

Misión: Somos un órgano que establece la política turística nacional, orientando, promoviendo, facilitando y regulando el desarrollo del turismo en el Paraguay en beneficio de visitantes y ciudadanía en general.

Tembipota: Orehina Tetã Remimoimby omopyendáva Tetãpy jehechauka rehegua política, ombohape, ohechauka, omoakãrapu'ã ha oikuaauka tetã Paraguái tuichakue javeve, tetã ambue ha opavave tavayguakuéra jehasaporãverã.

RESOLUCIÓN N° 625 /2.022

POR LA CUAL SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA (NT) PNA 50 018 18, "CATEGORIZACIÓN HOTELERA REQUISITOS GENERALES". PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO HOTELERO. -----

Asunción, 28 de junio de 2.022.-

VISTO: El Diseño del Sistema Nacional de Calidad Turística (SNCT) de la Secretaría Nacional de Turismo (SENATUR) y en el cual resulta necesario determinar el procedimiento in extenso a seguir para la certificación de la categorización por estrellas a los Establecimientos de Alojamientos Hoteleros. -----

CONSIDERANDO: Que, el **PLAN MAESTRO DE DESARROLLO SOSTENIBLE DEL SECTOR TURÍSTICO DEL PARAGUAY 2019-2026**, establece la necesidad de la implementación de un Sistema Nacional de Calidad Turística para la estandarización de los servicios turísticos en general. -----

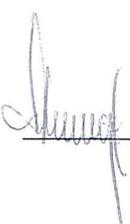
Que, la Norma Paraguaya de Categorización Hotelera **PNA 5001818**, surge de la expresión de necesidad del sector hotelero y la iniciativa de la Secretaría Nacional de Turismo (SENATUR), como autoridad competente, para el desarrollo de una Norma de categorización hotelera que permita una mejor ordenación de la oferta y potencie la competitividad de los servicios a nivel internacional. -----

Que, la Norma Paraguaya de Categorización Hotelera **PNA 5001818**, responde a una necesidad particular de los turistas a fin de contar con información fehaciente sobre los servicios que ofrecen los hoteles a través de una parametrización nacional de los mismos. -----

Que la Secretaría Nacional de Turismo fue creada por la Ley N°1388/1998 y reglamentada por el reciente Decreto N°8911/2018 de fecha 16 de mayo de 2018 "Por el cual se reglamentan las Leyes N° 1388/1998 "Que crea la Secretaría Nacional de Turismo" y N° 2828/2005 "Del Turismo", se reorganiza la estructura orgánica de la Secretaría Nacional de Turismo (SENATUR), dependiente de la Presidencia de la República, se abroga el Decreto N°8111/2006 y se deroga el Decreto N°1566/2009. -----

Que, el referido Decreto N° 8911/2018 dispone, que el Ministro Secretario Ejecutivo, es el responsable de la conducción política de la Institución, de la formulación y la ejecución del manejo de la institucionalidad y en tal carácter, ejerce la representación de la Secretaría Nacional de Turismo. -----

Que, mediante el Decreto N° 164/2018 de fecha 04 de setiembre de 2018, se nombra a la Señora Sofía Elizabeth Montiel de Afara, como Ministra Secretaria Ejecutiva de la Secretaría Nacional de Turismo. -----



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
Esc. Alejandra Flores A.
Secretaria General
Secretaria Nacional de Turismo

Visión: Al 2024 logramos que el Paraguay sea reconocido como un destino turístico competitivo a nivel internacional con productos sostenibles y de calidad, convirtiendo al turismo en uno de los sectores productivos de mayor impacto económico y social del país.

Tembihecha: Ary 2024-pe, rohupyty Tetã Paraguái oñemomba'egua arive tenda jechaukapýramo opavave tetãnguéra renondépe mba'eapopy porã katuinte, oja póva tetã jehechaukágu tetãmoimby ohejáva hetave viru, tetãme guarã akãrapu'ã.

Misión: Somos un órgano que establece la política turística nacional, orientando, promoviendo, facilitando y regulando el desarrollo del turismo en el Paraguay en beneficio de visitantes y ciudadanía en general.

Tembipota: Orehína Tetã Remimoiimby omopyendáva Tetãpy jehechauka rehegua política, ombohape, ohechauka, omoakãrapu'ã ha oikuaauka tetã Paraguái tuichakue javeve, tetã ambue ha opavave tavayguakuéra jehasaporãverã.

RESOLUCIÓN N° 625 /2.022

POR LA CUAL SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA (NT) PNA 50 018 18, "CATEGORIZACIÓN HOTELERA REQUISITOS GENERALES". PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO HOTELERO. -----

Que, la Dirección General Jurídica, se expidió favorablemente según Dictamen DSNR N° 283, de fecha 15 de junio de 2.022.-----

POR TANTO: En ejercicio de sus atribuciones legales, -----

LA MINISTRA SECRETARIA EJECUTIVA DE LA SECRETARÍA NACIONAL DE TURISMO

RESUELVE:

Art.1° ESTABLECER, el procedimiento para la aplicación de las Normas Técnicas (NT), Categorización por Estrellas, para los establecimientos de alojamiento Hoteleros (H.1, H.2, H.3, H.4, H.5) que se detalla a continuación:-----

- El Establecimiento de Alojamiento Hotelero interesado en parametrizar su establecimiento por Estrellas, deberá manifestar su interés a través de una nota dirigida a la Máxima Autoridad de la Institución, que deberá presentar en mesa de entrada de la SENATUR.-----
- Completar **FORMATO SOLICITUD DE ADHESIÓN AL SISTEMA NACIONAL DE CALIDAD TURÍSTICA (CÓDIGO: FR. FOADSC. 01)**. Anexo y el formulario de solicitud de evaluación del Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN), que serán entregados por el Departamento de Calidad de la Oferta Turística-----
- Asumir los compromisos establecidos **PÁG: 2 DE 2** del formato de solicitud, que se anexa a la presente.-----
- Los documentos de solicitud presentados por el Establecimiento interesado, y recepcionados en mesa de entrada de la SENATUR, se remitirán a las instancias correspondientes para dar inicio a los trámites de adquisición de la NPA 5001818 y su posterior implementación por el establecimiento Hotelero.-----
- La Empresa Hotelera, deberá implementar los requisitos generales dispuestos en la Norma de Categorización Hotelera; y en caso de necesidad, el empresario podrá

Visión: Al 2024 logramos que el Paraguay sea reconocido como un destino turístico competitivo a nivel internacional con productos sostenibles y de calidad, convirtiendo al turismo en uno de los sectores productivos de mayor impacto económico y social del país.

Tembihecha: Ary 2024-pe, rohupyty Tetã Paraguái oñemomba eguasitvo tenda jechaukapýramo opavave tetãnguéra renondépe mba'epopy porã katuĩnte, ojaopáva tetã jehechaukágui tembihecha ohejáva hetave viru, tetãme guarã akãrapu'ã.

Misión: Somos un órgano que establece la política turística nacional, orientando, promoviendo, facilitando y regulando el desarrollo del turismo en el Paraguay en beneficio de visitantes y ciudadanía en general.

Tembipota: Orehina Tetā Remimoimby omopyendáva Tetāpy jehechauka rehegua política, ombohape, ohechauka, omoakārapu 'ā ha oikuaauka tetā Paraguái tuichakue javeve, tetā ambue ha opavave tavayguakuéra jehasaporāverā.

RESOLUCIÓN N° 625 /2.022

POR LA CUAL SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA (NT) PNA 50 018 18, "CATEGORIZACIÓN HOTELERA REQUISITOS GENERALES". PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO HOTELERO. -----

solicitar el asesoramiento de técnicos de la SENATUR, para una correcta implementación de la Norma.-----

- f) Terminada la implementación de los requisitos generales de la Norma de Categorización, el establecimiento interesado solicitará al Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN) que se inicie la evaluación, para la obtención de la certificación por estrellas según el resultado obtenido.-----
- g) Una vez terminada la evaluación realizada por el INTN, se hará un informe técnico que será remitido al Departamento de Calidad de la Oferta Turística de la SENATUR, con la categoría alcanzada por el establecimiento hotelero evaluado.-
- h) Recepcionado el informe técnico del INTN, se procederá a preparar el certificado de Calidad, de acuerdo a la categoría alcanzada por estrella; el cual será otorgado al empresario hotelero (Diploma, placa con la certificación por Estrella y sello de calidad turística) y se remitirá una copia del mismo al Departamento de Registro de la Oferta Turística para la aplicación del procedimiento correspondiente.-----
- i) La SENATUR, proveerá del diseño estándar de la placa de certificación, para que el empresario hotelero se encargue de la financiación del mismo, y el cual deberá ser exhibido en su establecimiento. -----
- j) El Departamento de Calidad de la Oferta Turística socializará dicho resultado con la Dirección y Dirección General del área, para remitir un informe detallado a la Máxima Autoridad Institucional. -----

Art. 2° ESTABLECER, que el plazo de vigencia de dicha certificación será de 2 (dos) años consecutivos; vencido dicho plazo se deberá realizar una nueva evaluación de la Norma, para poder mantener la certificación de la categoría alcanzada- **GESTION DOCUMENTAL SNCT TOMO 2, PAG. 68.**-----

Art. 3° DISPONER, que el establecimiento hotelero podrá, antes de terminar el periodo de vigencia de la certificación, solicitar una nueva evaluación, en caso de mejoras realizadas en el establecimiento ya sea en cuanto al servicio y/o infraestructura para obtener una mejor categorización de su establecimiento hotelero. -----



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
3/4
Esc. Alejandra Flores A.
Secretaria General
Secretaría Nacional de Turismo

Visión: Al 2024 logramos que el Paraguay sea reconocido como un destino turístico competitivo a nivel internacional con productos sostenibles y de calidad, convirtiendo al turismo en uno de los sectores productivos de mayor impacto económico y social del país.

Tembihecha: Ary 2024-pe, rohupyty Tetā Paraguái oñemomba'eguasivo tenda jechaukapýramo opavave tetānguéra renondépe mba 'eapopy porā katuínte, ojapóva tetā jehechaukágui temimoimby ohejáva hetave viru, tetāme guarā akārapu 'ā.

Misión: Somos un órgano que establece la política turística nacional, orientando, promoviendo, facilitando y regulando el desarrollo del turismo en el Paraguay en beneficio de visitantes y ciudadanía en general.

Tembipota: Orehina Tetã Remimoiimby omopyendáva Tetãpy jehechauka rehegua política, ombohape, ohechauka, omoakãrapu'ã ha oikuaauka tetã Paraguái tuichakue javeve, tetã ambue ha opavave tavayguakuéra jehasaporãverã.

RESOLUCIÓN N° 625 12.022

POR LA CUAL SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA (NT) PNA 50 018 18, "CATEGORIZACIÓN HOTELERA REQUISITOS GENERALES". PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO HOTELERO. -----

Art.4° PRECEPTUAR, que en caso de incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos por el Establecimiento de Alojamiento Hotelero beneficiado, se procederá a revocar la categoría adquirida y el mismo no estará autorizado a ostentar y aplicar en ningún tipo de soporte la Marca de Calidad Turística.-----

Art. 5° DETERMINAR, que la implementación de la Norma Técnica (NT) PNA 50 018 18 "Categorización Hotelera", será de aplicación opcional en los Establecimientos de Alojamiento Hoteleros.-----

Art. 6° DEJAR, sin efecto todas las disposiciones contrarias a las establecidas en la presente Resolución. -----

Art. 7° COMUNICAR, a quienes corresponda y cumplido archivar.-----



Sofia Montiel de Afara
Ministra Secretaria Ejecutiva



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
Esc. Alejandra Flores A.
Secretaria General
Secretaria Nacional de Turismo

Visión: Al 2024 logramos que el Paraguay sea reconocido como un destino turístico competitivo a nivel internacional con productos sostenibles y de calidad, convirtiendo al turismo en uno de los sectores productivos de mayor impacto económico y social del país.

Tembihecha: Ary 2024-pe, rohupyty Tetã Paraguái oñemomba'eguasúvo tenda jechaukapýramo opavave tetãnguéra renondépe mba'eapopy porã katuíte, ojapóva tetã jehechaukágui temimoiimby ohejáva hetave viru, tetãme guarã akãrapu'ã.



TETÁPY
JEHECHAUKA
Santohakua
SECRETARÍA
NACIONAL DE
TURISMO

■ TETÁ REKUÁI
■ GOBIERNO NACIONAL

Paraguay
de la gente

FORMATO SOLICITUD DE ADHESIÓN AL
SISTEMA NACIONAL DE CALIDAD TURÍSTICA

CÓDIGO: FR. FOADSC. 01

VERSIÓN: 1

FECHA: 15/JUNIO/22

PÁG: 1 DE 2

Solicitud N°:.....

Para uso exclusivo del DCOT

Fecha solicitud:.....

Datos de la Empresa Turística

NOMBRE:

NÚMERO RNT:.....

DIRECCIÓN:.....

CONTACTO:.....

LOCALIDAD:.....

CARGO:.....

EMAIL:.....

TELÉFONO:.....

Tipo de Empresa (indicar con x):

HOTEL EXTRAHOTELERO TURISMO VENTURA/NATURALEZA

GASTRONÓMICO TRANSPORTE TURÍSTICO AGENCIA DE VIAJES/OPERADOR

La citada empresa manifiesta su deseo de adherirse al Sistema Nacional de Calidad Turística y adquirir los beneficios (promoción, gestión, asesoramiento) y compromisos que de él se derivan. Con tal motivo, designa como el interlocutor de la misma frente al Dpto. de Calidad a:

NOMBRE:..... CARGO:.....

EMAIL:..... TELÉFONO:.....

A los _____ días del mes de _____ de _____

.....
Nombre y Firma del Propietario de la empresa y/o Representante Legal

La solicitud de adhesión debe ir acompañada del documento de identidad del representante legal. En el caso de solicitar asistencia técnica gratuita, la empresa adquiere los siguientes compromisos y deberá firmar y adjuntar también la segunda hoja.



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
Esc. Alejandra Flores A.
Secretaria General
Secretaria Nacional de Turismo





TETÁPY
JEHECHAUKA
Sumbivicha
SECRETARÍA
NACIONAL DE
TURISMO

■ TETÁ REKUÁI
■ GOBIERNO NACIONAL

Paraguay
de la gente

FORMATO SOLICITUD DE ADHESIÓN AL
SISTEMA NACIONAL DE CALIDAD TURÍSTICA

CÓDIGO: FR. FOADSC. 01

VERSIÓN: 1

FECHA: 19/OCT/20

PÁG: 2 DE 2

COMPROMISOS:

1. Cumplir con la legalidad vigente para ejercer su actividad, incluyendo la licencia de apertura y estar en REGISTUR en el plazo máximo de un año desde la firma de la presente y como requisito indefectible para solicitar el Reconocimiento de Calidad correspondiente.
2. Designar un responsable dentro de la empresa, entidad o servicio que sea el interlocutor válido de la misma frente a Senatur
3. Asistir a las sesiones formativas sobre el SNCT y los referenciales de calidad a las que sea convocado.
4. Participar en las asistencias técnicas colectivas que se convoquen.
5. Asistir a las jornadas virtuales organizadas para la coordinación y planificación de la mejora del sector y/o destino al que pertenezca la empresa, entidad o servicio, grupos de mejora.
6. Brindar información y colaborar con los técnicos de la SENATUR durante las asistencias técnicas personalizadas y las evaluaciones, facilitando el acceso a las instalaciones, equipamientos, personal, procesos y procedimientos, registros, de los que disponga la empresa.
7. Atender las recomendaciones de mejora que planteen los técnicos para cumplir con los Referenciales de Calidad del SNCT, dentro de las posibilidades, capacidades y recursos de que disponga.
8. Facilitar periódicamente (frecuencia de obtención de los datos), datos de la actividad que se soliciten, para planificar acciones de mejora integral.
9. Contribuir a la elaboración del Índice de Satisfacción Turística a través de la realización, a sus clientes, de encuestas de satisfacción sobre sus servicios y las condiciones del destino.
10. Comprometerse a acceder y alcanzar el reconocimiento o Marca de Calidad del sector y nivel que le corresponda en el plazo de un año, una vez se evidencie el cumplimiento de los requisitos establecidos en los Referenciales de Calidad. En el caso de ser concedido el Reconocimiento o Marca de Calidad que le corresponda.
11. En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos, o en caso de causar baja voluntaria en el SNCT, no estará autorizado a ostentar y aplicar en ningún tipo de soporte la Marca de Calidad Turística.
12. Proporcionar los datos necesarios para conformar una guía de empresas, servicios e instituciones que participan en la implantación y explotación del SNCT, con fines promocionales.

Nota: toda la información proporcionada por la empresa es confidencial.



CALIDAD
TURÍSTICA



Nombre y Firma del Propietario y/o Representante Legal
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
Esc. Alejandra Flores A.
Secretaria General
Secretaría Nacional de Turismo

