	Más de 480 hab.
Antecámara	0,068	0,060	0,045	0,045	0,040
Congelación de carnes	0,066	0,052	0,049	0,040	0,039
Congelación de pescado y mariscos	0,066	0,052	0,049	0,040	0,039
Congelación de helados	-	-	0,021	0,021	0,020
Conservación de carnes	-	(1)	0,025	0,025	0,024
Conservación pescados y mariscos	-	(1)	0,025	0,025	0,024
Conservación de lácteos, grasas	-	0,04	0,030	0,030	0,030
Conservación de derivados cármicos	-	-	0,021	0,021	0,020
Conservación de frutas y vegetales	-	-	0,032	0,032	0,030
Local de vinos	-	-	0,021	0,021	0,020
Hielo	-	-	0,025	0,025	0,024 (2)
Desperdicios	(1)	(1)	0,021	0,021	0,020
Local de cervezas	-	-	0,020 (3)	0,020 (3)	0,020 (3)
Congelación de panes	-	-	0,021	0,021	0,020

**NOTAS:**

1. Para todos los casos. Se considerará una superficie mínima de 4,50 a 5,00 m<sup>2</sup>
2. La cámara de hielo, de ser necesaria se definirá en el Programa.
3. La necesidad de estos locales se deberá definir en el Programa.
4. En todos los casos en que el número de habitaciones coincida con el umbral entre dos rangos, se utilizará el índice inmediato inferior.
5. Antecámara incluye almacenamiento de huevos
6. Los locales de preparaciones de carnes, pescados, cafetín, servibar y panadería-dulcería se definirá en el Programa si requieren cámaras de conservación. Ver Anexo 2

**10.3.10 Áreas de almacenamiento no climatizado**

En todas las áreas de almacenamiento no climatizado, debe existir una adecuada ventilación, temperatura, iluminación y protección contra vectores e intrusos.

En la Tabla 13 se señalan los índices orientativos de m<sup>2</sup> por habitación para el cálculo de almacenes no climatizados para establecimientos hoteleros y villas.

En el caso de aparthoteles, la relación y capacidad de almacenes no climatizados se definen en el Programa a partir de la capacidad del establecimiento y de los servicios previstos para el mismo.

Dentro de esta área deberán preverse los almacenes siguientes:

**a. Almacén de viandas y frutas**

Debe estar vinculado directa o indirectamente al área de preparación de viandas y vegetales.

El piso y las paredes deben ser revestidos de material que facilite su limpieza y desinfección frecuente. Ubicar tragantes y tomas de agua.

Se recomienda un área para beneficio de frutas, viandas y vegetales vinculada al andén.

**b. Almacén de víveres secos**

Debe estar vinculado indirectamente con las áreas de producción. Debe garantizarse que su ubicación sea lo más distante posible de las fuentes de olores desagradables. Debe garantizarse la iluminación y ventilación, ya sea natural o forzada.

**c. Almacén de bebidas**

Este almacén tendrá una ubicación cercana a la zona de los ascensores de servicio, si existiesen, o tener vinculación con los pasillos de servicios que lo vinculan con el service bar y los almacenes de los bares. Se tendrá especial cuidado en que estos pasillos de acceso no atraviesen las áreas de producción o las áreas públicas.

En dependencia de la capacidad del establecimiento podrá valorarse la necesidad de ubicar dos almacenes de bebidas en lugar de uno.

Uno de ellos se utilizará para almacenar las bebidas de gran circulación (aguas, cervezas y refrescos) y el otro para el resto de las bebidas (licores y otros) que tienen menos movimiento.

**d. Almacén de insumos**

Por no ser de uso diario obligatorio, podrá estar o no ubicado en el área de almacenes. Deberá estar relacionado directa o indirectamente con el andén, pasillos de acceso a áreas de producción, servicios, y ascensores de servicio si existiesen.

Deberá habilitarse, en los casos que lo requieran, un local independiente dentro o aledaño al almacén de insumos para los productos químicos o inflamables; asegurando las normas de protección y seguridad vigentes.

Todo lo anterior estará definido en el Programa.

**e. Almacén de vacíos retornables**

Debe tener relación directa con zona de retorno o salida del andén.

**f. Almacén de basura**

Tendrá una relación directa con la zona de retorno o salida del andén. De ser posible debe ser climatizado.

El piso y las paredes deben estar revestidos de materiales que faciliten su limpieza y desinfección. Se ubicarán tragantes y atarjeas.

**Tabla 13 — Índices orientativos para el cálculo de los almacenes no climatizados para hoteles y villas**

Relación de almacenes	Índices de m <sup>2</sup> /hab.	Observaciones
Viandas, frutas y vegetales	0,12	Para establecimientos de alojamiento de más de 300 habitaciones se considerará un índice de 0,11 m <sup>2</sup> /hab. El área de frutas deberá estar separada de la de viandas. (Puede ser con cerca metálica eslabonada). Se incluye el área de beneficio.
Viveres	0,24	Para establecimientos de alojamiento de más de 250 habitaciones se considerará un índice de 0,20 m <sup>2</sup> /hab. Se propone 0,24 hasta 200 hab., 0,22 de 200 – 300 hab. y 0,20 para más de 300 hab.
Bebidas y licores	0,14 (máximo)	Para establecimientos de alojamiento de más de 300 habitaciones se considerará un índice de 0,12 m <sup>2</sup> /hab. El local de vinos debe ser climatizado.
Insumos	0,17 (máximo)	Para establecimientos de alojamiento de más de 300 habitaciones se considerará un índice de 0,15 m <sup>2</sup> /hab.
Vacíos retornables y materia prima recuperable	0,10	Para establecimientos de alojamiento de más de 300 habitaciones se considerará un índice de 0,08 m <sup>2</sup> /hab. Se recomienda separar el área de vacíos de materia prima.
Basura	0,04	Para establecimientos de alojamiento de más de 300 habitaciones se considerará un índice de 0,03 m <sup>2</sup> /hab.

NOTA Considerar local para beneficio de huevos, requerido por el Ministerio de Salud Pública.

**10.4 Área de preelaboración**

**10.4.1** Las áreas de beneficio y preelaboración se llevarán a un mínimo, tanto en espacio, como en equipamiento.

**10.4.2** Las condiciones generales para todos los locales que la integran, son las siguientes:

**a.** Su ubicación estará en relación funcional directa con el área de almacenes y el área de producción.

En todo momento se garantizará el cumplimiento del principio de *marcha hacia adelante* en la producción.

**b.** Por principio de *marcha hacia adelante* se considera el movimiento que realizan los productos por las diferentes fases de su proceso tecnológico: almacenamiento, preelaboración, elaboración y finalmente consumo. Deberá garantizarse un flujo continuo y evitar en todo momento el retroceso de los productos y cruce de los productos semielaborados y terminados con las materias primas, desperdicios o basuras.

**c.** La entrega de productos preelaborados hacia las zonas de producción y de los productos terminados hacia las áreas de consumo deberá realizarse a través de *pasillos de flujo limpio*.

**d.** La extracción de desperdicios y basura se realizará a través de *pasillos de flujo sucio*. Si el tamaño y la categoría lo justifican, la evacuación de los desperdicios podrá resolverse a través de medios mecánicos (trituradores).

**e.** La ubicación de las áreas de preelaboración es recomendable en forma de bloque, ya sea a través de subdivisiones ligeras o mediante locales independientes; que garanticen la visibilidad.

**f.** Todas las paredes estarán revestidas hasta una altura mínima de 1,80 m con azulejos u otros materiales que faciliten su limpieza y serán protegidas en sus esquinas con guarda cantones hasta 1,30 m de altura.

Deberán preverse en cantidad suficiente atarjeas que permitan el desagüe de las aguas de limpieza.

**g.** La terminación del piso debe ser con materiales apropiados que garanticen la seguridad e higiene del trabajo (losas antiácidas y antirresbalables de color claro preferiblemente).

**h.** Debe garantizarse en todo momento la correcta climatización e iluminación de los locales.

**i.** Deben preverse tomacorrientes en cantidad suficiente y estos deberán tener tapas de protección.

**j.** Deben preverse salidas de agua caliente para garantizar la correcta higienización de sus áreas.

**10.4.3** Los locales que deberán preverse son los siguientes:

**a.** Local para la preelaboración de productos cárnicos (carnes, aves, pescados y mariscos).

- su relación funcional más directa dentro de las áreas de producción deberá ser con la zona caliente o de cocción de la cocina;

- este local debe estar climatizado;
- la entrada y salida del mismo deberá ser a través de puertas que permitan su cierre;
- para los establecimientos con más de 200 plazas gastronómicas podrán preverse dos locales independientes: uno para la preelaboración de carnes y aves y otro para la preelaboración de pescados y mariscos. Para ello las soluciones pueden ser en dos locales totalmente independientes o en un solo local, pero dividido preferentemente mediante divisiones ligeras. En caso de ser dos locales independientes, ambos deberán cumplir los requisitos anteriormente señalados;
- para establecimientos con una capacidad superior a las 200 plazas gastronómicas deberá preverse una cámara de conservación para productos cárnicos semielaborados, la cual deberá estar en relación funcional directa con esta (s) área (s). Los parámetros que deberá cumplir esta cámara serán los mismos a los establecidos para las cámaras de conservación de carnes, pescados y mariscos existentes. La cámara podrá ser sustituida por refrigeradores en dependencia del volumen de producción para establecimientos de menos de 200 plazas.

**b.** Local para la preelaboración de frutas y preparación de jugos.

- su relación funcional directa dentro de las áreas de producción es con la cocina fría;
- este local debe estar climatizado;
- la entrada y salida del mismo deberá ser a través de puertas que permitan su cierre.

**c.** Local para la preparación de viandas y vegetales

Este es el único local de preelaboración que en caso de ser necesario puede estar ubicado en relación directa con el área de almacén de viandas, siempre y cuando se garantice el *pasillo de flujo limpio* para llegar al bloque de producción.

En este caso el proyecto determinará su climatización.

**d.** Local para la preparación de víveres

Tiene su relación funcional más directa con la zona de cocción en el bloque de producción.

**e.** Necesidad de cámaras frías en locales de preelaboración de alimentos. Ver Anexo 2.

## **10.5 Áreas de producción, despacho, higienización de insumos y útiles. Cocina central**

### **10.5.1** Estas áreas incluyen:

- cocción y despacho;

- área de preparación de la mesa buffet;
- lunch o cocina fría;
- panadería y dulcería;
- service bar;
- área de servicio de habitación (room service);
- fregado de vajilla;
- fregado de cazuelas;
- oficina o local del jefe de cocina;
- área de caja chequera;
- oficio para dependientes.

NOTA Estas dos últimas áreas podrán estar agrupadas o no. Ver Anexo 3 con las dimensiones recomendadas para los locales antes relacionados.

#### **10.5.2 Los requisitos comunes que deben cumplir, estas áreas se detallan a continuación:**

- su relación funcional es directa a través de pasillos o ascensores con los salones de servicio y el área de preelaboración. Indirectamente deben tener relación funcional con las áreas de almacenes, de forma sencilla y eliminen cualquier duplicación de equipamiento;
- deben concebirse preferiblemente de forma central, de modo que se vincule al mayor número posible de salones que ofrecen servicios gastronómicos, de forma sencilla y eliminen cualquier duplicidad innecesaria de equipamiento;
- garantizar en su concepción el cumplimiento del principio de marcha hacia delante, respetando la diferenciación entre corredores limpios y sucios;
- los pisos serán de material antiácido y antirresbalables, que garanticen su fácil limpieza y eviten accidentes del trabajo;
- se recomienda que las áreas que conforman la cocina central se ubiquen en el mismo nivel que las áreas de servicios de restauración principales.

Cuando esto no es posible, como en establecimientos de gran capacidad en localizaciones con limitaciones de espacio, como los hoteles de ciudad; el diseño debe buscar la agrupación más conveniente de las áreas de servicio con las de restauración y demás áreas con servicio gastronómico.

También, cuando esto no sea posible, podrán considerarse áreas auxiliares tales como: cocina de terminación, área de fregado y service bar.

- estas áreas estarán dotadas de buena iluminación, ventilación con extracción de aire mediante campana en el área de cocina, salidas de agua corriente, agua caliente, tragantes de piso, atarjeas, closets para materiales de limpieza y otros que faciliten su higienización.

### **10.5.3 Cocción**

- en esta área se elaboran las preparaciones calientes. En la misma deberá lograrse una distribución del equipamiento de forma tal que se garantice la especialización de las zonas de trabajo;
- deberá tener vinculación directa con las áreas de preelaboración la cocina fría y la zona de entrega o despacho;
- esta área debe contar con un eficiente sistema de ventilación y extracción mecánica de calor y vapor.

### **10.5.4 Cocina fría, lunch y mesa-buffet**

- en esta área se realiza la preparación de los platos fríos, infusiones, leche y otros productos similares, así como el servicio de los postres;
- en establecimientos con restaurante tipo buffet y en dependencia de la capacidad del mismo, podrá preverse un área especialmente dedicada a la preparación y montaje de la mesa-buffet;
- para la elaboración del desayuno, puede preverse una cocina-café para la preparación de leche, infusiones y similares, en dependencia de la capacidad del establecimiento; precisándose en el Programa.

### **10.5.5 Fregado de cazuelas**

- tendrá una relación directa con cocción y con el pasillo de flujo sucio para la salida de desperdicios. Es necesario que la salida del mismo no atraviese por otras áreas de la cocina central;
- incluirá estantes o colgadores para cazuelas limpias.

### **10.5.6 Fregado central de vajillas**

#### **a. Consideraciones generales.**

- se recomienda un área o local independiente en el que se realizará sólo esta función;

- esta área estará directamente vinculada con la circulación de las áreas de consumo gastronómico;
- en el caso que la cocina se vincule con más de un salón, se tratará de que el área de fregado sea común y directamente vinculada con las salidas de los mismos;
- el proceso tecnológico, en dependencia de la utilización de equipos mecanizados, está determinado por el montaje en cadena de las máquinas fregadoras de vajillas, cristalería, fregaderos y mesas auxiliares de descarga y de brillado de cristalería;
- los desperdicios serán evacuados a través de pasillos de flujo sucio.

**b.** Se recomienda que la compartimentación de esta área sea del modo siguiente:

- área o mobiliario de recogida de vajilla, cubertería y de cristalería;
- estas áreas deberán estar juntas, pero delimitadas por la superficie útil del mueble y dispondrán de espacio suficiente para la descarga. Se considerará espacio para la circulación de los carros auxiliares de recogida;
- área de fregado. Constará de fregaderos y máquinas de fregado acopladas con las mesas de recogida de vajilla, cristalería, y con las mesas de salida;
- esta área deberá tener conexión funcional con la terminación de la línea de fregado y se necesita espacio para la circulación de los carros transportadores de vajilla y cristalería.
- Se considerará un área o local con muebles para la vajilla y cristalería limpias.

#### **10.5.7 Service bar**

- se recomienda, en lo posible que el mismo quede a vista y vinculado al salón;
- este local tendrá relación directa con la circulación general del área de despacho, se recomienda constituya un local totalmente independiente y tendrá vinculación con el almacén general y la cámara de bebidas del establecimiento;
- se deberá prever la protección contra intrusos;
- se recomienda una pequeña área de almacén de bebidas con vinculación directa con el service bar independiente del almacén general de bebidas. En dependencia de la magnitud del establecimiento se considerará una cámara fría para bebidas directamente vinculada al service bar.

#### **10.5.8 Área de despacho, oficio y caja chequera**

**a.** Esta área se conoce también como office u oficio de dependientes y permite el enlace funcional directo entre los salones y los diferentes puntos de despacho o entrega de la cocina central (cocción, lunch, service bar y área de fregado de vajilla).

b. Generalmente la vinculación con los salones se establece mediante dos puertas, una de entrada y otra de salida que tendrán un ancho mínimo de 1 m cada una. La conexión cocina-restaurant en establecimientos de categorías de 5, 4 y 3 estrellas, se deberá realizar de manera tal de evitar visuales y transmisión de ruidos. En todos los casos se evitarán las visuales desde el salón hacia las áreas de trabajo.

c. En esta área se incluirán:

- área de oficio. En ella se ubicarán los equipos de agua, hielo, pan y los muebles para la mantelería e insumos, debe preverse espacio para situar los carros auxiliares;
- área de caja-chequera. Deberá tener una ubicación estratégica que permita visibilidad sobre la zona de despacho y control de la salida hacia las áreas o salones de servicio. No obstante puede ubicarse en el Salón; lo cuál deberá definirse en el Programa.

#### **10.5.9 Servicio de habitaciones (room service)**

a. Constituye un local independiente en el que se ejecutan las tareas relacionadas con la recepción y ejecución de los pedidos a las habitaciones y otras áreas de consumo.

b. Éste servicio estará directamente vinculado a la cocina central y a los ascensores de servicio.

c. El área estará dividida funcionalmente en las zonas siguientes:

- zona de recepción y pedido;
- zona de carros: deberá permitir situar un número de carros mesas, que garantice un eficiente servicio de habitaciones de acuerdo a la dimensión, clasificación, modalidad y comercialización del establecimiento;
- zona para la monta de carros.

d. En los niveles habitacionales prever área para estacionamiento de carros mesa ya utilizados.

#### **10.5.10 Panadería-dulcería**

a. Cuando sea prevista en el Programa de acuerdo a su categoría según las consideraciones del apartado 10.3.4 y en los casos de no existir posibilidades de prestarse este servicio al establecimiento. Podrá tener relación indirecta con la cocina central.

b. Dentro de este local y en dependencia del equipamiento y la forma de suministro se concebirán las zonas siguientes:

- zona del almacenamiento de las materias primas y utensilios;

- zona de preparación;
- zona de horneado y cocción;
- zona de terminación y montaje de productos;
- zona de fregado;
- zona de almacenamiento del producto terminado.

c. En dependencia del volumen de producción se considerarán medios de refrigeración, materias prima y producto terminado directamente vinculadas con la panadería-dulcería, así como cámara fría en dependencia de la capacidad del Establecimiento.

En la zona de horneado y cocción deberá preverse campana de extracción.

#### **10.5.11 Local del jefe de cocina**

- deberá ubicarse en la cocina central. Se debe lograr que el jefe de cocina tenga visibilidad sobre las áreas que conforman la misma, en especial el área de cocción y lunch;
- el almacén de diario del jefe de cocina debe tener relación directa con su oficina.

#### **10.5.12 Comedor de empleados**

a. Es uno de los componentes del Área de empleados señalados en la sección 13 del subsistema administrativo.

b. Se recomienda tenga una vinculación directa con la cocina central. Deberán definirse las siguientes zonas o áreas.

- área de despacho o entrega de alimentos;
- área de fregado;
- salón comedor. Se ubicará la caja de agua fría y estantes para insumos.

c. El acceso de los trabajadores hacia el comedor no debe ser a través de la cocina central.

d. En esta área podrán preverse facilidades para TV, medios audio-visuales, reuniones y otras.

e. Debe localizarse, en lo posible, cercano al área de baños y taquillas de empleados.

- área de despacho o entrega de alimentos;
- área de fregado;
- salón comedor. Se ubicará la caja de agua fría y estantes para insumos.

- f. El acceso de los trabajadores hacia el comedor no debe ser a través de la cocina central.
- g. En esta área podrán preverse facilidades para TV, medios audio-visuales, reuniones y otras.

Debe localizarse, en lo posible, cercano al área de baños y taquillas de empleados.

Se recomienda tenga vestíbulo propio, desde el cual se pueda acceder al comedor

### **10.5.13 Área del fabricante de hielo central**

Cuando se justifique su uso por el Programa, deberá estar ubicada en un lugar cercano a la cocina central o a un punto donde se facilite la distribución de su producción y preferiblemente sobre la cámara de conservación de hielo.

## **11 Subsistema público comercial. Requerimientos tecnológicos mínimos para todas las áreas o locales**

### **11.1 Acceso de huéspedes y público (motor lobby)**

- el acceso principal de huéspedes y público estará ubicado de forma tal que permita identificar rápidamente la entrada del establecimiento de alojamiento;
- será techado para peatones, ómnibus y autos, permitiendo a los huéspedes y su equipaje el acceso sin posibilidades de que sean afectados por la lluvia;
- en el caso de establecimientos de alojamiento de ciudad o suburbanos que se restauren, adapten o remodelen, en los cuales no exista una solución de techado del (los) acceso (s) y que el hacerlo provoque afectaciones urbanas o no sea posible por razones debidamente fundamentadas, se podrá limitar dicho techado al acceso peatonal al establecimiento;
- el diseño debe disminuir las molestias que se pueden producir por el movimiento de los equipos automotores;
- en villas, prever área para estacionamiento de carros que transportarán maletas;
- el ancho mínimo de la vía de acceso (bajo techo) será de 7,00 m y la altura mínima de 4,50 m, tal como se establece en la NC 775-4, previendo posibles congestiones, esperas, carga y descarga de equipajes de los vehículos y otros movimientos; así debe preverse el radio de giro requerido (15,00 m) y la longitud de aparcamiento requerido para ómnibus;
- en el Programa se deberá precisar, o en las Ideas Conceptuales evaluar, la necesidad que adicionalmente al acceso principal de huéspedes y público, se prevea algunos de los accesos siguientes, según las características del establecimiento de alojamiento y de sus instalaciones:
  - acceso a restaurantes, bares, centros nocturnos, discotecas;
  - acceso a salones o locales de funciones: polivalentes, de conferencias y otros;
  - acceso para giras turísticas;

- acceso a suites o apartamentos, con determinada exclusividad.

El techado deberá abarcar los accesos secundarios principales del establecimiento, señalados anteriormente.

Cada acceso deberá ser claramente diferenciado de acuerdo a su función con el techado, señalización, iluminación y otros tratamientos arquitectónicos.

- algunos de los accesos podrán requerir paradas de taxis u ómnibus, otros pueden requerir medidas de seguridad específicas, todo lo cual será precisado en el Programa o en la aprobación de las Ideas Conceptuales;
- las entradas de parqueo del establecimiento se recomienda sean desde y hacia el acceso principal de huéspedes (motor lobby), con lo cual se facilita la ubicación y movimiento del parqueador;
- en establecimientos preferentemente de ciudad, en 5 y 4 estrellas se recomienda prever puestos o áreas para portero y parqueador;
- las aceras en áreas de acceso al motor lobby deben tener un ancho mínimo de 3,50 m para el paso del equipaje y la ubicación de carretillas para equipaje.

### 11.2 Vestíbulo principal

Por ser el vestíbulo principal la primera imagen que recibe el visitante al acceder a un establecimiento de alojamiento, sus características de diseño deben propender a producirle un impacto agradable y perdurable.

- la conformación del espacio y disposición de los servicios, la volumetría, el mobiliario y la utilización adecuada de las áreas verdes, la luz, el sonido, el agua y el color son elementos principales que pueden asegurar el éxito esperado, si se logra en su diseño un balance satisfactorio entre el impacto visual y la funcionalidad;
- las dimensiones del vestíbulo principal y su equipamiento serán especificadas en el Programa;
- el diseño debe permitir identificar desde el acceso las principales funciones y servicios que se encuentran en dicha área tales como: recepción o carpeta, caja, conserjería, guarda valores, servicios sanitarios, lobby bar, tiendas, buroes y oficinas del frente, de dirección, de atención al público, y otros;
- dentro del diseño de las áreas que componen el vestíbulo, es importante la localización de la recepción o carpeta, caja y buroes de atención al público.
- entre sus funciones está también ser el punto de control y supervisión virtual del acceso y movimiento de huéspedes y visitantes por el personal del establecimiento;
- se consideran en el dimensionamiento de los vestíbulos los siguientes indicadores porcentuales:
  - áreas de estar 40 % - 50 % del área total;

- áreas de circulación 60 % - 50 % del área total;
- no se considera el área de patios interiores no techados en los indicadores anteriores, no debiendo ser mayor que el 20 % del área total del vestíbulo;
- los materiales del piso deben ser resistentes al tráfico intenso y fáciles de limpiar;
- en el caso de utilización de escaleras que comuniquen el vestíbulo principal con otro nivel de servicios, estas además de constituir un elemento importante del diseño del área, deben ser espaciosas con un ancho mínimo de 1,80 m y los pasos de materiales antirresbalables;
- es conveniente prever un mínimo de un teléfono por cada 100 habitaciones para uso público y llamadas internas ubicándose, al menos, dos cabinas telefónicas o teléfonos; esto último en dependencia de la categoría del establecimiento; cualquier modificación se definirá en el Programa.

Se recomienda tener en consideración los siguientes índices orientativos para el dimensionamiento del vestíbulo en dependencia del tipo de establecimiento

Tipo de establecimiento	Consideraciones del dimensionamiento	Area (m <sup>2</sup> /hab)
Ciudad	Moderado	0,6 – 1,0
Aeropuerto	Pequeño	< 0,6
Carretera, motel	Pequeño	< 0,6
Turístico de playa, de golf y otros (resort)	Moderado	0,6 – 1,0
Convenciones	Amplio	> 1,0
Renovación, reconstrucción o adaptación	Depende del tipo y posibilidades	Variado

### 11.3 Servicios sanitarios públicos

- los servicios sanitarios públicos se vincularán al vestíbulo principal, en un área no jerarquizada, pero con buenas señalizaciones y su dimensionamiento se especificará en el Programa;
- los servicios sanitarios públicos en establecimientos de alojamiento de 5, 4 y 3 estrellas, mayores de 100 habitaciones, deben estar precedidos de un vestíbulo de acceso. Se evitará en todos los casos las visuales directas al interior de los servicios sanitarios;
- deberán existir servicios sanitarios independientes para hombres y mujeres, así como ubicar cabinas para personas con discapacidad o una unisexo. Los materiales a utilizar tanto en pisos como en paredes serán lisos, sin poros y deben permitir una fácil limpieza;

- la solución de ventilación no permitirá que en ningún caso puedan pasar olores desagradables a otras áreas del vestíbulo;
- en los establecimientos de alojamiento de 5, 4 y 3 estrellas, los servicios sanitarios de hombres y mujeres estarán dotados como mínimo de lavabos, inodoros, urinarios para el de hombres, espejos sobre el lavabo, portarrollos, jaboneras y secadores de manos;
- en el establecimiento de alojamiento donde haya una gran concentración de servicios principalmente gastronómicos y estos no se encuentren en el nivel del vestíbulo principal, se deberá ubicar servicios sanitarios públicos en dichas áreas.

#### **11.4 Áreas comerciales**

**11.4.1** La actividad comercial y específicamente la de tiendas; constituye un factor fundamental en la estancia de los huéspedes y visitantes en nuestros establecimientos de alojamiento, no sólo constituye un medio de satisfacción de sus necesidades personales, sino que representa, además, un punto focal en cuanto a la vida social y pública del establecimiento.

**11.4.2** Económicamente constituye una de las actividades más rentables y de menor costo y un medio de promoción y publicidad para nuestros productos nacionales.

**11.4.3** Las áreas comerciales se situarán en las zonas de mayor accesibilidad y visibilidad de los huéspedes y público. Se recomienda lograr espacios transparentes de forma de lograr una comunicación visual consumidor-productor.

**11.4.4** Se recomienda que el acceso de los huéspedes a la (s) tienda (s) se produzca a través de un espacio interior del establecimiento de alojamiento, aunque no se excluyen otras alternativas.

**11.4.5** El número y características de las tiendas, almacenes y locales complementarios se exponen en las Tablas 14 y 15 las cuales se seleccionarán y se especificarán en cada Programa, o se precisarán en la etapa de aprobación del Anteproyecto a partir de las condiciones generales de espacio previstas en el Programa.

En la Tabla 16 se exponen orientativamente las áreas a considerar para las tiendas y sus locales, las cuales deberán precisarse en el mismo momento que las señaladas en el párrafo anterior.

**11.4.6** Atendiendo a la clasificación en su modalidad y localización, categoría y capacidad del establecimiento de alojamiento deberán contar con tiendas mixtas y tiendas especializadas o boutiques; según Programa.

**11.4.7** En establecimientos hoteleros de ciudad de categoría de 5 y 4 estrellas y de 250 habitaciones, o en otros tipos y modalidades de establecimiento, donde su propia capacidad o su actividad comercial está relacionada con un complejo o da servicio a otros establecimientos, podrá considerarse una tienda por departamentos.

**11.4.8** Las áreas comerciales considerarán lo siguiente:

- las tiendas estarán dotadas de sistema de aire acondicionado, así como parte de su almacén;
- los cierres que circunscriben el área serán de piso a techo;
- las tiendas y almacenes contarán con un sistema de alarma y protección contra robos e incendios;
- el área de la tienda no debe tener elementos fijos que limiten la versatilidad de uso del espacio. Las distintas áreas de ventas se conformarán mediante el uso de muebles.

**11.4.9** Las características generales de cada tipología de tiendas se describen a continuación:

**a. Tienda por departamentos**

Generalmente esta agrupación se concibe dentro de un mismo espacio, caracterizando las diferentes modalidades comerciales a partir de divisiones verticales conseguidas con el propio equipamiento y los elementos de decoración que así la identifiquen.

Se propone la siguiente agrupación por productos en estas tiendas, que se precisará en Programa:

- venta de bebidas, licores, conservas, confituras, tabacos y cigarros, pudiendo estar estos dos últimos en espacio independiente, lo cual se podrá detallar en el Programa o en la aprobación del Anteproyecto;
- venta de confecciones. A su vez podrá estar subdividida en confecciones de caballeros, señoras y niños;
- venta de artículos de perfumería y cosméticos. Se podrá incorporar la venta de algunos productos farmacéuticos;
- venta de artesanía. Se recomienda enfatizar los productos locales. Se podría subdividir en artículos de piel, tallas de madera, taxidermia, orfebrería, cerámica y otros;
- venta de artículos deportivos a la cual se le podrá incorporar la venta de juguetes;
- venta de libros, revistas, sellos, postales e impresos en general.

En el caso de este tipo de tienda puede requerirse, además del almacén central, un sub-almacén con las siguientes recomendaciones para cada actividad especializada.

- para bebidas y licores; tabacos y cigarros, y artesanía se recomienda un 30 % de sus respectivas áreas de venta;
- para calzado se considerará un 50 % de su área de venta;

- para perfumería; artículos deportivos y juguetería; librería e impresos se considerará un 20 % de sus respectivas áreas de venta;
- para joyería de 6,0 a 10,0 m<sup>2</sup>;
- para confecciones no se considerará sub-almacén

#### b. Tienda mixta

Esta modalidad se concibe para establecimientos de alojamiento de menos de 250 habitaciones.

Se caracteriza por la diversidad de productos que se ofertan, los cuales se precisarán según la preferencia del turista.

Si el Programa lo especifica podrá concebirse una, para productos importados y otra para la venta de productos nacionales.

#### c. Tiendas especializadas o boutiques

Este tipo de tiendas se caracterizan por la venta especializada de un tipo de producto o departamento específico que lo personalice del resto de las tiendas por su diversidad y calidad.

Generalmente se desarrollan en espacios entre 9,00 y 40,00 m<sup>2</sup>, pueden ser mayores si así se especifica. El Programa especificará la cantidad, tipos y dimensiones deseadas de las tiendas.

#### d. Otras actividades comerciales

Ubicación de pequeños estanquillos de carácter temporal o permanente que se deberán ubicar en áreas de gran animación. Ejemplo: vestíbulos, área de piscina, recreativas u otras y generalmente su expendio se realiza con un solo dependiente.

**Tabla 14 — Tipos de tiendas a seleccionar en establecimientos de alojamiento de 5, 4 y 3 estrellas**

Tipo de tiendas	Hasta 250 habitaciones	Mas de 250 habitaciones	Observaciones
Por departamento	NO	opcional	Se excluyen en establecimientos de categoría 3 estrellas y en cualquier categoría para establecimiento aislado
Mixtas	opcional	opcional	Para más de 250 habitaciones. Se considera solo de no existir tiendas por departamentos
Especialidades o boutiques	opcional	opcional	Se excluye en establecimientos de alojamiento de categoría 3 estrellas
Estanquillos y otras	opcional	opcional	

NOTA En establecimientos de hasta 250 habitaciones se seleccionará entre la tienda mixta y la de especialidades.

**Tabla 15 — Locales para oficinas en tiendas de establecimientos de alojamiento**

Oficinas y otros locales de tiendas	Hasta 100 habitaciones	De 100 a 150 habitaciones	Mas de 150 habitaciones	Observaciones
Administrador y caja central	X	X	X	Su dimensión oscila entre 9,00 y 12,00 m <sup>2</sup>
J' Contabilidad	Se incluye en la oficina del administrador	Se incluye en la oficina del administrador	X	Su dimensión oscila entre 9,00 y 12,00 m <sup>2</sup>
Auxiliares de Contabilidad y Personal	NO	NO	Se incluye en la oficina del J'	Su dimensión está en dependencia de la magnitud de la tienda y el número de trabajadores
Local de computadoras	NO	NO	X	La dimensión de este local oscila entre 6,00 y 9,00 m <sup>2</sup>
Caja central	NO	NO	X	Su dimensión oscila entre 6,00 y 8,00 m <sup>2</sup>

**11.4.10** Los locales que conforman las tiendas en dependencia de la modalidad, categoría, clasificación y capacidad del establecimiento de alojamiento, son los siguientes:

- área de venta;
- área de almacenamiento;
- áreas de oficinas y del centro de cálculo.

El diseño de los locales que conforman las tiendas requiere características arquitectónicas acordes a la categoría, localización y clasificación del establecimiento, así como a los objetivos previstos para los mismos. De igual forma se precisarán las condiciones de seguridad previstas en la presente norma y en la NC 775- 12.

Las áreas de almacenamiento, oficinas y el centro de cálculo, se consideran como áreas de servicios, exceptuando aquellos casos en que estas estén en el área de venta.

**11.4.11** Las áreas de almacenes previstas en la Tabla 16 podrán reducirse en la medida que exista un apoyo eficiente de abastecimiento desde instalaciones de almacenamiento del Polo turístico o zona de este.

**11.4.12** Dada la política actual de áreas comerciales, estas se definirán en el Programa.

## **11.5 Áreas, salones y locales de usos múltiples**

**11.5.1** Es una de las principales áreas dentro del subsistema público-comercial y está compuesta por salones, locales y áreas de reuniones, banquetes, recepciones y espacios de exhibiciones diseñados en forma de salones o locales independientes o polivalentes, lo cual depende de los objetivos previstos para los mismos.

En algunos establecimientos de alojamiento, fundamentalmente convenciones, esta área puede comprender teatros.

**11.5.2** Generalmente en el Estudio de oportunidades se recomienda la variedad de funciones de estos salones o locales, basada en el análisis de la demanda de los diferentes tipos de uso, ya sea sociales o comerciales. Por este motivo en el Programa se especificará la cantidad, tipos y áreas de estos salones o locales, así como si se desea su diseño como salones polivalentes o independientes y los objetivos o usos que deben preverse en el diseño.

En la Tabla 17 se muestran las características orientativas fundamentales de los salones o locales de usos múltiples que pueden usarse en aquellos establecimientos donde se prevean los mismos.

Tabla 16 — Índices orientativos de m<sup>2</sup>/habitación por tipos de tiendas o área comercial

Tipo de tienda o área comercial	Cantidad de habitaciones	Establecimiento de alojamiento de 5 estrellas		Establecimiento de alojamiento de 4 estrellas		Establecimiento de alojamiento de 3 estrellas		Observaciones
Tienda por departamentos	Para más de 250 habitaciones	Área de ventas	0,9	Área de ventas	0,8	NO		Sólo se considera para ciudades para establecimientos de 5 y 4 estrellas. Su necesidad se establecerá en el Programa
		Área de almacenam. central	0,9	Área de almacenam. Central	0,8			
Tiendas mixtas	Para menos de 250 habitaciones	En Polos turísticos y ciudades		En Polos turísticos y ciudades		En Polos turísticos y ciudades		Índice total de m <sup>2</sup> /hab. Incluye área de venta y almacenamiento central
		Total:	1,8	Total:	1,6	Total:	1,4	
		- Área de venta	0,9	- Área de venta	0,8	- Área de venta	0,7	
		- Área de almacenamiento	0,9	- Área de almacenamiento	0,8	- Área de almacenamiento	0,7	
		En zonas aisladas		En zonas aisladas		En zonas aisladas		
		Total:	2,0	Total:	1,8	Total:	1,6	
		- Área de venta	1,0	- Área de venta	0,9	- Área de venta	0,8	
		- Área de almacenamiento	1,0	- Área de almacenamiento	0,9	- Área de almacenamiento	0,8	
Especializadas o boutiques	Independiente a la cantidad de habitaciones	En el Programa se definirá la cantidad y tipos de tiendas especializadas		En el Programa se definirá la cantidad y tipos de tiendas especializadas		NO		Sus dimensiones generalmente oscilan entre 9,00 y 40,00 m <sup>2</sup>
Estanquillos u otras	Independiente a la cantidad de habitaciones	A definir en el Programa		A definir en el Programa		A definir en el Programa		Generalmente la cantidad y tipos de estanquillos se conforman con mobiliario

## NOTAS:

En el Programa se definirán los índices específicos para cada establecimiento de alojamiento.

El índice para cada área de almacenamiento se definirá en el Programa del establecimiento de alojamiento

**11.5.3** Dada la especificidad de las distintas áreas de usos múltiples se desarrollan, más habitualmente, los salones o locales polivalentes. En los establecimientos de alojamiento de convenciones o centros de conferencias existe un desarrollo más amplio de estos salones o locales dado el amplio rango de actividades que poseen, combinando distintos objetivos como el carácter amplio o limitado o especializado de los diferentes salones o locales. Las áreas pueden ser sencillas o lujosas, y emplear o no las tecnologías de medios audiovisuales donde sea necesario.

La utilización de áreas o locales específicos exige una mayor pre-definición de sus usos en el Programa. Pueden establecerse en el Programa definiciones generales, que permitan diseñar las capacidades de los distintos locales y sus salones de usos múltiples en la etapa, de las Ideas Conceptuales con vista a tomar decisiones más precisas de sus instalaciones y diseños de interiores de los locales, a partir de los resultados obtenidos.

**11.5.4** Las áreas aproximadas que son requeridas por los diferentes tipos de plazas (asientos) se muestran orientativamente en la Tabla 17. Estos índices podrán ser utilizados en los respectivos Programas o ser precisadas en ellos.

**11.5.5** Es frecuente que las distintas áreas de usos múltiples se agrupen y que fácilmente se pueda tener acceso a ellas desde el vestíbulo principal.

Se recomienda en estos casos que posean un acceso secundario independiente al del vestíbulo principal, que puede ser directamente desde la calle o del área de parqueo.

En establecimientos de alojamiento de convenciones o centros de conferencias, puede ser preferible una separación de los distintos salones y locales motivada por la amplia cantidad y diversidad de usos y de actividades, así como su posible simultaneidad, evitándose de esa forma interferencias o distracciones innecesarias. En ocasiones esta separación puede ser realizada agrupando determinadas actividades en zonas de un mismo piso o en pisos contiguos.

En el caso de salones contiguos o en los salones polivalentes divisibles es posible concebir que sus entradas tengan un área de recepción común.

**11.5.6** Debe existir acceso directo del servicio gastronómico a los salones polivalentes, de reuniones y banquetes.

En el caso de salones mayores de 100 plazas es necesario prever el local para un pantry auxiliar de servicio, si el salón no está vinculado a la cocina central, el pantry estará al mismo nivel del salón.

**11.5.7** En el caso de establecimientos de alojamiento de convenciones o con salones polivalentes, el diseño de estos locales puede permitir, donde esté previsto en el Programa, la subdivisión de estas áreas mediante paredes móviles con tratamiento acústico.

La divisibilidad de los salones o locales es un aspecto vital en el diseño y flexibilidad operacional, sobre todo en aquellos establecimientos en que no está tan definido, desde su concepción. el uso de los distintos salones, debiéndose determinar en el Programa sus respectivas capacidades, las formas y cantidad de divisiones.

**11.5.8** Todos los salones tendrán la privacidad requerida, por lo que sus paredes y techos serán recubiertos con materiales acústicos. En este aspecto se tendrá un tratamiento especial en los casos donde se utilice cielorrasos abiertos que contienen los sistemas ingenieros y redes técnicas de apoyo a las actividades, que se realicen en dichos salones o locales.

**11.5.9** En el diseño de estos salones o locales, es imprescindible la estrecha coordinación entre las distintas especialidades que se determina en su diseño, dado que están directamente relacionadas y altamente dependientes unas de otras. Las especialidades que intervienen más directamente: la de tecnología en los objetivos y usos previstos; la arquitectura en las proporciones, divisibilidad, accesos, diseño de interiores e imagen visual, iluminación y en las instalaciones y redes electro-mecánicas, el sonido, la protección contra incendio y otras.

**11.5.10** Todos los salones polivalentes y específicos deben contar con las redes técnicas y sistemas necesarios que permitan la mayor versatilidad de funciones y actividades.

Estarán dotados de sistemas de aire acondicionado u otro sistema de ventilación acorde a la categoría, modalidad y clasificación del establecimiento, así como de las salidas eléctricas, telefónicas, de televisión, de micrófonos y controles de iluminación necesarios.

**11.5.11** Deben contar con áreas públicas de apoyo cercanas, tales como: servicios sanitarios y teléfonos públicos, e inclusive oficinas de servicios en el caso de establecimientos de convenciones o centros de conferencias. En la proyección se deberá analizar las necesidades de estas áreas teniendo en consideración las capacidades y localización de los servicios sanitarios y teléfonos públicos del vestíbulo principal y de otras áreas públicas.

**11.5.12** El mobiliario a utilizar en los salones polivalentes y en aquellos específicos que lo requieran, debe ser apilable, resistente, ligero y estar acorde a las características, modalidad y clasificación del establecimiento y del propio salón.

**11.5.13** Las puertas de accesos deben abrir hacia el exterior y en su dimensionamiento y cantidad se tendrá en cuenta la forma de divisibilidad del salón o local. Dependiendo de las dimensiones del salón se deberá prever, al menos, una puerta auxiliar de escape.

**11.5.14** Adyacente a los salones pueden existir locales de apoyo para almacenamiento de medios y útiles de dichos salones.

## **11.6 Estacionamiento**

**11.6.1** Todos los establecimientos de alojamiento tendrán un área de estacionamiento acorde con sus características específicas.

En los establecimientos ubicados en zonas urbanas en que sea imposible reservar un área específica para esta función en donde se localiza el propio establecimiento, se podrá utilizar áreas adyacentes con sus señalizaciones correspondientes, siempre que se encuentren a menos de 150 m de la puerta principal.

Tabla 17 — Características de los locales o salones, áreas aproximadas en m<sup>2</sup>/plaza o asientos

Salón o local	Destinos. Usos	Clasificación del establecimiento (1)	Capacidad en plazas (cp)	Área en m <sup>2</sup> /plaza o asiento	Caract. Principales preferentes y orientativas
Polivalente	Reuniones Banquetes Recepciones Exhibición	Ciudad y playa Convención	0,5-1,0 /hab. 2,0-2,5 /hab.	0,6-0,7 - Recepción 0,7 - Auditorio 0,9 - Reuniones 0,9-1,0 - Banquetes 1,3 - Conferencias	Divisibles; alto puntal sin columnas. Acceso directo de servicios gastronómicos
Recepción de los salones o locales	Recepción Registro y entrada	Ciudad Playa Convención	0,2 /CP 0,25 /CP 0,25-0,3 /CP	Por Programa	Acceso al salón del local o sus secciones, servicios sanitarios, teléfonos
Salones de reuniones	Reuniones Banquetes	Ciudad y playa Convención	0,2-0,4 /CP 0,4-0,6 /CP	0,8 - recepción 0,9 - auditorio 1,1 - banquetes 1,3 - conferencias 1,5-1,9 - mesa ejec.	Acceso de servicios gastronómicos Existencia de medios audiovisuales
Salones de banquetes	Banquetes Recepciones Reuniones	Ciudad y playa Convención	0,2-0,4 /CP 0,6 /CP	0,8 - recepción 0,9 - auditorio 1,1 - banquetes 1,3 - clases	Divisibles. Acceso directo de servicios gastronómicos
Salones ejecutivos	Reuniones Banquetes	Ciudad y Convención	0,5-1,0 /hab.	1,1 - recepción 1,4 - banquetes 1,9-2,3 - mesa ejec.	Decoración interior de superior calidad. Debe separarse de otros salones o locales de reuniones
Salón de exhibición	Exhibición	Convención	1,0-2,0 /CP	Por Programa	Acceso de exhibición. Alto puntal, amplias posibilidades de redes técnicas de iluminación
Teatro	Espectáculos Auditorio Conferencias	Ciudad Convención		0,7-1,1 - auditorio 1,1-1,4 - conferencias	Posibilidad de acceso directo del exterior, alto puntal, redes técnicas e iluminación

## NOTAS:

La clasificación de Playa comprende todos los establecimientos ubicados en playas, montañas, lagos y resorts.

hab.: cantidad de habitaciones del establecimiento

C.P: Capacidad de plazas del salón

**11.6.2** En establecimientos que tengan estacionamiento soterrado, se recomienda prever una vinculación peatonal entre dicha área y el acceso principal.

**11.6.3** Para el cálculo de las vallas del estacionamiento necesarias por tipo de vehículo se deben considerar sus componentes, que son los requerimientos de los propios huéspedes, y los de los visitantes a sus áreas de restauración, bares, facilidades de recreación, salas de conferencia o reuniones, centros nocturnos y otros, así como se incluirán los de los empleados.

**11.6.4** Como el estacionamiento es uno de los elementos influyentes en el presupuesto y en la concepción del Plan General del establecimiento, y por ende en la utilización del terreno, resulta imprescindible realizar durante la proyección los análisis necesarios de los distintos componentes que señalamos en el punto que definen sus necesidades de utilización.

Estos análisis deben comprender la interrelación entre las demandas características de dichos componentes en sus respectivos picos y vallas de demanda a diferentes horas del día y la noche. A partir de los resultados que se obtengan, se diseñará y fundamentará el área de estacionamiento que responde al tipo o clasificación, categoría, características y localización del establecimiento de alojamiento en cuestión, así como se presentarán las medidas adicionales previstas o a considerar si alguna demanda horario estimada sobrepasa la capacidad de parqueo.

**11.6.5** El cálculo del número de vallas de estacionamiento del establecimiento, se puede obtener a partir de satisfacer su demanda nocturna para los huéspedes por medio de las siguientes ecuaciones:

$$\text{No. de vallas} = \frac{(\text{Habitación}) \cdot (\% \text{ ocupación}) \cdot (\text{Huésped/hab.}) \cdot (\% \text{ por auto})}{(\text{Huésped/auto})}$$

Donde:

Habitaciones	Número de habitaciones o apartamentos.
% ocupación	Porcentaje de ocupación promedio, previsto en el Programa para el diseño del establecimiento.
Huésped/hab	Densidad habitacional prevista, huéspedes por habitación o apartamento, según el Programa.
% por auto	Porcentaje de huéspedes que arriban en auto.
Huésped/auto	Cantidad probable de huéspedes por auto.

Los datos anteriores serán acordados en el Programa del establecimiento.

**11.6.6** Se deberá determinar en el Programa y/o en las Ideas Conceptuales, el analizar la combinación de requerimientos de parqueo para autos y ómnibus, así como el tiempo de estacionamiento previsto (necesidad de área) para estos últimos, de acuerdo a la forma prevista de afluencia de huéspedes y público, así como si pernoctara determinada cantidad de ómnibus. Se deberá considerar en la localización del estacionamiento (temporal) de los ómnibus, la mejor forma de acceso de los huéspedes a los mismos y evitar dificultades con el tránsito.

**11.6.7** Tomando en consideración los factores expuestos anteriormente, se expresan a continuación y orientativamente los indicadores generales de vallas-parqueo a prever por habitación o apartamento para establecimientos de alojamiento de categorías 5, 4 y 3 estrellas.

Categoría del establecimiento	5*		4*		3*	
	Ciudad	playa	ciudad	playa	ciudad	playa
Cantidad de vallas/hab.	0,17	0,12	0,14	0,10	0,10	0,08

**NOTAS:**

En hoteles ubicados en cayos sin acceso por carretera se deberá definir el número de vallas requerido por el establecimiento.

De requerirse aumentar el número de vallas deberá definirse en el Programa

En caso de moteles se considerará para todas las categorías la necesidad de una valla de auto por habitación las categorías

Consultar las vallas requeridas por discapacitados en la NC 391-2:

**11.6.8** El Programa deberá determinar la necesidad de ubicar un área de descanso para chóferes

**11.7 Salón de belleza (peluquería y barbería)**

- los salones de belleza constituyen una oferta complementaria para los huéspedes en los establecimientos de alojamiento que por su capacidad y categoría lo requieran.
- generalmente se ubican en zonas públicas de fácil acceso.
- la peluquería está constituida, entre otras, por vestíbulo de acceso, manicura, pelado y peinado, lavado y tinte, pantry para preparación de los tintes con meseta y fregadero, closet o armario empotrado de útiles y servicios sanitarios.
- la barbería puede estar precedida de un vestíbulo, área de pelado y peinado, closet para útiles.
- en dependencia de la capacidad y categoría del establecimiento pueden considerarse otras áreas para ofrecer servicios de limpieza de cutis y masaje facial, maquillaje, pedicura y otros.

Si el Programa lo determina, la peluquería y barbería pueden unirse formando una unidad unisex.

### 11.8 Servicios médicos

- en los establecimientos de alojamiento en dependencia de la capacidad y ubicación se ofrecerán estos servicios que generalmente son comunes para huésped y empleados, pero con accesos independientes para cada uno;
- en todos los casos se concebirá un local que contará con vestíbulo, consultorio, área de enfermería, servicios sanitarios y closet de útiles y de limpieza;
- además de estos servicios se recomienda un servicio de primeros auxilios en todos los establecimientos que tengan piscina. Este se ubicará próximo a la misma.

Estos análisis deben comprender la interrelación entre las demandas características de dichos componentes en sus respectivos picos y vallas de demanda a diferentes horas del día y la noche.

- los servicios médicos cumplirán con los requerimientos establecidos por el Ministerio de Salud Pública;
- el servicio médico en establecimientos de alojamiento de 5, 4 y 3 estrellas se ofrece generalmente en la habitación o apartamento del huésped;
- ver 12.1.6.

### 11.9 Correos, telex y telefax

- generalmente los servicios de correos se ofrecen en todos los establecimientos de alojamiento mediante buzón u otros servicios más completos;
- el correo, telex y telefax se consideran en todos los tipos de establecimientos turísticos de 5, 4 y 3 estrellas. Estas áreas pueden constituir locales cerrados o abiertos con mostrador u otro mobiliario adecuado a tales funciones, lo cual depende de la capacidad y características de los establecimientos.

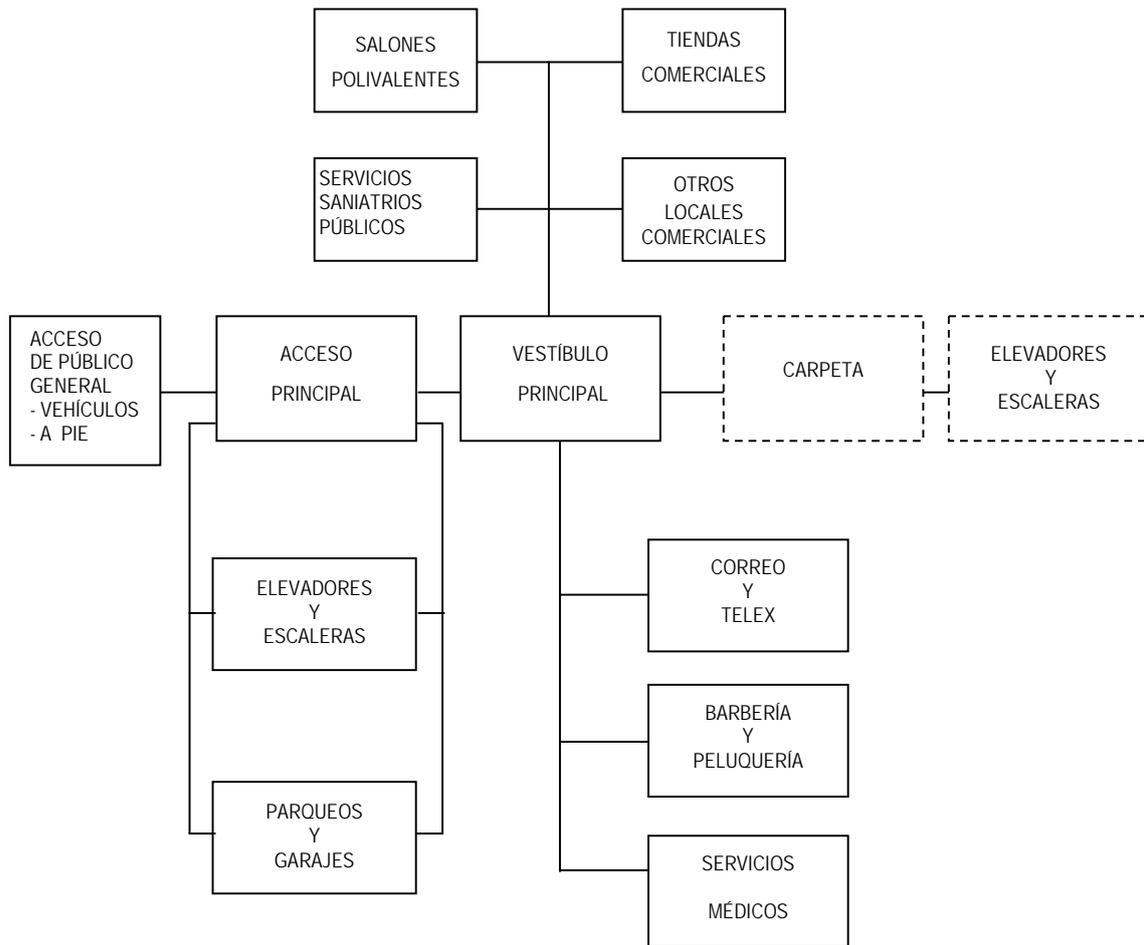
### 11.10 Alquiler de autos (taxis y rent-a-car)

Generalmente constituye un área abierta incorporada al vestíbulo limitada por mobiliario y/o elementos de ambientación adecuados, aunque en dependencia de la magnitud de los servicios a ofertar.

Puede concebirse un local cerrado con fácil acceso y visible desde el vestíbulo u otra área de fuerte circulación pública.

### 11.11 Esquema funcional

El esquema tecnológico del subsistema público-comercial se muestra en las figuras 3 y 8.



----- PERTENECE A OTRO SUBSISTEMA

**Figura 3 — Esquema funcional del sub-sistema público-comercial**

## 12 Subsistema de recreación. Requerimientos tecnológicos mínimos de las principales áreas y locales

### 12.1 Generalidades

**12.1.1** Este subsistema ha devenido en los últimos años en un elemento de primordial importancia en la explotación comercial de los establecimientos de alojamiento.

Se tomará muy en cuenta en el Programa, tanto la diversidad de los elementos que pueden conformarlo, como la especialización de algunos en particular, ya que de ello dependerá la influencia sobre segmentos turísticos que se mueven en busca de determinadas tendencias o preferencias. En establecimientos de alojamiento de salud estas facilidades se deben combinar con los recursos naturales, medicinales y de otros tipos existentes, de acuerdo a los objetivos de salud previstos en el Programa.

**12.1.2** Las facilidades recreacionales que pueden considerarse en las distintas clasificaciones de establecimientos de alojamiento, y que puedan precisarse en sus Programas específicos son:

**a.** Facilidades recreacionales en exteriores:

- piscina de recreación, determinando si existirá o no la iniciación de buceo;
- piscina de hidromasaje, whirlpool;
- piscina deportiva;
- piscina de chapoteo o de niños;
- campos de tenis;
- campos de frontenis, squash, handball;
- campos individuales o de multiuso de volley-ball, badminton, basketball o posibilidades de dichos juegos en lugares abiertos, como playas u otros;
- sendas de troteo, jogging track;
- campo de golf, incluyendo sus servicios;
- minigolf;
- juegos sobre piso o césped;
- playa, natación, buceo o actividades subacuáticas, incluyendo el alquiler de los medios necesarios;
- marina, alquiler de botes, yates y otros tipos de embarcaciones;
- gira turística o paseos en yates, lanchas y botes, incluyendo los de fondo transparente;
- tablas, tablas de vela (surf);
- esquí acuático;
- pesca;
- paseo a caballo, ponies;
- alquiler de bicicletas, motocicletas, motores;
- áreas de juegos de niños;
- área de patinaje;
- tiro con arco;
- tiro con pistola;
- alpinismo y senderismo;

- zoológico;
- acrobacia;
- otras áreas por Programa.

**b. Facilidades recreacionales en interiores o áreas cubiertas:**

- juegos de salón (carta, ajedrez, bingo, etc.);
- juegos electrónicos;
- salas de lectura;
- billar, boleras;
- ping pong;
- spa y/o centros de salud;
- gimnasio, sala de ejercicios, gimnasia aeróbica;
- sauna, baños de vapor;
- sala de masaje, descanso, etc. ;
- miniclub infantil;
- salas de multiuso para deportes de raquetas;
- bañaderas o piscinas de hidromasajes sencillas o de grupos, con agua a temperatura ambiente y/o caliente;
- piscinas de distintos tipos, previa fundamentación técnico-económica de su necesidad, de instalación bajo techo;
- taquillas, baños y servicios sanitarios.

**12.1.3** En todos los casos las instalaciones recreacionales o deportivas cumplirán con los requerimientos o normativas de diseño, establecidas nacional o internacionalmente, donde esto último se requiera y especifique en el Programa para cada una de ellas.

**12.1.4** El esquema funcional del subsistema de recreación se muestra en las figuras 4 y 8

**12.1.5** El alcance de las facilidades recreacionales que habitualmente es más conveniente prever en los distintos tipos de establecimientos, se señalan orientativamente en la Tabla 18. Los tipos de recreación pueden variar en dependencia de la localización del establecimiento y del mercado al cual va a ser dirigido.

**12.1.6** El consultorio médico, aunque pertenece al subsistema público-comercial, puede estar incluido en el centro de salud o spa, si así se definiera en el Programa.

## **12.2 Piscina**

**12.2.1** Generalmente la piscina y sus alrededores constituyen el foco principal del subsistema de recreación en los establecimientos de alojamiento. Para su diseño se recomienda tomar en consideración los siguientes aspectos:

- las piscinas y sus áreas de participación se vincularán muy estrechamente con áreas gastronómicas, que de conjunto deben conformar el centro más importante de actividad dentro

de un establecimiento de alojamiento donde el uso de los servicios del bar es parte del disfrute de la piscina;

- se recomienda concebirlas con diseños funcionales de forma que permitan realizar actividades recreativas acuáticas, natación y otras, sin que estas interfieran su normal desenvolvimiento;
- la capacidad, superficie y tipos de materiales a usar en su construcción, mobiliario y ambientación deberán estar estrechamente relacionados con: categoría, modalidad, tamaño, comercialización y ubicación del establecimiento de alojamiento;
- las formas se determinan según lo establecido en la NC 775-4;
- se pueden definir en tres grandes grupos: para mayores o adultos, para menores o niños, o para ambos inclusive. Estos grupos pueden estar ligeramente separados, lo cual deberá determinarse en el Programa;
- determinará la inclusión de otros tipos de piscinas, tales como de hidromasaje (whirlpool) y otras, que también estarán cercanas a la piscina principal;
- la profundidad máxima recomendable es la siguiente: para mayores hasta 2,00 m si existe iniciación de buceo, de lo contrario no mayor de 1,50 m. Para niños, no mayor de 0,30 m. Deben estar correctamente señalizadas;
- el fondo del vaso de la piscina tendrá una pendiente mínima de 2 % y máxima del 10 %. En las piscinas de chapoteo de 0,30 m de profundidad, no habrá pendientes mayores del 10 %;
- no deben preverse trampolines, en cambio sí pueden preverse canales de deslizamiento libre o toboganes, los cuales debe situarse en zonas que su uso no implique molestias al resto de los bañistas. El lugar donde se ubican debe estar debidamente acotado y señalado;
- estarán dotadas de escaleras y pasamanos que permitan seguridad en sus accesos;
- se tratará de obtener la mayor cantidad de horas/sol del día. El asoleamiento recomendado deberá ser desde las 10:00 am hasta las 4:00 pm. (Ver NC 775-4);
- además, en las piscinas también se realizan actividades recreativas como volley-ball, polo acuático y otros juegos acuáticos;
- cuando las áreas alrededor de la piscina estén expuestas a fuertes vientos que arrastren arena, polvo, hojas y otros sedimentos, deberán protegerse contra los elementos que puedan ser arrastrados por el viento con barreras, bien sean naturales o artificiales;
- es recomendable que las piscinas y sus áreas adyacentes estén rodeadas de la mayor vegetación tropical posible, garantizándose así una eficiente integración con la naturaleza de cada lugar; a su alrededor se ubicarán sombrillas y el mobiliario adecuado que permita el disfrute por los huéspedes y visitantes en correspondencia con el tamaño, clasificación y categoría del establecimiento;

- la superficie de esta área deberá ser pavimentada con materiales antirresbalables, no reflexivos, de fácil limpieza y resistentes a ácidos y grasas. Poseerán tragantes de agua convenientemente distribuidos y tendrán una pendiente en contra del vaso de la piscina;
- iluminación dentro de la piscina, en caso que se determine la misma, constituirá un sistema independiente de bajo voltaje (12 volts). Las lámparas sumergibles deberán estar protegidas con pantallas de cristal selladas a prueba de agua para la conservación de los sistemas eléctricos;
- la iluminación alrededor de la piscina estará compuesta por luminarias a suficiente altura que no permitan su alcance por el público. Pueden incorporarse luminarias a discreción en la vegetación circundante; generalmente están dotadas de los siguientes sistemas: llenado, vaciado, recirculación, filtrado, tratamiento químico y limpieza de sedimentaciones, cuyas especificaciones más concretas se precisarán en la NC 775-13 y en la NC 441;
- las áreas alrededor de la piscina contemplarán los siguientes requerimientos: ancho mínimo recomendable para solearse y circular 6,00 m. Cuando esta área sea limítrofe con bares, snack bares u otras áreas de uso común y esparcimiento, podrá ser mayor;
- Podrán disminuirse estas dimensiones en establecimientos de alojamiento ubicados en zonas urbanas con restricción de terreno, pero nunca inferior a 3,50 m;
- en caso de incluirse tumbonas en áreas alrededor de piscinas se considerará un 80 % del total de habitaciones, ubicadas entre piscinas y playa, y un 30 % en hoteles de ciudad;
- local para el control y entrega de insumos y útiles necesarios a los huéspedes o visitantes; generalmente se ubica cerca o contiguo a la vía de acceso principal hacia la piscina;
- duchas sanitarias: se situarán en lugares cercanos a la piscina, su cantidad estará en correspondencia con la cantidad de personas que las utilicen. Mínimo, dos duchas;
- servicios sanitarios para hombres y mujeres: los mismos estarán diseñados en correspondencia con el tamaño y categoría del establecimiento.

**12.2.2** Se recomiendan los índices siguientes para determinar la superficie o el volumen del vaso de la piscina para hoteles de playa:

- 3,00 m<sup>2</sup> de superficie por habitación;
- 3,00 m<sup>3</sup> de volumen por habitación;

En el caso de apartoteles se recomienda a los señalados pero considerándolos por dormitorios en apartamento.

En lugares con restricciones como establecimientos de ciudad, suburbanos reconstrucciones, remodelaciones o adaptaciones y en el caso en que la piscina está soportada por la estructura del establecimiento, podrán utilizarse índices menores, según Programa.

También podrán variar, estos índices al estar las piscinas concebidas, según Programa, centralmente a nivel de polo o cuando existan para varios establecimientos de alojamiento cercanos entre sí.

**12.2.3** En los casos en que se programe un dimensionamiento de la superficie del vaso de la piscina superior al recomendado en el apartado 12.2.2 anterior, motivado por necesidades extrahoteleras fundamentadas en el Programa, o sea necesario considerar lo planteado en los dos últimos párrafos del apartado 12.2.2, se podrá calcular dicha superficie del vaso, así como se desee conocer la capacidad de bañistas de la piscina, se deberá considerar lo siguiente:

- no todas las personas que se encuentran en el área de la piscina se bañarán o tendrán inmersiones simultáneas, por lo que a estos denominados bañistas potenciales, se les aplicará un coeficiente 0,3, que representa la relación entre el número de personas presentes (N) con relación al número de bañistas en inmersión simultánea (NB), o sea:

$$NB = 0,3 N$$

- se considerará que cada bañista necesita 2 m<sup>2</sup> de superficie de agua, lo cual nos arroja 2 m<sup>2</sup> por cada 3 bañistas potenciales o personas presentes en el establecimiento;
- la superficie de la lámina de agua o superficie del vaso (S<sub>v</sub>) de la piscina se determina por:

$$S_{v} = 0,3 \times 2 \text{ m}^2 \cdot N = 2 \text{ m}^2 \cdot NB = 0,6 \text{ m}^2 \cdot N$$

- con esta fórmula se puede determinar la capacidad en bañistas en inmersión simultánea o para bañistas potenciales, que permite una piscina de determinadas dimensiones;
- estos cálculos no son válidos para piscinas cubiertas, de chapoteo, hidromasajes y salud;
- generalmente se ubican en los exteriores del establecimiento. Preferentemente junto a las piscinas, constituyendo así un conjunto de fuerte animación y recreación.

En el Programa deberá definirse las facilidades recreacionales de este tipo que estarán en áreas cubiertas o a la intemperie.

- deben proporcionar sombra y semisombra, así como el disfrute de las visuales hacia las áreas más atractivas del lugar;
- en su construcción se pueden emplear elementos ligeros y naturales, tales como la madera rústica, guano y otros;
- es preferible ubicarlas cerca de un centro de restauración como puede ser el snack bar y/o la parrillada.

### **12.3 Salas o áreas cubiertas para bailes, juegos de participación colectiva, concursos, animación y otros**

- Prever teatros para la animación nocturna. Ver Anexo 4

### **12.4 Salas de salud**

**12.4.1** Las salas de salud (spa) se preverán en los establecimientos de alojamiento turístico, según su categoría y clasificación, de la siguiente forma:

- en categoría 5 estrellas se preverán siempre, determinándose su alcance en el Programa;
- en categorías 4 y 3 estrellas se definirá en el Programa su inclusión o no, así como su alcance;
- en categorías 2 y 1 estrellas no serán previstas;
- en moteles y apartoteles generalmente no se preverán, aunque excepcionalmente y sólo justificado por el mercado al cual es dirigido, podrán preverse en el Programa algunas de sus instalaciones.

**12.4.2** De acuerdo con el tamaño, categoría y clasificación del establecimiento de alojamiento se determinará en el Programa su alcance, dimensiones y terminaciones. Podrán estar compuestas por:

- vestíbulo;
- recepción y control;
- taquillas para hombres y para mujeres;
- gimnasio;
- sala de masajes;
- hidromasajes, whirlpool, jacuzzi;
- baños de vapor o sauna para hombres y para mujeres;
- duchas para hombres y para mujeres;
- servicios sanitarios para hombres y para mujeres;
- sala de descanso;
- pantry donde se ofrecerán productos ligeros (refrescos y bocaditos), sí no puede obtenerse este servicio por otros medios.

**12.4.3** Su localización permitirá a los huéspedes acceso directo desde los ascensores, así como puede estar combinada o cercana a otras facilidades recreacionales del establecimiento, como la piscina o a funciones públicas y de gastronomía.

**12.4.4** Las salas de salud podrán estar relacionadas o tener incluidas las salas de belleza (barbería, peluquería, manicura, pedicura y tratamiento facial), según se determine en el Programa o se proponga en las Ideas Conceptuales.

**12.4.5** En establecimientos de alojamiento donde el Programa establezca la necesidad de solarium (independiente para hombres y para mujeres) deberán vincularse a la sala o área de salud.

**12.4.6** Las paredes de los locales húmedos serán revestidas y los pisos, en general, para todos los locales deberán ser terminados en cerámica antiresbalable, lo que permite una fácil limpieza e higienización. La madera a utilizar siempre será dura para todos los casos.

## **12.5 Local o área para alquilar los medios terrestres y náuticos de recreación**

### **12.5.1 Medios terrestres**

Se pueden considerar los medios terrestres siguientes:

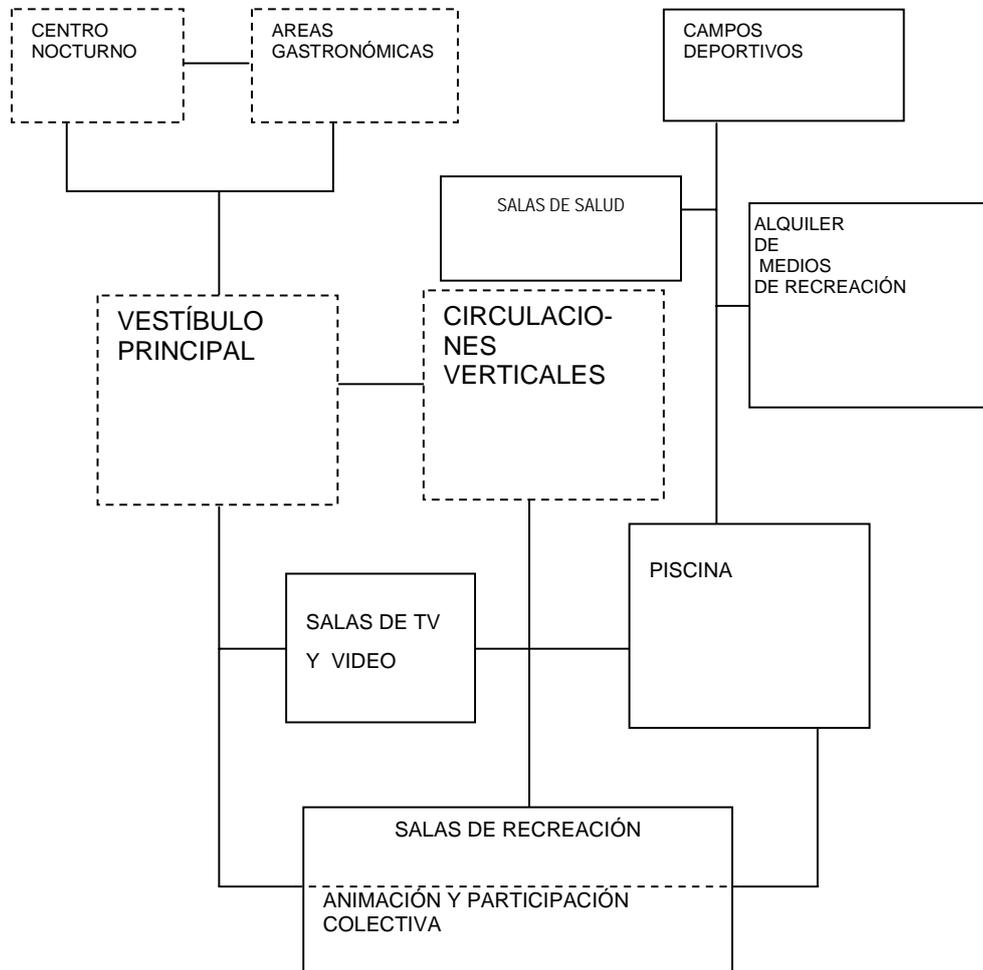
- ciclomotores;
- motos;
- bicicletas;
- y otros.

Se debe prever las áreas para almacenamiento, exposición y atención al turista. Es recomendable su vinculación con un centro de servicios que garantice el combustible, aceite, la reparación de la técnica, ponchera y mantenimientos ligeros.

### **12.5.2 Alquiler de caballos y ponies**

En establecimientos que se prevea en el Programa las facilidades relacionadas con paseo a caballo, alquiler de los mismos o de ponies, deberá preverse en las áreas cercanas al establecimiento solo las instalaciones mínimas, que permitan el acceso del huésped o público, para tomar o entregar los caballos o ponies.

Debe tenerse especial cuidado en la ubicación de esta área, si fuera necesaria, así como de caballerizas y otros lugares donde se concentren los animales, para evitar los olores desagradables a áreas de acceso, estancia y alojamiento de huéspedes y público.



----- PERTENECE A OTRO SUBSISTEMA



**Tabla 18 — Consideraciones orientativas sobre el alcance de las facilidades recreacionales en dependencia de la clasificación del establecimiento de alojamiento**

Tipo de establecimiento	Valoración del alcance	Tipo de recreación
Ciudad	Limitado	Piscina, salas de salud y juegos
Aeropuerto	Limitado	Piscina y salas de salud
Carretera	Limitado	Piscina y salas de juego
Turístico (resort) de playa, montaña, descanso, de salud, y otros, <u>incluyendo las villas</u>	Amplio	Utilización de las mas diversas facilidades en dependencia de la localización, puede incluir golf
Convención	Moderado	Piscina, salas de salud y deportes de raqueta
Conferencia	Amplio	Utilización de las mas diversas facilidades en dependencia de la localización, pueden incluir golf
Multiuso	Moderado	Piscina, sala de salud y deportes de raqueta
Reconstrucción, renovación o adaptación	Flexible	En dependencia de la localización y características de la edificación

### 12.5.3 Medios náuticos

Si el establecimiento está ubicado en playa o costa, se considerará un área para alquiler de equipos y medios náuticos seleccionados:

- tablas;
- tablas de velas;
- botes de remo y embarcaciones ligeras;
- bicicletas náuticas;
- katamaranes;
- botes con motor fuera de borda;
- equipos de buceo;
- otros.

Esta actividad en general podrá ser única para cada establecimiento o constituir una oferta común para varios de ellos o centralizada del polo turístico, todo lo cual quedará especificado a nivel del Programa.

Para los equipos de buceo le deben prever las facilidades de limpieza y su almacén deberá estar climatizado con aire acondicionado.

### 12.6 Paisajismo

### **12.6.1 Áreas verdes recreacionales**

- constituirán un elemento fundamental en el paisajismo del establecimiento en su conjunto. en su diseño y tratamiento de los espacios a utilizar deben crear una imagen propia del lugar;
- en el diseño se aprovechará la topografía y la flora del lugar, especialmente árboles existentes, debiendo mantenerse las especies endémicas de la zona;
- se cumplimentará lo establecido en las normas vigentes: NC-53-137, NC-53-58 y NC 677 -1, 2, 3, 4, 5 y 6.

## **13 Subsistema administrativo. Requerimientos tecnológicos mínimos para las principales áreas y locales**

### **13.1 Generalidades**

**13.1.1** El número de áreas y locales del subsistema administrativo y su dimensionamiento dependerán de:

- la categoría, capacidad y modalidad del establecimiento de alojamiento;
- las instalaciones de servicio y apoyo del Polo turístico o zona de éste y las relaciones de trabajo y servicio con el establecimiento;
- el grado de automatización de su gestión y procesos.

El Programa deberá determinar la cantidad y características de áreas y locales a prever en el subsistema administrativo.

**13.1.2** Las áreas del subsistema administrativo pueden clasificarse según las funciones y operaciones que realizan en las siguientes:

- oficinas del frente;
- dirección;
- contabilidad;
- empleados;
- apoyo y servicios.

### **13.2 Oficinas del frente**

Constituyen la mayor agrupación de las señaladas anteriormente y es con quien el huésped o visitante tiene un mayor contacto, al tener acceso al establecimiento de alojamiento.

Incluye los mostradores de uso directo, tales como: recepción, conserjería, carpeta, caja, custodia de valores y otros.

Contendrá también las oficinas de reservaciones, custodia de equipajes, teléfonos y otras áreas o locales que requiera para la realización eficiente de sus funciones, de acuerdo a la capacidad, categoría y demás características del establecimiento.

Todas las áreas de las oficinas del frente se encuentran agrupadas, formando un bloque físico, lo cual es vital, ya que esta área constituye el corazón administrativo del establecimiento de alojamiento.

En los pequeños establecimientos donde el personal de la oficina tiene que simultanear diversas funciones y obligaciones, sobre todo de noche, se deben acercar o unificar las diferentes áreas de trabajo, para que puedan cumplirse con eficiencia los objetivos de trabajo previstos. Por ejemplo: reservaciones y operación de teléfonos se vinculan a las actividades del mostrador.

Es importante precisar el equipamiento tecnológico de las distintas áreas que componen la oficina del frente, lo cual define los espacios y relaciones de trabajo que deben ser previstos.

### **13.3 Área de dirección**

La integran las oficinas del administrador general o director, subadministrador o subdirector, el maitre, secretarías y otro personal de dirección, áreas de apoyo y salón de reuniones, que se programe ubicar en esta área de acuerdo a la clasificación y características operacionales del establecimiento.

En pequeños establecimientos de alojamiento donde el personal de dirección asume varias responsabilidades, que en establecimientos mayores pertenecen a diferentes niveles de dirección, se combina generalmente la ubicación de estas oficinas con la oficina del frente.

### **13.4 Área de contabilidad y control**

Se diferencia de las señaladas anteriormente en que puede constituir un conjunto divisible. Dentro de ella se agrupan las áreas de contabilidad, caja, economía, centro de cálculo y otras áreas locales que incidan en la operación y control económico.

Estas áreas se localizan cercanas o adyacentes a la oficina del frente por la estrecha vinculación que existe entre ellas, así como con todos los puntos de venta.

### **13.5 Área de empleados**

Agrupar las áreas de recursos humanos, tales como personal, guarda horario, seguridad, así como las taquillas, baños, comedor y alojamiento de empleados.

El alojamiento del personal de dirección y demás empleados, deberá ser precisado en el Programa de cada establecimiento acorde a sus características operacionales, así como al enfoque establecido para el Polo turístico. Este puede concebirse como parte del Programa en lo referente al subsistema de alojamiento del establecimiento o puede, para determinados Polos turísticos, como un complejo de alojamiento para empleados, que incluye el personal de dirección.

**Tabla 19 — Necesidades de puestos de trabajo y actividades y de su localización en cubículos independientes**

Puesto de trabajo o actividad	HAB	100			100-150			150-200			200-250			250		
	CAT	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3
Administrador general		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Subadministrador		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Administrador de alojamiento (1)		-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	X	X	X	X	X
Jefe de Recepción (1)		X	X	O	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Administrador Servicios gastronómicos (2)		-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	X	X	X	X	X
Maitre (2)		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Relaciones Públicas		-	-	-	-	-	-	X	X	O	X	X	O	X	X	X
Jefe Económico		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Cajero Central (3)		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Recursos Humanos. Personal (4)		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Guarda horario (5)		O	O	O	O	O	O	X	X	O	X	X	X	X	X	X
Jefe de Abastecimiento (6)		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Jefe de Mantenimiento (6)		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Jefe Protección física y custodios (7)		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Secretaria (8)		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Oficinista departamentos y jefes		X	X	O	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Turoperador		X	-	-	X	O	-	X	X	O	X	X	O	X	X	O
Local de guardia obrera		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Local télex y archivo		X	O	-	X	O	O	X	O	O	X	X	O	X	X	X
Local de maletas y equipajes		X	O	O	X	X	O	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Centro de cálculo		O	O	O	O	O	O	X	X	O	X	X	X	X	X	X
Local minimpresiones		O	O	-	O	O	O	X	O	O	X	X	O	X	X	X
Salón de reuniones		O	O	O	X	O	O	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Leyenda: X = necesario

O = opcional

- = no necesario

NOTAS:

- (1) Pueden ubicarse en un solo local o en locales contiguos.
- (2) Pueden ubicarse en un solo local o en locales contiguos.
- (3) Local con seguridad, puede ser independiente o dentro del área económica.
- (4) Es recomendable su ubicación cercana a la zona de guarda horario.
- (5) Para establecimiento de alojamiento de hasta 150 habitaciones no requerirá área específica. Será atendido por el área de recursos humanos.
- (6) Pueden ser atendidas varias funciones por un Jefe de Aseguramiento en establecimientos de menos de 100 habitaciones, en dependencia de la ubicación geográfica y de la acción de los talleres centrales y bases de aseguramiento, que minimicen los movimientos de estos.
- (7) Pueden ubicarse en el mismo local.
- (8) En dependencia de la capacidad, clasificación y categoría del establecimiento deberá ubicarse o no en cubículos independientes. Ver puntos 13.7.2.2 y 13.7.3.1.
- (9) De solicitarse algún local adicional a los señalados deberá ser definido en el Programa.

### 13.6 Área de apoyo y servicios

Tampoco constituye un conjunto único, ya que esta agrupación está conformada por todas aquellas oficinas, locales y áreas que se encuentran en la zona de servicio del establecimiento, distribuidas por las diferentes unidades funcionales que conforman cada subsistema. En ellas se localiza el personal de dirección y de las diversas categorías laborales, de acuerdo a las características del establecimiento de alojamiento, que se señalan en el punto 13.7 próximo.

En este grupo pueden considerarse las oficinas y áreas destinadas al personal que atiende a las personas que desean emplear los servicios de los salones de funciones y de actividades del establecimiento. La necesidad de personal en esta actividad varía en dependencia del tipo de establecimiento, siendo su mayor cantidad en hoteles de convenciones.

### 13.7 Alternativas de localización del personal de las diferentes categorías laborales

**13.7.1** En los establecimientos de alojamiento el personal de dirección y de las demás categorías laborales, se localiza en dependencia de:

- la categoría, capacidad y modalidad del establecimiento;
- nivel jerárquico;
- nivel de contacto con el público;
- el grado de seguridad de dicho personal.

En base a lo anterior existen dos alternativas de ubicación del personal de dirección.

#### 13.7.2 El personal de dirección

**a.** En zonas o cubículos independientes, delimitados por paredes o paneles ligeros fijados desde piso a techo. Pueden tener o no ventanas de cristal para visuales hacia las áreas de trabajo.

**b.** En zonas o cubículos dentro de locales o salones donde labora el resto del personal de la unidad organizativa-administrativa correspondiente, las cuales podrán ser:

- delimitadas por paneles ligeros cerrados o no; con cristales o sin ellos, sin llegar al techo y no cerradas en todo su perímetro;
- delimitadas por el mobiliario (archivos u otros);
- no delimitadas.

**13.7.3** El personal de las restantes categorías laborales podrá localizarse de distintas formas, en dependencia de la categoría y capacidad del establecimiento, así como de la seguridad que debe existir acorde al trabajo que se realiza en el local.

**a.** En locales o salones donde estará ubicado el personal técnico y/o administrativo, que podrán ser comunes para una o varias unidades organizativas. En este caso podrán existir o no divisiones ligeras o divisiones utilizando mobiliario u otros medios. Estos puestos de trabajo son:

- en el área de carpeta: los de información, conserjería, recepción, caja y guarda valores;
- en las áreas de economía, contabilidad, abastecimiento o aseguramiento, personal y mantenimiento: el personal técnico y demás personal.

**b.** En locales o salones donde estará ubicado el personal técnica y/o administrativo, que podrán ser comunes para una o varias unidades organizativas. En este caso podrán existir o no divisiones ligeras o divisiones utilizando mobiliario u otros medios. Estos puestos de trabajo son:

- en el área de carpeta: los de información, conserjería, recepción, caja y guarda valores;
- en las áreas de economía, contabilidad, abastecimiento o aseguramiento, personal y mantenimiento: el personal técnico y demás personal.

**c.** En cubículos independientes delimitados por paredes fijadas de piso a techo, donde se exija completa seguridad, como por ejemplo: el cajero-pagador.

**d.** Áreas, espacios o locales de otros subsistemas donde se ubican puestos de trabajo de personal para distintos fines (en buroes o mostradores, lo cual depende del nivel del servicio a prestar). Estos puestos de trabajo son los buroes de turismo y para rent a car, la estación de maleteros y otros.

**13.7.4** En la Tabla 19 se indican las necesidades de los puestos de trabajo y actividades de dirección y otros vinculados a estos, así como cuáles de ellos exigen oficinas, cubículos o locales independientes y cuando es opcional este tipo de localización.

**13.7.5** Debe tenerse en cuenta para determinar las áreas de recursos humanos y economía, la cantidad de trabajadores necesarios que se señalan en la Tabla 20 para la realización de estas tareas las cantidades señaladas incluyen al jefe, cajero central y oficinistas.

### **13.8 Bases para el cálculo de áreas**

**13.8.1** Para el cálculo de las áreas de los locales, se tomarán de forma orientativa, las superficies unitarias que se recomiendan para los distintos puestos de trabajo.

- |  |                             |
|--|-----------------------------|
| • administrador general, director o gerente general:                       | 12 –18 m <sup>2</sup>       |
| • subadministrador, subdirector o subgerente:                              | 16 m <sup>2</sup>           |
| • secretaria administrador, director o gerente general:                    | 10 -14 m <sup>2</sup>       |
| • administradores de alojamiento y de gastronomía:                         | 10 -16 m <sup>2</sup>       |
| • jefe de departamento y de nivel intermedio:                              | 10-14 m <sup>2</sup>        |
| • secretaría subadministrador, jefe de departamento o de nivel intermedio: | 9-12 m <sup>2</sup>         |
| • técnicos y personal administrativo:                                      | 3 - 4 m <sup>2</sup> /pers. |

Para hoteles de 300 ó más habitaciones. Ver Anexo 5

**13.8.2** La secretaria del administrador, director o gerente general deberá tener, por general, un cubículo o local que puede ser también común con otra secretaria del personal de dirección de primer nivel, cuando la localización de las oficinas faciliten esto.

### 13.9 Esquema funcional

El esquema funcional del subsistema administrativo se muestra en las figuras 5 y 8.

**Tabla 20 — Cantidad de trabajadores de las áreas de recursos humanos y economía, según capacidad de los establecimientos de alojamiento**

Áreas	Cantidad de habitaciones				
	< 100	100-150	150-200	200-250	> 250
Recursos humanos	2	3	4	5	5
Economía	4	4	8	10	12

## 14 Subsistema técnico y de mantenimiento. Requerimientos tecnológicos mínimos de las principales áreas o locales

### 14.1 Generalidades

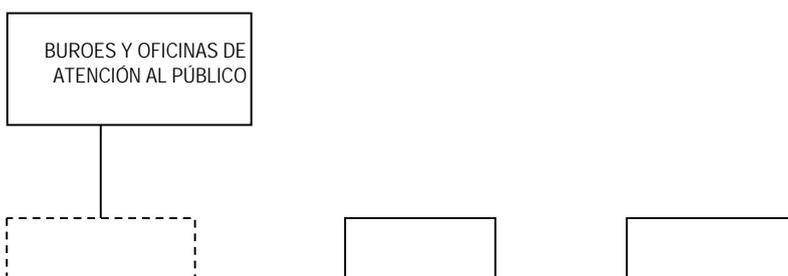
El subsistema técnico y de mantenimiento de las Instalaciones turísticas se conformará a partir de tres actividades básicas relacionadas entre sí y que son dirigidas por el jefe de mantenimiento del establecimiento:

- oficinas técnicas e ingeniería;
- talleres de reparación y mantenimiento, almacenes;
- áreas y redes técnicas, depósitos.

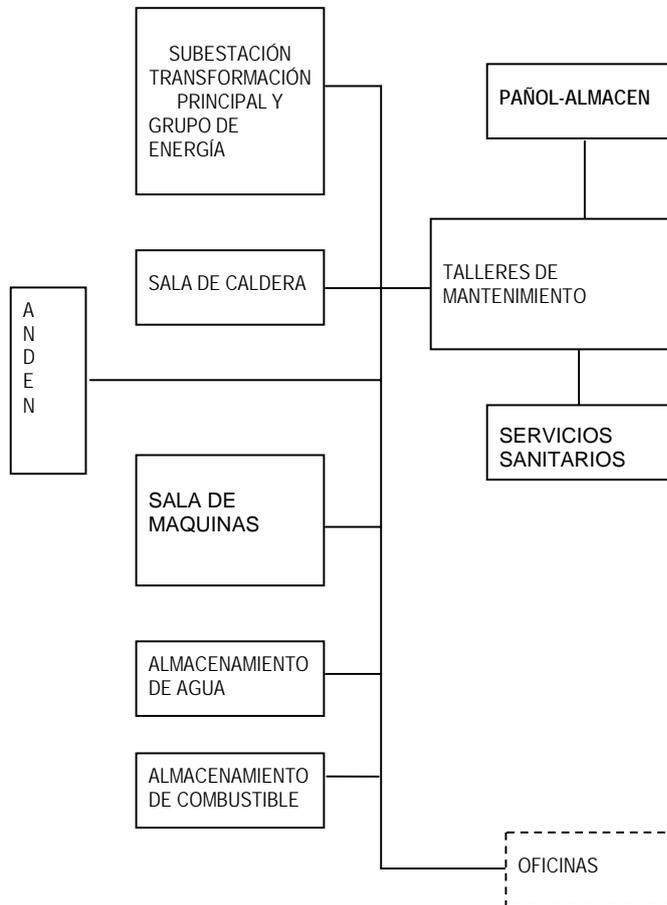
Almacenes, se tendrá un stock de Insumos imprescindibles en el Departamento, así como el pañol. Los renglones generales estarán ubicados en los Almacenes Centrales de la Instalación.

**14.1.1** El dimensionamiento de los talleres y áreas de reparación y mantenimiento responderá a la localización, tamaño, tipos de instalaciones y alcance de los trabajos que se realicen en el establecimiento y del nivel de servicio centralizado o especializado que se preste a éste a nivel de Polo turístico o zona de éste, lo cual se precisará en el Programa.

**14.1.2** Dado el desarrollo y crecimiento de la Planta Hotelera de las entidades turísticas, es necesario que las Organizaciones aseguren el máximo de los servicios de mantenimiento a nuestras Instalaciones, con el objetivo de poder dimensionar racionalmente los talleres en ellos.



**Figura 5 — Esquema funcional del sub-sistema administrativo**



----- PERTENECE A OTRO SUBSISTEMA

<b>Figura 6 — Esquema funcional del sub-sistema técnico y de mantenimiento</b>	
EN CUBA	SUB-SISTEMA TECNICO-MANTENIMIENTO

**14.1.3** Cuando por insuficiencia o carencia de desarrollo de las actividades de apoyo y mantenimiento del Polo turístico sea necesario que el (los) establecimiento (s) disponga (n) de medios y recursos propios para la ejecución de las tareas, tanto del mantenimiento preventivo

como de las reparaciones ligeras y medias, es necesario dotarlo (s) de las condiciones de talleres, áreas y personal calificado que den respuesta a estos requerimientos, lo cual se precisará en el Programa.

## **14.2 Tipos de talleres de mantenimiento**

Los Talleres a proyectar son:

Electricidad, Mecánica y Refrigeración, Plomería, Carpintería - Tapicería y Cristalería y Cerrajería.

Los requerimientos de estos talleres para una instalación turística estarán en dependencia de las características, capacidad y emplazamiento de los mismos: Ciudad, Playa, Cayos, u otros. Los cuales se definirán en el Programa de Inversión.

La actividad de soldadura, de ser necesario se incluirá en el Taller de Mecánica y Refrigeración.

**14.2.1** Las áreas técnicas y las de mantenimiento se vinculan con las distintas instalaciones y los ascensores de servicio, de forma tal que permitan el tránsito más directo posible de personal con equipos y medios, en cualquier momento que sea necesario, y fuera de la zona visible al huésped y público del establecimiento de alojamiento turístico.

**14.2.2** Los talleres de reparación y mantenimiento, locales, oficinas técnicas, pañol – almacén, deberán ser ubicados conformado un bloque integral y de forma tal que se garantice un recorrido mínimo de personal y medios.

**14.2.3** El esquema funcional del subsistema técnico-mantenimiento se muestra en la figura 6.

**14.2.4** En todos los casos referidos tanto al equipamiento instalado en los Talleres y Áreas Técnicas, así como a la ubicación de los bloques ó locales, su accesibilidad y otros, se controlará el cumplimiento de las Regulaciones vigentes en materia de seguridad y salud en el trabajo.

## **14.3 Áreas, talleres y oficinas**

**14.3.1** Las áreas y redes técnicas deberán ser ubicadas y diseñadas de forma que permitan su mejor control y supervisión, así como para facilitar la reposición, movimiento y reparación del equipamiento.

**14.3.2** Las áreas y talleres más comunes a considerar en los establecimientos de alojamiento son:

**a.** Oficina del jefe de mantenimiento.

**b.** Pañol de herramientas y Almacén (stock de materiales)

**c.** El área o local que se requiera para los medios de dirección y control computarizado, estará en dependencia del nivel de automatización del establecimiento.

**d. Talleres:**

- electricidad;
- mecánica y refrigeración;
- cerrajería;
- carpintería, tapicería y cristalería;
- plomería;
- área común con banco de trabajo.

**e. Locales para jardinería, pintura y albañilería****f. Local para equipos en tránsito.****g. Áreas técnicas:**

- sala de caldera;
- sala de máquinas;
- subestación transformador principal;
- centro general de distribución;
- grupo electrógeno;
- centro de corrientes débiles;
- local de pizarra telefónica.

**h. Depósitos:**

- productos inflamables;
- combustible;
- agua.

**i. Servicios sanitarios para hombres y para mujeres en las taquillas y servicios de empleados.**

**14.3.3** El área total del subsistema técnico y de mantenimiento, en el caso de no existir servicio de apoyo centralizado en el Polo turístico o zona de éste, no deberá sobrepasar los 2,85 m<sup>2</sup>/hab., de la cual el área de oficina y talleres se recomienda esté entre 0,4 - 1,5 m<sup>2</sup>/hab.

Las áreas técnicas e ingenieras dependen de un conjunto de factores, tales como la capacidad, características, dimensiones y tipo de construcción, equipamiento y nivel de automatización de las instalaciones turísticas.

**14.3** La información complementaria sobre las áreas de los locales y demás aspectos a precisar y considerar en el Programa sobre el subsistema de mantenimiento se detallan en la Tabla 21.

**14.3.4** En todos los proyectos se tendrán en cuenta las normas contra incendios y las de protección e higiene vigentes.

## 15 Talleres

### 15.1 Requisitos de diseño

15.1.1 Tener en cuenta la referencia 14.1.1.

15.1.2 En las instalaciones turísticas se considerarán talleres que garanticen el mantenimiento general de toda la Instalación en su conjunto.

15.1.3 Las áreas básicas de mantenimiento a considerar para cada instalación turística se ofrecen en la Tabla 21. Sin embargo, estas áreas podrán ser variadas en aquellos casos en que, existan conjuntos de Instalaciones muy próximos unos de otros y/o en los casos en que estén vinculados a un taller central de un Polo turístico. En estos casos el Programa lo indicará específicamente.

15.1.4 Sobre la base de las áreas señaladas en la Tabla 21 se deberán proyectar los talleres debidamente fundamentados con todos los equipos, herramientas y accesorios necesarios (manuales y estacionarios) para los niveles de mantenimiento general requeridos.

**Tabla 21 — Áreas Básicas de Mantenimiento**

Talleres por Especialidad	Hoteles y Villas	
	100 – 200 hab. (m <sup>2</sup> )	Más de 200 – 400 hab. (m <sup>2</sup> )
Electricidad	9	16
Mecánica y Refrigeración	15	21
Plomería	9	15
Carpintería, Tapicería y Cristalería	15	21
Cerrajería	5	5
Sub-Total	53	78

Las áreas de los diferentes Talleres se dimensionarán según lo expresado en el 14.1.2

De manera orientativa dimensionaremos los talleres clasificándolo en Instalaciones de 100 - 200 habitaciones, y las de más de 200 – 400 habitaciones.

No obstante como hemos analizado anteriormente se definirán por Programa los mismos, teniendo en cuenta las características específicas de cada Instalación.

Adicionalmente a los Talleres, hay que prever: Pañol – Almacén, Oficina Jefe de Mantenimiento, locales para jardinería, pintura y albañilería, local para equipos en tránsito, closet de limpieza y baño de aseo. Ver anexo 6

Las áreas para los locales anteriores se definirán en el Programa.

Para instalaciones de hasta 100 habitaciones, se agruparán en dependencia de las características específicas de la instalación en una misma área los diferentes talleres, además de la oficina y el pañol - almacén.

Para Instalaciones de más de 400 habitaciones, se definirá por Programa las áreas de los diferentes talleres según sus características propias.

**15.1.5** Se considerará dentro del proyecto todos los enseres auxiliares como mesas de trabajo, estantes, anaqueles, y otros, que complementen el total equipamiento de los talleres.

**15.1.6** Se propondrá dentro del área de talleres un dispositivo de izaje para la manipulación de piezas que, por su peso así lo requieran.

**15.1.7** Se considerará la instalación de redes técnicas requeridas en el área de talleres como: aire comprimido, agua y otros.

## **16 Relaciones funcionales en y entre los distintos subsistemas de los establecimientos de alojamiento**

### **16.1 Matriz de relaciones funcionales**

**16.1.1** En la figura 7 se muestra el cuadro de correlación funcional de las áreas más representativas de cada subsistema, que determinan cuatro tipos de relaciones:

- directa o fuerte, A;
- por medio de espacios o media, B;
- indirecta o débil, C;
- no existe relación alguna o nula, D.

**16.1.2** La relación A vincula en el diseño a dos espacios contiguos o muy próximos uno de otro de acuerdo a la función que en los mismos se realice. Ejemplo: acceso de huéspedes y vestíbulo.

**16.1.3** La relación B vincula dos espacios mediante un tercero -relación media-, lo que quiere decir que aunque existe vinculación, no resulta imprescindible la inmediatez de las áreas o locales. Ejemplo: vestíbulo o lobby y restaurantes.

**16.1.4** La relación C establece una vinculación indirecta o débil, es decir que las funciones individuales de cada uno de ellos pueden tener vinculación pero no necesariamente esa es determinante. Ejemplo: el local de las camareras y la lavandería.

**16.1.5** En la relación D la vinculación es nula, o sea, las actividades de cada espacio son totalmente independientes. Ejemplo: acceso de huéspedes y el ama de llaves.

### **16.2 Kinografía para establecimientos de alojamiento**

**16.2.1** El objetivo de la kinografía descrita en la figura 8 es definir la circulación de:

- huéspedes;
- empleados;
- personal de mantenimiento;
- productos elaborados;
- basura inorgánica;
- desperdicios.

**16.2.2** También define la relación en la circulación con cada una de las áreas o locales que conforman cada subsistema, lo cual tiene en la figura 8 una representación gráfica diferente.

**16.2.3** Para ordenar la relación existente entre distintas funciones de los subsistemas con vista a su empleo en la proyección tecnológica del establecimiento de alojamiento, se ejemplifica en la presente sección diferentes flujogramas que pertenecen parcial o totalmente a distintos subsistemas de los establecimientos.

**16.2.4** En las figuras 8, 9, 10 y 11 se muestran algunos ejemplos de los esquemas o flujogramas señalados en el punto anterior, tales como:

- atención y servicio al huésped;
- servicios directos al huésped;
- servicio al público no huésped;
- servicios internos.

**16.2.5** Los principales aspectos a considerar en la elaboración de estos esquemas o flujogramas son:

- las áreas asociadas por su uso o funciones tendrán que estar agrupadas;
- las facilidades y servicios que requieren cada una de ellas tendrán que estar claramente identificadas. Se muestra un método o diagrama de flujos que indica la interrelación de estas facilidades o secuencias operacionales;
- estos diagramas de flujos establecen la ruta de circulación sin señalar el nivel de importancia relativa de cada uno de estos vínculos;
- por lo regular los métodos simples de diagramas de relaciones de circulación muestran las rutas entre las diferentes áreas y dentro de las partes específicas de cada una de ellas que deberán ser analizadas y evaluadas, de acuerdo al número de movimientos que generalmente contienen;
- a medida que estos son más numerosos, como lo muestran los ejemplos dados, las áreas más vinculadas serán localizadas juntas;
- muchas variantes de utilización de esta técnica son posibles incluyendo la determinación de la ubicación óptima, por ejemplo, de ascensores, calderas, sistema de aire acondicionado y otros equipos mecánicos y eléctricos (planta de emergencia, compresores y otros);

- lo más común es la utilización del método de aproximación directa, atendiendo al peso y otros valores que determinan la solución mas factible, usando sucesivos cambios o sustituciones hasta obtener, como resultado la mejor combinación.

En determinados casos puede que sea necesario agrupar áreas para determinar el flujo del público como es el caso de las áreas de recepción o carpeta con las salas

- de banquetes y polivalentes, o la rapidez y eficiencia de los servicios o como ocurre en el caso de las áreas de cocina, con las de restauración;
- en algunos casos las distancias pueden tener menor significación o importancia, siempre que estas no lleguen a situaciones extremas;
- los factores de costos y utilización de espacios generalmente son predominantes;
- el método utilizado para determinar la mejor localización relativa, implica la aplicación de trabajos y estudios técnicos.

## **17 Regulaciones de áreas en m<sup>2</sup> por habitación o apartamento, por áreas de huéspedes, públicas y de servicios, por modalidad y clasificación de los establecimientos de alojamiento**

### **17.1 Generalidades**

**17.1.1** En la Tabla 22 se regulan las áreas en m<sup>2</sup>/habitación totales generales máximas, recomendadas y mínimas para los establecimientos de alojamiento, de acuerdo a su categoría y modalidad.

**17.1.2** En la Tabla 23 se señalan las recomendaciones sobre el peso que deben tener las distintas áreas de huéspedes, públicas y de servicios, lo cual depende fundamentalmente de la clasificación, capacidad y modalidad del establecimiento de alojamiento.

**17.1.3** Para el cálculo del área de los aparthoteles, señaladas en la Tabla 22, se toma como base el apartamento constituido por sala-comedor, un dormitorio, baño privado, closet o armario, vestíbulo, cocina y circulación interna. En caso de diseñarse el aparthotel con apartamentos con un número mayor de dormitorios u otras facilidades, se tomará en cuenta el correspondiente incremento que esto representa de acuerdo a las dimensiones por tipo de cálculo, establecidas en la Tabla 1 y en las diferentes secciones de la presente norma.



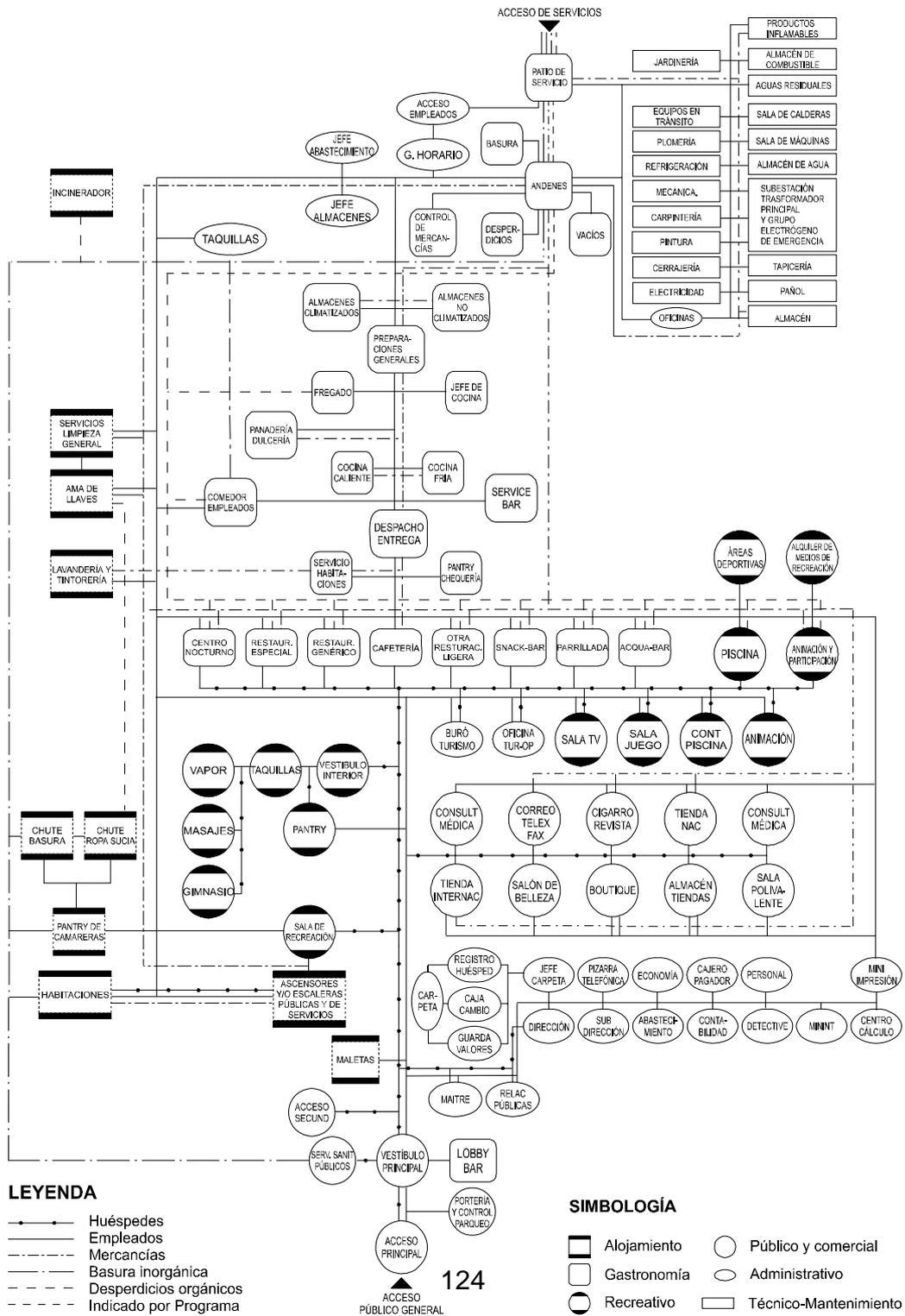
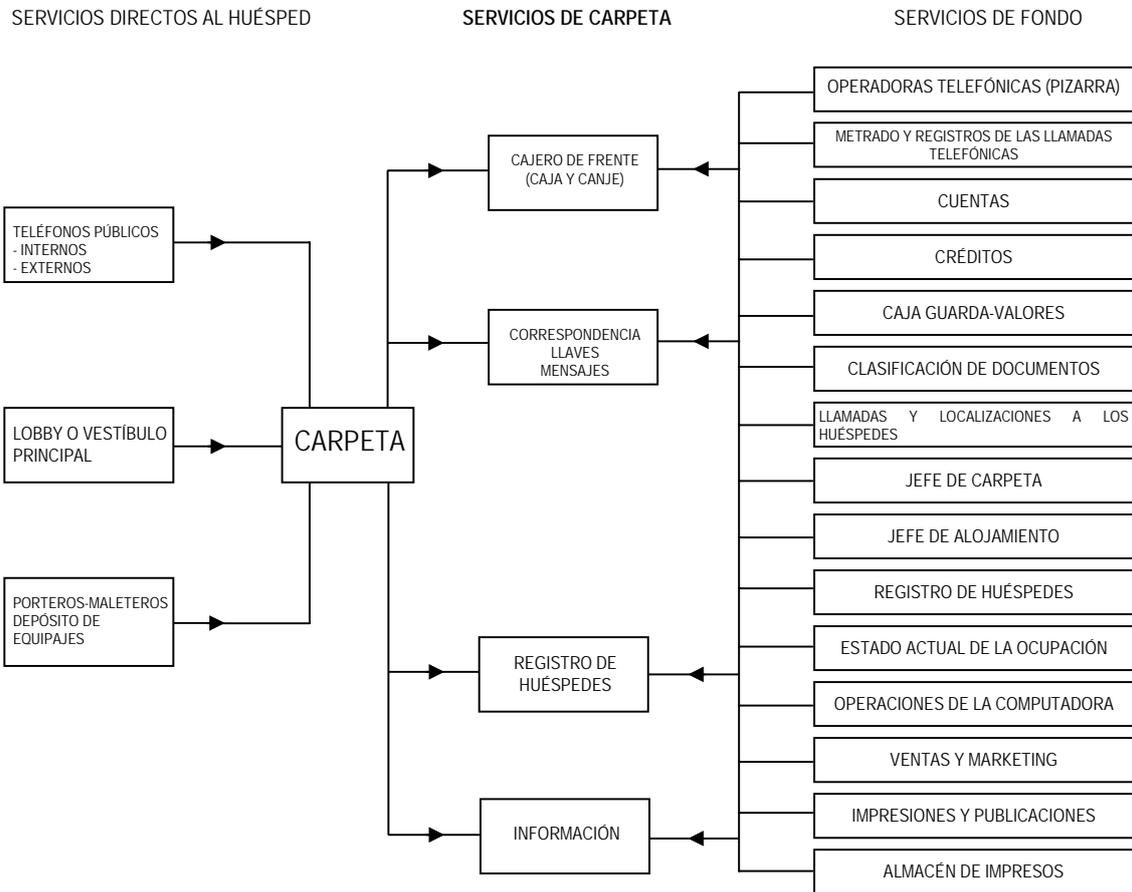
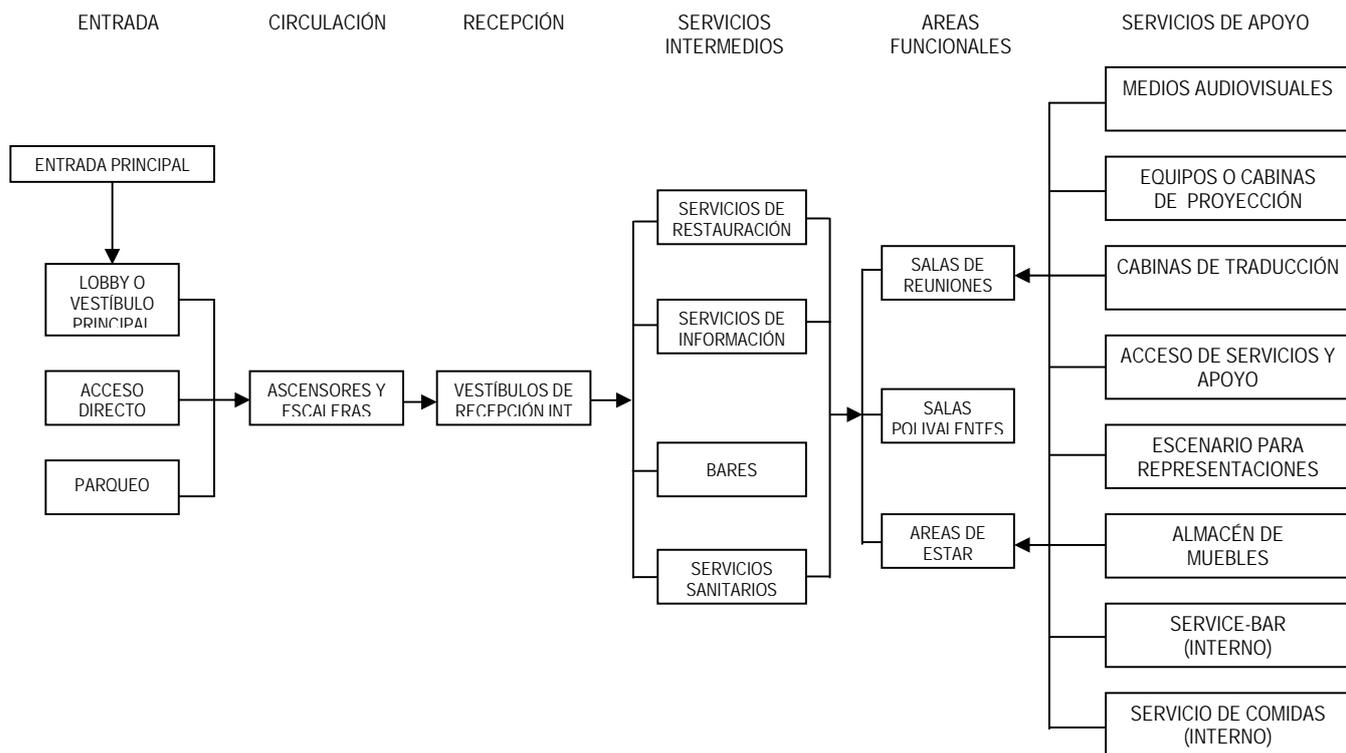


Figura 8 — Esquemas funcionales generales de atención y servicio al huésped



NO VÁLIDO PARA MOTELES Y VILLAS TURÍSTICAS

Figura 9— Carpeta



NO VÁLIDO PARA MOTELES Y VILLAS TURÍSTICAS

Figura 10 — Servicios al público no huésped

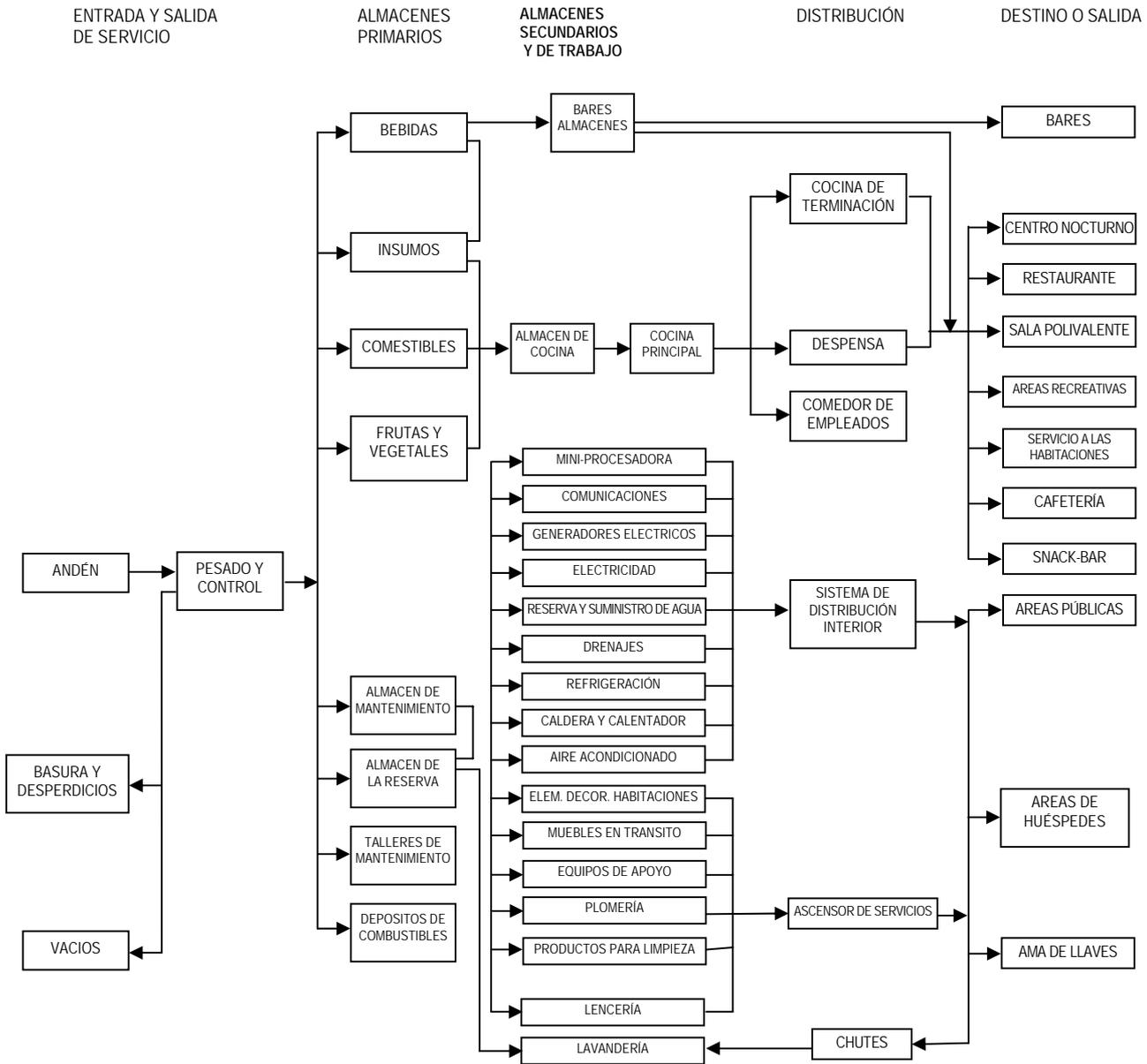


Figura 11 — De los servicios internos

**17.1.4** Para la determinación del área repercutida en m<sup>2</sup> por habitación o apartamento, se adoptará la convención siguiente:

- 100 % del área construida para caso 4 paredes más piso y techo;
- 75% del área construida para el caso 4 paredes más piso. Incluye piscina;
- 50% del área construida para el caso techo y pisos sin paredes incluye balcones y terrazas;
- 25% del área construida para el caso de áreas pavimentadas, terrazas sin techo ni paredes. Incluye áreas perimetrales de la piscina;
- se incluyen en las cifras los anexos de muros y paredes.

**17.1.5** Solo debido a un análisis económico debidamente fundamentado, en función de un segmento muy específico del mercado, podrán superarse las áreas establecidas en la Tabla 22 para cada categoría o modalidad y previa aprobación correspondiente.

**17.1.6** No existen limitaciones si se alcanza un diseño eficiente en el que las áreas totales generales en m<sup>2</sup> por habitación sean menores al mínimo señalado en la Tabla 22 para cada categoría y modalidad de establecimiento, siempre y cuando:

- no altere los valores establecidos para las áreas de huéspedes del subsistema de alojamiento;
- se cumplan con eficiencia los valores y objetivos para el área pública de acuerdo a la clasificación o tipo, modalidad, localización y capacidad del establecimiento.

## **17.2 Consideraciones particulares de las distintas áreas/subsistemas (Tabla 23)**

**17.2.1** En el área de huéspedes del subsistema de alojamiento, se deben tener en cuenta las consideraciones siguientes:

**a.** Esta área deberá ser primordial en cualquier análisis de diseño y debe oscilar como promedio entre los límites señalados en la Tabla 23 pudiendo esta variación deberse a categoría, mercado, clasificación y localización del establecimiento de alojamiento, que puede determinar un desarrollo mayor o menor de áreas y locales. Por ejemplo, el desarrollo de áreas públicas como en hoteles de convenciones, puede reducir el peso porcentual del área de huéspedes, sin que esto signifique una reducción absoluta de esta última.

**b.** Esta área no deberá ser menor al 60 % del área total general (m<sup>2</sup>/habitación) del establecimiento de no alcanzarse este valor mínimo, deberá existir la correspondiente fundamentación técnico-económica en etapa del Programa o en última opción en la de Ideas Conceptuales.

**c.** Pueden existir valores superiores al 75 %, siempre y cuando se cumplan eficientemente tanto los presupuestos de inversión como los principios de la funcionalidad y de operación previstos y establecidos para el establecimiento de alojamiento en cuestión.

**17.2.2** En el área pública de los diferentes subsistemas que la componen se deberá tener las consideraciones siguientes:

**a.** Los valores superiores recomendados en la Tabla 23 corresponden a establecimientos de alojamiento de convenciones, conferencias o a aquellos que, de acuerdo al mercado previsto, se les programen amplias facilidades gastronómicas o de funciones.

**b.** Los valores mínimos recomendados corresponden a los casos de moteles y establecimientos donde la infraestructura extrahotelera existente o prevista, así como la categoría y modalidad establece un mínimo de estos servicios o facilidades o permita su reducción. Estos últimos deberán elevar el peso específico del área de huéspedes.

**c.** Puede influir también la existencia de facilidades al público, tales como gastronómicas, comerciales o recreacionales que correspondan a intereses de un complejo de establecimientos o zonas del Polo turístico, lo cual arrojaría consideraciones por encima o por debajo de las que dependen de la capacidad de alojamiento del propio establecimiento.

**d.** Los valores recomendados podrán depender de la utilización en áreas públicas, de las, áreas de terrazas o solo cubiertas o abiertas o semiabiertas en contacto con la naturaleza y el entorno, como áreas para o combinadas con servicios y facilidades de restauración, bares, animación y otros.

También depende de la integralidad del diseño y la eficiencia del uso común en diferentes áreas públicas correspondientes a distintos subsistemas.

**Tabla 22 — Regulaciones de áreas útiles generales en m<sup>2</sup> por habitación o apartamento, por categoría y modalidad de establecimientos de alojamiento**

Categoría en estrellas		Modalidad del establecimiento de alojamiento			
		Hotel	Villa	Aparthotel	Motel
5	Máxima	90	85	80	
	Recomendada	85	80	75	
	Mínima	80	75	70	
4	Máxima	80	75	70	
	Recomendada	75	70	65	
	Mínima	70	65	60	
3	Máxima	70	65	60	
	Recomendada	65	60	55	
	Mínima	60	55	50	
2	Máxima	60			
	Recomendada	55			
	Mínima	50			
1	Máxima	45			
	Recomendada	40			
	Mínima	35			

NOTAS:

- Aparthotel: Se mantienen las áreas por no tener experiencias de explotación en esta modalidad.
- Moteles: Se analizarán posteriormente por no tener experiencias en este tipo de establecimiento.

– Estos indicadores pueden variar en dependencia de las racionalizaciones en las Áreas de servicio del hotel consideradas en estas Bases.

**17.2.3** Las áreas de objetos recreacionales en exteriores, jardines o áreas verdes, parques, caminos, vías externas y estacionamiento no se incluyen en las regulaciones establecidas en las Tablas 22 y 23. Piscinas y sus áreas de asoleamiento pavimentadas, espejos de agua, áreas de animación en exteriores se incluirán en la Tabla 22.

En el caso de áreas recreacionales ubicadas en interiores (bajo techo), se regula que las mismas no deben superar el 3 % del área total general (m<sup>2</sup>/habitación), en caso contrario esto deberá ser fundamentado técnica y económicamente en el Programa o en su defecto en la etapa de Ideas Conceptuales.

**Tabla 23 — Valor porcentual por subsistema de las diferentes áreas del establecimiento de alojamiento**

No.	Areas	Subsistema/Area	Espacio requerido recomendado
1	Huéspedes	Alojamiento/huéspedes	65-75%
2	Públicas	Gastronomía/público Público-comercial Recreacional (1)	10-20% 3%
3	Servicios	Alojamiento/servicio Gastronomía/servicio Público comercial/servicio Técnico-mantenimiento	10-15 %
4	Administrativo	Administrativo (2)	2-3 %

NOTAS:

- (1) El área recreacional que se señala, solo corresponde a aquellas que se ubiquen en interiores (bajo techo) del establecimiento. Ver puntos 12.1.2.2 y 17.2.3.
- (2) El área administrativa del renglón 4 de la Tabla corresponde fundamentalmente a las oficinas del frente, las de dirección, las de economía, contabilidad y control, de atención directa al público y de empleados (exceptuando el comedor de empleados). Las restantes oficinas o locales administrativo de las diferentes áreas de apoyo y servicio del renglón 3 están comprendidas en los valores recomendados para estas áreas. Para facilitar cualquier consideración se puede sumar esta a la de servicio (del renglón 3) y verlo como un todo.

**17.2.4** En el área de servicio de los diferentes subsistemas que la componen, se deberán tener las siguientes consideraciones:

**a.** Las áreas de servicio de los subsistemas de alojamiento, gastronomía, comerciales y técnico-mantenimiento dependen fundamentalmente del alcance y eficiencia de los servicios externos o centralizados del Polo o zonas de éste, que se brindan al establecimiento de alojamiento específico.

Los valores recomendados se basan en una eficiente relación y apoyo de los servicios extrahoteleros centralizados del Polo o zona de éste hacia él o con el establecimiento de alojamiento.

**b.** Este aspecto se amplía en la NC 775-3 y debe considerarse imprescindible en el Programa, tanto para las instalaciones de apoyo o servicio existentes como para las que deban preverse.

**c.** Puede programarse o preverse en el diseño que determinadas instalaciones de servicio, ingenieras u otras, que sean centralizadas para varios establecimientos, se ubiquen en un establecimiento específico o en instalaciones centralizada externas a cualquier establecimiento.

En el caso de que estas instalaciones, según el Programa, se prevea ubicarlas en un establecimiento específico, podrá existir la correspondiente variación a los valores de espacios recomendados como requeridos, acordes al tipo de instalación prevista. Cualquier incremento de áreas en tal sentido, deberá ser fundamentado en la etapa de Ideas Conceptuales.

## **18 Requisitos generales de identidad visual**

### **18.1 Generalidades**

**18.1.1** La impresión visual del huésped o público sobre el establecimiento de alojamiento dependerá, además de los elementos arquitectónicos y de diseño de interiores y exteriores de los elementos de comunicación visual que lo componen.

**18.1.2** Todo establecimiento de alojamiento contará con una identidad visual propia, dada a través de la aplicación de los requisitos de diseño establecidos para todos los elementos de comunicación visual que estarán contenidos en el manual de identidad visual (MIV) que corresponderá desarrollar para cada entidad u organización turística.

En el Programa de los establecimientos deberá establecerse en qué momento de la proyección, se realizará el MIV y a partir de esto se elaborará el Programa correspondiente a esta especialidad, que exigirá una efectiva coordinación con otras especialidades que intervienen en el diseño del establecimiento.

**18.1.3** La coordinación y coherencia del sistema de elementos de comunicación visual, le dará al huésped o al visitante, además de la información y direcciones que necesite, la atmósfera e imagen que se desea crear y reforzará la gestión de mercado del establecimiento y sus instalaciones.

**18.1.4** El vestuario de los empleados de las oficinas del frente habitualmente es específico para el organismo, la corporación o el establecimiento en particular, mientras el vestuario de las áreas de gastronomía están más relacionados con el tema y atmósfera del área correspondiente, y los de los empleados de las oficinas administrativas son más tradicionales.

### **18.2 Alcance del manual de identidad visual**

El manual de identidad visual podrá ser realizado para:

- organismo;
- corporación;
- empresa;
- establecimiento u otros.

### **18.3 Contenido del manual de identidad visual**

- el manual de identidad visual deberá contener las normas generales de la Imagen básica correspondiente a los elementos siguientes:
- el distintivo o símbolo;
- el logotipo;
- el código cromático;
- la tipografía.

### **18.4 Aplicación e identificación en los elementos interiores**

Los elementos interiores se aplicarán en:

- gráfica ligera.
- equipamiento de aseo;
- equipamiento de restauración;
- equipamiento para la recreación;
- equipamientos varios;
- señalización;
- transportación,
- vestuario,
- elementos de promoción y publicidad.

#### **18.4.1 Gráfica ligera**

- papel de carta de hotel y segundas hojas;
- papel de carta y sobre para cliente;
- sobres de carta de hotel u otro tipo de establecimiento;
- sobres contenedores de documentos,
- tarjetas de identificación;
- documentos específicos, normas generales, otros.

#### **18.4.2 Equipamiento de aseo**

- envases de cartón y plásticos;
- bolsas contenedores;
- toallas;
- batas;
- cortinas;
- neceser;
- otros.

#### **18.4.3 Equipamiento de restauración**

- cartas y menú;
- manteles y servilletas;
- vajilla y cristalería;
- porta y posa vasos y platos;
- doyles;
- room service;
- otros.

#### **18.4.4 Equipamiento para recreación**

- sombrillas;
- equipos náuticos, terrestres;
- otros.

#### **18.4.5 Equipamientos varios**

- llavero y llave;
- cerillas y caramelos;
- dispensador;
- bolsas de plástico;
- souvenirs;
- ceniceros y otros.

**18.4.6 Señalización (direccional, pre-informativa, de identificación, restrictiva, de prohibición, emergencia)**

- valla;
- direccional en la aproximación a la carretera y a las vías de acceso;
- direccionales para peatones;
- edificaciones, fachada, banderas;
- direccional en interiores;
- numeración de habitaciones, suites o apartamentos;
- carteles de información alternativa al cliente;
- directorio de reuniones, convenciones y otros;
- otros.

**18.4.7 Transportación**

- camiones;
- camionetas;
- ómnibus;
- autos;
- otros.

**18.4.8 Vestuario****18.4.9 Elementos de promoción y publicidad**

- folletos;
- anuncios;
- carteles;
- otros.

**19 Sistemas de seguridad. Características tecnológicas para su selección y utilización en establecimientos de alojamiento****19.1 Generalidades**

**19.1.1** Los establecimientos de alojamiento deben poseer sistemas de seguridad que reúnan los requerimientos jurídicos y de los seguros para ellos establecidos, así como que los protejan de posibles reclamaciones.

**19.1.2** Los sistemas de seguridad están conformados por tres componentes fundamentales:

- sistemas de cerraduras;

- circuito cerrado de televisión para operación turística;
- sistema de alarma contra intrusos.

## 19.2 Sistemas de cerraduras. Características tecnológicas de su selección y utilización en establecimientos de alojamiento

### 19.2.1 Generalidades

- El sistema de cerraduras es el elemento de mayor peso dentro del sistema de seguridad del establecimiento y uno de los que se prevé que experimente mayores cambios en los próximos años.
- Al diseñar los sistemas de combinaciones igualadas o amaestradas en establecimientos de alojamiento, se tendrá en cuenta la categoría y complejidad del mismo al seleccionar las cerraduras.
- Las cerraduras deben cumplir su función principal de mantener un límite de seguridad oportuna y pueden significar un elemento determinante en la organización y el funcionamiento del establecimiento.

### 19.2.2 Sistema de combinaciones de llaves

- La utilización de muchas llaves y la inconveniencia que esto ocasiona para la operación de cualquier establecimiento, puede eliminarse mediante el empleo de un sistema de combinaciones igualadas o amaestradas por locales y/o áreas seleccionadas.
- Estos sistemas pueden agruparse en:
  - llaves igualadas;
  - llaves amaestradas;
  - llaves gran amaestradas;
  - llaves gran gran amaestradas.
  - llaves de construcción.

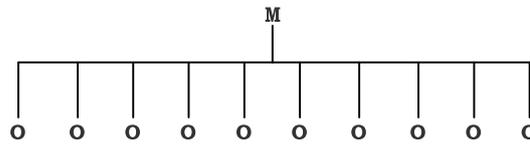
### 19.2.3 Sistema de llaves igualadas (I).

- todas las cerraduras pueden ser abiertas con una llave que tiene un mismo patrón;
- generalmente se utiliza en cerraduras instaladas en closets eléctricos, de corrientes débiles, patinejos, otros;
- el esquema de sistema igualado es el siguiente:



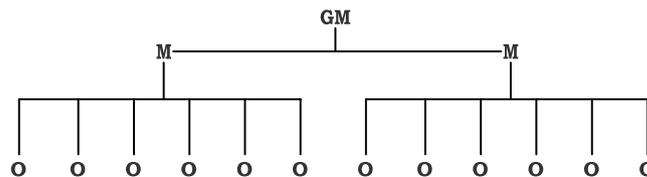
**19.2.4 Sistema simple de llave maestra (M).**

- cada cerradura tiene su propia llave individual que no acciona ninguna otra del sistema;
- todas las cerraduras del sistema pueden ser abiertas por la ve maestra;
- el esquema del sistema simple de llave maestra (M) es el siguiente:



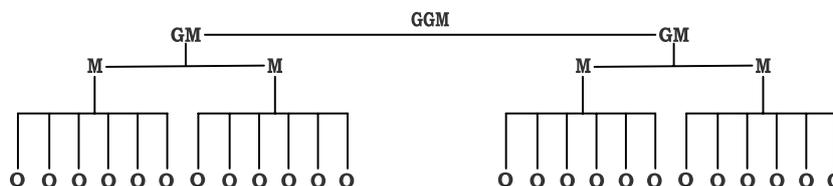
**19.2.5 Sistema de gran maestra (GM)**

- cada cerradura tiene su propia llave individual, igual al sistema simple de llave maestra;
- se dividen en dos o más grupos, pudiendo abrirse las cerraduras de todos los grupos con la llave gran maestra;
- cada grupo a su vez dispone de una llave maestra que acciona lamente las cerraduras de este determinado grupo;
- el esquema del sistema de gran maestra (GM) es el siguiente:



**19.2.6 Sistema de gran gran maestra (GGM) o sistema complejo**

- cada cerradura tiene su propia llave individual y están divididas en subgrupos adicionales, como sea necesario, incluyendo las llaves maestra y las llaves gran maestra con todos sus grupos;
- el sistema completo opera con una llave gran gran maestra;
- el esquema del sistema de gran gran maestra (GGM) en el siguiente:



**19.2.7 Sistema de llave de construcción**

- es aquella que utiliza el constructor y otros participantes del proceso inversionista en la fase de ejecución de la obra;

- este sistema evita un mal uso del sistema amaestrado y pérdidas de llaves.

### **19.2.8 Selección del sistema de cerraduras de un establecimiento de alojamiento**

- a.** Al seleccionar el sistema de cerraduras de los establecimientos de alojamiento se tendrán en cuenta varios factores tales como: la categoría, estilo de la construcción, colores a utilizar, función de la cerradura, la modalidad y otros.
- b.** Influye mucho en la selección de los sistemas de llaves los costos por cambios o reservación de llaves ante las pérdidas habituales, lo cual determina la cerradura seleccionada para estas facilidades.
- c.** En estos momentos se desarrolla, además de las cerraduras y sistema de llaves tradicionales y mecánicas, las cerraduras electrónicas con acceso por tarjeta y otros similares, que aunque poseen ventajas sobre las primeras en el rápido cambio de combinación, así como el poderlas controlar desde la oficina del frente. (el estado de ocupación, acceso autorizado u otros) por conexión con los sistemas automatizados del establecimiento, poseen aún problemas de confiabilidad, costo y posibilidades nacionales de mantenimiento.

Por estos motivos se recomienda la utilización de las cerraduras mecánicas tradicionales, pero no se descarta la utilización de otros tipos de cerraduras que tendrán que ser evaluadas y aprobadas en la etapa de Anteproyecto, o en su defecto con la documentación del Proyecto Ejecutivo por la instancia que aprueba dicha documentación de proyecto, previa fundamentación técnico-económica.

- d.** Los tipos y sistemas de llaves igualadas o amaestradas se precisan en la etapa del Programa o en su defecto en la etapa de Proyecto Ejecutivo.
- e.** Existen dos posibles variantes de selección de las cerraduras a partir de su procedencia y concepciones de diseño (de América y de Europa), la cual dará a su vez variantes a la ejecución del proyecto, donde debe buscarse calidad y eficiencia técnico-económica tanto de la inversión, como de la operación.

### **19.2.9 Funciones de un sistema amaestrado en los establecimientos de alojamiento**

#### **Llave de huésped**

Acciona solamente la cerradura o cerraduras de la habitación, la suite o el apartamento.

#### **Llave de camarera**

Acciona un grupo de cerraduras.

Generalmente en las puertas de entrada a habitaciones, suites o apartamentos, en los closets de ropa limpia y sucia, baños y otros, de un piso o área atendido por una camarera.

#### **Llave de supervisora**

Acciona las cerraduras de habitaciones, suites o apartamentos, closets y demás locales de las camareras que tiene bajo su supervisión.

Generalmente esta división de la atención a grupos de camareras se hace por piso o secciones.

**Llave de ama de llaves**

Acciona todas las cerraduras del bloque habitacional.

Generalmente en todos los locales y áreas bajo su control.

Se entregará la llave gran gran maestra del sistema, solamente cuando sea debidamente justificado.

**Llave gran maestra de emergencia o gran gran maestra**

Acciona todas las cerraduras de entrada de habitaciones del establecimiento, incluso cuando el huésped pone el seguro interior de bloqueo que proyecta el indicador visual exterior;

Ninguna otra llave del sistema puede accionar cuando esto ocurre, excepto la llave individual de seguridad (Display key).

**Llave individual de seguridad (Display key)**

Esta llave se usa para mostrar las habitaciones, suites o apartamentos, requerida una mayor seguridad o privacidad;

Esta llave bloquea la cerradura contra otras la llave gran maestra de emergencia;

La llave Individual de seguridad se suministrará a la orden cuando las características del establecimiento lo justifiquen.

**Llave gran maestra**

Generalmente acciona todas las cerraduras del establecimiento;

La llave gran maestra no opera como una llave gran maestra de emergencia

**19.2.10 Otros elementos de cerrajería**

**a.** Cajas de valores individuales. Su capacidad y grado de seguridad se determinará por la categoría del establecimiento de alojamiento. Estas pueden ser:

- empotradas o de armario;
- las dimensiones de los compartimentos pueden estar entre 0,05 m y 0,10 m de altura; 0,13 m y 0,28 m de ancho y 0,20 m y 0,445 m de profundidad;
- se deben unificar a dos dimensiones de compartimento uno de lujo y otro Standard; el sistema de llaves debe ser único.

**b.** Cajas de caudales. Estas pueden ser:

- empotradas o de armario;
- su capacidad vendrá dada por la del establecimiento de alojamiento;
- los mecanismos de combinación deben ser únicos.

**19.3 Circuito cerrado de televisión para operación turística (CCTV)**

**19.3.1** El segundo aspecto en importancia a considerar en el Programa sobre los sistemas de seguridad del establecimiento de alojamiento, es su circuito cerrado de televisión para operación turística.

**19.3.2** Este sistema se deberá instalar en dependencia de las características y categoría del establecimiento de alojamiento y los objetivos que se persiguen en su utilización por la administración del establecimiento.

**19.3.3** En grandes establecimientos su punto de control está en la oficina de la dirección y/o en la de la seguridad; mientras en establecimientos pequeños puede estar en la recepción o en otro local, todo lo cual será previsto en el Programa.

**19.3.4** El sistema puede estar programado para su aparición conjunta con la alarma en el (los) lugar (es) seleccionado (s); en otros casos opera en los momentos que se decida.

**19.3.5** Las áreas que pueden estar incluidas en la protección del CCTV, son entre otras:

- accesos principales o secundarios;
- patio de servicio;
- almacenes, áreas gastronomía y otras;
- ascensores y escaleras;
- oficina del frente, caja;
- y otros.

#### **19.4 Sistema de alarma contra intrusos**

**19.4.1** El tercer elemento en el sistema de seguridad de los establecimientos de alojamiento, es la instalación del sistema de alarma contra intrusos en sus áreas críticas a resguardar.

**19.4.2** Las áreas posibles a proteger pueden ser, entre otras:

- custodia central de valores: objetos valiosos, joyas, dinero y documentos de los huéspedes o propios del trabajo hotelero;
- almacenes: mercancías, comestibles e insumos de valor;
- puntos de recaudación: cajas de cobros, cambios de moneda, otros;
- centros comerciales: tiendas y servicios de distintos tipos;
- salas de exposiciones: objetos de arte o de valor para museos;
- otros locales que, por su utilización, se estime conveniente defender con medios técnicos.

El sistema de seguridad de las áreas anteriores se puede operar a partir de avisadores manuales o automáticos, o ambos, situados en los propios locales, los que se instalarán compatibilizados con las soluciones de arquitectura y de amoblamiento, así como las características del flujo de personas y de la que se desea proteger.

**19.4.3** En el Programa del establecimiento y de conjunto con lo señalado en la NC 775-4, se deberá precisar las áreas a proteger y el alcance en que se realizará, lo cual dependerá de la categoría, clasificación en su localización y objetivos, así como de las características de operación del establecimiento.

**19.4.4** La efectividad de este sistema depende decisivamente de la disponibilidad en operación de la planta de emergencia eléctrica

**Anexo A  
(normativo)**

**Resumen de los requerimientos tecnológicos recomendados en las principales áreas y locales de establecimientos de alojamiento de categorías de 5, 4 y 3 estrellas**

Local o Instalación	Telefónico	TV	Audio	Intercom.	PCI (9)	CPT (10)	Ilum. General 5,4 y 3	Cargas emergencia y su ubicación				Aire acondic.	ATA	A.CAL	Vapor	Vent nat.	Vent mec.	Tomacorriente
								5 y 4*		3*								
							Ilum	Event	Ilum	Event								
Habitación regular																		
- Dormitorio	◆	◆	◆				75	1L	1TC	-	-	◆				◆	4	
- Baño privado	◆ 5*						100	1L	1TC	1L	1TC		◆	◆		O(5)	O	1
- Espejo/Tocador							200											
- Terraza							75										1	
Suite																		
- Sala	◆	◆	O				75/150	1L	1TC	1L	1TC	◆				O 5*	4	
- Baño sala	O 5*						100	1L	1TC	1L	1TC		◆	◆		O(5)	O	1
- Espejo/Tocador							200											
- Dormitorio	◆	◆	◆				75	1L	1TC	-	-	◆				◆	4	
- Baño priv. Dormitorio	◆ 5*						100	1L	1TC	1L	1TC		◆	◆		O(5)	O	1
- Espejo/tocador							200										1	
- Terraza o balcón							75									◆	1	
- Vestíbulo interior							50					◆					1 ◆	
Apartamento																		
- Sala	◆	◆	◆				75/150	1L	1TC	1L	1TC	◆				O 5*		
- Cocina							75	1L	1TC	1L	1TC	◆	◆	◆		O(5)	O	4
- Dormitorio	◆	◆	◆				75	1L	1TC	-	-	◆				◆	1	
- Baño priv. Dormitorio	◆ 5*						100	1L	1TC	1L	1TC		◆	◆		O(5)	O	4
- Espejo/tocador							200										1	
- Terraza o balcón							75										1	
- Vestíbulo interior							50										1	
Pasillos habitacionales							50/100	50%	-	30%	-	O				O		1/10m
Oficina ama de llaves	◆		◆	◆		O	300	1L	1TC	1L	1TC	◆						3
Almacén ropa lisa							200									O	◆	1
Ropa cuerpo y costura			O				300	1L	1TC	1L	1TC					O	◆	3
Valet	◆		O				300	1L	1TC	1L	1TC		O	O	O	O	◆	2
Lavandería-Tintorería	◆		O				150/250	50%	30%	30%	30%		◆(7)	O (7)	◆(7)	◆(7)	◆(7)	6
Almacén ropa sucia							200											1
Local camarera/piso	◆						200	1L	1TC	1L	1TC	O	◆	◆		◆		2
Escaleras huéspedes							75/100	50%	-	50%	-					◆		

Local o Instalación	Teléfono	TV	Audio	Inter-com.	PCI (9)	CPT (10)	Illum. General 5,4 y 3	Cargas emergencia y su ubicación				Aire acondic.	ATA	A.CAL	Vapor	Vent nat.	Vent mec.	Tomacorriente
								5 y 4*		3*								
								Illum	Event	Illum	Event							
Escaleras servicio							75/100	50%	-	50%	-							
Ascensores	◆ 5*		◆ 4-5*				200	1L	30%-50%	1L	30%-50%					◆	◆	
Montacargas	○ 5 Y 4*		○															
Motor lobby			◆				150	30%	-	30%	-					◆		1/10m
Vestíbulo principal o lobby	◆	◆	◆				100	30%	1TC	30%	1TC	○						1/10m
Servicios sanitarios púb.			◆				150/300	30%	-	30%	-		◆	◆ 5-4*		◆	◆	3-3
Local telefónico operad.	◆		◆			○	300	50%	100%	50%	100%	◆				○		4
Tiendas	◆	◆	◆	◆	◆	○	300	50%	25%	50%	25%	◆	○			◆		1/10m
Almacenes tiendas	◆		○	◆	◆	○	150	50%	25%	50%	25%	◆				○		1/10m
Correos y telex	◆		◆		○		300	50%	50%	50%	50%	◆				3		
Sala de belleza	◆	○	◆			○	300	50%	-	50%	-	◆	◆	◆		○		8
Consulta médica huéspedes	◆	○	○				300	100%	-	100%	-	◆	◆	◆		○		4
Recepción y carpeta	◆		◆			○	300	50%	30%	50%	30%	○				○		
Caja y canje	◆		◆		◆	○	300	50%	50%	50%	50%	○				○		2
Guardavalores					◆		200	1L	-	1L	-	○						1
Oficina apoyo recepción	◆		◆	◆		○	300	30%	50%	30%	50%	○					○	2
Local de equipajes							150	-	-	-	-	○						
Burdes servicio huéspedes	◆	○	◆				300	1L	1TC	1L	1TC	○						1xc/u
Oficina dirección	◆	◆	◆	○		○	300	25%	1TC	25%	1TC	◆				○		4
Oficina maitre	◆		◆	○ 5-4*			300	25%	1TC	25%	1TC	◆				○		2
Oficina de contabilidad	◆		◆		○	○	300	25%	1TC	25%	1TC	◆				○		1xburó
Cajero-pagador	◆		◆			○	300	25%	1TC	25%	1TC	◆				○		2
Centro de cálculo	◆		◆		○	○(2)	300	100	-	100	-	◆						8
Oficina personal	◆		◆			○	300	25%	1TC	25%	1TC	◆				○		1xburó
Oficina abastecimiento	◆		◆			○	300	25%	1TC	25%	1TC	◆				○		1xburó
Oficina seguridad	◆	○	◆				300	25%	1TC	25%	1TC	○				○		2
Guarda horario	◆		◆			○	300	50%	1TC	50%	1TC	○				○		2
Taquillas empleados			○				300	25%	-	25%	-	○	◆	◆		○	○	4
Estación maletero	◆						150	1L	-	1L	-	○						
Restaurantes	◆		◆			○	100/200	50%	1TC	50%	1TC	◆(3)				○		1xpared
Cafetería o snack	◆		◆			○	Ver BE Tabla 5	50%	50%	40%	40%	○	○	◆		○		1xpared
Bares	◆		◆			○	100/200	50%	50%	40%	40%	○	◆	◆		○		1xpared
Lobby bar	◆	○	◆			○	100/300	50%	50%	40%	40%	○	◆	◆		○		
Centro nocturno cerrado	◆		propio			○	30/200	30%	-	30%	-	◆	◆	◆			◆	1xpared
Salón polivalente	◆	◆	propio				100/300	50%	1TC	40%	1TC	◆	◆(8)	◆(8)		○		1xpared
Cocina central	◆		◆			○		50%	50%	30%	30%	◆	◆	◆	○ 5-4*	○	◆	s/p

Local o Instalación	Tel	TV	Audio	Inter-com.	PCI (9)	CPT (10)	Illum. General 5,4 y 3	Cargas emerg. y su ubic.				Aire acondic.	ATA	A.CAL	Vapor	Vent nat.	Vent mec.	Tomacorriente
								5 y 4*		3*								
								Illum	Event	Illum	Event							
Prep. Carnes y pescados			◆				300					◆	◆	O5-4*			s/p	
Prep. Viandas y vegetales			◆				300					◆	◆	O5-4*			s/p	
Prep. Jugos y frutas			◆				300					◆	◆	O5-4*			s/p	
Panadería-dulcería			◆				300	50%	25%	30%	25%	◆	◆	O5-4*	○	◆	s/p	
Lunch			◆				300					◆	◆	O5-4*		○	s/p	
Prep. Mesa buffet			◆				300					◆	◆	O5-4*		○	s/p	
Servicio bar	○		◆				300					○	◆		○	○	s/p	
Chequería	◆		◆			○	300								○	○	s/p	
Coccion y despacho			◆				300					◆	◆	O5-4*	○	○	s/p	
Fregado de vajillas			◆				300					◆	◆	O5-4*	○	○	s/p	
Caceroles			◆				200					◆	◆	O5-4*	○	○	s/p	
Jefe cocina	◆		◆				300					◆						
Servicio habitaciones	◆		◆			○	300					○	◆		○	○		
Comedor empleados	○	◆	◆				150	30%	-	30%	-	○	◆	O5-4*	○	○		
Almacenes no climatizados							150	100%	-	50%	-				○	○		
Conserv. embutidos							75											
Conserv. carnes rojas							75											
Conserv. pesc. y mariscos							75											
Conserv. frutas y veget.							75											
Conserv. product. lácteos							75											
Conserv. desperdicios							50											
Congelación de carnes							75											
Congel. pesc. y mariscos							75											
Congel. helados							75											
Cámara p/hielo							50											
Cámara p/vinos							200											
Cámara p/grasas y lev.							75											
Antecámaras							50											
Discotecas	◆		Propio			○	30/200					◆				○		
Art. y equipos de buceo	◆											◆						
Andén	◆		○				100/200	50%	-	50%	-		◆	○	◆		1/pared	
Patio de servicio					○		75/150						◆		◆		s/p	
Sala de recreación	◆	◆	◆			○	250	50%	50%	50%	50%	○	○		○		s/p	
Sala de salud	◆	◆	◆			○	250	25%	-	25%	-	○(4)	◆	O4-5*	○	○	s/p	
Areas deportivas							200										s/p	
Piscinas	◆		◆				Ver BE Tabla 5	25%	-	25%	-		◆		◆		s/p	
Talleres de mantenimiento	◆	◆ (3)		◆		○	200	25%	-	25%	-		◆		◆	○	s/p	

Local o Instalación	Tel	TV	Audio	Inter-com.	PCI (9)	CPT (10)	Illum. General 5,4 y 3	Cargas emerg. y su ubic.				Aire acondic.	ATA	A.CAL	Vapor	Vent nat.	Vent mec.	Tomacorriente
								5 y 4*		3*								
							Illum	Event	Illum	Event								
Local p/ jardineros							100					O					s/p	
Sub-est. Transf. Y G.E.E	O						300	50%	-	50%		♦				♦	s/p	
Local control c. débiles	O						300	100%		100%								
Almacén y pañol							200	50%	-	50%								
Sala de calderas	♦						300	50%	50%	50%	50%	♦				♦	s/p	
Sala de máquinas							200	50%	1TC	50%	1TC	♦				♦	s/p	
Alm. Combustibles líquido.							200					♦				♦	s/p	
Ofic. j mantenimiento.	♦			♦		O	300	25%	1TC	25%	1TC	♦						
Viales							10/50											

## Simbología:

- ♦ Necesario
- o Opcional
- No necesario

## Notas:

1. Cuando incluye electrónica
2. El centro se enlaza con el resto de los locales
3. Obligatorio en ciudad de acuerdo con las condiciones de la ubicación y opcional en playas y otras ubicaciones
4. En la sala de descanso
5. De tener ventilación natural no es necesario otro sistema
6. Según Programa de playa
7. En caso de existir lavandería
8. En caso de existir pantry
9. Protección contra intrusos
10. Computación

- L. Luminaria
- TC. Tomacorriente
- % Carga de emergencia en porcentaje de la carga conectada total

**Anexo B  
(informativo)**

**Índices orientativos para cámaras frías en locales de preelaboración de alimentos**

**1. Introducción**

Dada la experiencia de hoteles en funcionamiento se han elaborado índices orientativos para las áreas de cámaras frías en los locales de preparaciones de alimentos.

**2. Área de cámaras frías en correspondencia con la capacidad habitacional**

<b>Locales de elaboración</b>	<b>m<sup>2</sup></b>	<b>300-600 hab.</b>	<b>Más de 600 hab.</b>
Carnes	m <sup>2</sup>	5.00	7.00
Pescados y mariscos	m <sup>2</sup>	5.00	7.00
Frutas, viandas y vegetales	m <sup>2</sup>	5.00	8.00
Cocción y despacho	m <sup>2</sup>	6.00	12.00
Lunch	m <sup>2</sup>	6.00	8.00
Cafetín	m <sup>2</sup>	4.50	6.00
Servibar	m <sup>2</sup>	5.00	8.00
Panadería-dulcería	m <sup>2</sup>	2x4.50	2x6.00

NOTA: Hoteles menores de 300 habitaciones se definirán en el Programa.

**Anexo C  
(informativo)**

**Dimensiones de los locales de producción, despacho, higienización, insumos y útiles en cocina central**

Para los locales relacionados anteriormente recomendamos las siguientes áreas (m<sup>2</sup>), en correspondencia con la capacidad habitacional del hotel.

<b>Locales</b>	<b>Menor 120 hab.</b>	<b>120-360 hab.</b>	<b>360-600 hab.</b>	<b>Más de 600 hab.</b>
Cocción y despacho	36.0	40.0	64.0	80.0
Lunch, comidas frías	12.0	16.0	20.0	36.0
Panadería-dulcería	64.0	72.0	80.0	84.0
Service bar	9.0	12.0	16.0	20.0
Fregado de vajillas	16.0	20.0	28.0	54.0
Fregado de cazuelas	6.0	8.0	10.0	12.0
Office + Vajilla limpia	20.0	24.0	30.0	45.0
Despensa	3.0	3.0	5.0	5.0
Fregado de carros	2.0	2.0	4.0	5.0
Oficina del Chef	6.0	6.0	9.0	9.0

**Dimensiones de las áreas de preparaciones**

Para los locales relacionados anteriormente recomendamos las siguientes áreas (m<sup>2</sup>) en correspondencia con la capacidad habitacional del hotel

<b>Locales</b>	<b>Menor 120 hab</b>	<b>120 - 360 hab</b>	<b>360 - 600 hab</b>	<b>Más de 600 hab</b>
Preparación de productos cárnicos	8.00	12.00	16.00	23.00
Cámaras frías	-	4.50	4.50-5.00	7.00
Preparación de pescados y mariscos	6.00	10.00	14.00	20.00
Cámaras frías	-	4.50	4.50-5.00	7.00
Preparación de viandas, frutas y vegetales	8.00	12.00	16.00	32.00
Cámaras frías	-	4.50	4.50-5.00	8.00
Preparación de víveres secos (1)	6.00	10.00	14.00	20.00

NOTA El área de víveres secos dependerá si los productos que se reciben vienen beneficiados, lo que se definirá en el Programa.

## Anexo D (informativo)

### Teatro de Animación

#### 1. Introducción

Los hoteles de playa de 300 ó más habitaciones requieren de Teatro de Animación donde se realizan diferentes actividades tanto diurnas como nocturnas para la animación de los clientes. Menos de 300 habitaciones se definirá en el Programa.

#### 2. Capacidad de sala de espectadores

Para la capacidad de la sala de espectadores que estará cubierta se utilizará la siguiente formulación:

No. de habitaciones	x	1.8 huéspedes/ habitación	x	0.9 de ocupación lineal	x	0.65	=	Número de espectadores
---------------------	---	------------------------------	---	----------------------------	---	------	---	---------------------------

#### 3. Dimensionamiento de la sala de espectadores

Para el dimensionamiento de la sala de espectadores, incluyendo los pasillos se asumirán los siguientes índices en correspondencia con su formato:

Cine	0.7 a 0.9 m <sup>2</sup> /plaza
Cabaret	1.3 a 1.6 m <sup>2</sup> /plaza

#### 4. Áreas de locales de servicios y requerimientos

Para el dimensionamiento del escenario y los locales de servicio se utilizarán los siguientes:

Locales	m <sup>2</sup>	300-600 hab.	Más de 600 hab.
Escenario (c/closet eléctrico, CD y de limpieza)	m <sup>2</sup>	90.00	150.00
Camerino y SS (hombres)	m <sup>2</sup>	20.00	30.00
Camerino y SS (mujeres)	m <sup>2</sup>	20.00	30.00
Local para animadores y músicos	m <sup>2</sup>	12.00	15.00
Oficina jefe de animación /c/closet para útiles)	m <sup>2</sup>	9.00	9.00
Taller/almacén de escenografía	m <sup>2</sup>	42.00	55.00
Taller/almacén de vestuario	m <sup>2</sup>	30.00	40.00
Cabina de audio y luces	m <sup>2</sup>	6.00	6.00
Closet de equipos de audio y luces	m <sup>2</sup>	6.00	6.00

Se tendrá en cuenta una cabina de audio y luces, por encima del nivel del escenario.

Tendrán su propio bar y oficio, así como baños públicos de hombres y mujeres y cabina unisex para discapacitados.

**Anexo E  
(informativo)**

**Oficinas administrativas**

Para hoteles de 300 habitaciones ó más podrán tenerse en cuenta las siguientes áreas para las diferentes oficinas de dirección, del frente, contabilidad y apoyo de servicios.

	<b>Oficinas de la Dirección</b>	<b>(m<sup>2</sup>)</b>
1.	Director General	12-16
2.	Secretaría Ejecutiva	10-14
3.	Director Adjunto	10-14
4.	Servicios Sanitarios	3
5.	Directores Asistentes + Director Económico + Jefe de Calidad + Maitre + Asesor Jurídico + Auditor + Jefe de A+B	6m <sup>2</sup> /plaza
6.	Salón de Reuniones	18-24
7.	Centro de Informática	8-10
8.	Archivo	6
9.	Jefe de Seguridad	12
10.	CIM	8
11.	CCTV	10-14

	<b>Oficinas del Frente</b>	<b>(m<sup>2</sup>)</b>
1.	Recepción (check in-check out, consejería, cambio de monedas, caja...)	30
2.	Custodia de equipaje	12-16
3.	Guarda valores	12
4.	Back office (reservaciones y facturación)	6m <sup>2</sup> /plaza
5.	Jefe de recepción + Jefe de alojamiento	12-16
6.	Director de ventas + Grupo de ventas + Jefe de Relaciones Públicas + Grupo de Riesgo y Archivo	6m <sup>2</sup> /plaza
7.	CADECA	9

	<b>Oficinas de Contabilidad y Control</b>	<b>(m<sup>2</sup>)</b>
1.	Jefe Económico + Grupo de Contabilidad	5m <sup>2</sup> /plaza
2.	Secretaría y Archivo	8-10
3.	Cajero Central	8
4.	Jefe de Recursos Humanos + Grupo de Recursos Humanos	5m <sup>2</sup> /plaza
5.	Guarda horarios	6

	<b>Oficinas de Apoyo y Servicios</b>	<b>(m<sup>2</sup>)</b>
1.	Jefe de compras + Jefe de almacenes + Jefe de costos	6m <sup>2</sup> /plaza
2.	Jefes de cocina	4m <sup>2</sup> /plaza
3.	Jefe de comedor de empleados (a)	8
4.	Jefe de servicios exteriores + Jefe de mantenimiento + Jefe de jardinería + Guardia operativa	5m <sup>2</sup> /plaza

a. En dependencia de la capacidad habitacional.

**Anexo F  
(informativo)**

**Otros locales adicionales a los talleres**

En el 15.1.4 se precisa que adicionalmente a los talleres habrá otros locales que son necesarios tener en cuenta, ellos tienen los siguientes índices de m<sup>2</sup>/hab. en correspondencia con la capacidad habitacional.

<b>Locales</b>	<b>100-200 hab. (m<sup>2</sup>)</b>	<b>200-400 hab. (m<sup>2</sup>)</b>
Almacén general	0.13	0.13
Almacén de productos inflamables	0.033	0.033

Para hoteles mayores de 600 hab. se asumirán los de 200-400 habitaciones

Hay otros locales necesarios que sus áreas se corresponderán con las capacidades habitacionales siguientes:

<b>Locales</b>	<b>100-200 hab. (m<sup>2</sup>)</b>	<b>200-400 hab. (m<sup>2</sup>)</b>
Pañol	7.00	10.00
Insumos de jardinería	4.00	6.00

Para hoteles mayores de 600 habitaciones se asumirán las áreas de 200-400 hab.

### Bibliografía

- [1] CUBA, 1963 Ponencia de Cuba al VII Congreso de de la Unión Internacional de Arquitectos – La Habana
- [2] ESPAÑA, 1969 Hoteles Internacionales – Editorial Blume – Weisskamp, Herbert
- [3] United, 1970 Principles of Hotel Design (Principios para el diseño de hoteles) Kingdom The Architectural Press, London
- [4] USA, 1976 Hotels, Motels and Condominiums (Hoteles, Moteles y Condominios) – Lawson, Fred
- [5] CUBA, 1979 El Turismo en Cuba – INTUR – Villalba, Evaristo
- [6] CUBA, 1980 La Arquitectura de Hoteles en la Revolución Cubana – Publicación realizada para el Seminario Internacional de la UIA sobre Instalaciones Turísticas.
- [7] USA, 1985 Hotel Planning and Design (Planeamiento y diseño de hoteles) Whitney Library of Design, New York – Rutes, Walter A. / Penner, Richard H.
- [8] CUBA, 1996 Proyectos Turísticos: Identificación, Localización y Dimensionamiento – Arq. Roberto Boullón
- [9] CUBA, NC 69:1999 Requisitos de Alcance y Contenido de los Servicios Técnicos para Inversiones Turísticas.
- [10] FRANCIA, 2002 Architecture du Monde Contemporain (Arquitectura del Mundo Contemporáneo) – (Phaidon Press) – Pearman, Hugh