

Reglamento de Alojamiento Turístico  
Codificado por AHOTEC

Base Legal:

Acuerdo Ministerial No. 2015002-A de 25.02.2015. R.O. 465 de 24.03.2015

Acuerdo Ministerial No. 20150101 de 14.10.2015 (Reforma)

## REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

### CAPÍTULO I

#### SECCIÓN I ÁMBITO GENERAL

**Art. 1.- Objeto.-** El objeto del presente Reglamento es regular la actividad turística de alojamiento.

**Art. 2.- Ámbito de aplicación.-** El presente Reglamento será aplicado a nivel nacional.

**Art. 3.- Definiciones.-** Para la aplicación del presente Reglamento se deberá tomar en cuenta los siguientes términos y definiciones:

- 1. Actividad turística de alojamiento o alojamiento turístico:** El alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría, determinados en el presente Reglamento.
- 2. Amenities:** Artículos de limpieza y cuidado personal, entregados como cortesía al huésped, en las habitaciones de los establecimientos de alojamiento turístico.
- 3. Área de uso común:** Es la superficie construida de un establecimiento de alojamiento turístico que provee de servicios generales al inmueble, tales como vestíbulo principal, cuartos de baño y aseo comunes, entre otros.
- 4. Área deportiva:** Es un área específica, dentro del establecimiento de alojamiento turístico, que está provista de todos los medios necesarios para la práctica de uno o más deportes a manera de recreación, pasatiempo, placer, diversión o ejercicio físico para el huésped.
- 5. Botiquín de primeros auxilios:** Lugar o compartimento que contiene suministros médicos básicos, necesarios e indispensables para brindar los primeros auxilios o tratar dolencias comunes a una persona. Deberá contener al menos lo siguiente: algodón hidrófilo, tijeras, linterna, tela adhesiva antialérgica, agua oxigenada, guantes de látex, desinfectante, sobres de gasa estéril, gasa en rollo, suero fisiológico, sales hidratantes, termómetro, vendas elásticas, manual de primeros auxilios.

6. **Business center o centro de negocios:** Espacio común habilitado para personas de negocios en un establecimiento de alojamiento turístico, con equipamiento de oficina (hojas, grapadora, esferográficos, entre otros) y medios telemáticos adecuados para poder trabajar. Suele contar con varios puestos informáticos con acceso a internet.
7. **Catastro de alojamiento:** Es el registro administrativo de los establecimientos de alojamiento registrados ante la Autoridad Competente el cual mantiene datos de su identificación, número de registro, clasificación, categorización y los demás que determine la Autoridad Nacional de Turismo.
8. **Categoría:** Se considera a los requisitos técnicos diferenciadores de categorización, en un rango de una a cinco estrellas, que permite medir la infraestructura, cantidad y tipo de servicios que prestan los establecimientos de alojamiento turístico a los huéspedes. Se considera a un establecimiento de cinco estrellas como el de más alta categoría y al de una estrella como de más baja categoría.
9. **Categoría única:** Se considera una excepción a los requisitos de categorización en la cual no se aplica el número de estrellas. Esta categoría se utilizará para refugio, casa de huéspedes y campamento turístico.
10. **Cuarto de baño y aseo:** Áreas destinadas al aseo personal o para satisfacer una determinada necesidad biológica.
11. **Cuarto de baño y aseo compartido:** Cuarto de baño, en espacio independiente a las habitaciones, destinado a servir los requerimientos hasta de 6 plazas. Este tipo de baño puede ser unisex.
12. **Cuarto de baño y aseo en áreas comunes:** Cuarto de baño que se encuentra ubicado en áreas para uso común y/o múltiple de huéspedes. Este tipo de baño puede ser unisex, dependiendo de la capacidad del establecimiento.
13. **Cuarto de baño y aseo privado:** Cuarto de baño de uso exclusivo para los huéspedes de una determinada habitación.
14. **Establecimiento de alojamiento turístico:** Es el establecimiento considerado como una unidad íntegra de negocio destinada al hospedaje no permanente de turistas y que brinda servicios complementarios, para lo cual deberá obtener previamente el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento, a través de la Autoridad Nacional de Turismo o de los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, conforme a los requisitos de clasificación y categorización dispuestos en el presente Reglamento.

- 15. Establecimiento de alojamiento turístico con distintivo superior:** Es el establecimiento que además de cumplir con los requisitos obligatorios y de categorización para registrarse como establecimiento de alojamiento turístico, cumple con requisitos distintivos adicionales que permiten obtener la condición de "Superior".
- 16. Frigobar:** Pequeño refrigerador disponible en una habitación con o sin bebidas y/o alimentos para el consumo de los huéspedes del establecimiento.
- 17. Habitación compartida:** Cuarto compartido de un establecimiento de alojamiento turístico destinado a la pernoctación de varias personas, pudiendo no pertenecer al mismo grupo. Este tipo de habitaciones están prohibidas en establecimientos de alojamiento turístico categorizados de tres, cuatro y cinco estrellas.

Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015

- 18. Habitación privada:** Cuarto privado de un establecimiento de alojamiento turístico destinado a la pernoctación de una o más personas del mismo grupo, según su capacidad y acomodación.
- 19. Hospedaje:** Servicio que presta un establecimiento de alojamiento turístico destinado a la pernoctación de una o varias personas de forma no permanente a cambio de una tarifa diaria establecida.
- 20. Huésped:** Turista nacional o extranjero que pernocta, de manera no permanente, en un establecimiento de alojamiento turístico a cambio de una tarifa diaria establecida.
- 21. Jornada hotelera:** Período de tiempo determinado según las políticas del establecimiento, en el que se define el horario de ingreso (check in) y salida (check out) de los huéspedes.
- 22. Plaza:** Espacio de hospedaje por persona con el que cuenta un establecimiento de alojamiento turístico.
- 23. Requisitos obligatorios:** Son los requisitos mínimos que deben cumplir de forma obligatoria los establecimientos de alojamiento turístico a nivel nacional, sea cual fuere su clasificación o categoría, con excepción de los determinados como categoría única. En caso de que el establecimiento no cumpla con estos requisitos, no podrá registrarse y se sancionará conforme a la normativa vigente.
- 24. Requisitos de categorización:** Son los requisitos diferenciadores que permiten distinguir las categorías establecidas en el presente Reglamento. Estos requisitos son de cumplimiento obligatorio para obtener una categoría de alojamiento y/o mantenerla.
- 25. Requisitos distintivos:** Son los requisitos voluntarios que permiten elevar los estándares de calidad de un establecimiento de alojamiento turístico, y le

facultan acceder a la distinción de “Superior”, en caso que deseen adquirir la misma. Estos requisitos serán cuantificados a través de un sistema de puntuación y serán de libre elección para el establecimiento.

**26. Servicios complementarios:** Son los servicios que se prestan de manera adicional a los servicios de hospedaje que brinda el establecimiento de alojamiento turístico, pueden ser gratuitos u onerosos y se describirán en el presente Reglamento, tales como restaurantes, bares, gimnasio, servicios de lavado y planchado, entre otros.

**27. Tarifa rack o mostrador:** Tarifa máxima por pernoctación que determina el establecimiento de alojamiento turístico por el servicio de alojamiento. Este deberá considerar el valor por huésped, por noche, por tipo de habitación y por temporada, incluido impuestos. Anualmente esta tarifa deberá ser registrada ante la Autoridad Nacional de Turismo, conforme lo dispuesto en este Reglamento.

**28. Tiempo compartido o “time sharing”:** Es la modalidad mediante la cual el propietario o los copropietarios de un inmueble, someten el mismo a un régimen contractual mediante el cual se adquieren derechos de uso sobre el inmueble, por parte de distintas personas, en distintos períodos del año, con fines vacacionales.

**29. Tipos de camas:**

- a) **Cama de una plaza:** Cama cuya dimensión es de al menos 80x190 cm.
- b) **Cama de una plaza y media (twin):** Cama cuya dimensión es de al menos 105x190 cm. Las dimensiones de este tipo de cama deberán ser consideradas para camas adicionales.
- c) **Cama de dos plazas (full):** Cama cuya dimensión es de al menos 135x190 cm.
- d) **Cama de dos y media plazas (queen):** Cama cuya dimensión es de al menos 156x200 cm.
- e) **Cama de tres plazas (king):** Cama cuya dimensión es de al menos 200x200 cm.

**30. Tipos de habitación:**

- a) **Habitación individual o habitación simple:** Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de una sola persona.
- b) **Habitación doble:** Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de dos personas.
- c) **Habitación triple:** Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de tres personas.
- d) **Habitación cuádruple:** Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de cuatro personas. Este tipo de habitaciones están prohibidas en establecimientos de alojamiento turístico de cinco estrellas.
- e) **Habitación múltiple:** Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de cinco o más personas. Este tipo de habitación no aplica para establecimientos de cinco estrellas.
- f) **Habitación junior suite:** Habitación destinada al alojamiento turístico compuesto por un ambiente adicional que se encuentre en funcionamiento.

**g) Habitación suite:** Unidad habitacional destinada al alojamiento turístico compuesta de una o más áreas, al menos un baño privado y un ambiente separado que incluya sala de estar, área de trabajo, entre otros.

**31. Todo incluido o “all inclusive”:** Es la modalidad de servicio que brinda un establecimiento de alojamiento turístico, donde ofrece alojamiento, alimentos y bebidas, entretenimiento y otros servicios, dándole al turista una estadía completa sin que deba incurrir en pagos adicionales a los establecidos en el contrato.

**Art. 4.- Ejercicio de la actividad.-** Para ejercer la actividad turística de alojamiento es obligatorio contar con el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento, así como sujetarse a las disposiciones contenidas en el presente Reglamento y demás normativa vigente. El incumplimiento a estas obligaciones dará lugar a la aplicación de las sanciones establecidas en la Ley.

## **SECCIÓN II**

### **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS HUÉSPEDES Y ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO**

**Art 5.- Derechos y obligaciones de los huéspedes.-** Los huéspedes tendrán los siguientes derechos y obligaciones:

- a) Ser informados de forma clara y precisa del precio, impuestos, tasas y costos aplicables al servicio de alojamiento;
- b) Ser informados de las políticas, planes, y procedimientos determinados por el establecimiento;
- c) Recibir el servicio conforme lo contratado, pagado y promocionado por el establecimiento de alojamiento;
- d) Recibir el original de la factura por el servicio de alojamiento;
- e) Tener a su disposición instalaciones y equipamiento en buen estado, sin signos de deterioro y en correcto funcionamiento;
- f) Comunicar las quejas al establecimiento de alojamiento turístico;
- g) Denunciar por los canales establecidos por la Autoridad Nacional de Turismo o los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, las irregularidades de los establecimientos de alojamiento turístico;
- h) Pagar el valor de los servicios recibidos y acordados;
- i) Entregar la información requerida por el establecimiento previo al ingreso (check in), incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresan;
- j) Cumplir con las normas del establecimiento de alojamiento y aquellas determinadas por la normativa vigente;
- k) Asumir su responsabilidad en caso de ocasionar daños y perjuicios al establecimiento, cuando le fuere imputable.

**Art 6.- Derechos y obligaciones de los establecimientos de alojamiento turístico.-** Los establecimientos de alojamiento turístico gozarán de los siguientes derechos y obligaciones:

- a) Recibir el pago por los servicios entregados al huésped;
- b) Solicitar la salida del huésped del establecimiento de alojamiento cuando se contravenga la normativa vigente y el orden público, sin que esto exima a los huéspedes de su obligación de pago;
- c) Denunciar ante la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, la operación ilegal de establecimientos de alojamiento turístico;
- d) Acceder a los incentivos y beneficios establecidos en la normativa vigente;
- e) De ser el caso, cobrar un valor extra por los servicios complementarios ofrecidos en el establecimiento, conforme al tipo de servicio ofrecido;
- f) Obtener el registro de turismo y licencia única anual de funcionamiento;
- g) Exhibir la licencia única anual de funcionamiento en la cual conste la información del establecimiento, conforme a lo dispuesto por la Autoridad Nacional de Turismo;
- h) Mantener las instalaciones, infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del establecimiento en perfectas condiciones de limpieza y funcionamiento;
- i) Cumplir con los servicios ofrecidos al huésped;
- j) Otorgar información veraz del establecimiento al huésped;
- k) Notificar a la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, la transferencia de dominio o modificación de la información con la que fue registrado el establecimiento dentro de los diez días de producida;
- l) Contar con personal calificado y capacitado para ofertar un servicio de excelencia y cordialidad al cliente; así como, propiciar la capacitación continua del personal del establecimiento, los mismos que podrán ser realizados mediante cursos en línea.
- m) Determinar la moneda extranjera que se acepta como forma de pago en el establecimiento;
- n) Asumir su responsabilidad en caso de ocasionar daños y perjuicios al huésped, cuando le fuere imputable;
- o) Cumplir con los requisitos de seguridad previstos en el presente Reglamento y demás normativa vigente relacionada con el fin de proteger a los huéspedes y sus pertenencias;
- p) En caso de incidentes y accidentes el establecimiento deberá informar sobre el hecho a las Autoridades competentes;
- q) Respetar la capacidad máxima del establecimiento;
- r) Respetar y cumplir con los límites máximos de ruido establecidos conforme a la Autoridad competente;
- s) Exigir información al huésped, incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresen al establecimiento;
- t) Prestar las facilidades necesarias para que se realicen inspecciones por parte de la Autoridad competente;
- u) Cumplir las especificaciones de accesibilidad para personas con discapacidad dispuestas en la normativa pertinente y de conformidad con lo previsto en este Reglamento;
- v) Llevar un registro diario y proporcionar a la Autoridad Nacional de Turismo y a las autoridades que así lo requieran, información sobre el perfil del huésped donde se incluya al menos nombre, edad, nacionalidad, género, número de identificación, tiempo de estadía y otros que se determinen.

**CAPÍTULO II**  
**SECCIÓN I**  
**DE LOS PROCEDIMIENTOS DE REGISTRO, INSPECCIÓN E IDENTIFICACIÓN**

**Art. 7.- Requisitos previo al registro.-** Las personas naturales o jurídicas previo a iniciar el proceso de registro del establecimiento de alojamiento turístico, deberán contar con los siguientes documentos:

- a) En el caso de personas jurídicas, escritura de constitución, aumento de capital o reforma de estatutos, debidamente inscrita en el Registro Mercantil;
- b) Nombramiento del representante legal, debidamente inscrito en el Registro Mercantil;
- c) Registro Único de Contribuyentes (RUC), para persona natural o jurídica;
- d) Cédula de identidad o ciudadanía y papeleta de votación, de la persona natural o representante legal de la compañía;
- e) Certificado de gravámenes o contrato de arrendamiento del local de ser el caso, debidamente legalizado ante la Autoridad competente;
- f) Inventario valorado de activos fijos de la empresa bajo la responsabilidad del propietario o representante legal;
- g) Pago del uno por mil **sobre el valor de los activos fijos**;

**Nota:** Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015

- h) Para el uso del nombre comercial, el establecimiento de alojamiento deberá cumplir con las disposiciones de la Ley de Propiedad Intelectual y la normativa aplicable en esta materia. Deberá verificarse el resultado de la búsqueda fonética.

No se exigirá al usuario los documentos físicos cuando estos puedan ser obtenidos en línea por la Autoridad Nacional de Turismo.

**Art. 8.- Del procedimiento de registro e inspección de un establecimiento turístico.-** El procedimiento para el registro e inspección de un establecimiento de alojamiento turístico será el siguiente:

- a) La Autoridad Nacional de Turismo contará con una herramienta digital de uso obligatorio para el registro de los establecimientos de alojamiento turístico, en el que se determinará el cumplimiento de requisitos para la clasificación y categorización.
- b) Para el registro, el empresario deberá seguir los pasos del sistema digital que será establecido por la Autoridad Nacional de Turismo. Al finalizar el proceso, el sistema emitirá un certificado de registro del establecimiento.
- c) La Autoridad Nacional de Turismo realizará inspecciones de verificación y/o control a los establecimientos. Al final de la inspección, se emitirá un acta suscrita entre el funcionario de la Autoridad Nacional de Turismo y el propietario, representante legal, administrador o encargado del establecimiento de

alojamiento turístico, donde se dejará constancia de la diligencia realizada. Una copia de esta acta será entregada al establecimiento.

- d) En caso de que los resultados de la inspección, determinen que el establecimiento no consignó información veraz al registrarse o posteriormente en caso de modificaciones, re-categorizaciones o reclasificaciones, la Autoridad Nacional de Turismo o los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los que se les haya transferido la competencia de control, impondrán las sanciones establecidas en la normativa vigente.

**Art. 9.- Cambio de clasificación o categoría.-** Todo establecimiento que manifieste su voluntad de cambiar su clasificación o categoría, deberá realizar el proceso correspondiente determinado en la herramienta digital de la Autoridad Nacional de Turismo.

Sin perjuicio de lo previsto en el inciso anterior, la Autoridad Nacional de Turismo o el Gobierno Autónomo Descentralizado según el caso, no exigirán la presentación de documentación alguna, que ya hubiere sido acreditada en el momento pertinente.

**Art. 10.- De la identificación del establecimiento turístico.-** El establecimiento deberá contar con un letrero visible en la parte exterior del mismo, en el cual no podrá ostentar una tipología o categoría que pueda engañar a los huéspedes, turistas, autoridades y público en general, sobre las condiciones y calidad del establecimiento. El incumplimiento de la presente disposición, dará lugar a las sanciones establecidas en la normativa vigente.

## **SECCIÓN II DEL PROCEDIMIENTO DE LICENCIAMIENTO**

**Art. 11.- Del procedimiento y requisitos de licenciamiento anual de funcionamiento.-** Para el proceso de licenciamiento de los establecimientos de alojamiento turístico, la Autoridad Nacional de Turismo o el Gobierno Autónomo Descentralizado al cual se le haya transferido la competencia de licenciamiento, deberá solicitar como requisito indispensable el certificado de registro de turismo y los demás que sean requeridos conforme a la normativa vigente, de ser el caso.

El procedimiento de obtención de la licencia única anual de funcionamiento será realizado obligatoriamente mediante la herramienta en línea de la Autoridad Nacional de Turismo, o de acuerdo al procedimiento establecido por el Gobierno Autónomo Descentralizado al cual se le haya transferido la competencia, según corresponda.

Los requisitos para obtener la licencia única anual de funcionamiento, aparte del registro de turismo serán los siguientes:

- a. Pago del impuesto predial.
- b. Activos de la empresa según lo declarado en el impuesto a la renta correspondiente.

- c. Pagos por concepto de renovación de licencia única anual de funcionamiento, de ser el caso.
- d. Estar al día en el pago de las obligaciones previstas en la Ley de Turismo y normativa pertinente.

Una vez obtenida la licencia única anual de funcionamiento según el procedimiento establecido, se deberá contar con dicho documento para su exhibición, en un lugar que sea visible para el huésped.

En el caso de que el Gobierno Autónomo Descentralizado no cuente con una herramienta informática para el registro y licenciamiento de los establecimientos de alojamiento, la Autoridad Nacional de Turismo otorgará de manera gratuita un enlace a su herramienta digital con el fin de mejorar los procesos y dar cumplimiento a lo establecido en este Reglamento.

### **CAPÍTULO III**

#### **DE LA CLASIFICACIÓN Y CATEGORIZACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO**

**Art. 12.- Clasificación de alojamiento turístico y nomenclatura.-** Los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en:

a) Hotel	H
b) Hostal	HS
c) Hostería	HT
d) Hacienda Turística	HA
e) Lodge	L
f) Resort	RS
g) Refugio	RF
h) Campamento Turístico	CT
i) Casa de Huéspedes	CH

- a) Hotel.-** Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con mínimo de 5 habitaciones.

Para el servicio de hotel apartamento se deberá ofrecer el servicio de hospedaje en apartamentos que integren una unidad para este uso exclusivo. Cada apartamento debe estar compuesto como mínimo de los siguientes ambientes: dormitorio, baño, sala de estar integrada con comedor y cocina equipada. Facilita la renta y ocupación de estancias largas.

- b) Hostal.-** Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido, según su categoría, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo; puede

prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno, almuerzo y/o cena) a sus huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

**c) Hostería – Hacienda Turística – Lodge:**

**c.1. Hostería.-** Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado, que pueden formar bloques independientes, ocupando la totalidad de un inmueble o parte independiente del mismo; presta el servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes, **estacionamiento**. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

**Nota:** Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015

**c.2. Hacienda turística.-** Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado **y/o** compartido conforme a su categoría, localizadas dentro de parajes naturales o áreas cercanas a centros poblados. Su construcción puede tener valores patrimoniales, históricos, culturales y mantiene actividades propias del campo como siembra, huerto orgánico, cabalgatas, actividades culturales patrimoniales, vinculación con la comunidad local, entre otras; permite el disfrute en contacto directo con la naturaleza, **cuenta con estacionamiento** y presta servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

**Nota:** Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015

**c.3. Lodge.-** Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado **y/o** compartido conforme a su categoría. Ubicado en entornos naturales en los que se privilegia el paisaje y mantiene la armonización con el ambiente. Sirve de enclave para realizar excursiones organizadas, tales como observación de flora y fauna, culturas locales, caminatas por senderos, entre otros. Presta el servicio de alimentos y bebidas sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

**Nota:** Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015

**d) Resort.-** Es un complejo turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, que tiene como propósito principal ofrecer actividades de recreación, diversión, deportivas **y/o** de descanso, en el que se privilegia el entorno natural; posee diversas instalaciones, equipamiento y variedad de servicios complementarios, ocupando la totalidad de un inmueble. Presta el servicio de alimentos y bebidas en diferentes espacios adecuados para el efecto. Puede

estar ubicado en áreas vacacionales o espacios naturales como montañas, playas, bosques, lagunas, entre otros. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

- e) **Refugio.-** Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas y/o compartidas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido; dispone de un área de estar, comedor y cocina y puede proporcionar otros servicios complementarios. Se encuentra localizado generalmente en montañas y en áreas naturales protegidas, su finalidad es servir de protección a las personas que realizan actividades de turismo activo.
- f) **Campamento turístico.-** Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje para pernoctar en tiendas de campaña; dispone como mínimo de cuartos de baño y aseo compartidos cercanos al área de campamento, cuyos terrenos están debidamente delimitados y acondicionados para ofrecer actividades de recreación y descanso al aire libre. Dispone de facilidades exteriores para preparación de comida y descanso, además ofrece seguridad y señalética interna en toda su área.
- g) **Casa de huéspedes.-** Establecimiento de alojamiento turístico para hospedaje, que se ofrece en la vivienda en donde reside el prestador del servicio; cuenta con habitaciones privadas con cuartos de baño y aseo privado; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno y/o cena) a sus huéspedes. Debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente Reglamento y su capacidad mínima será de dos y máxima de cuatro habitaciones destinadas al alojamiento de los turistas, con un máximo de seis plazas por establecimiento. Para nuevos establecimientos esta clasificación no está permitida en la Provincia de Galápagos.

**Art. 13.- Categorías según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico.-** Es competencia privativa de la Autoridad Nacional de Turismo establecer a nivel nacional las categorías oficiales según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico y sus requisitos.

Las categorías de los establecimientos de alojamiento turístico según su clasificación son:

<b>Clasificación del establecimiento de alojamiento turístico</b>	<b>Categorías asignadas</b>
Hotel	2 estrellas a 5 estrellas
Hostal	1 estrella a 3 estrellas
Hostería – Hacienda Turística – Lodge	3 estrellas a 5 estrellas
Resort	4 estrellas a 5 estrellas

Refugio	Categoría única
Campamento turístico	Categoría única
Casa de huéspedes	Categoría única

**Art. 14.- Autorización para la construcción y adecuación de edificaciones destinadas a alojamiento turístico.-** El Gobierno Autónomo Descentralizado competente será la entidad que en su jurisdicción aprobará los planos definitivos y autorizará la construcción y/o adecuación de edificaciones destinadas al alojamiento turístico, en concordancia con los planes de ordenamiento territorial y zonificación local.

Las modificaciones y/o adecuaciones que pudieren afectar o alterar la clasificación y/o categorización del establecimiento de alojamiento turístico ya registrado, deberán ser notificadas a la Autoridad Nacional de Turismo por medio de su herramienta digital, en un plazo máximo de treinta días contados a partir de la modificación, para su actualización. En caso de no dar cumplimiento a la disposición de este inciso, se aplicarán las sanciones establecidas en la Ley de Turismo y demás normativa vigente.

#### **CAPÍTULO IV**

#### **DE LOS REQUISITOS OBLIGATORIOS, DE CATEGORIZACIÓN Y DISTINTIVOS**

**Art 15.- Requisitos obligatorios.-** Los requisitos obligatorios estarán contenidos en el Anexo A que es parte integrante del presente Reglamento y deberán ser considerados por todos los establecimientos de alojamiento turístico que no se encuentren determinados en este Reglamento como categoría única.

**Art. 16.- Requisitos de categorización y categoría única.-** Los requisitos de categorización y categoría única se encontrarán detallados en los anexos que son parte integrante de este Reglamento conforme a lo siguiente:

- |   |         |
|---|---------|
| a) Hotel                                | Anexo 1 |
| b) Hostal                               | Anexo 2 |
| c) Hostería, Hacienda Turística y Lodge | Anexo 3 |
| d) Resort                               | Anexo 4 |
| e) Refugio                              | Anexo 5 |
| f) Campamento turístico                 | Anexo 6 |
| g) Casa de huéspedes                    | Anexo 7 |

**Art. 17.- Requisitos distintivos.-** Los establecimientos de alojamiento turístico de manera opcional, podrán acceder al reconocimiento de distintivo "Superior", disponible para las categorías de tres a cinco estrellas, de cualquier tipología a la que pertenezcan, siempre y cuando cumplan con los requisitos obligatorios, requisitos de categorización, más el siguiente puntaje:

<b>CATEGORIA</b>	<b>Puntos requeridos como requisitos para</b>
------------------	---

	distintivo “Superior”
5 Estrellas	60
4 Estrellas	50
3 Estrellas	40
2 Estrellas	N/A
1 Estrella	N/A
Categoría única	N/A

Los requisitos distintivos se encontrarán detallados en el anexo B, que es parte integrante de este Reglamento.

## CAPÍTULO V

### SECCIÓN I DE LA COMERCIALIZACIÓN

**Art. 18.- Políticas de comercialización.-** Los establecimientos de alojamiento turístico deberán contar con políticas que permitan una correcta comercialización de los mismos. Estas políticas se deberán manejar de la siguiente manera:

1. Contar con herramientas tecnológicas como portales web que determinen la dirección, teléfonos y correo electrónico de contacto directo del establecimiento, tarifas rack o mostrador, mapa de ubicación del lugar, descripción de servicios, facilidades que brinda el establecimiento para personas con discapacidad, fotografías actuales y reales de habitaciones y áreas de uso común.
2. Desarrollar una política de pago y cancelación de reservas.
3. Establecer un sistema propio o contratado de manejo de reservas. Es facultad del establecimiento establecer un sistema de pago en línea. (No aplica para casa de huéspedes y refugio).
4. Usar obligatoriamente el logo de la Autoridad Nacional de Turismo en herramientas digitales, conforme lo establecido en el manual de aplicación de uso de logotipo. El uso del logo deberá estar vinculado a través de un enlace, en el portal electrónico del establecimiento, que se remita directamente a la página en la que conste información sobre el registro del establecimiento ante la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a quienes se les haya transferido las competencias.

**Art. 19.- Prohibición sobre comercialización.-** Se prohíbe a los establecimientos de alojamiento turístico ofertar, a través de cualquier medio de información, servicios o infraestructura que no correspondan a su establecimiento, a su clasificación o categorización. Es decir, la clasificación o categorías no podrán ser utilizadas para engañar o inducir a confusión al público respecto de la calidad del servicio brindado.

En caso de que se compruebe este hecho, se aplicarán las sanciones determinadas en la normativa nacional de turismo, sin perjuicio de las sanciones que se establecen en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

## **SECCIÓN II DEL TIEMPO COMPARTIDO O “TIME SHARING”**

**Art. 20.- Del tiempo compartido o “time sharing”.-** Los establecimientos de alojamiento turístico que sean utilizados para el régimen de tiempo compartido o “time sharing”, deberán obtener el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento correspondiente por parte de la Autoridad Nacional de Turismo o los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los que se les hubiere facultado para el efecto.

**Art. 21.- Contratos de tiempo compartido o “time sharing”.-** Los establecimientos de alojamiento turístico que operen bajo esta modalidad deberán contar con contratos que incluyan cláusulas de fácil comprensión para sus clientes. No se podrán incluir cláusulas o estipulaciones que causen indefensión al cliente o sean contrarias al orden público y a las buenas costumbres.

Para registrar estos contratos ante la Autoridad Nacional de Turismo, el representante legal del establecimiento deberá demostrar que éste se encuentra apto para su funcionamiento.

**Art. 22.- Registro de contratos.-** Sin perjuicio de lo mencionado en el artículo anterior, los contratos o sus modificaciones, deberán contar con la autorización de la Autoridad Nacional de Turismo previa a su utilización.

**Art. 23.- Sanciones.-** En caso de que el establecimiento que se encuentre operando bajo esta modalidad, incumpla alguna de las disposiciones del presente capítulo, será sujeto de las sanciones determinadas en la Ley de turismo y demás normativa aplicable.

### **DISPOSICIONES**

#### **DISPOSICIONES GENERALES:**

**PRIMERA.-** Los establecimientos de alojamiento turístico serán de libre acceso al público, quedando prohibida cualquier discriminación en la admisión. No obstante estos establecimientos se reservarán el derecho de no admitir a los que incumplan las normas básicas de convivencia.

**SEGUNDA.-** Los establecimientos de alojamiento turístico no podrán desarrollar actividades de intermediación u operación turística directamente, solo a través de agencias de viajes u operadoras turísticas legalmente registradas, quedando habilitado únicamente el servicio de traslado del huésped desde el establecimiento a puertos o aeropuertos y viceversa, de acuerdo a la normativa vigente.

**TERCERA.-** Los establecimientos de alojamiento turístico deberán informar a la Autoridad Nacional de Turismo hasta el primero de diciembre de cada año sobre las tarifas rack o mostrador del año siguiente. Estas considerarán el valor por huésped, por noche, por tipo de habitación y por temporada baja y alta, incluido impuestos; de no hacerlo la Autoridad Nacional de Turismo sancionará conforme a la normativa vigente.

**CUARTA.-** Los establecimientos de alojamiento turístico que brinden los servicios de alimentos y bebidas, y modalidades de aventura dentro de sus instalaciones deberán regirse al Reglamento específico para cada actividad.

**QUINTA.-** Los establecimientos de alojamiento turístico deberán mantener convenios o contratos suscritos con compañías de taxis que cuenten con el permiso de operación pertinente conforme a las disposiciones de la normativa correspondiente, para prestar el servicio a sus clientes únicamente cuando se trate de movilización no turística. Se deberá exhibir de manera visible en la recepción del establecimiento los datos de contacto de las compañías de taxis con las que se haya suscrito contratos o convenios. Este requisito no aplica para establecimientos ubicados en lugares remotos.

**SEXTA.-** Los establecimientos de alojamiento turístico que se comercialicen bajo la modalidad de vacaciones “ALL INCLUSIVE” o TODO INCLUIDO, deberán ofertar de manera transparente todos los servicios que se incluirán durante la estadía de sus huéspedes, así como los costos finales que se deriven de esta modalidad.

**SÉPTIMA.-** Se prohíbe a los establecimientos de alojamiento turístico permitir el ingreso de niños, niñas y adolescentes a los establecimientos con fines de explotación sexual, laboral, trata y tráfico de personas. En caso de que se incumpla con esta disposición, se aplicarán las sanciones establecidas en la legislación vigente.

**OCTAVA.-** Los establecimientos de alojamiento turístico categorizados de cuatro y cinco estrellas, deberán cobrar el 10% por concepto de servicios. Dicho valor deberá ser redistribuido según las especificaciones de la normativa vigente.

**NOVENA.-** Para el cumplimiento de los requisitos referentes a accesibilidad para personas con discapacidad o movilidad reducida, los establecimientos de alojamiento turístico deberán acoger las especificaciones contenidas en las normas INEN sobre accesibilidad al medio físico.

**DÉCIMA.-** La Autoridad Nacional de Turismo se encuentra facultada para realizar en cualquier momento, sin notificación previa, inspecciones a los establecimientos de alojamiento turístico, con el objeto de verificar el cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento. Las inspecciones se realizarán con la presencia del propietario, representante legal, administrador o encargado del establecimiento de alojamiento turístico.

**DÉCIMA PRIMERA.-** La jornada hotelera dependerá de las políticas del establecimiento, las cuales deberán ser debidamente informadas al huésped previo a su ingreso.

**DÉCIMA SEGUNDA.-** Los establecimientos de alojamiento ubicados en áreas naturales protegidas deberán cumplir, además de las disposiciones del presente Reglamento, con la normativa establecida por la Autoridad Ambiental competente.

**DÉCIMA TERCERA.-** Los nuevos establecimientos permitidos en áreas naturales protegidas solamente podrán ser categorizados de 3 a 5 estrellas o categoría única

a excepción de casa de huéspedes y deberán cumplir con la normativa correspondiente.

**DÉCIMA CUARTA.-** Los establecimientos de alojamiento turístico que expendan bebidas alcohólicas en sus instalaciones, podrán ser inspeccionados por el Ministerio del Interior para verificar el origen de los productos ofertados.

**DÉCIMA QUINTA.-** Los centros de turismo comunitario que presten el servicio de alojamiento deberán obtener el registro y licencia correspondiente a alojamiento turístico ante la Autoridad Nacional de Turismo, con la finalidad de cumplir con las disposiciones del presente Reglamento. El valor por concepto de registro y licencia será conforme a lo establecido por la Autoridad Nacional de Turismo.

**DÉCIMA SEXTA.-** En caso de que existan establecimientos que compartan características de dos o más tipologías, para el registro se considerará la tipología que predomine.

**DÉCIMA SÉPTIMA.-** Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos lo siguiente:

<b>CATEGORÍA</b>	<b>REQUISITO</b>
5 ESTRELLAS	Sistema de tratamiento de aguas residuales
4 ESTRELLAS	Sistema de tratamiento de aguas residuales
3 ESTRELLAS	Pozo séptico
2 ESTRELLAS	Pozo séptico
1 ESTRELLA	Pozo séptico

Los nuevos establecimientos de alojamiento turístico categorizados como cinco estrellas, ubicados dentro del territorio nacional deberán contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales.

**DÉCIMA OCTAVA.-** La Autoridad Nacional de Turismo tiene la obligación de coordinar con instituciones involucradas, directa o indirectamente, en la actividad de alojamiento, con el fin de que toda la información posible sea obtenida en línea, para facilitar los trámites de los usuarios.

**DÉCIMA NOVENA.-** Todos los establecimientos de alojamiento turístico serán considerados como una unidad integral de negocios para el desarrollo de sus actividades.

**VIGÉSIMA.-** Para establecimientos de alojamiento que funcionen en edificaciones patrimoniales se estará a lo dispuesto en el presente Reglamento, en tanto y en cuanto no contravenga a la normativa específica para la declaración de bienes patrimoniales.

Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015

## DISPOSICIONES TRANSITORIAS:

**PRIMERA.-** La Autoridad Nacional de Turismo, desarrollará el sistema informático que permitirá el registro de clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento turístico; hasta ello se continuará con el proceso de registro y licenciamiento habitual.

Una vez que se encuentre lista la herramienta digital, el establecimiento de alojamiento tendrá un plazo de **3** meses para realizar el proceso de registro, conforme lo determine la Autoridad Nacional de Turismo.

**Nota:** Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015: Se amplió 30 días el plazo de 2 meses a 3 meses

La clasificación y categoría de los establecimientos de alojamiento turístico ostentadas hasta el año 2014, se mantendrán durante el año 2015.

**SEGUNDA.-** El nuevo proceso de clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento turístico existentes tendrán como plazo hasta diciembre de 2015 para cumplir con las disposiciones establecidas en este instrumento. De existir cambios en la clasificación o categoría deberán contemplarlas en todos los espacios en los que se identifique y publicite al establecimiento.

**TERCERA.-** Los nuevos establecimientos de alojamiento deberán cumplir con las disposiciones establecidas en el presente Reglamento, a partir de su publicación en el Registro Oficial.

**CUARTA.-** Los establecimientos de alojamiento turístico deberán contar con personal profesional o certificados en competencias laborales de forma progresiva, de acuerdo a lo siguiente:

<b>Categoría</b>	<b>Primer año</b>	<b>Segundo año</b>	<b>Tercer año</b>
Una y dos estrellas (al menos 1 persona)	1 persona	N/A	N/A
Tres estrellas (10%)	5 %	5%	N/A
Cuatro estrellas (20%)	10%	10%	N/A
Cinco estrellas (30%)	10%	10%	10%

Cuando el porcentaje resulte un número decimal, solo se considerará la parte entera del número. De igual manera, si se obtiene el número cero, el establecimiento deberá contar con al menos un empleado profesional o certificado.

**QUINTA.-** Los establecimientos de alojamiento turístico deberán contar con personal que hable al menos un idioma extranjero de forma progresiva, acorde a lo siguiente:

<b>Categoría</b>	<b>Primer año</b>	<b>Segundo año</b>	<b>Tercer año</b>
Una estrella	N/A	N/A	N/A

Dos estrellas (al menos 1 persona)	1 persona	N/A	N/A
Tres estrellas (10%)	5 %	5%	N/A
Cuatro estrellas (15%)	5%	10%	N/A
Cinco estrellas (25%)	5%	10%	10%

Cuando el porcentaje resulte un número decimal, solo se considerará la parte entera del número. De igual manera, si se obtiene el número cero, el establecimiento deberá contar con al menos un empleado que hable al menos un idioma extranjero.

**SEXTA.-** Deléguese a la Coordinación Jurídica de la Autoridad Nacional de Turismo para que en el plazo de 1 mes contado a partir de la publicación del presente Reglamento en el Registro Oficial, realice un modelo de contrato para los establecimientos que operan con la modalidad de tiempo compartido o “time sharing”. Una vez emitido este modelo de contrato los establecimientos que apliquen esta modalidad deberán sujetarse al mismo.

**SÉPTIMA.-** Dispóngase a la Coordinación Administrativa Financiera y Coordinación General de Estadística e Investigación de la Autoridad Nacional de Turismo, que hasta el 30 de junio de 2015, desarrolle la nueva fórmula de aplicación para el cobro del valor por concepto de registro y licencia anual de funcionamiento.

Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015: Se eliminó la Octava Disposición que se refería al plazo para insonorizar habitaciones porque este requisito se reformó, quedando únicamente para establecimientos nuevos.

**NOVENA.-** Se considera un establecimiento de alojamiento turístico nuevo, aquel que hasta la fecha de publicación del presente Reglamento en el Registro Oficial, no se encuentra registrado en la Autoridad Nacional de Turismo o Gobierno Autónomo Descentralizado, según el caso.

**DÉCIMA.-** Los establecimientos de alojamiento turístico existentes, tendrán un plazo máximo de 3 años a partir de la publicación de este Reglamento en el Registro Oficial, para implementar instalaciones eléctricas cuyo voltaje sea de 220V.

**DÉCIMA PRIMERA.-** Los establecimientos de alojamiento turístico existentes, tendrán un plazo máximo de 3 años a partir de la publicación de este Reglamento en el Registro Oficial, para implementar trampas de grasa, ubicadas en áreas de preparación de alimentos.

Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015: Se eliminó la Décima Segunda Disposición que se refería al plazo para implementar filtros de arena para aguas grises en establecimiento de la Franja Marino Costera porque este requisito se reformó, quedando únicamente para establecimientos nuevos.

**DÉCIMA TERCERA.-** Los responsables legales, propietarios o administradores de los establecimientos de alojamiento según las clasificaciones previstas para el efecto, en cuyos establecimientos se encuentren animales silvestres en cautiverio, deberán solicitar a la Autoridad Ambiental Nacional en cada sede provincial, el inicio del registro individual de los especímenes de todos los grupos taxonómicos así

como su regularización para el manejo de los animales silvestres, previo al cumplimiento de los requisitos para exhibición. Esta actividad se realizará en un plazo de 6 meses a partir de la emisión del presente Reglamento, tiempo en el que la Autoridad Ambiental Nacional dará seguimiento al manejo de los especímenes.

De no dar cumplimiento en el plazo indicado se procederá con el decomiso de los especímenes y se iniciará el correspondiente proceso administrativo y penal de ser el caso. Cada sede provincial de la Autoridad Ambiental Nacional abrirá un registro según el procedimiento establecido por dicha Autoridad.

#### **DISPOSICIONES DEROGATORIAS:**

**PRIMERA.-** Deróguese la Resolución N°. 172, en lo pertinente al sector de alojamiento, la cual fue emitida por la Corporación Ecuatoriana de Turismo el 24 de noviembre de 1989.

**SEGUNDA.-** Deróguese toda normativa vigente que se oponga al presente Reglamento, en lo pertinente al sector de alojamiento.

#### **DISPOSICIONES FINALES:**

**PRIMERA.-** Para fines de regulación y control de los establecimientos de alojamiento turístico, serán parte integrante de este Reglamento 9 anexos referentes a los requisitos obligatorios, de clasificación, categorización y distintivos, que deberán ser cumplidos a cabalidad por los establecimientos de alojamiento y los funcionarios que realicen el control de los mismos conforme a las disposiciones establecidas en esta norma.

**SEGUNDA.-** El incumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente Reglamento será sancionado conforme a la Ley de Turismo y demás normativa vigente.

**TERCERA.-** El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en San Francisco de Quito, a los 25 días de febrero de 2015.

Sandra Naranjo Bautista  
**MINISTRA DE TURISMO**

## ANEXO A. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA LAS TIPOLOGÍAS QUE NO SE ENCUENTRAN DETERMINADAS COMO CATEGORÍA ÚNICA

Nro.	CONDICIONES MÍNIMAS
1	Mantener las instalaciones de infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del establecimiento en perfectas condiciones de funcionamiento.
2	Limpieza e higiene son condiciones básicas para todas las categorías.
<b>REQUISITOS GENERALES</b>	
3	Contar con sistema de iluminación de emergencia.
4	Identificar y señalar las zonas de evacuación, puntos de encuentro, salidas de emergencia, extintores y mangueras, según las disposiciones de la Autoridad competente.
5	Exhibir en cada habitación y piso, un mapa de ubicación y de evacuación conforme las disposiciones de la Autoridad competente.
6	Contar con una política interna en la cual se mencione el horario de atención a proveedores y que no interfiera con las horas de alto tránsito de huéspedes.
7	Contar, aplicar y procesar cuestionarios de evaluación de satisfacción del cliente en relación a los servicios brindados y a las instalaciones del establecimiento.
8	En caso de contar con sistemas de ambientación musical, estos deberán estar colocados en y hacia el interior del establecimiento.
9	Equipar con contenedores de desechos, deberán estar ubicados en las áreas de uso común y áreas donde se identifique que se generan desechos.
10	Identificar y señalar las áreas asignadas para fumadores, en caso de existir.
11	Identificar las áreas con facilidades para personas con discapacidad.
12	Colocar letreros que promuevan el uso eficiente del agua en cuartos de baño y aseo de habitaciones, cuartos de baño y aseo en áreas de uso común de los huéspedes, y cuartos de baño y aseo en áreas del personal.
13	Colocar letreros que promuevan el uso eficiente de energía eléctrica en habitaciones, en áreas de uso común de los huéspedes, y en áreas del personal.
14	Identificar y señalar el número de piso.
15	Identificar y señalar las habitaciones por piso.
16	Identificar y señalar las áreas de huéspedes y ubicación de servicios complementarios.
17	Exhibir los horarios de ingreso (check in) y salida (check out) en recepción.
18	Contar con personal uniformado (con distintivo o atuendo).
19	Exhibir la licencia de funcionamiento vigente según el formato (a color) establecido por la Autoridad Nacional de Turismo, en un lugar que sea visible para el huésped .
20	Exhibir el tarifario rack anual registrado ante la Autoridad Nacional de Turismo.
21	Exhibir en la recepción el número del servicio integrado de seguridad ECU 911.
22	Equipar al menos un área común con cámara de seguridad. El establecimiento deberá definir el área con mayor riesgo del mismo.
23	Contar con un sistema de auxilio, al menos en un área del establecimiento, conectado directamente con organismos de seguridad y respuesta inmediata. En caso de lugares donde no exista cobertura, se preverá otro tipo de auxilio y/o apoyo inmediato.
24	Los <b>nuevos</b> establecimientos de alojamiento turístico ubicados en la franja Marino Costera deberán contar con filtros de arena para aguas grises. <b>Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015</b>

## ANEXO A. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA LAS TIPOLOGÍAS QUE NO SE ENCUENTRAN DETERMINADAS COMO CATEGORÍA ÚNICA

Nro.	CONDICIONES MÍNIMAS
25	Los establecimientos de alojamiento turístico deberán contar con trampas de grasa, ubicadas en áreas de preparación de alimentos.
26	Los establecimientos de alojamiento turístico deberán contar con instalaciones eléctricas cuyo voltaje sea de 110V y 220V, debidamente señalado.
<b>INFRAESTRUCTURA</b>	
27	Acceso al establecimiento y demás dependencias con facilidades para el uso de personas con discapacidad. En caso de establecimientos que no cuenten con estas facilidades, deberán contar con personal entrenado que permita dar el servicio. Los nuevos establecimientos se sujetarán a la normativa de accesibilidad universal vigente.
28	Contar con iluminación natural y/o artificial en todas las áreas del establecimiento.
29	Contar con ventilación natural y/o mecánica que permita el flujo de aire y la no acumulación de olores, con especial énfasis en cuartos de baño y aseo, bodegas, y áreas de preparación de alimentos (siempre que el establecimiento brinde el servicio de alimentación).
30	Contar con fuentes de suministro de agua permanente, con capacidad de abastecimiento para todas las áreas del establecimiento.
31	Contar con materiales de construcción y/o revestimiento para evitar la acumulación de microorganismos en cuartos de baño y aseo, bodegas, áreas con uso de vapor/agua y áreas de preparación de alimentos (si tuviera estas últimas).
32	Contar con elementos antideslizantes en pisos de cuartos de baño y aseo, accesos, escaleras, áreas de vapor/agua y áreas de preparación de alimentos (si tuvieran estas últimas).
33	Destinar áreas para uso común y/o múltiple para huéspedes.
34	En caso de contar con áreas para fumadores se deberá cumplir los requisitos establecidos en la normativa nacional vigente, referente a la regulación y control del tabaco.
35	Contar con un área o espacio específico para la separación y almacenamiento de desechos sólidos.
36	Contar con un área de almacenamiento de lencería en el establecimiento (ropa de cama, toallas, entre otros).
37	Contar con bodegas y/o compartimentos específicos para almacenamiento de utilería, productos de limpieza y de servicio a dependencias del establecimiento, entre otros.
38	Contar con bodegas, utilerías y/o compartimentos específicos para almacenamiento de herramientas e implementos para mantenimiento, separadas y sin contacto directo con materiales inflamables o alimentos.
<b>SERVICIOS</b>	
39	Proveer de agua las veinticuatro horas.
40	Servicio de custodia de equipaje.
41	Servicio de internet en áreas de uso común. No aplica en localidades donde no existe el servicio.
42	Botiquín con contenido básico según lo establecido en este Reglamento.
43	Servicio de recepción, conserjería o guardianía las 24 horas.
44	Proveer el servicio diario de limpieza.
45	Contar con un plan de seguridad que incluya mecanismos de contingencia y atención de emergencias, según lo establecido por la Autoridad competente.

## ANEXO A. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA LAS TIPOLOGÍAS QUE NO SE ENCUENTRAN DETERMINADAS COMO CATEGORÍA ÚNICA

Nro.	CONDICIONES MÍNIMAS	
	<b>ÁREAS DE CLIENTES</b>	
	<b>CUARTOS DE BAÑO Y ASEO EN ÁREAS COMUNES</b>	
46	Identificar y señalar por género los cuartos de baño y aseo en áreas comunes.	
47	La dimensión de los cuartos de baño y aseo estará determinada por la capacidad del servicio a prestar.	
48	Equipamiento e insumos	Inodoro con asiento y tapa;
49		Lavamanos;
50		Espejo sobre el lavamanos;
51		Tomacorriente;
52		Basurero con funda y tapa;
53		Dispensador de jabón de pared o desechable;
54		Jabón líquido;
55		Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables;
56		Porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área de cuarto de baño y aseo;
57		Papel higiénico;
58		Dispensador de desinfectante de manos dentro o fuera del servicio higiénico;
59		Gel desinfectante de manos;
60		Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso;
61		Cartilla de control de limpieza.
	<b>HABITACIONES</b>	
62	Los establecimientos de alojamiento deberán contar con un mínimo de 5 habitaciones.	
63	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso.	
64	Las dimensiones de cama(s) se aplicarán según lo establecido en el presente Reglamento. En caso de sofá cama se aplicará la medida mínima para cama de una plaza.	
65	Equipamiento	Colchón;
66		Protector de colchón;
67		Sábanas;
68		Cobija(s);
69		Cubrecama, edredón o plumón duvet;
70		Almohada(s) por plaza;
71		Protector de almohada;
72		Al menos un velador o mesa de noche;
73		Basurero. <b>Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015</b>
74		Cobija extra a petición del huésped.

## ANEXO A. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA LAS TIPOLOGÍAS QUE NO SE ENCUENTRAN DETERMINADAS COMO CATEGORÍA ÚNICA

Nro.	CONDICIONES MÍNIMAS	
75	Al menos dos tomacorrientes para uso de huéspedes.	
76	Teléfono en todas las habitaciones o sistema de comunicación interna entre áreas de uso de huéspedes y áreas de servicio, cuando no se disponga de servicio telefónico.	
77	Informativo del establecimiento, que incluya políticas, datos sobre los servicios generales y adicionales, horarios de prestación de servicios, horarios de ingreso (check in) y salida (check out), teléfonos de apoyo y emergencias (ECU 911) en la habitación.	
78	Contar con agua para consumo en la habitación.	
<b>CUARTO DE BAÑO Y ASEO PRIVADO Y/O COMPARTIDO (PARA LOS CASOS QUE APLIQUE)</b>		
79	Equipamiento	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso;
80		Tina y/o ducha con división de espacios entre esta y el área restante del baño;
81		Lavamanos;
82		Espejo sobre el lavamanos;
83		Barra de seguridad en tina y/o ducha y/o elemento antideslizante para el piso;
84		Tomacorriente (excepción para establecimientos según sus políticas);
85		Inodoro con asiento y tapa;
86		Basurero con tapa;
87		Toallero y/o gancho;
88		Jabón en lavamanos;
89		Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables, <b>para cuarto de baño y aseo compartido;</b> <b>Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015</b>
90		<b>Porta papel dentro del área de cuarto de baño y aseo privado;</b> <b>Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015</b>
90-A		<b>Porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca del área de cuarto de baño y aseo compartido;</b> <b>Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015</b>
91		Papel higiénico.
92	<b>Vaso en cuarto de baño y aseo en habitación privada.</b> <b>Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015</b>	

NOTA: En el caso de considerar porcentajes, cuando éste resulte un número decimal, solo se considerará la parte entera del número. De igual manera, si se obtiene el número cero, se deberá contar con al menos uno del requisito solicitado.

## ANEXO B. REQUISITOS DISTINTIVOS

No.	REQUISITOS DISTINTIVOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO CATEGORIZADOS COMO 5, 4 Y 3 ESTRELLAS	PUNTAJE
<b>SERVICIO</b>		
1	Proveer del servicio o renta de equipos deportivos.	2
2	Contar con al menos dos facilidades para mascotas (áreas de descanso, áreas de paseo, entre otras).	3
3	Contar con torres de observación o miradores.	4
4	Contar con senderos o caminos para recorridos exteriores de personas con discapacidad, conforme lo establecido por la Autoridad competente.	5
5	Personal multilingüe, <b>al menos tres empleados.</b> <b>Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015</b>	5
6	Señalética en todo el establecimiento en idiomas: inglés y español.	3
<b>CALIDAD</b>		
7	Contar con sistemas de cortesías y atenciones a huéspedes destacados y/o frecuentes.	3
8	Demostrar la ejecución de auditorías internas de calidad al menos una vez al año.	5
9	Al menos el 15% de los productos para alimentación son orgánicos.	5
10	Contar con un manual de procedimientos.	5
11	Contar con ropa de cama hipoalergénica	4
<b>RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA</b>		
12	Ofrecer al huésped actividades que involucren a la comunidad local.	4
13	Al menos el 15% de sus proveedores son microempresas o grupos comunitarios de su entorno local más cercano.	5
14	Contar y aplicar con una política de responsabilidad social corporativa.	4
<b>AMBIENTAL</b>		
15	Fomentar el uso de técnicas constructivas, materiales locales y diseños propios de la arquitectura de la zona que armonice con el entorno. <b>Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015</b>	5
16	Contar con cocinas de inducción.	5
17	Contar con programas de manejo de desechos (elaboración de abono, reciclaje de plásticos, entre otros).	5
18	Contar con fuentes de energía alternativa (hidráulica, solar, eólica, entre otras).	5
19	Uso de productos biodegradables.	5
20	Demostrar la ejecución de auditorías internas de medio ambiente al menos una vez al año.	5
21	Contar y aplicar con una política de sostenibilidad.	4
22	Contar con un manual para la implementación de buenas prácticas ambientales.	4

NOTA: En el caso de considerar porcentajes, cuando éste resulte un número decimal, solo se considerará la parte entera del número. De igual manera, si se obtiene el número cero, se deberá contar con al menos uno del requisito solicitado.

## ANEXO 1. HOTEL - H

### Requerimientos por categoría – H

REQUISITOS		HOTEL 5 ESTRELLAS	HOTEL 4 ESTRELLAS	HOTEL 3 ESTRELLAS	HOTEL 2 ESTRELLAS	
<b>Nro.</b>	<b>REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA</b>					
	<b>INSTALACIONES GENERALES</b>					
1	Servicio de estacionamiento temporal para vehículo (embarque y desembarque de pasajeros), frente al establecimiento.	X	X			
2	Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento. <b>En caso de que con la aplicación del porcentaje el resultado sea menor a tres, mínimo tres espacios de estacionamiento, para las categorías de cinco, cuatro y tres estrellas.</b> <b>Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015</b>	20%	15%	10%	0%	
3	Generador de emergencia	Para suministro general de energía eléctrica para todo el establecimiento.	X	X		
		Para servicios comunales básicos: ascensores, salidas de emergencia, pasillos, áreas comunes.			X	
		Sistema de iluminación de emergencia.				X
4	Agua caliente en lavabos de cuartos de baño y aseo en áreas comunes.	<b>Con grifería con sistema temporizado.</b> <b>Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015</b>	X			
		Las 24 horas.	X	X		
		Centralizada.	X	X	X	
5	Cambiador de pañales de bebé en cuartos de baño y aseo ubicados en áreas comunes.	X	X			

## ANEXO 1. HOTEL - H

### Requerimientos por categoría – H

REQUISITOS		HOTEL 5 ESTRELLAS	HOTEL 4 ESTRELLAS	HOTEL 3 ESTRELLAS	HOTEL 2 ESTRELLAS	
6	<p>Contar con (por lo menos) los siguientes servicios/<i>ubicación</i>:</p> <p><b>Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015</b></p> <p>1) Piscina.            2) Hidromasaje.            3) Baño turco            4) Sauna.            5) Gimnasio.            6) SPA.            7) Servicio de peluquería.            8) Local comercial afín a la actividad. Ej. Agencia de viajes, artesanías, etc.; se considerará como un solo servicio a uno o más locales comerciales.            9) Áreas deportivas.            10) Exposición de colección de arte permanente o temporal.            11) Salones para eventos.            12) Establecimiento ubicado en un edificio patrimonial que cuente con la respectiva declaratoria por parte de la Autoridad Competente.            13) Tienda virtual para venta de productos ecuatorianos por catálogo</p> <p><b>Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015</b></p>	6	4	2	0	
7	<p>Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial <i>y/o natural</i>.</p> <p><b>Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015</b></p>	X	X	X	X	
8	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal:	Cuartos de baño y aseo	X	X	X	X
		Duchas	X	X		
		Vestidores	X	X		
		Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	X	X	X	

## ANEXO 1. HOTEL - H

### Requerimientos por categoría – H

REQUISITOS			HOTEL 5 ESTRELLAS	HOTEL 4 ESTRELLAS	HOTEL 3 ESTRELLAS	HOTEL 2 ESTRELLAS
		Área de comedor	X	X	X	
		Área administrativa	X	X		
<b>ACCESOS</b>						
9	Una entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicio.		X	X	X*	
<b>ASCENSORES</b>						
10	Ascensor(es) para uso de huéspedes. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales.	Si el establecimiento posee dos o más pisos, incluyendo planta baja.	X	X		
		Si el establecimiento posee tres o más pisos, incluyendo planta baja.			X	
11	Ascensor de servicio. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales.	Si el establecimiento posee dos o más pisos, incluyendo planta baja.	X	X		
<b>ÁREAS DE CLIENTES</b>						
<b>Áreas de clientes – General</b>						
12	Centro de negocios con servicio de internet.	16 horas	X			
		12 horas		X		
13	Área de vestíbulo	Incluye recepción (con mobiliario), conserjería y salas.	X	X	X	
		Y recepción (con mobiliario)				X
14	La recepción deberá contar con las facilidades necesarias para prestar atención a personas con discapacidad.		X	X		

## ANEXO 1. HOTEL - H

### Requerimientos por categoría – H

REQUISITOS		HOTEL 5 ESTRELLAS	HOTEL 4 ESTRELLAS	HOTEL 3 ESTRELLAS	HOTEL 2 ESTRELLAS
15	Restaurante dentro de las instalaciones del establecimiento.	Y cafetería	X		
		Que incluya servicio de cafetería		X	
		Y/o cafetería			X
		Con carta en español e inglés	X	X	X
16	Servicio de preparación de dietas especiales y restricciones alimenticias bajo pedido del huésped.	X	X		
17	Bar en zona diferenciada del área del restaurante y con instalaciones propias, dentro del establecimiento.	X			
	Servicio de bar dentro del establecimiento.		X	X	
<b>Áreas de clientes - Habitaciones</b>					
18	Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.	2% Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015: Se reduce de 6% a 2%	2% Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015: Se reduce de 4% a 2%	2%	0%
19	Habitaciones con cuarto de baño y aseo privado.	X	X	X	X
20	Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.	X	X	X	X
21	Habitaciones insonorizadas, para los nuevos establecimientos. Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015	X	X	X	
22	Internet en todas las habitaciones	X	X		
23	Caja de seguridad en habitación.	X	X		

## ANEXO 1. HOTEL - H

### Requerimientos por categoría – H

REQUISITOS		HOTEL 5 ESTRELLAS	HOTEL 4 ESTRELLAS	HOTEL 3 ESTRELLAS	HOTEL 2 ESTRELLAS
	Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.			X	X
24	Cerradura para puerta de acceso a la habitación.	X	X	X	X
25	Almohada extra a petición del huésped.	X	X	X	
26	Frigobar.	X	X		
27	Portamaletas.	X	X	X	
28	Clóset y/o armario.	X	X	X	X
29	Escritorio y/o mesa.	X	X		
30	Silla, sillón o sofá.	X	X	X	X
31	Funda de lavandería.	X	X	X	
32	Luz de velador o cabecera por plaza.	X	X	X	X
33	Cortina completa y visillo o blackout y visillo. El blackout o la cortina completa pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.	X	X		
	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.			X	X
34	Televisión ubicada en mueble o soporte	Con acceso a canales nacionales e internacionales, con televisión por cable o televisión satelital.	X	X	
		Con acceso a canales nacionales.			X

## ANEXO 1. HOTEL - H

### Requerimientos por categoría – H

REQUISITOS		HOTEL 5 ESTRELLAS	HOTEL 4 ESTRELLAS	HOTEL 3 ESTRELLAS	HOTEL 2 ESTRELLAS	
35	Teléfono en habitación	X	X	X		
	Teléfono en cuarto de baño y aseo.	X	Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015: Se eliminó este requisito para hoteles de 4 estrellas			
	Sistema de comunicación.				X	
36	Servicio telefónico	Discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación.	X	X	X	
		Con atención en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés.	X	X		
		Las 24 horas.	X			
		Servicio nacional e internacional desde la recepción. Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015				X
<b>Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo privado</b>						
37	Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado. Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015: se eliminó con sistema de válvula de presión	Agua caliente.	X	X	X	X
		Centralizada	X	X	X	
		Las 24 horas.	X	X	X	
38	Iluminación independiente sobre el lavamanos.	X	X	X		
39	Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.	X	X	X		

## ANEXO 1. HOTEL - H

### Requerimientos por categoría – H

REQUISITOS		HOTEL 5 ESTRELLAS	HOTEL 4 ESTRELLAS	HOTEL 3 ESTRELLAS	HOTEL 2 ESTRELLAS
	Espejo sobre el lavamanos.				X
40	Espejo flexible de aumento.	X	X		
41	Secador de cabello.	X	X	X**	
42	Juego de toallas por huésped	Cuerpo	X	X	X
		Manos	X	X	X
		Cara	X		
43	Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.	X	X	X	X
44	Amenities de limpieza Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015 : Se eliminó "vaso" y "enjuague bucal"	Champú	X	X	X
		Jabón	X	X	X
		Papel higiénico de repuesto	X	X	X
		Acondicionador	X	X	
45	Amenities de cuidado personal Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015: Se eliminó "Algodón" y "Toallas desmaquillantes"	Crema	X	X	
		Pañuelos desechables	X	X	
		Cotonetes	X	X	
46	Amenities adicionales	Gorro de baño	X	X	
		Peinilla	X	X	
		Lustrador de zapatos	X	X	
		Kit dental	X		
		Costurero	X		
47	Bata de baño.	X			
48	Zapatillas disponibles en la habitación.	X			
<b>SERVICIOS</b>					
49	Servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación.	X	X	X	

## ANEXO 1. HOTEL - H

### Requerimientos por categoría – H

REQUISITOS		HOTEL 5 ESTRELLAS	HOTEL 4 ESTRELLAS	HOTEL 3 ESTRELLAS	HOTEL 2 ESTRELLAS	
50	Servicio de lavandería propio o contratado.	X	X	X		
51	Servicio de limpieza en seco propio o contratado.	X	X			
52	Servicio de planchado	Propio o contratado.	X			
		Plancha a disposición del huésped.	X		X	
		Servicio propio o contratado y/o plancha a disposición del huésped.		X	X	
53	Servicio de alimentos y bebidas a la habitación	24 horas	X			
		16 horas		X		
		12 horas			X	
		Carta definida para este servicio en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés	X	X		
54	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.	30%	20%	10%	1 persona	
55	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.	25%	15%	10%	1 persona	
56	Personal bilingüe que brinde el servicio de recepción, conserjería o guardianía las 24 horas.	X	X			
57	Servicio de botones, con atención en español y un					
	24 horas	X				

## ANEXO 1. HOTEL - H

### Requerimientos por categoría – H

REQUISITOS		HOTEL 5 ESTRELLAS	HOTEL 4 ESTRELLAS	HOTEL 3 ESTRELLAS	HOTEL 2 ESTRELLAS
	idioma extranjero, de preferencia inglés.	16 horas		X	
58	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con:	Sistema de tratamiento de aguas residuales	X	X	
		Al menos pozo séptico		X	X
59	Los nuevos establecimientos, ubicados dentro del territorio nacional deberán contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales.	X			
60	Servicio médico para emergencias propio o contratado.	X	X		
61	Valet parking	X			
62	Servicio de transfer, propio o contratado (puerto o aeropuerto - establecimiento y viceversa).	X	X		
63	Cuenta con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, voucher.	X	X	X	
64	Circuito cerrado de cámaras de seguridad con capacidad de almacenamiento de al menos 30 días.	X	X		
65	Silla de ruedas disponible para uso del huésped.	X	X		
66	Servicio adicional a petición del huésped.	Cama extra	X	X	X
		Cuna	X	X	
		Silla de bebé	X	X	

La letra X significa cumplimiento obligatorio por categoría para cada uno de los establecimientos.

X\* Para establecimientos existentes aplica una entrada común de clientes y servicios.

X\*\* A solicitud del huésped

## **ANEXO 1. HOTEL - H**

### **Requerimientos por categoría – H**

<b>REQUISITOS</b>	<b>HOTEL 5 ESTRELLAS</b>	<b>HOTEL 4 ESTRELLAS</b>	<b>HOTEL 3 ESTRELLAS</b>	<b>HOTEL 2 ESTRELLAS</b>
-------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

NOTA GENERAL: Lo dispuesto en esta normativa de requisitos mínimos de los establecimientos de alojamiento se entenderá de aplicación, sin perjuicio de requisitos adicionales que el establecimiento desee implementar o que en su caso, pudieren exigirse en otras normas especiales.

NOTA: En el caso de considerar porcentajes, cuando éste resulte un número decimal, solo se considerará la parte entera del número. De igual manera, si se obtiene el número cero, se deberá contar con al menos uno del requisito solicitado.

## ANEXO 2. HOSTAL – HS

Requerimientos por categoría – HS					
REQUISITOS		HOSTAL 3 ESTRELLAS	HOSTAL 2 ESTRELLAS	HOSTAL 1 ESTRELLA	
<b>Nro.</b>	<b>REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA</b>				
	<b>INSTALACIONES GENERALES</b>				
1	Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento.	10%	0%	0%	
2	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción <b>artificial y/o natural</b> . <b>Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015</b>	X			
3	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal:	Cuartos de baño y aseo	X	<b>Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015: Se eliminó este requisito para hostales de 2 y 1 estrella</b>	<b>Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015: Se eliminó este requisito para hostales de 2 y 1 estrella</b>
		Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	X	X	X
		Área de comedor.	X		
<b>ACCESOS</b>					
4	Una entrada principal de clientes y otra de servicio.	X*			
<b>ÁREAS DE CLIENTES</b>					
<b>Áreas de clientes – General</b>					
4-A	<b>Área de recepción con mobiliario</b> <b>Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015</b>	X	X	X	
<b>Áreas de clientes – Habitaciones</b>					
5	Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.	2%	0%	0%	
6	Habitaciones	Privadas con cuarto de baño y aseo privado.	X		
		Privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.		X	

## ANEXO 2. HOSTAL – HS

### Requerimientos por categoría – HS

REQUISITOS		HOSTAL 3 ESTRELLAS	HOSTAL 2 ESTRELLAS	HOSTAL 1 ESTRELLA
	Privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido, y/o habitaciones compartidas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido. Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015			X
7	Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.	X		
8	Servicio telefónico	X		
	Servicio nacional e internacional en la recepción Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015			
	Servicio nacional en la recepción Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015		X	
	Sistema de comunicación Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015			X
9	Caja fuerte en la habitación.	X		
	Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.		X	X
10	Cerradura para puerta de acceso a la habitación.	X	X	X
11	Almohada extra a petición del huésped.	X	X	
12	Portamaletas.	X		
13	Clóset o armario.	X		
	Clóset, armario o colgador de ropa.		X	X
14	Escritorio o mesa.	X		
15	Silla, sillón o sofá.	X		
16	Luz de velador o cabecera en habitación.	X**	X	

## ANEXO 2. HOSTAL – HS

### Requerimientos por categoría – HS

REQUISITOS		HOSTAL 3 ESTRELLAS	HOSTAL 2 ESTRELLAS	HOSTAL 1 ESTRELLA
17	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.	X	X	X
<b>Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo privado</b>				
18	Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado y/o compartido.	Agua caliente	X	X
		Las 24 horas	X	
		Centralizada	X	
19	Juego de toallas por huésped	Cuerpo	X	X Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015
		Manos	X	
20	Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.	X		
	Espejo sobre el lavamanos.		X	X
21	Secador de cabello a solicitud del huésped.	X		
22	Amenities de limpieza	X		
	Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015: Se eliminó vaso	Jabón	X	
		Papel higiénico de repuesto	X	
<b>SERVICIOS</b>				
23	Contar con formas de pago que incluyan tarjetas de crédito y/o débito o vouchers.	X		
24	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.	10%	1 persona	1 persona
25	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.	10%	1 persona	0%
26	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico	X	X	X

La letra X significa cumplimiento obligatorio por categoría para cada uno de los establecimientos.

## ANEXO 2. HOSTAL – HS

### Requerimientos por categoría – HS

REQUISITOS	HOSTAL 3 ESTRELLAS	HOSTAL 2 ESTRELLAS	HOSTAL 1 ESTRELLA
------------	--------------------	--------------------	-------------------

X\* Para establecimientos existentes aplica una entrada común de clientes y servicios.

X\*\* Por plaza

NOTA GENERAL: Lo dispuesto en esta normativa de requisitos mínimos de los establecimientos de alojamiento se entenderá de aplicación, sin perjuicio de requisitos adicionales que el establecimiento desee implementar o que en su caso, pudieren exigirse en otras normas especiales.

NOTA: En el caso de considerar porcentajes, cuando éste resulte un número decimal, solo se considerará la parte entera del número. De igual manera, si se obtiene el número cero, se deberá contar con al menos uno del requisito solicitado.

## ANEXO 3. HOSTERÍA - HT HACIENDA TURÍSTICA - HA LODGE - L

### Requerimientos por categoría - HT - HA - L

REQUISITOS		HOSTERÍA 5 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 5 ESTRELLAS LODGE 5 ESTRELLAS	HOSTERÍA 4 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 4 ESTRELLAS LODGE 4 ESTRELLAS	HOSTERÍA 3 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 3 ESTRELLAS LODGE 3 ESTRELLAS
Nro.	REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA			
	INSTALACIONES GENERALES			
1	Generador de emergencia	Para suministro general de energía eléctrica para todo el establecimiento.	X	X
		Para suministro de energía eléctrica en servicios básicos: salidas de emergencia, pasillos y áreas comunes.		X
2	Sistema de protección contra insectos.		X	X
3	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción <b>artificial y/o natural</b> . <b>Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015</b>		X	X
4	Contar con (por lo menos) los siguientes servicios/actividades/ <b>ubicación</b> : <b>Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015</b> 1) Piscina; 2) Hidromasaje; 3) Baño turco; 4) Sauna;		9	7

## ANEXO 3. HOSTERÍA - HT HACIENDA TURÍSTICA - HA LODGE - L

### Requerimientos por categoría - HT - HA - L

REQUISITOS		HOSTERÍA 5 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 5 ESTRELLAS LODGE 5 ESTRELLAS	HOSTERÍA 4 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 4 ESTRELLAS LODGE 4 ESTRELLAS	HOSTERÍA 3 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 3 ESTRELLAS LODGE 3 ESTRELLAS
5) SPA; 6) Local comercial afín a la actividad. Ej. Agencia de viajes, artesanías, etc., se considerará como un solo servicio a uno o más locales comerciales; 7) Salones y/o áreas para eventos; 8) Vinculación a una actividad agropecuaria; 9) Realizar caminatas; 10) Realizar cabalgatas; 11) Realizar rodeos; 12) Vinculación de la comunidad local en las actividades turísticas realizadas por el establecimiento; 13) Equipo de uso diario para actividades del establecimiento (al menos botas de caucho y poncho de aguas); 14) Juegos de salón (mesas de billa y/o billar, mesas de ping pong). 15) Áreas deportivas. 16) Establecimiento ubicado en un edificio patrimonial que cuente con la respectiva declaratoria por parte de la Autoridad Competente. Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015				
4-A	Contar con áreas de uso exclusivo del personal. Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015	Cuarto de baño y aseo	X	X
		Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	X	X

## ANEXO 3. HOSTERÍA - HT HACIENDA TURÍSTICA - HA LODGE - L

### Requerimientos por categoría - HT - HA - L

REQUISITOS		HOSTERÍA 5 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 5 ESTRELLAS LODGE 5 ESTRELLAS	HOSTERÍA 4 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 4 ESTRELLAS LODGE 4 ESTRELLAS	HOSTERÍA 3 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 3 ESTRELLAS LODGE 3 ESTRELLAS
	Área de comedor	X	X	X
<b>ACCESOS</b>				
5	Una entrada principal al área de recepción para clientes, y otra entrada de servicio.	X	X	
<b>ÁREAS DE CLIENTES</b>				
<b>Áreas de clientes – General</b>				
6	Área de vestíbulo y recepción (con mobiliario).	X	X	X
7	Restaurante dentro de las instalaciones del establecimiento.	Que incluya servicio de cafetería.	X	X
		Carta en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés.	X	X
8	Servicio de preparación de dietas especiales y restricciones alimenticias bajo pedido del huésped.	X	X	X
9	Área de bar dentro del establecimiento.	X	X	
<b>Áreas de clientes - Habitaciones</b>				
10	Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.	2% Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015: Se reduce de 6% a 2%	2% Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015: Se reduce de 4% a 2%	2%

## ANEXO 3. HOSTERÍA - HT HACIENDA TURÍSTICA - HA LODGE - L

### Requerimientos por categoría - HT - HA - L

REQUISITOS		HOSTERÍA 5 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 5 ESTRELLAS LODGE 5 ESTRELLAS	HOSTERÍA 4 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 4 ESTRELLAS LODGE 4 ESTRELLAS	HOSTERÍA 3 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 3 ESTRELLAS LODGE 3 ESTRELLAS
11	Habitaciones	Privadas con cuarto de baño y aseo privado.	X	X
		Privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.		X
12	Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.		X	X
13	Internet en todas las habitaciones		X	X
14	Caja de seguridad en habitación.		X	
	Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.			X
15	Sistema de cierre para puerta de acceso a la habitación.		X	X
16	Almohada extra a petición del huésped.		X	X
17	Portamaletas.		X	X
18	Clóset y/o armario.		X	X
19	Escritorio y/o mesa.		X	
20	Silla, sillón o sofá.		X	X
21	Funda de lavandería.		X	X
22	Luz de velador.		X*	X
23	Cortina completa y visillo o blackout y visillo. El blackout o la cortina completa pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.		X	X

## ANEXO 3. HOSTERÍA - HT HACIENDA TURÍSTICA - HA LODGE - L

### Requerimientos por categoría - HT - HA - L

REQUISITOS		HOSTERÍA 5 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 5 ESTRELLAS LODGE 5 ESTRELLAS	HOSTERÍA 4 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 4 ESTRELLAS LODGE 4 ESTRELLAS	HOSTERÍA 3 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 3 ESTRELLAS LODGE 3 ESTRELLAS	
	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.			X	
24	Servicio telefónico o sistema de comunicación que permita la comunicación desde la recepción hacia la habitación y viceversa.	X	X	X	
<b>Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo privado</b>					
25	Agua caliente disponible en ducha y/o tina en cuarto de baño y aseo privado. <b>Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015: Se eliminó en lavabo</b>	X	X	X	
26	Iluminación independiente sobre el lavamanos.	X	X		
27	Juego de toallas por huésped	Cuerpo	X	X	
		Manos	X	X	
		Cara	X		
28	Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.	X	X	X	
29	Amenities de limpieza <b>Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015: Se eliminó "vaso" y "enjuague bucal"</b>	Champú	X	X	
		Jabón	X	X	
		Papel higiénico de repuesto	X	X	X
		Acondicionador	X	X	
		Gorro de baño	X		
<b>SERVICIOS</b>					
30	Servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación.	X	X	X	

## ANEXO 3. HOSTERÍA - HT HACIENDA TURÍSTICA - HA LODGE - L

### Requerimientos por categoría - HT - HA - L

REQUISITOS		HOSTERÍA 5 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 5 ESTRELLAS LODGE 5 ESTRELLAS	HOSTERÍA 4 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 4 ESTRELLAS LODGE 4 ESTRELLAS	HOSTERÍA 3 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 3 ESTRELLAS LODGE 3 ESTRELLAS
31	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.	30%	20%	10%
32	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.	25%	15%	10%
33	Personal bilingüe que brinde el servicio de recepción, conserjería o guardianía las 24 horas.	X	X	
34	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con	X	X	
	Sistema de tratamiento de aguas residuales			
	Al menos pozo séptico.			X
35	Los nuevos establecimientos, ubicados dentro del territorio nacional deberán contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales.	X		
36	Servicio de alimentos y bebidas a la habitación con servicio en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés.	X		
	Servicio de alimentos y bebidas a la habitación.		X	
37	Plan de seguridad y atención de emergencias.	X	X	X
38	Servicio de primeros auxilios.	X	X	X
39	Señalética de los servicios y áreas de uso común del establecimiento.	X	X	X

## ANEXO 3. HOSTERÍA - HT HACIENDA TURÍSTICA - HA LODGE - L

### Requerimientos por categoría - HT - HA - L

REQUISITOS		HOSTERÍA 5 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 5 ESTRELLAS LODGE 5 ESTRELLAS	HOSTERÍA 4 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 4 ESTRELLAS LODGE 4 ESTRELLAS	HOSTERÍA 3 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 3 ESTRELLAS LODGE 3 ESTRELLAS
40	Cuenta con formas de pago que incluyan tarjetas de crédito y/o débito o vouchers.	X	X	
41	Servicio de lavandería propio o contratado.	X	X	
42	Servicio de planchado	X	X	
	Propio o contratado. Plancha a disposición del huésped.			X
43	Circuito cerrado de cámaras de seguridad con capacidad de almacenamiento de al menos 30 días.	X	X	
44	Silla de ruedas disponible para uso del huésped.	X	X	
45	Servicio adicional a petición del huésped.	X	X	
	Cama extra	X	X	
	Cuna Silla de bebé	X X	X X	
46	Servicio telefónico y/o equipos que permitan la comunicación hacia el exterior del establecimiento. <span style="background-color: yellow;">Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015</span>	X	X	X

La letra X significa cumplimiento obligatorio por categoría para cada uno de los establecimientos.

X\* Por cabecera

NOTA GENERAL: Lo dispuesto en esta normativa de requisitos mínimos de los establecimientos de alojamiento se entenderá de aplicación, sin perjuicio de requisitos adicionales que el establecimiento desee implementar o que en su caso, pudieren exigirse en otras normas especiales.

NOTA: En el caso de considerar porcentajes, cuando éste resulte un número decimal, solo se considerará la parte entera del número. De igual manera, si se obtiene el número cero, se deberá contar con al menos uno del requisito solicitado.

## ANEXO 4. RESORT - RS

Requerimientos por categoría - RS				
REQUISITOS		RESORT 5 ESTRELLAS	RESORT 4 ESTRELLAS	
Nro.	REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA			
	INSTALACIONES GENERALES			
1	Servicio de estacionamiento temporal para vehículo (embarque y desembarque de pasajeros), frente al establecimiento.		X	X
2	Estacionamientos dentro de las instalaciones del establecimiento.		70%	50%
3	Generador de emergencia para suministro general de energía eléctrica para todo el establecimiento.		X	X
4	Agua caliente en lavabos de cuartos de baño y aseo en áreas comunes.	Las 24 horas.	X	X
		Centralizada.	X	X
		Con grifería con sistema temporizado. Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015	X	
5	Contar con (por lo menos) los siguientes servicios: 1) Piscinas que atiendan a los tipos de usuarios (adultos y niños) y piscinas para actividades ofertadas (recreativas, salud, entre otras); 2) Hidromasaje; 3) Baño turco; 4) Sauna; 5) Gimnasio; 6) SPA; 7) Servicio de peluquería; 8) Local comercial afín a la actividad. Ej. Agencia de viajes, artesanías, etc., se considerará como un solo servicio a uno o más locales comerciales; 9) Salones para eventos; 10) Salas lúdicas o de entretenimiento. 11) Áreas deportivas. Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015		7	5
6	Contar con las siguientes actividades:	Actividades lúdico - recreativas	X	X
		Actividades culturales	X	X

## ANEXO 4. RESORT - RS

### Requerimientos por categoría - RS

REQUISITOS		RESORT 5 ESTRELLAS	RESORT 4 ESTRELLAS
	Actividades físico - deportivas	X	X
	Actividades educativas.	X	
7	Espacios específicos destinados para actividades lúdico - recreativas, culturales y educativas (al menos).	3	2
8	Sistema de señalética interna relativa a los servicios y recintos de uso común de las instalaciones deportivas y recreativas.	X	X
9	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial y/o natural. Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015	X	X
10	Contar con áreas de uso exclusivo del personal:		
	Cuartos de baño y aseo	X	X
	Duchas	X	X
	Vestidores	X	X
	Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	X	X
	Área de comedor	X	X
	Área administrativa	X	X
<b>ACCESOS</b>			
11	Una entrada principal al área de recepción para clientes y otra entrada de servicio.	X	X
<b>ASCENSORES</b>			
12	Ascensor(es) para uso de huéspedes si el establecimiento posee dos o más pisos, incluye planta baja. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales.	X	X

## ANEXO 4. RESORT - RS

### Requerimientos por categoría - RS

REQUISITOS		RESORT 5 ESTRELLAS	RESORT 4 ESTRELLAS
13	Ascensor de servicio si el establecimiento posee dos o más pisos (incluye planta baja). No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales.	X	X
<b>ÁREAS DE CLIENTES</b>			
<b>Áreas de clientes - General</b>			
14	Servicio de asistencia al cliente para información sobre las dependencias, servicios y actividades, atención español y un idioma extranjero, de preferencia inglés.	12 horas	X
		8 horas	X
15	Centro de negocios con servicio de internet.	16 horas	X
		8 horas	X
16	Área de vestíbulo incluye: recepción con mobiliario e Internet; conserjería y salas.	X	X
17	La recepción deberá contar con las facilidades necesarias para prestar atención a personas con discapacidad.	X	X
18	Restaurantes (al menos)	Buffet	1
		Especialidad	2
		Carta en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés	X
19	Servicio de preparación de dietas especiales y restricciones alimenticias bajo pedido del huésped.	X	X
20	Cafetería dentro de las instalaciones del establecimiento, con atención por 18 horas.	X	
	Servicio de cafetería dentro de las instalaciones del establecimiento, con atención por 12 horas.		X
21	Bar en zona diferenciada del área del restaurante y con instalaciones propias, dentro del establecimiento.	X	X

## ANEXO 4. RESORT - RS

### Requerimientos por categoría - RS

REQUISITOS		RESORT 5 ESTRELLAS	RESORT 4 ESTRELLAS
22	Terrazas y áreas verdes con una superficie mínima equivalente (al menos el porcentaje por categoría del total del terreno).	40% Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015: Se incrementa de 30% a 40%	X
		20% Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015: Se incrementa de 15% a 20%	X
23	Área equipada para la práctica de juegos infantiles al aire libre (columpios u otros).	X	X
24	Sistema de sonido ambiental en áreas interiores y exteriores.	X	X
25	Equipos para la intercomunicación con todos los recintos del establecimiento.	X	X
<b>Áreas de clientes - Habitaciones</b>			
26	Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.	2%	2%
27	Diferentes tipos de estándar en acomodación (suite presidencial, suite y habitación superior) (al menos).	3	2
28	Habitaciones con cuarto de baño y aseo privado.	X	X
28-A	Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural. Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015	X	X
29	Habitaciones insonorizadas, para los nuevos establecimientos. Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015	X	X
30	Internet en todas las habitaciones	X	X
31	Luz de velador o cabecera por plaza.	X	X
32	Caja de seguridad en habitación.	X	X
33	Cerradura para puerta de acceso a la habitación.	X	X
34	Almohada extra a petición del huésped.	X	X

## ANEXO 4. RESORT - RS

### Requerimientos por categoría - RS

REQUISITOS		RESORT 5 ESTRELLAS	RESORT 4 ESTRELLAS	
35	Frigobar.	X	X	
36	Portamaletas.	X	X	
37	Clóset y/o armario.	X	X	
38	Escritorio y/o mesa.	X	X	
39	Silla, sillón o sofá.	X	X	
40	Funda de lavandería.	X	X	
41	Servicio telefónico de discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación, con atención en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés (en caso que exista disponibilidad del servicio telefónico).	X	X	
42	Cortina completa y visillo o blackout y visillo. El blackout o la cortina completa pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.	X	X	
<b>Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo en habitaciones</b>				
43	Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado. Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015: Se eliminó con sistema de válvula de presión	Agua caliente.	X	X
		Centralizada	X	X
		Las 24 horas.	X	X
44	Iluminación independiente sobre el lavamanos.	X	X	
45	Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.	X	X	
46	Secador de cabello.	X	X	
47	Juego de toallas por huésped.	Cuerpo	X	X
		Manos	X	X
		Cara	X	
48	Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.	X	X	
49	Amenities de limpieza. Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015: Se eliminó "vaso" y "enjuague bucal"	Champú	X	X
		Jabón	X	X
		Acondicionador	X	X
		Papel higiénico de repuesto	X	X
50	Amenities de cuidado personal.	Crema	X	X

## ANEXO 4. RESORT - RS

### Requerimientos por categoría - RS

REQUISITOS		RESORT 5 ESTRELLAS	RESORT 4 ESTRELLAS	
	Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015: se eliminó "Algodón" y "Toallas desmaquillantes"	Pañuelos desechables	X	X
		Cotonetes	X	X
51	Amenities adicionales.	Gorro de baño	X	X
		Peinilla	X	X
		Costurero	X	X
		Kit dental	X	
52	Bata de baño.	X		
53	Zapatillas disponibles en la habitación.	X		
SERVICIOS				
54	Servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación.	X	X	
55	Servicio de lavandería propio o contratado.	X	X	
56	Servicio de planchado propio o contratado.	X	X	
57	Servicio de alimentos y bebidas a la habitación.	24 horas	X	
		16 horas		X
		Carta definida para este servicio en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés	X	X
58	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.	30%	20%	
59	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.	25%	15%	
60	Personal bilingüe que brinde el servicio de recepción, conserjería o guardianía las 24 horas.	X	X	
61	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con sistema de tratamiento de aguas residuales.	X	X	
62	Los nuevos establecimientos, ubicados dentro del territorio nacional deberán contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales.	X		

## ANEXO 4. RESORT - RS

### Requerimientos por categoría - RS

REQUISITOS		RESORT 5 ESTRELLAS	RESORT 4 ESTRELLAS
63	Servicio de alimentación bajo las modalidades de: buffet, servido a la mesa y snacks.	X	X
64	Servicio de guardería infantil.	X	X
65	Servicio de toallas en áreas húmedas.	X	X
66	Tienda de souvenirs, material de lectura y artículos de salud y cuidado personal.	X	X
67	Servicio médico para emergencias propio o contratado.	X	X
68	Servicio de transfer, propio o contratado, puerto o aeropuerto - establecimiento y viceversa.	X	X
69	Animadores	Equipo de animadores bilingüe propio o contratado.	X
		Equipo de animadores propio o contratado	X
70	Contar con formas de pago que incluyan tarjetas de crédito y/o débito o vouchers.	X	X
71	Circuito cerrado de cámaras de seguridad con capacidad de almacenamiento de al menos 30 días.	X	X
72	Silla de ruedas disponible para uso del huésped.	X	X
73	Servicio adicional a petición del huésped.	Cama extra	X
		Cuna	X
		Silla de bebé	X
74	Servicios, facilidades, accesos y equipamientos exclusivos para personas con discapacidad, para todas las áreas del establecimiento.	X	X
75	Equipamiento de seguridad para actividades planificadas dentro del establecimiento.	X	X
76	Personal capacitado para las diferentes actividades ofrecidas en el establecimiento.	X	X
77	Personal de seguridad.	X	X
78	Personal entrenado en atención de emergencias.	X	X

La letra X significa cumplimiento obligatorio por categoría para cada uno de los establecimientos.

## ANEXO 4. RESORT - RS

### Requerimientos por categoría - RS

REQUISITOS	RESORT 5 ESTRELLAS	RESORT 4 ESTRELLAS
------------	--------------------	--------------------

NOTA GENERAL: Lo dispuesto en esta normativa de requisitos mínimos de los establecimientos de alojamiento se entenderá de aplicación, sin perjuicio de requisitos adicionales que el establecimiento desee implementar o que en su caso, pudieren exigirse en otras normas especiales.

NOTA: En el caso de considerar porcentajes, cuando éste resulte un número decimal, solo se considerará la parte entera del número. De igual manera, si se obtiene el número cero, se deberá contar con al menos uno del requisito solicitado.

## ANEXO 5. REFUGIO - RF

CATEGORÍA UNICA	
No.	REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA
INSTALACIONES GENERALES	
1	Área para estacionamiento.
2	Provisión de energía eléctrica en áreas de uso común, habitaciones y cuartos de baño y aseo (en caso de no existir red pública, garantizar la disponibilidad con un generador de energía eléctrica o sistemas de generación alternativa).
3	Provisión de agua filtrada para consumo humano.
4	Sistema de comunicación para atención de emergencias.
5	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común, artificial y/o natural.
ÁREAS DE CLIENTES	
Áreas de clientes - General	
6	Servicio de atención permanente.
7	Servicio de guardianía permanente.
8	Área de dormitorio común.
9	Cuarto de baño y aseo privados o compartidos.
10	Área de estar.
11	Área de cocina.
12	Área de comedor.
13	Bodegaje de equipos e implementos.
14	Área de recibimiento de huéspedes y entrega de equipos.
15	Bodega utilería para productos de limpieza con implementos y facilidades para mantenimiento de equipos.
16	Casilleros de seguridad.
Áreas de clientes - Habitaciones privadas y/o compartidas	
17	Habitaciones privadas y/o compartidas.
18	Acondicionamiento térmico artificial y/o natural.
19	Cama(s) y/o literas (máx. 2 pisos).
20	Colchón con cubre colchón o base para colocar saco de dormir.
21	Almohadas a petición del huésped.
22	Protector de almohadas.
23	Cobijas térmicas, de ser el caso, a petición del huésped.

## ANEXO 5. REFUGIO - RF

### CATEGORÍA UNICA

24	Sábanas a petición del huésped.
25	Área para la colocación de ropa e insumos personales del huésped.
26	Basurero.
27	Tomacorrientes (al menos dos).
28	Cortinas o persianas, puede ser sustituidos por puerta interior de la ventana.
<b>Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo</b>	
29	Cuarto de baño y aseo privados o compartidos.
30	Lavamanos.
31	Espejo sobre el lavamanos.
32	Tomacorriente.
33	Inodoro con asiento y tapa.
34	Basurero con tapa.
35	Dispensador de pared de jabón líquido.
36	Jabón líquido.
37	Dispensador de toallas desechables.
38	Toallas desechables.
39	Porta papel o dispensador de papel dentro o cerca de las áreas de los cuartos de baño y aseo.
40	Papel higiénico.
41	Dispensador de gel desinfectante dentro o fuera de los cuartos de baño y aseo.
42	Gel desinfectante.
43	Cartilla de control de limpieza.
44	Sistema de drenaje de aguas residuales.
<b>Áreas de clientes - Área de estar</b>	
45	Acondicionamiento térmico artificial y/o natural.
46	Asientos (sillas).
<b>Áreas de clientes - Comedor</b>	
47	Mesa de comedor con sus respectivas sillas.
48	Mueble o estante para almacenar provisiones.
<b>Áreas de clientes - Cocina</b>	
49	Cocina o cocineta de al menos dos quemadores.

## ANEXO 5. REFUGIO - RF

### CATEGORÍA UNICA

50	Sistema de drenaje en la cocina (lavaplatos).
51	Lavaplatos.
52	Vajilla a petición del huésped.
53	Vasos a petición del huésped.
54	Cubiertos a petición del huésped.
55	Al menos una olla a petición del huésped.
56	Al menos un sartén a petición del huésped.
57	Al menos un cuchillo a petición del huésped.
58	Al menos una cuchara de cocina a petición del huésped.
59	Al menos una espátula a petición del huésped.
60	Al menos un cucharón a petición del huésped.
61	Al menos un tazón a petición del huésped.
62	Mueble con puertas para almacenar utensilios e insumos.
63	Basurero con tapa.
<b>OTROS SERVICIOS</b>	
64	Contar con un plan de seguridad que incluya mecanismos de contingencia y atención de emergencias, según lo establecido por la Autoridad competente.
65	Servicio de primeros auxilios.
66	Contar con personal entrenado para atención de emergencias y rescate.
67	Equipos de primeros auxilios al menos: camilla, férulas, mantas térmicas y oxígeno.
68	Información sobre las distintas actividades o servicios turísticos que se desarrollan en el entorno del establecimiento.
69	Luces de emergencia en todos los recintos de uso común.
70	Sistema de sirena o campana.
71	Señalización interna y externa del establecimiento.
72	Botiquín de primeros auxilios conforme a lo establecido en el presente Reglamento.

NOTA GENERAL: Lo dispuesto en esta normativa de requisitos mínimos de los establecimientos de alojamiento se entenderá de aplicación, sin perjuicio de requisitos adicionales que el establecimiento desee implementar o que en su caso, pudieren exigirse en otras normas especiales.

NOTA: En el caso de considerar porcentajes, cuando éste resulte un número decimal, solo se considerará la parte entera del número. De igual manera, si se obtiene el número cero, se deberá contar con al menos uno del requisito solicitado.

## ANEXO 6. CAMPAMENTO TURÍSTICO – CT

CATEGORÍA ÚNICA	
REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA	
INSTALACIONES GENERALES	
No.	
1	Área de estacionamiento. <span style="background-color: yellow;">Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015: se eliminó: 60% de acuerdo a la capacidad del establecimiento</span>
2	Área delimitada para tiendas de campaña dispuestas en módulos de 6 carpas de 2 personas cada una, con áreas de circulación de 1 metro entre tiendas y 4 metros entre módulos.
3	Energía eléctrica en áreas administrativas y operativas del campamento. En caso de no existir red pública se debe garantizar la provisión con un generador de energía eléctrica o generación alternativa.
4	Suministro de agua potable a disposición de los huéspedes y campistas.
5	Sistema de drenaje de aguas lluvias.
6	Pozos sépticos para descargas de baños
7	Sistema de recolección y disposición de desechos sólidos.
<b>ÁREAS DE CLIENTES</b>	
<b>Áreas de clientes – General</b>	
8	Área de recepción y administración.
9	Tomacorrientes con indicación de voltaje en área de recepción.
10	Servicio de atención al cliente 12 horas.
11	Servicio de guardianía 24 horas.
12	Registro de ingreso, salida e información de disponibilidad de servicios de los huéspedes y campistas.
13	Croquis o plano de ubicación del campamento turístico, sus instalaciones y sitios de visita.
14	Información sobre medidas a adoptar en caso de siniestro, indicando las vías de escape.
15	Casilleros de seguridad.
16	Bodega de implementos.
17	Utilería de limpieza y mantenimiento.
<b>Área de campamento</b>	
18	Lavadero de ropa independiente dentro del área del campamento turístico.
19	Área de preparación y manipulación de alimentos en función de la capacidad del establecimiento uno por módulo (fregadero, área de fogón, parrilla, mesón, entre otros).
20	Basureros en las áreas de mayor actividad.
21	Cuartos de baño y aseo completos en áreas comunes, dos por cada módulo identificados por género.

## ANEXO 6. CAMPAMENTO TURÍSTICO – CT

### CATEGORÍA ÚNICA

#### OTROS SERVICIOS

	OTROS SERVICIOS
22	Contar con un plan de seguridad que incluya mecanismos de contingencia y atención de emergencias, según lo establecido por la Autoridad competente.
23	Sistema de comunicación para atención de emergencias.
24	Sistema de señalética interna relativa a los servicios y recintos de uso común de las instalaciones del campamento.
25	En caso de contar con disponibilidad de espacio necesario para parqueo de casas rodantes, el campamento deberá tener a disposición: sistema eléctrico y sanitario ad-hoc.
26	Botiquín con contenido básico según lo establecido en el presente Reglamento.

NOTA GENERAL: Lo dispuesto en esta normativa de requisitos mínimos de los establecimientos de alojamiento se entenderá de aplicación, sin perjuicio de requisitos adicionales que el establecimiento desee implementar o que en su caso, pudieren exigirse en otras normas especiales.

NOTA: En el caso de considerar porcentajes, cuando éste resulte un número decimal, solo se considerará la parte entera del número. De igual manera, si se obtiene el número cero, se deberá contar con al menos uno del requisito solicitado.

## ANEXO 7. CASA DE HUÉSPEDES - CH

### CATEGORÍA ÚNICA

No.	REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA INSTALACIONES GENERALES
1	Sistema de iluminación de emergencia.
2	Servicio de internet en un área de uso común (no aplica en localidades donde no exista el servicio).
3	Servicio telefónico a disposición del huésped en áreas de uso común.
	<b>ÁREAS DE CLIENTES</b>
	<b>Áreas de clientes - General</b>
4	Servicio de recepción.
5	Sala de estar.
6	Área de comedor y cocina.
	<b>Áreas de clientes - Habitaciones privadas</b>
7	Cerradura para puerta de acceso a la habitación
8	Colchón
9	Protector de colchón
10	Sábanas
11	Cobija o cubrecama
12	Almohada
13	Protector de almohada
14	Clóset o armario
15	Silla
16	Mesa o escritorio
17	Agua caliente en ducha y/o tina de cuartos de baño y aseo privados
18	Luz de velador o cabecera
19	Basurero
20	Tomacorrientes (al menos dos)
21	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.
	<b>Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo privado en habitaciones</b>
22	Ducha <b>y/o tina</b> con cortina o puerta. Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015

## ANEXO 7. CASA DE HUÉSPEDES - CH

### CATEGORÍA ÚNICA

23	Lavamanos.
24	Espejo sobre el lavamanos.
25	Piso o elemento anti deslizante.
26	Tomacorriente.
27	Inodoro con asiento y tapa.
28	Basurero con tapa.
29	Toallero y/o gancho.
30	Un juego de toallas por huésped (cuerpo y manos).
31	Toalla de piso.
32	Jabón en lavamanos y ducha.
33	Porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área de cuarto de baño y aseo.
34	Papel higiénico.
	Nota: Ref. Acdo. No. 20150101 de 14.10.2015: se eliminó el requisito 35 " Dispensador De desinfectante dentro o fuera del cuarto de baño y aseo."
	<b>OTROS SERVICIOS</b>
36	Botiquín con contenido básico según lo establecido en el presente Reglamento
37	Bodega o área para encargo de equipaje de huéspedes

NOTA GENERAL: Lo dispuesto en esta normativa de requisitos mínimos de los establecimientos de alojamiento se entenderá de aplicación, sin perjuicio de requisitos adicionales que el establecimiento desee implementar o que en su caso, pudieren exigirse en otras normas especiales.

NOTA: En el caso de considerar porcentajes, cuando éste resulte un número decimal, solo se considerará la parte entera del número. De igual manera, si se obtiene el número cero, se deberá contar con al menos uno del requisito solicitado.