

REGLAMENTO PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

ACUERDO GUBERNATIVO No. 1144-83

Palacio Nacional Guatemala, 29 de diciembre de 1983.

EL JEFE DE ESTADO,

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo estipulado en los incisos ñ y o del artículo 4o. del Decreto No. 1701 del Congreso de la República, el Instituto Guatemalteco de Turismo, esta obligado a clasificar las empresas turísticas y a autorizar de acuerdo con tal clasificación por categorías las tarifas máximas de los establecimientos de hospedaje;

CONSIDERANDO:

Que es conveniente reglamentar dentro del sector del turismo, aquellas situaciones que por falta de normas legales, empresas puedan originar divergencias inconvenientes entre los establecimientos de hospedaje y sus huéspedes o usuarios, evitando asimismo interpretaciones que perjudiquen tal actividad económica, para lo cual se hace necesario emitir la disposición legal que así lo determine.

POR TANTO,

En el ejercicio de las facultades que le confiere el artículo 4o. del Estatuto Fundamental de Gobierno, modificado por los Decretos-Leyes números 36-82 y 87-83 y con base a lo que establece el artículo 48 del Decreto 1701, del Congreso de la República, "Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo",

ACUERDA:

Dictar el siguiente

REGLAMENTO PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE.

**CAPITULO I**  
**CLASIFICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE**

**Artículo 1o.-** Quedan sujetos a las disposiciones del presente Reglamento, todos los establecimientos de hospedaje, entendiéndose como tales, los que presten al público servicio de alojamiento y otros servicios afines mediante pago. Huésped, es la persona alojada en un establecimiento utiliza a cualesquiera de sus otros servicios.

**Artículo 2o.-** La categoría de los establecimientos de hospedaje, denominados únicamente "establecimientos" en este Reglamento, se indica por medio del distintivo previsto en el siguiente artículo.

**Artículo 3o.-** Los establecimientos de hospedaje se clasifican en los siguientes grupos y categorías:

<b>GRUPO</b>	<b>CATEGORÍAS</b>
1. Hoteles	5, 4, 3, 2, 1 estrellas

2. Moteles	3, 2, 1 estrellas
3. Pensiones	A, B, C
4. Hospedajes	A, B, C

Su categoría se determina según sea la calidad de la construcción, instalaciones, dotaciones, servicios que presten y ubicación.

**Artículo 4o.-** Para la clasificación de los establecimientos de hospedaje no previstos en el artículo anterior, tales como: casas de huéspedes, hosterías, aparto-hoteles, bungalows, campos para remolques, albergues, colonias de vacaciones, villas turísticas y otros establecimientos semejantes, el INGUAT, dictará las normas pertinentes tomando en cuenta la categoría u disposiciones contenidas en los Capítulos I y III de este Reglamento.

**Artículo 5o.-** Todo establecimiento de hospedaje esta obligado a indicar en el exterior de su local, el grupo y categoría que el INGUAT, le asigne y en el lugar de registro de huéspedes debe exhibir la placa-distintivo respectiva.

**Artículo 6o.-** El INGUAT, autoriza a costa del interesado la placa distintivo a que se refiere el artículo anterior, indicando el grupo y categoría que le corresponda y la inscripción "Aprobada por el Instituto Guatemalteco de Turismo". Mediante instructivo, el INGUAT normará todo lo relativo a la placa- distintivo indicado.

**Artículo 7o.-** Ningún establecimiento de hospedaje puede utilizar denominación e indicativo distinto de los que le corresponden por su grupo y categoría. En la publicidad, propaganda impresa, correspondencia, facturas y toda documentación de los establecimientos de hospedaje se indicara el grupo y categoría en que estén clasificados.

**Artículo 8o.-** Las denominaciones derivadas o compuestas de los términos "Hotel", "Motel", "Pensión", "Hospedaje" y otras que en el futuro se establezcan, no podrán ser utilizadas mas que por los establecimiento registrados, clasificados y autorizados como tales por el Instituto Guatemalteco de Turismo, quien previamente a la clasificación pedirá la opinión técnica de la máxima agrupación hotelera del país dentro del plazo que el INGUAT, fije.

**Artículo 9o.-** Los establecimientos de hospedaje al solicitar su registro y clasificación al INGUAT, deben hacerlo en el formulario que este proporcione el que tendrá como mínimo la información siguiente:

- a) Nombre del establecimiento, dirección, lugar para recibir notificaciones y número de teléfono;
- b) Nombre del propietario o propietarios y sus datos de identificación si son personas individuales o si se trata de personas jurídicas los datos que la identifiquen en los registros respectivos;
- c) Nombre del gerente, administrador, representante legal o persona que actuará como gestor principal del establecimiento;
- d) Detalle de las habitaciones, mobiliario e instalaciones con que cuenta, servicios que proporcione y cualquier otro dato que sirva para determinar su categoría;
- e) Personal a emplear;
- f) Tarifas, grupo y categoría que pretende que se le asigne.

Con el formulario referido debe acompañar en lo procedente, la siguiente documentación:

- a) Constancia de Registro de la Propiedad;
- b) Cédulas de vecindad;
- c) Constancia de Registro Mercantil;
- d) Patente de Comercio;
- e) Registro de la Dirección General de Rentas Internas; y
- f) Inscripción en la dirección General de Servicios de Salud.

La documentación indicada puede presentarla en original, fotocopia autenticada o certificaciones.

**Artículo 10°.-** Para efectos de su registro y clasificación y sin perjuicio de la presentación de los documentos que se indican en el artículo anterior de presentación de los documentos que se indican en el artículo anterior, para obtener la autorización de funcionamiento de un establecimiento, el interesado debe acompañar a su solicitud además, la siguiente documentación:

- a) Plano de planta general e instalaciones, a escala no menor de 1:500, con indicación del destino y superficie de cada una de ellas;
- b) Plano de fachadas, a escala no menor de 1:200, que podrá ser sustituido por fotografía de primer plano, debiendo reflejarse la altura de piso a techo de cada nivel, cuando no se acompañe plano de sección;
- c) Planos de planta de distribución interior a niveles, a escala no menor de 1:100, en los que se indicara el destino de cada dependencia, así como la situación de puertas, ventanas, escaleras, closets, etc.;
- d) Planos de diferentes tipos de habitaciones incluyendo los cuartos de baño, a escala no menor de 1:50, en los que figurarán las instalaciones básicas, especiales y mobiliario.
- e) Planos que especifiquen las calidades y variedades en los terminados constructivos; y
- f) Relación de habitaciones, con indicación del número que las identifique, superficie, capacidad y servicio de que están dotadas.

Todos los planos deben ser elaborados y firmados por Arquitecto o Ingeniero Colegiado.

**Artículo 11.-** Cuando se solicite la clasificación de un establecimiento como pensión u hospedaje, podrán sustituirse los planos a que se refiere el artículo anterior por planos sin forma profesional y por una explicación en la que figurarán cuantos datos deben consignarse en dichos planos.

**Artículo 12.-** La solicitud y toda la documentación debe presentarse al Departamento de Fomento del Instituto Guatemalteco de Turismo, pudiendo éste pedir cualquier explicación y documentación adicional que considere necesario. Completada la información dicho departamento iniciará de inmediato el expediente de registro y clasificación respectivo,

expidiendo en el plazo de un mes a contar de la fecha de presentación de los documentos completos la autorización en la que se determinará el grupo y categoría del establecimiento.

**Artículo 13.-** Si un establecimiento estuviera simplemente proyectando, los interesados podrán solicitar al Instituto Guatemalteco de Turismo, que se les indique el grupo, categoría y en su caso modalidad que pudiera corresponder a aquél en función de sus características, tipo de explotación peculiaridades de las instalaciones, servicio que estime prestar y ubicación, para lo cual presentará una solicitud con la precisión y detalles necesarios a los que se adjuntaran los documentos a que se refieren los incisos a),b),c),d) y e) del Artículo 10 de este reglamento.

**Artículo 14.-** Los establecimientos de hospedaje existentes debidamente registrados y autorizados a la fecha en que entre en vigor el presente Reglamento, para lograr su clasificación en grupo y categoría, quedan obligados a cumplir únicamente con los requisitos señalados en los incisos c) y d) del artículo 10 que antecede.

**Artículo 15.-** Cualquier modificación sustancial de la estructura, características o sistemas de explotación de los establecimientos que pueda afectar su clasificación o capacidad debe hacerse previamente del conocimiento del Instituto Guatemalteco de Turismo, para su aprobación, debiendo acompañar la documentación pertinente.

**Artículo 16.-** Los personeros de los establecimientos de hospedaje podrán solicitar al Instituto Guatemalteco de Turismo, su reclasificación a una categoría superior o inferior a la que tuviesen señalada, justificando debidamente las razones en que apoyen su petición.

**Artículo 17.-** El Instituto Guatemalteco de Turismo, podrá revisar de oficio, con audiencia del interesado, el grupo y categoría otorgados a un establecimiento, asignándoles por Resolución de Dirección otros inferiores, cuando su estado de conservación, prestación de servicios o modificación sustancial de sus instalaciones no sea merecedor de grupo o categoría que ostenta, pudiendo, concederle plazo hasta de un año, a efecto de no reclasificarlo en la categoría inmediata inferior.

**Artículo 18.-** EL Instituto Guatemalteco de Turismo, ponderando en su conjunto la concurrencia de las condiciones exigidas como mínimo a los distintos grupos y categorías de establecimientos de hospedaje, podrá discrecionalmente dispensar a un establecimiento determinado de alguna o algunas de ellas, cuando así lo aconsejen sus características especiales o el número calidad y demás circunstancias de las condiciones existentes.

**Artículo 19.-** Para la asignación de categoría a los establecimientos de hospedaje se tendrá en cuenta lo siguiente:

- a) Ubicación en región o centro de interés turístico, las condiciones socio-económicas del lugar en que se encuentra el establecimiento y localidad urbanística de los núcleos circunvecinos;
- b) La calidad y estado de la construcción, de su implementación y su aspecto funcional;
- c) La calidad de sus servicios esenciales y complementarios;
- d) La atención que se preste al huésped o usuarios;
- e) La amplitud, comodidad, dotación y servicios de las habitaciones; y
- f) La idoneidad de la actividad hotelera así como la integridad y la buena presentación del personal.

## **CAPITULO II**

### **CONDICIONES EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE**

#### **SECCIÓN PRIMERA**

#### **GRUPO HOTELES**

**Artículo 20.-** Para que un establecimiento pueda ser clasificado en el grupo "hoteles", debe ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independiente, constituyendo sus instalaciones un todo homogéneo, con entradas, ascensores y escaleras de uso exclusivo, debiendo prestar los servicios de hospedaje, alimentación y otros de acuerdo con su categoría. Se clasifican en categorías "5", "4", "3", "2", "1" estrellas.

#### **Hoteles de cinco estrellas**

**Artículo 21.-** Deben estar instalados en edificios que destaquen por sus condiciones de lujo y comodidad.

Estarán climatizados de acuerdo a la temperatura del medio ambiente. Las habitaciones generales del establecimiento y particulares de las habitaciones serán de óptima calidad y seguridad.

Los pisos paredes y techos de todas las dependencias a utilizar por el huésped y el usuario deben estar contruidos y revestidos con material de máxima calidad. El mobiliario, tapicería, lámparas, cuadros y en general todos los elementos decorativos, así como la vajilla, cristalería, cubtería, mantelería, ropa de cama, etc., destacarán por su excelente calidad. Estos establecimientos deben tener un número apropiado de suites.

**Artículo 22.-** Los establecimientos que se clasifiquen en esta categoría deben adecuar sus dependencias e instalaciones de uso general a las condiciones siguientes:

- a) Entradas:** Tendrán una entrada principal dotada de marquesina o su equivalente; en los lugares que por su arquitectura, ornato de la ciudad, condiciones históricas no sea posible, no se exigirá este requisito, además contara con otra entrada para el personal y servicios;
- b) Vestíbulo:** En el se encontrara una sala de estar y claramente identificados: recepción, caja, departamento de botones y servicio de teléfono;
- c) Elevadores:** Se requerirán en edificios que consten de planta baja y dos o mas niveles, y según sea su extensión y capacidad, habrá uno o más elevadores para huéspedes o usuarios y otro para servicios;
- d) Escalera Principal:** Cuando la tenga estará alfombrada en toda su longitud, pudiendo usarse otro material antideslizante;
- c) Pasillos:** Tendrán la anchura mínima de 1.60 metros, estarán alfombrados en toda su longitud, pudiendo usarse otro material adecuado a la categoría y ubicación del hotel, decorados y dotados de iluminación apropiada , indicación de las salidas de emergencias y numeración de habitaciones;
- f) Salones:** La suma de la superficie de los distintos salones será como mínimo de 2.00 metros cuadrados por habitación;

**g) Bar:** Estará instalado en el local adecuado y contara con todas las comodidades, podrá utilizarse parte del vestíbulo u otros lugares del hotel como bares adicionales;

**h) Comedor:** Debe tener comunicación directa con la cocina, su superficie mínima será de 1.50 metros cuadrados por habitación, pudiendo usarse en casos especiales los salones sociales u otras áreas adecuadas para esa actividad;

**i) Sanitarios:** Independientes para damas u caballeros, ambos con mas de un lavamanos e inodoro y los de caballeros con mingitorios en apartados individuales. Estarán dotados de jabón y toallas desechables o de secadores. Sus paredes estarán revestidas en un porcentaje adecuado de mármol, azulejo, mosaico o su equivalente en calidad;

Piscina: Presentara un servicio de optima calidad y su dotación guardara relación con las exigencias del clima.

**j) Piscina:** Prestará un servicio de óptima calidad y su dotación guardará relación con las exigencias del clima

**k) Áreas de recreación:** Adecuadas a su categoría y numero de habitaciones.

**l) Sala de Estética:** Para damas y caballeros; y

**m) Estacionamiento:** Su capacidad estará de acuerdo a las disposiciones municipales vigentes en la localidad y en caso no las hubiese el INGUAT, determinara lo relativo a este extremo.

**Artículo 23.-** Las habitaciones, estarán compuestas de dormitorio con cuarto de baño privado y sus instalaciones y equipo deben tener como mínimo las siguientes características:

**Dormitorio:** La altura de piso a techo será como mínimo de 2.50 metros y la superficie de 15 metros cuadrados si es sencillo y 18 metros cuadrados si es doble. Estarán dotados de aislamiento sonoro, su piso cubierto por alfombra u otro material antideslizante que se adapte a las condiciones climatológicas; de closet empotrado no, con una profundidad útil mínima de 0.60 metros y una anchura mínima de 1.20 metros. Tendrá instalación de música, receptor de televisión a color, teléfono interno y externo si las condiciones lo permiten;

**Cuarto de Baño:** Su superficie mínima será de cuatro metros cuadrados y estará dotado de lavamanos, regadera, artesa o su equivalente, inodoro y todos los elementos necesarios de primera calidad, dispondrá de agua caliente y fría a toda hora. Las paredes estarán revestidas en un porcentaje adecuado de mármol, azulejo, mosaico o su equivalente en calidad;

**Habitaciones con terraza:** La terraza, debe tener una anchura mínima de 1.50 metros; y

**Suite:** Constará de dormitorio y baño de igual categoría a los previstos y una sala adicional de uso múltiple.

**Artículo 24.-** Las dependencias e instalaciones de la zona de servicios contara con:

**Escalera de emergencia y de servicio:** Relacionará todos los niveles del hotel;

**Cocina Principal:** Con área mínima equivalente a la tercera parte del área comedor;

**Bodega principal de alimentos:** Con área mínima equivalente a la tercera parte del área de la cocina y debe contar con áreas de refrigeración y congelamiento;

**Bodega de ropa blanca;**

## Local para equipaje; y

**Dependencias del personal de servicios:** Comedor, vestidores, sanitarios independencias para el personal masculino y femenino; Los baños estarán dotados de regaderas, lavamanos, mingitorios e inodoros en apartados individuales.

### Hoteles cuatro Estrellas

**Artículo 25.-** Deben estar instalados en edificios construidos con materiales de primera calidad y que ofrezcan condiciones de confort.

Las instalaciones generales del establecimiento y de las habitaciones, serán de buena calidad. Los pisos, paredes y techos de todas las dependencias a utilizar por los huéspedes o usuarios, estarán revestidos con materiales de primera calidad que armonicen con el ambiente y la categoría del establecimiento.

El mobiliario, tapicería, lámparas, cuadros en general, todos los elementos decorativos, así como la vajilla, cristalería, cubertería, y ropa de cama, destacaran por su buena calidad.

Los establecimientos clasificados en esta categoría pueden contar con un número adecuado de suites.

**Artículo 26.-** Los establecimientos que se clasifiquen en esta categoría deben adecuar sus dependencias o instalaciones de uso general a las condiciones siguientes:

- a) **Entrada:** Tendrá una principal y otra para el personal de servicios;
- b) **Vestíbulo:** En el se encontrara una sala de estar y claramente identificados: Recepción, Caja, Departamento de Botones y servicio de Teléfono;
- c) **Elevadores:** Se requerirán en edificios que consten de planta baja y dos o mas niveles, y siempre que su superficie sea mayor de 300 metros cuadrados según sea su capacidad, habrá uno o más para huéspedes y usuarios y otro para servicios;
- d) **Escalera Principal:** Cuando la tenga, estará alfombrada en toda su longitud, pudiendo usarse otro material antideslizante;
- e) **Pasillos:** Tendrán la anchura mínima de 1.60 metros, estarán alfombrados en toda su longitud, pudiendo usarse otro material adecuado a la categoría del hotel, decorados y dotados de iluminación apropiada, indicación de las salidas de emergencias y numeración de habitaciones.
- f) **Salones:** La suma de la superficie de estas será como mínimo de 1.50 metros cuadrados por habitación;
- g) **Bar:** Estará instalado en local independiente, pudiendo utilizarse parte del vestíbulo u otras áreas adecuadas como bares adicionales;
- h) **Comedor:** Debe tener una comunicación directa con la cocina, su superficie mínima será de 1.50 metros cuadrados por habitación, pudiendo usarse en casos especiales los salones u otras adecuadas para esa actividad;
- i) **Sanitarios:** Independientes para damas y caballeros y ambos con lavamanos e inodoros, y los de caballeros con mingitorios en apartados individuales.

Estarán dotados de jabón, toallas desechables o de secadores. Sus paredes estarán revestidas en un porcentaje adecuado de mármol, azulejo, mosaico o su equivalente en calidad;

- j) **Estacionamiento:** Su capacidad estará de acuerdo a las disposiciones municipales vigentes en la localidad y en caso no las hubiere, el INGUAT, determinará lo relativo de este extremo; y
- k) **Áreas de recreación:** Adecuadas a su categoría y número de habitaciones

**Artículo 27.-** Las habitaciones estarán compuestas de dormitorio con cuarto de baño privado y sus instalaciones y equipo deben tener como mínimo las siguientes características:

- a) **Dormitorio:** La altura de piso a techo será como mínimo 2.50 metros y la superficie será de 9 metros cuadrados, si es sencillo y 14 metros cuadrados si es doble. La mayor parte del suelo debe estar cubierto por alfombra o cualquier otro material adecuado. Dispondrá de closet empotrado o no con una profundidad útil, de 0.60 metros, como mínimo y una anchura de 1.20 metros, instalación de música, teléfono interno y externo, si las condiciones lo permiten;
- b) **Cuarto de baño:** La superficie mínima será de 4.00 metros cuadrados, las paredes estarán cubiertas en una superficie adecuada de mármol, mosaico, azulejos o su equivalente en calidad. Los elementos sanitarios así como la grifería y demás accesorios serán de buena calidad, Dispondrá de agua caliente y fría a toda hora; y
- c) **Suite:** Constará de dormitorio y baño de igual categoría a los previstos en éste artículo y sala adicional de uso múltiple.

**Artículo 28.-** Las dependencias e instalaciones de la zona de servicios contarán con

- a) **Escalera de emergencia y de servicio:** Relacionará todos los niveles del hotel;
- b) **Cocina Principal:** Con área mínima equivalente a una cuarta parte del comedor principal;
- c) **Bodega principal de alimentos:** Con área mínima equivalente a la tercera parte del área de la cocina y debe contar con área de refrigeración y congelamiento.
- d) **Bodega de ropa blanca;**
- e) **Local para equipaje;**
- f) **Dependencias para el personal de servicios:** Comedor, vestidores, sanitarios independientes para el personal masculino y femenino.  
Los baños estarán dotados de regaderas, lavamanos, mingitorios e inodoros en apartados individuales.

### Hoteles tres estrellas

**Artículo 29.-** Deben estar instalados en edificios que sin ser suntuosos ofrezcan condiciones confortables.

Las instalaciones generales del establecimiento y las particulares de las habitaciones, así como el mobiliario, tapicería, lámparas, cuadros y en general todos los elementos decorativos, serán de buena calidad. Los suelos, paredes y techos de todas las dependencias del hotel, estarán revestidos con materiales o pinturas cuya calidad armonice con el ambiente y categoría del establecimiento.



La vajilla, cristalería, cubertería, mantelería y ropa de cama, serán las adecuadas en calidad y cantidad.

**Artículo 30.-** Los establecimientos que se clasifiquen en la categoría de tres estrellas, deben adecuar sus dependencias e instalaciones de uso general a las condiciones siguientes:

- a) **Entrada:** Tendrán una principal para huéspedes y usuarios y otra para el personal y servicios;
- b) **Vestíbulo:** En el se encontrarán sala de estar y claramente identificados: Recepción, Caja, Servicio de Botones y Teléfono;
- c) **Elevadores:** Si el edificio consta de planta baja y dos o más niveles, deben contar con uno o más elevadores según la capacidad, que comunicaran todos los niveles del hotel. Si el área del edificio del hotel es menor a 300 metros cuadrados no se exigirá este requisito;
- d) **Escalera:** Debe relacionar todos los niveles del hotel;
- e) **Pasillos:** Tendrán una anchura mínima de 1.40 metros, estarán alfombrados o recubiertos de otro material adecuado, iluminación apropiada, indicación de las salidas de emergencia y numeración de habitaciones;
- f) **Bar:** Debe estar instalado en un lugar adecuado, pudiendo utilizar parte del vestíbulo;
- g) **Comedor:** Su superficie mínima será en relación al número de habitaciones; y
- h) **Sanitarios:** Independiente para damas y caballeros, ambos con un lavamanos e inodoro y los de caballeros con mingitorio, en apartados individuales. Estarán dotados de Jabón, Toallas desechables o secadores. Las paredes estarán revestidas en una superficie adecuada de mármol, azulejo, mosaico o su equivalente en calidad.

**Artículo 31.-** Las habitaciones constarán de dormitorio y cuarto de baño privado, sus instalaciones y equipo deben tener como mínimo las siguientes características:

- a) **Dormitorio:** La altura de piso a techo será como mínimo de 2.40 metros y la superficie de 9.00 metros cuadrados para las habitaciones sencillas y 13 metros cuadrados para las habitaciones dobles. Dispondrán de teléfono interno y externo, si las condiciones lo permiten, de closet empotrado o no con una profundidad útil de 0.60 metros cuadrados como mínimo y una anchura de 1.10 metros.
- b) **Cuarto de Baño:** La superficie mínima de los cuartos de baño será de 3.50 metros cuadrados. Las paredes estarán cubiertas con mosaicos o azulejos en una superficie adecuada. Los elementos sanitarios así como la grifería y demás accesorios, serán de buena calidad, la regadera y lavamanos dispondrán de agua caliente y fría a toda hora; y
- c) **Suite:** Si tuviere constara de dormitorio y baño de igual categoría a los previstos en este artículo y sala adicional de uso múltiple.

**Artículo 32.-** Las dependencias e instalaciones de la zona de servicio constaran con:

- a) **Cocina:** Con área mínima equivalente a la cuarta parte del comedor;
- b) **Bodega de Alimentos:** Con área mínima equivalente a la cuarta parte del área de la cocina y con área de refrigeración y congelamiento; y

- c) **Dependencia del personal de servicio:** Comedor, vestidores y sanitarios independientes para el personal masculino y femenino. Los baños estarán dotados de regaderas, lavamanos, mingitorios e inodoros en apartados individuales.

#### **Hoteles de dos estrellas**

**Artículo 33.-** Deben estar instalados en edificios que ofrezcan a los huéspedes condiciones indispensables de comodidad. Los suelos, paredes y techos de todas las dependencias estarán revestidos con materiales o pinturas de buena calidad. La vajilla, cristalería, cubertería y ropa de cama, serán los adecuados en calidad y cantidad.

**Artículo 34.-** Los establecimientos que se clasifican en esta categoría deben adecuar sus dependencias e instalaciones de uso general a las condiciones siguientes:

- a) **Entrada:** Para uso múltiple;
- b) **Vestíbulo:** En el se encontrara sala de estar y claramente identificados: Recepción, Caja y Teléfono;
- c) **Elevadores:** Se requerirán en edificios que consten de planta baja y tres niveles o más; según sea su capacidad, habrá uno o más elevadores. Si el área del edificio es menor de 300 metros no se exigirá este requisito;
- d) **Escalera:** Relacionara todos los niveles;
- e) **Pasillos:** Tendrán una anchura mínima de 1.30 metros, contara con iluminación adecuada, indicación de las salidas de emergencia y numeración de habitaciones.
- f) **Comedor:** Su superficie mínima será en relación al numero de habitaciones; y
- g) **Sanitarios generales:** Independientes para damas y caballeros, ambos con un lavamanos e inodoro y los de caballeros con mingitorios en apartados individuales.

Estarán dotados de jabón, toallas desechables o de secadores. Las paredes estarán revestidas en una superficie adecuada de azulejo, mosaico o su equivalente en calidad.

**Artículo 35.-** Las habitaciones constarán de dormitorio y el cuarenta por ciento de estas estarán dotadas con cuarto de baño privado y sus instalaciones y equipo deben tener como mínimo las siguientes características:

- a) **Dormitorio:** La altura del piso a techo será como mínimo de 2.40 metros, la superficie de 9.00 metros cuadrados para la habitación sencilla y de 12.00 metros cuadrados para la habitación doble, dispondrá de closets empotrados o no; y
- b) **Cuarto de baño:** Su superficie Será de 3.50 metros cuadrados y debe contar con regadera y lavamanos con agua fría y caliente e inodoro. Las paredes estarán cubiertas de mosaicos o azulejos en una superficie adecuada.

**Artículo 36.-** Baños generales. Por cada cuatro habitaciones sin baño privado, el establecimiento debe tener un baño para damas y otro para caballeros independientes, los cuales constarán de inodoros, lavamanos y regaderas, éstas con agua caliente y fría y el de caballeros con mingitorio.

Estas instalaciones deben estar en apartados individuales para poder ser usados simultáneamente. Las paredes estarán revestidas en una superficie adecuada de azulejo, mosaico o su equivalente en calidad.

**Artículo 37.-** Las dependencias e instalaciones de la zona de servicios contarán con:

- a) **Cocina:** Con área mínima equivalente a la cuarta parte del área del comedor y debe contar con una pequeña bodega y equipo de refrigeración y congelamiento; y
- b) **Dependencias del personal de servicio:** Comedor, vestidores y sanitarios independientes para el personal masculino y femenino. Los baños estarán dotados de regaderas, lavamanos, mingitorios e inodoros en apartados individuales.

### **Hoteles de una estrella**

**Artículo 38.-** Los edificios mobiliarios y equipo de los hoteles de una estrella serán sencillos, higiénicos y ofrecerán un mínimo de comodidades a los huéspedes.

**Artículo 39.-** Los establecimientos que se clasifiquen en esta categoría deben adecuar sus dependencias e instalaciones de uso general a las condiciones siguientes:

- a) **Entrada:** Para uso múltiple;
- b) **Vestíbulo:** En él se encontrarán sala de estar y claramente identificados: La Recepción, Caja y Teléfonos;
- c) **Escalera:** Relacionará todos los niveles;
- d) **Pasillos:** Tendrá una anchura mínima de 1.20 metros, de iluminación adecuada e indicación de las salidas de emergencia y número de habitaciones;
- e) **Comedor:** Su superficie será en relación al número de habitaciones;
- f) **Sanitarios generales:** Independientes para damas y caballeros, ambos con lavamanos e inodoro y los de caballeros con mingitorios, en apartados individuales. Estarán dotados de jabón, toallas desechables y secadores. Las paredes estarán revestidas en una superficie adecuada de azulejo, mosaico o su equivalente en calidad.

**Artículo 40.-** Las habitaciones constarán de dormitorio y el veinte por ciento de éstas estarán dotadas de cuarto de baño privado y sus instalaciones y equipo deben tener como mínimo las siguientes características:

- a) **Dormitorios:** La altura de piso a techo será como mínimo de 2.40 metros y su superficie de 9.00 metros cuadrados para la habitación sencilla y de 12.00 metros cuadrados para la habitación doble y dispondrán de closet empotrado o no;
- b) **Cuarto de baño:** Su superficie mínima será de 3.50 metros cuadrados y debe constar de regadera, lavamanos e inodoro. Las paredes estarán cubiertas de mosaico o azulejo en una superficie adecuada; y
- c) **Baños generales:** Por cada 5 habitaciones sin baño privado, el establecimiento debe tener un baño para damas y otro para caballeros, los cuales constarán de inodoros, lavamanos y regaderas con agua caliente y fría y los de los caballeros con mingitorio. Estas instalaciones deben estar en apartados individuales para poder ser usados simultáneamente y sus paredes deben estar revestidas en una superficie y sus paredes

deben estar revestidas en una superficie adecuada de azulejo, mosaico o su equivalente en calidad.

**Artículo 41.-** Las dependencias e instalaciones de la zona de servicio contarán con:

- a) **Cocina:** Con área mínima equivalente a la cuarta parte del área del comedor y debe contar con una pequeña despensa y equipo de refrigeración y congelamiento; y
- b) **Dependencias del personal de servicio:** Comedor, vestidores y sanitarios independientes para el personal masculino y femenino. Los baños estarán dotados de regaderas, lavamanos, mingitorios e inodoros en apartados individuales.

## SECCIÓN SEGUNDA

### GRUPO MOTELES

**Artículo 41.-** Los moteles comprenden de dos clases: Motel y Auto Hotel y se clasifican en categorías de "3", "2" y "1" estrellas.

**Motel:** Es aquel establecimiento ubicado preferentemente en las proximidades de las carreteras, cuya estructura física esta formada por apartamentos o habitaciones que contarán como mínimo con dormitorio y cuarto de baño privado, cada unidad con estacionamiento para automóvil. Está destinado para personas que viajan por carretera en vehículo y en los mismos encuentran alojamiento, alimentación, otros servicios conexos y debe contar con áreas comunes de recreo.

**Auto-Hotel:** Es el establecimiento ubicado preferentemente en las salidas del perímetro urbano que consta de habitaciones independientes compuestas de dormitorio con cuarto de baño privado, con acceso directo y que cuenta con estacionamiento contiguo a las habitaciones.

La tarifa de cada unidad puede prever fracción de tiempo, en este caso deben sujetarse a los controles especiales que el INGUAT, determine.

**Artículo 43.-** Son prescripciones comunes a todos los moteles, las siguientes:

- a) Los precios de alojamiento serán pagados, salvo pacto en contrario, en el momento de la admisión de los huéspedes al establecimiento;
- b) Los apartamentos o habitaciones a que se refiere el artículo precedente, constituirá una edificación independiente cada uno de ellos o se integraran en uno o más edificios o bloques, pero en este último caso, tendrán su entrada independiente desde el exterior; y
- c) En el exterior de los establecimientos debe indicarse la existencia o no de apartamentos o habitaciones disponibles, mediante señales luminosas visibles, que permitan desde el exterior su lectura sin dificultad a toda hora.

### Moteles y Auto-Hoteles de tres estrellas

**Artículo 44.-** Los establecimientos que se clasifiquen en la presente categoría, estarán instalados en edificaciones que construidas con materiales de primera calidad ofrezcan buenas condiciones de confort.

Todas las instalaciones, así como el mobiliario, elementos decorativos u enseres serán de primera calidad.

**Artículo 45.-** Los establecimientos que se clasifiquen en esta categoría, deben adecuar sus dependencias e instalaciones de uso general a las condiciones siguientes:

- a) **Vestíbulo:** Debidamente acondicionado para su utilización como sala de estar y en el se encontrarán claramente identificados la Recepción y el Servicio de Teléfonos;
- b) **Recepción:** Atendida durante las veinticuatro horas del día por personal calificado; y
- c) **Servicio Telefónico:** Para las llamadas con el exterior y para comunicaciones internas.

Los Auto-Hoteles únicamente están obligados a la exigencia del literal c) de este artículo.

**Artículo 46.-** Las habitaciones, sus instalaciones y equipos deben caracterizarse por:

- a) **Dormitorio:** La altura de piso a techo será como mínimo de 2.40 metros y la superficie de 12.00 metros cuadrados si es sencillo y de 14.00 metros cuadrados si es doble; dispondrán de teléfono, closet, instalación central de radio o música y estarán climatizados de acuerdo a la temperatura del medio ambiente; y
- b) **Cuarto de baño:** Su superficie mínima será de 4.00 metros cuadrados. Las paredes estarán cubiertas de mosaico o azulejos en la superficie adecuada. Los elementos sanitarios así como la grifería y demás accesorios serán de primera calidad; la regadera y lavamanos dispondrán de agua caliente y fría durante las 24 horas del día.

#### **Moteles y Auto-Hoteles de dos estrellas**

**Artículo 47.-** Los establecimientos que se clasifiquen en la presente categoría estarán instalados en edificios que ofrezcan a los huéspedes buenas condiciones de confort, tanto por sus locales e instalación como por su mobiliario y equipo.

**Artículo 48.-** Los establecimientos de esta categoría, deben adecuar sus dependencias e instalaciones de uso general a las condiciones siguientes:

- a) **Vestíbulo:** Debidamente acondicionado para su utilización como sala de estar y en el se encontrarán claramente identificados: Recepción y Teléfono de uso público; y
- b) **Recepción:** Atendida durante las veinticuatro horas del día por personal calificado.

Los Auto-Hoteles estarán exentos de las exigencias del presente artículo, salvo en lo relacionado a la atención durante las 24 horas del día.

**Artículo 49.-** Las habitaciones, sus instalaciones y equipo deben caracterizarse por:

- a) **Dormitorio:** La altura de piso a techo será como mínimo de 2.40 metros y la superficie de 6.00 metros cuadrados si es sencillo y de 12.00 metros si es doble; y
- b) **Cuarto de baño:** Su superficie mínima será de 3.00 metros cuadrados, los elementos sanitarios, así como la grifería y lavamanos dispondrán de agua caliente y fría a toda hora.

#### **Moteles y Auto-Hoteles de una estrella**

**Artículo 50.-** Son aquellos cuyos edificios, mobiliario y equipo son sencillos, higiénicos y ofrecen un mínimo de confort. Sus habitaciones deben constar de dormitorio y baño privado con regadera, lavamanos e inodoro.

**Artículo 51.-** A estos establecimientos, en lo no previsto, le son aplicables supletoriamente y mientras no se opongan a su naturaleza, las disposiciones de este Reglamento, destinadas para los hoteles de igual categoría.

### **SECCIÓN TERCERA**

#### **GRUPOS PENSIONES**

**Artículo 52.-** Pensión: Es aquel establecimiento que ofrece al público el servicio de alojamiento y alimentación, este último a elección del usuario y se clasifican en categorías: "A", "B" y "C".

#### **Pensiones categoría "A"**

**Artículo 53.-** Los establecimientos que se clasifiquen en esta categoría, deben ser similares a los hoteles de una estrella y deben adecuar sus dependencias e instalaciones de uso general a las condiciones siguientes:

- a) **Entrada:** Tendrá una general sin obstáculos;
- b) **Vestíbulo:** En él se encontrarán recepción, conserjería y teléfono para los huéspedes.
- c) **Escaleras:** Relacionara todos los niveles del establecimiento y tendrá una anchura mínima de 1.10 metros;
- d) **Área de estar:** Preferentemente apropiada a su estilo arquitectónico;
- e) **Comedor:** Con cabida mínima para atender simultáneamente a dos tercios de la capacidad total de sus huéspedes; y
- f) **Cocina:** Tendrá los elementos principales y debe contar con una pequeña bodega y equipo de refrigeración y congelamiento.

**Artículo 54.-** Las habitaciones y servicios sanitarios, sus instalaciones y equipo deben caracterizarse por:

**Habitaciones:** El cuarenta por ciento de las habitaciones estarán dotadas de cuarto de baño privado (regadera, lavamanos, e inodoro)

- a) **Dormitorio:** La altura de piso a techo será como mínimo 2.40 metros y la superficie de 9.00 metros cuadrados si es sencillo y de 12.00 metros cuadrados, si es doble y dispondrá de closet y de conmutador de luces; y
- c) **Cuarto de baño privado:** Su superficie mínima será de 3.40 metros cuadrados y sus paredes estarán cubiertas de mosaicos o azulejos hasta 1.80 metros de altura. Los baños, regaderas y lavamanos dispondrán de agua caliente y fría.

**Artículo 55.-** Servicios sanitarios generales: Por cada 5 habitaciones sin baño privado, existirá un servicio sanitario con regaderas, lavamanos e inodoro. Estas instalaciones deben estar en apartados individuales para poder usarse en forma simultánea y sus paredes cubiertas en forma similar a la de los baños de las habitaciones.

**Artículo 56.-** Las dependencias e instalaciones de la zona de servicios contarán con vestidores y sanitarios independientes.

**Artículo 57.-** La prestación de los servicios de esta categoría de pensiones se regirá del modo siguiente:

- a) **Servicio de recepción y conserjería:** El cual debe estar atendido conforme normas internas del establecimiento;
- b) **Servicio de limpieza de las instalaciones:** El mantenimiento de las instalaciones así como su limpieza diaria, estará a cargo del personal adecuado cuyo numero guardara relación con la capacidad del establecimiento y con el numero de huéspedes;
- c) **Servicio de comedor:** Obligatorio de acuerdo a las disposiciones de su Reglamento Interno; y
- d) **Servicio de lavandería y planchado:** Obligatorio cuyo sistema quedara a criterio del establecimiento.

#### **Pensiones categoría "B"**

**Artículo 58.-** En los establecimientos que se clasifiquen en ésta categoría su mobiliario y equipo deben ser de regular calidad y adecuar sus dependencias e instalaciones de uso general a las condiciones siguientes:

- a) **Vestíbulo:** En el se encontrara la recepción, teléfono para uso de los huéspedes y un área de estar;
- b) **Escaleras:** Cuando el establecimiento ocupa más de un nivel, la escalera de unión debe tener una anchura mínima de un metro;
- c) **Pasillos:** Su anchura no podrá ser inferior a un metro.
- d) **Comedor:** Con cabida mínima para atender simultáneamente a la mitad de la capacidad total de sus huéspedes; y
- e) **Cocina:** Tendrá los elementos principales y debe contar con una pequeña bodega y equipo de refrigeración y congelamiento.

**Artículo 59.-** Las habitaciones, servicios sanitarios, sus instalaciones equipo deben caracterizarse por:

- a) **Dormitorio:** La altura de piso a techo será de 2.40 metros y la superficie de 9.00 metros cuadrados si es sencilla y de 12.00 metros cuadrados si es doble y dispondrá de closet o armario e instalaciones eléctricas; y
- b) **Servicio Sanitario General:** Por cada cinco habitaciones o fracción existirá un cuarto de baño general con regadera, lavamanos y dos inodoros. Estas instalaciones deben estar en apartados individuales para usarse en forma simultánea y las regaderas dispondrán de agua caliente y fría. Las paredes de estas instalaciones estarán revestidas de mosaicos o azulejos a una altura de 1.82 metros.

**Artículo 60.-** Las dependencias e instalaciones de la zona de servicio contarán con vestidores y sanitarios independientes.

**Artículo 61.-** La prestación de los servicios de esta categoría de pensiones, se regirá del modo siguiente:

- a) **Servicio de recepción y conserjería:** El cual debe estar atendido conforme normas internas del establecimiento;
- b) **Servicio de la limpieza de las instalaciones:** El mantenimiento de las instalaciones y su limpieza diaria, estará a cargo del personal adecuado cuyo número guardara relación con la capacidad del establecimiento y con el número de huéspedes;
  
- c) **Servicio de comedor:** Obligatorio, de acuerdo a las disposiciones de su reglamento interno; y
- d) **Servicio de lavandería y planchado:** Obligatorio cuyo sistema quedara a criterio del establecimiento.

### **Pensiones categoría "C"**

**Artículo 62.-** Los establecimientos que se clasifiquen en la presente categoría deben tener mobiliario y equipo sencillo que ofrezcan comodidad a los huéspedes y deben adecuar sus dependencias e instalaciones de uso general a las condiciones siguientes:

- a) **Vestíbulo:** En el se encontraran la recepción, teléfono, par uso general y un area de estar;
- b) **Escaleras y pasillos:** Su anchura será igual a la prevista par las pensiones de la categoría "B";
- c) **Comedor:** Obligatorio con cabida mínima par atender simultáneamente a la mitad de la capacidad total de sus huéspedes; y
- d) **Cocina:** Tendrá los elementos principales y debe contar con una pequeña bodega y equipo de refrigeración y congelamiento.

**Artículo 63.-** Habitaciones y servicios sanitarios:

**Dormitorio:** La altura de piso a techo será de 2.40 metros y la superficie de 6.00 metros cuadrados si es sencillo y de 10.00 metros cuadrados si es doble. Dispondrá de closet, armario o perchero y commutador de luces.

Servicio sanitario general:

Por cada cinco habitaciones o fracción, existirá un cuarto de baño general con regadera e inodoro y además un inodoro y lavamanos independientes.

La regadera dispondrá de agua caliente y fría y sus paredes estarán cubiertas de mosaico o azulejo a una altura de 1.80 metros.

**Artículo 64.-** Las dependencias e instalaciones de la zona de servicio contarán con vestidores y sanitarios independientes.

**Artículo 65.-** La prestación de los servicios de esta categoría sea similar a lo previsto en las pensiones de la categoría "B".



## SECCIÓN CUARTA

### GRUPO HOSPEDAJES

**Artículo 66.-** Son hospedajes, aquellos establecimientos que solo ofrecen alojamiento a los huéspedes y se clasifican en categorías A, B y C.

**Artículo 67.-** Los hospedajes deben reunir las condiciones mínimas generales y particulares de las pensiones en sus respectivas categorías a excepción de los servicios de comedor, cocina, lavandería y planchado.

## SECCIÓN QUINTA

### OTROS ESTABLECIMIENTOS

**Artículo 68.-** Cualquier otra modalidad de establecimiento de hospedaje, no comprendido en el presente Reglamento, además de cumplir con las disposiciones generales previstas en el Capítulo III, de este Reglamento, deberán ajustarse a las categorías y normas que para el caso determine el INGUAT.

**Artículo 69.-** Quedan prohibidos los dormitorios múltiples o sean aquellos con más de cuatro camas sencillas o dos dobles, salvo que sean destinados para miembros de una misma familia, grupos escolares o deportivos de un mismo sexo.

Los establecimientos que deseen disponer de habitaciones múltiples destinadas para fines deferentes del os previstos en el párrafo anterior, deben obtener autorización especial del INGUAT, quien discrecionalmente resolverá lo pertinente con base en las justificaciones de la solicitud.

## CAPITULO III

### DISPOSICIONES GENERALES MINIMAS APLICABLES A TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

**Artículo 70.-** Las prescripciones de este capítulo serán de aplicación a todos los establecimientos de hospedaje cualesquiera que sea su grupo o categoría, salvo que no se les exija o que de modo expreso se limiten a algunos de ellos.

## SECCIÓN PRIMERA

### DE LAS DEPENDENCIAS E INSTALACIONES DE USO GENERAL

**Artículo 71.-** La superficie de los vestíbulos estará en relación con la capacidad receptiva de los establecimientos.

**Artículo 72.-** Podrán instalarse tienda o locales comerciales en los vestíbulos o pasillos, siempre que sean adecuados, estén en consonancia con la categoría y ambiente en general del establecimiento y no obstaculicen en movimiento de las personas.

**Artículo 73.-** Los comedores tendrán ventilación directa al exterior o en su defecto, contarán con dispositivos para la renovación del aire y dispondrán de los servicios auxiliares necesarios.

**Artículo 74.-** En los Establecimientos de 5, 4 y 3 estrellas, los salones para grandes banquetes, convenciones, etc., contarán en las inmediaciones con servicios sanitarios y al menos un teléfono.

**Artículo 75.-** Los servicios sanitarios generales, tendrán ventilación directa o forzada con continua renovación de aire. Todas las cocinas y los sanitarios generales y privados deben tener las paredes y suelos revestidos de materiales de fácil limpieza, como azulejos o su equivalente, cuya calidad estará en concordancia con la categoría del establecimiento. Estos servicios deben mantenerse en óptimo estado de limpieza, higiene, debiendo el INGUAT, ser exigente en cuanto a estas obligaciones.

**Artículo 76.-** Cuando existan instalaciones de aire acondicionado o ventilación, deberá realizarse de acuerdo con los sistemas y técnicas que ofrezcan garantía suficiente de buen funcionamiento. Existirán mandos independientes para graduar el aire acondicionado o ventilación en las distintas dependencias de utilización general. En todo caso, se mantendrá la necesaria humedad del aire.

**Artículo 77.-** Todo el personal de servicio vestirá uniforme adecuado al cometido que preste, acorde a la categoría del establecimiento, se distinguirá por su correcta presentación debiendo atender a los huéspedes y usuarios con amabilidad y cortesía.

**Artículo 78.-** Obligación de mantener a disposición de los huéspedes un botiquín de primeros auxilios y listados de profesionales en las ramas médica y odontológica, para atenciones de emergencia que deben ser actualizadas anualmente. Los honorarios por estos servicios profesionales son por cuenta exclusiva del solicitante.

## SECCIÓN SEGUNDA

### EN LAS HABITACIONES, SUS INSTALACIONES Y EQUIPO

**Artículo 79.-** Todas las habitaciones deben estar identificadas con el respectivo número y en la parte posterior de la puerta de entrada o en otro lugar visible deben colocarse la tarifa autorizada por el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT), horario de comidas (desayuno, almuerzo y cena), el aviso de la existencia del libro de quejas y hora de vencimiento de ocupación.

Los establecimientos de hospedaje quedan obligados a certificar y remitir al INGUAT, dentro de las 48 horas siguientes las quejas que se asientan en el libro respectivo.

**Artículo 80.-** Todos los dormitorios que no tengan climatización artificial, dispondrán de ventilación directa al exterior mediante ventanas, las que no podrán ser menores de 1.20 metros cuadrados excluyendo el marco, de algún otro tipo de control de luz y estarán protegidas además por tela metálica cuando el establecimiento este situado en zona en donde haya abundancia de insectos.

**Artículo 81.-** Los dormitorios de los establecimientos estarán equipados con los siguientes muebles, enseres e instalaciones:

- a) Una cama individual si la habitación es sencilla y una cama par dos personas o dos camas individuales si la habitación es doble. Las dimensiones mínimas de las camas individuales serán de 0.90 metros por 1.85 metros y las dobles de 1.35 metros por 1.85 metros;
- b) Una o dos mesas de noche, según el número de ocupantes, separadas o incorporadas al respaldo de la cama;
- c) Un sillón, butaca o silla por huésped y una mesita o escritorio;
- d) Un portamaletas;
- e) Un closet o armario con estantes o perchero con ganchos en número suficiente;

- f) Una o dos lámparas de cabecera; y
- g) Un juego de toallas para cada huésped.

Queda prohibido dar en uso habitaciones que no tengan el equipo antes enumerado.

**Artículo 82.-** Todos los sanitarios deben contar con:

- a) Lámparas y espejos encima del lavamanos;
- b) Soporte para objetos de tocador cercano al lavamanos;
- c) Tomacorrientes con indicación del voltaje;
- d) Alfombras de baño; y
- e) Jabón para su utilización por los huéspedes.

Salvo en los establecimientos de dos y una estrella, pensiones y hospedajes, los Cuartos de baño en las habitaciones tendrán ventilación directa o forzada con renovación de aire.

### **SECCIÓN TERCERA**

#### **DE LAS DEPENDENCIAS, INSTALACIONES DE LA ZONA DE SERVICIO**

**Artículo 83.-** En los establecimientos clasificados en los grupos de hoteles y moteles propiamente dichos, las dependencias de la zona de servicio estarán totalmente separadas de las destinadas al uso de los clientes.

En todos los establecimientos que proporcionen alimentación, las cocinas tendrán ventilación directa o forzada y dispondrán de aparatos para la renovación del aire y extracción del humo.

### **SECCIÓN CUARTA**

#### **DE LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE**

**Artículo 84.-** La instalación de maquinaria, conducciones, útiles de cocina hornos, aire acondicionado, refrigeración, calentadores de agua, elevadores, etc., deben reunir las condiciones técnicas de seguridad exigidas en las disposiciones vigentes sobre la materia. Se evitara mediante los aislamientos necesarios, que los ruidos o vibraciones producidos por dichas maquinas puedan molestar a los huéspedes.

**Artículo 85.-** Existirá un sistema de protección contra incendios adecuado a la estructura y capacidad del establecimiento, mediante la instalación en todas las dependencias generales y plantas de habitaciones de los correspondientes dispositivos y extinguidores que deberán encontrarse permanentemente en perfectas condiciones de funcionamiento a cuyo efecto se realizaran periódicamente las revisiones oportunas.

El personal debe estar instruido sobre el manejo de los citados dispositivos y de las demás medidas que han de adoptarse en caso de siniestro. Todos los establecimientos de hospedaje de cuatro o más niveles, están obligados a instalar escalera en el exterior del edificio, conforme normas técnicas usuales para esta clase de equipo, para ser usadas en clase de incendios.

**Artículo 86.-** Se cuidara de que las dependencias e instalaciones se encuentren en perfectas condiciones de limpieza e higiene.

Las condiciones de agua estarán dotadas de registros que faciliten su periódica limpieza, Así como de filtros que garanticen la pureza y potabilidad de aquella.

**Artículo 87.-** El mobiliario y enseres se mantendrán en las debidas condiciones de presentación, funcionamiento y limpieza, debiendo repararse de inmediato cuando se produzcan desperfectos o averías.

## CAPITULO IV

### DISPOSICIONES VARIAS

**Artículo 88.-** Los establecimientos de hospedaje si desearan modificar sus tarifas aprobadas deben hacer la solicitud respectiva, a más tardar el 31 de octubre de cada año, exponiendo las justificaciones que tienen para ello, a efecto de que si el INGUAT lo considera procedente acceda a lo solicitado o determine las tarifas convenientes. El Departamento de Fomento, anualmente formulara el listado de tarifas de los establecimientos de hospedaje, que tendrán vigencia del primero de enero al treinta y uno de diciembre del mismo año.

Salvo en los casos de excepción, debidamente fundamentados a criterio del INGUAT, las tarifas podrán modificarse en época de las previstas en el párrafo anterior.

**Artículo 89.-** Salvo disposición en contrario aprobada por el INGUAT, el derecho a ocupación de las habitaciones principia a las 13:00 horas de un día y vence a las 13:00 horas del día siguiente.

**Artículo 90.-** Los establecimientos de hospedaje, están obligados a recibir a los huéspedes sin distinción de raza, color, religión, ideas políticas o condición económica.

Los establecimientos únicamente podrán oponerse a aceptar huéspedes por razones de minoría de edad, moralidad, salud o que se presenten bajo influencia de bebidas alcohólicas, estimulantes o drogas y podrá exigir el retiro de aquellos que realicen o promuevan actos contrarios a la moral, buenas costumbres y orden público que perturbe a los demás huéspedes.

**Artículo 91.-** Se prohíbe a los establecimientos exigir al huésped que sujete su permanencia a tiempos de alimentación, salvo planes específicos aprobados por el INGUAT.

**Artículo 92.-** El huésped tiene derecho a exigir que se le proporcione la habitación en estado de funcionamiento y limpieza que le permitan su ocupación inmediata. En los hoteles 5, 4, 3 estrellas el huésped tiene derecho a que se custodien los objetos de valor que lleve consigo debiendo extendersele el recibo correspondiente. Para garantía de los huéspedes y sus bienes, las puertas de las habitaciones de los establecimientos de hospedajes deben tener dispositivos de seguridad (chapa, candado, etc.) por el exterior y pasador o similar en el interior.

**Artículo 93.-** El equipaje y efectos del huésped responden preferentemente al establecimiento por el importe del hospedaje; pudiendo estos ser retenidos mientras que el huésped no pague lo que adeuda.

**Artículo 94.-** Los establecimientos de hospedaje pueden pedir hasta antes de las 19:00 horas al huésped que ocupa una habitación doble a trasladarse a una habitación sencilla, siempre que sea de la misma categoría, si no acepta la permuta, el huésped esta obligado a cancelar el valor total de la habitación que ocupe.

**Artículo 95.-** Las habitaciones de los establecimientos de hospedaje mediante acuerdo con estos, pueden ser reservadas con antelación a ser ocupadas.

**Artículo 96.-** Los establecimientos pueden exigir para formalizar una reserva de habitación, que los huéspedes anticipen en concepto de arras una parte del precio total.

Las arras previstas en el párrafo anterior, se consideraran como signo de conclusión del contrato por ambas partes y como abono al pago del hospedaje.

**Artículo 97.-** En caso de incumplimiento de un convenio de reserva de habitación por parte de un establecimiento, es obligación de este devolver al huésped la totalidad de las arras recibidas más otra cantidad igual en concepto de indemnización.

**Artículo 98.-** En los casos de cancelación de la reserva por causa atribuida al huésped, el establecimiento debe reintegrarle la suma recibida como arras, pudiendo retener un concepto de indemnización:

- a) El 30% cuando se realice con una anticipación mayor de 30 días;
- b) El 50% cuando se realice con una anticipación mayor de 7 días; y
- c) Y la totalidad de las arras cuando la cancelación se efectúa con 7 días o menos.

**Artículo 99.-** En los casos de reserva de una habitación no previstos en este Reglamento, el INGUAT, previa audiencia a ambas partes determinara lo pertinente.

**Artículo 100.-** Todos los establecimientos de hospedaje, deben tener un Reglamento de funcionamiento interno aprobado por el INGUAT, y acorde a los requisitos que este determine.

**Artículo 101.-** En la decoración de los establecimientos de hospedaje se usara preferentemente en igualdad de condiciones, productos de artesanía nacional elaboradas en el país, salvo aquellos casos que por presentar lugares foráneos deben adaptar su decoración a los mismos.

**Artículo 102.-** Los establecimientos de hospedaje que se encuentren en zonas clasificadas por la ley como centros o zonas de interés turístico nacional cuya arquitectura este en armonía con el entorno, deben ser decorados adecuadamente sin que ello menoscabe su clasificación y carácter.

**Artículo 103.-** Todos los establecimientos de hospedaje están obligados a mantener contiguo a la recepción y en lugar visible un libro autorizado por el INGUAT para quejas y reclamos de sus huéspedes y usuarios. La existencia de dicho libro se anunciara en forma destacada.

## **CAPITULO V**

### **RECURSOS Y SANCIONES**

#### **SECCION PRIMERA**

#### **DE LOS RECURSOS**

**Artículo 104.-** Las resoluciones administrativas pueden ser revocadas de oficio siempre que no estén consentidas por los interesados o a instancia de parte, Contra las resoluciones que dicten los departamentos del Instituto Guatemalteco de Turismo y demás dependencias subalternas podrá interponerse el Recurso de Revocatoria, dentro de los tres días hábiles siguientes al de la notificación de la providencia.

Tal Recurso de Revocatoria, se interpondrá por escrito ante el funcionario que la hubiere dictado, el cual con su informe elevará inmediatamente las actuaciones a la Dirección del Instituto Guatemalteco de Turismo, para que este, oyendo previamente al Ministerio Público por el termino de ocho días y posteriormente a las dependencias de dicho instituto que crea conveniente revoque y confirme la resolución de la providencia.

**Artículo 105.-** Cuando se trate de resoluciones originarias de la Dirección del Instituto Guatemalteco de Turismo, podrá interponerse contra ellas el Recurso de Reposición y se substanciará en la forma y dentro del termino indicado en el artículo anterior.

## SECCION SEGUNDA

### DE LAS SANCIONES

**Artículo 106.-** La infracción a las obligaciones previstas en los artículos 5, 7, 8, 69, 75, 79, 85, 86, 87, 91, 100, 103, se sancionara la primera vez con multa mayor y suspensión temporal de servicios del establecimiento infractor.

**Artículo 107.-** La infracción de las obligaciones previstas e otras disposiciones del presente Reglamento, no incluidas en el artículo anterior se sancionara la primera vez con multa menor y su reiteración con multa menor y su reiteración o reincidencia con multa mayor.

## CAPITULO VI

### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**Artículo 108.-** Dentro del plazo de seis meses a partir de la fecha en que entre en vigor el presente Reglamento, el Instituto Guatemalteco de Turismo, procederá a la clasificación de los establecimientos de hospedaje existentes, en el grupo y categoría que les correspondan conforme a las presentes normas, debiendo dentro del mismo termino adecuar su denominación y distintivos a su respectiva clasificación.

**Artículo 109.-** Los establecimientos de hospedaje que debiendo tener escalera en el exterior del edificio, para usarse en caso de incendio, no la tuvieren en la actualidad, tienen un plazo de dos años a partir de la vigencia de este Reglamento para instalarla.

**Artículo 110.-** Se deroga el "Reglamento para la Clasificación de los establecimientos de hospedaje en Guatemala" contenidos en el Acuerdo Gubernativo numero M. de E. 14 de agosto de 1975.

**Artículo 111.-** El presente acuerdo entrara en vigor a los ocho días de su publicaron en el Diario Oficial.

Comuníquese.

General de División,  
OSCAR HUMBERTO MEJIA VICTORES,  
Jefe de Estado

El Ministro de Economía  
LEONEL HERNANDEZ CARDONA