

Diciembre 2009

## TÍTULO

**Establecimientos de tiempo compartido (aprovechamiento por turnos de bienes inmuebles de uso turístico)**

**Requisitos para la prestación del servicio**

*Time-sharing tourism services. Service provision requirements.*

*Services touristiques en temps partagé. Exigences du service.*

## CORRESPONDENCIA

## OBSERVACIONES

## ANTECEDENTES

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 185 *Servicios turísticos de tiempo compartido* cuya Secretaría desempeña ICTE.

## EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE 185001

Editada e impresa por AENOR  
Depósito legal: M 51533:2009

© AENOR 2009  
Reproducción prohibida

LAS OBSERVACIONES A ESTE DOCUMENTO HAN DE DIRIGIRSE A:

**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

Génova, 6  
28004 MADRID-España

info@aenor.es  
www.aenor.es

Tel.: 902 102 201  
Fax: 913 104 032

63 Páginas

**Grupo 32**

## ÍNDICE

	Página
0	INTRODUCCIÓN..... 4
1	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN..... 4
2	TÉRMINOS Y DEFINICIONES ..... 4
3	PROCESOS DE LA DIRECCIÓN ..... 6
4	INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTOS..... 19
5	SERVICIO DE ALOJAMIENTO..... 26
6	SERVICIO DE RESTAURACIÓN ..... 32
7	PROCESO DE MANTENIMIENTO ..... 38
8	PROCESO DE LIMPIEZA ..... 41
9	PROCESO DE APROVISIONAMIENTO ..... 49
10	PROCESO DE ANIMACIÓN..... 52
11	BIBLIOGRAFÍA..... 53
	<b>ANEXO A (Informativo) MAPA DE PROCESOS TIPO. PROCESOS INTERRELACIONADOS..... 54</b>
	<b>ANEXO B (Informativo) INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTOS ..... 55</b>
	<b>ANEXO C (Informativo) CATÁLOGO DE PRODUCTOS DE APOYO. CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS DE APOYO OBLIGATORIOS PARA LOS ALOJAMIENTOS DE TIEMPO COMPARTIDO ..... 57</b>
	<b>ANEXO D (Informativo) GUÍA DE REQUISITOS BÁSICOS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y/O NECESIDADES ESPECIALES..... 62</b>

### 1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma establece los requisitos que deben cumplir los establecimientos dedicados al aprovechamiento por turnos de bienes inmuebles de uso turístico en cuanto a los servicios prestados, los procesos de prestación de dichos servicios, así como el mantenimiento de las unidades, sus instalaciones y equipamientos.

Esta norma aplica tanto a aquellos establecimientos constituidos como régimen preexistente a la legislación vigente específica del sector como a aquellos constituidos con posterioridad (ex novo).