

## Suplemento del Registro Oficial No. 465 , 24 de Marzo 2015

**Normativa:** Vigente

**Última Reforma:** Registro Oficial 331, 14-VI-2023

### REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

(Acuerdo No. 20150024-A)

MINISTERIO DE TURISMO No. 20150024-A

#### **Considerando:**

Que, la Constitución de la República en sus artículos 24 y 66 reconoce y garantiza a las personas el derecho a una vida digna que asegure, entre otros, el descanso y ocio, así como el derecho al esparcimiento, los cuales pueden ser ejercidos a través de las distintas actividades turísticas establecidas conforme a la Ley;

Que, la Constitución de la República del Ecuador señala en su artículo 227 que: *“La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación* Es así que para una correcta administración se deberá velar por el cumplimiento de estos principios;

Que, el turismo ha sido declarado por el Gobierno Nacional como una política de Estado, encaminada a la consecución del Buen Vivir a través de la generación de empleo, cadenas productivas, divisas, redistribución de la riqueza e inclusión social;

Que, el artículo 5 de la Ley de Turismo establece como actividad turística al servicio de alojamiento;

Que, el artículo 15 de la Ley, establece: *“El Ministerio de Turismo es el organismo rector de la actividad turística ecuatoriana (...)”*;

Que, el artículo 16 de la Ley, prescribe: *“Será de competencia privativa del Ministerio de Turismo, en coordinación con los organismos seccionales, la regulación a nivel nacional, la planificación, promoción internacional, facilitación, información estadística y control del turismo, así como el control de las actividades turísticas, en los términos de esta Ley”*;

Que, el artículo 19 de la Ley, contempla que el Ministerio de Turismo establecerá privativamente las categorías oficiales para cada actividad vinculada al turismo, mismas que deberán sujetarse a las normas de uso internacional, para lo cual expedirá las normas

técnicas correspondientes;

Que, el artículo 43 del Reglamento a la Ley de Turismo determina que: *“se entiende por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje”*;

Que, el servicio de alojamiento por su naturaleza, alcance y peculiaridad requiere ser reglamentado a través de un cuerpo normativo específico en el cual se establezcan los parámetros a los cuales debe someterse esta actividad, a fin de que su conceptualización, clasificación, categorización y servicio prestado respondan a estándares técnicos y objetivos que permitan la generación de una oferta de calidad.

Que, entre las actividades turísticas existentes, el alojamiento constituye un factor determinante en la experiencia de viaje, medición de satisfacción de los turistas y posicionamiento de los diferentes destinos turísticos del Ecuador a nivel nacional e internacional, por lo cual el país requiere contar con el marco regulatorio que le permita ubicarse como una potencia turística en el contexto internacional.

Que, el artículo 44 del Reglamento General a la Ley establece: *“Sin perjuicio de las normas de carácter general contenidas en este reglamento, sobre la base de las definiciones contenidas en este capítulo, únicamente el Ministerio de Turismo de forma privativa, a través de acuerdo ministerial, expedirá las normas técnicas y reglamentarias que sean requeridas con el objeto de establecer las particularidades y la clasificación de las actividades de turismo definidas en este reglamento y sus respectivas modalidades. La potestad asignada en este artículo es intransferible. Las entidades del régimen seccional autónomo o dependiente no expedirán normas técnicas, ni de calidad sobre actividades o establecimientos turísticos, no definirán actividades o modalidades turísticas ni establecerán sujetos pasivos o responsables sin que sean establecidos por el Ministerio de Turismo”*.

Que, la primera disposición transitoria del Reglamento General a la Ley de Turismo, dispone que las normas técnicas y reglamentos especiales por actividad y por modalidad que se han determinado en este Reglamento con el objeto de regular la actividad turística a nivel nacional serán formuladas, consultadas y expedidas, por el Ministerio de Turismo, a través de Acuerdo Ministerial, en un plazo no mayor a 24 meses, contados a partir de la publicación de este Reglamento general, en el Registro Oficial;

Que, a partir de la emisión del Reglamento mencionado no se ha emitido Acuerdo Ministerial alguno para regular la actividad turística de alojamiento por lo que es inminente la promulgación de este cuerpo normativo para la actividad turística de alojamiento;

Que, el estado ecuatoriano reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el Buen Vivir (sumak kawsay);

Que, es necesario expedir una normativa que ofrezca mecanismos de mejoramiento de los servicios, para lo cual, el Ministerio de Turismo ha basado sus políticas públicas en sólidos pilares de calidad y seguridad, que garanticen el bienestar del turista, con el objeto de consolidar al Ecuador como potencia turística;

Que, la calidad es una prioridad en la política pública del Ministerio de Turismo, que se debe ver reflejada en la prestación de actividades, modalidades y servicios turísticos; y,

En ejercicio de las facultades que le confieren los artículos 151 y 154 numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador; y, el artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva.

#### **Acuerda:**

Expedir el siguiente

### 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 compartimiento 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:** (Reformado por el lit. a) del Art. 1 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- 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.

**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:** (Reformado por el Art. 26 del Acdo. 2022-010, R.O. 50-35, 26-IV-2022).- 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.

**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 júnior 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.

**h)** (Agregado por el Art. 1 del Acdo. 2023-006, R.O. 331, 14-VI-2023).- Tienda de campaña: Estructura móvil que sirve para brindar alojamiento al aire libre. Esta aplicará únicamente para las clasificaciones Campamento Turístico.

**i)** (Agregado por el Art. 1 del Acdo. 2023-006, R.O. 331, 14-VI-2023).- Habitación Tipo Glamping: Habitación con estructura independiente, fija o móvil, de cualquier material, que sirve para brindar alojamiento, con el cual se ofrece una experiencia turística al aire libre fusionada con el lujo. Se relaciona con las características geográficas de la zona sin perder las comodidades y el confort. Puede ofertarse en cualquier clasificación de establecimientos de alojamiento turístico contenidas en el presente Reglamento. Los establecimientos que ofrezcan este tipo de habitaciones pueden publicitarlas y comercializarlas con esta denominación. El glamping puede desarrollarse por ejemplo en habitaciones tipo carpas, cabañas, vagones, tiendas de campaña, tiendas safari,

contenedores fijos o móviles, burbujas, infraestructura con domos, cuevas, casas de árbol y casas rodantes (campers) dentro de un predio determinado.

**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.

**32. Suspensión Temporal de Registro de Turismo:** (Agregado por el Art. 27 del Acdo. 2022-010, R.O. 50-3S, 26-IV-2022).- De conformidad a lo establecido en el Artículo 87 del Reglamento General de Aplicación de la Ley de Turismo, la suspensión temporal de registro de turismo, es el acto por el cual la Autoridad Nacional de Turismo o el Gobierno Autónomo Descentralizado al que se le hubiese conferido dicha atribución, suspende el Registro de Turismo otorgado en cualquiera de los siguientes casos:

- a) No cumplir con la presentación de la documentación requerida en formato digital o físico; ó,
- b) No cumplir con la información declarada en el proceso de registro; ó,
- c) No cumplir con los requisitos de clasificación y/o categoría; ó,
- d) No cumplir con la normativa vigente para el desarrollo de las actividades turísticas.

La suspensión temporal de Registro de Turismo, tiene como efecto el cese temporal de la actividad turística.

**33. Suspensión definitiva de Registro de Turismo:** (Agregado por el Art. 27 del Acdo. 2022-010, R.O. 50-3S, 26-IV-2022).- De conformidad a lo establecido en el Artículo 87 del Reglamento General de Aplicación de la Ley de Turismo, la suspensión definitiva de registro de turismo, es el acto por el cual la Autoridad Nacional de Turismo o el Gobierno Autónomo Descentralizado al que se le hubiese conferido dicha atribución, notifica al usuario o prestador de servicios, el incumplimiento de las observaciones establecidas para la determinación de la suspensión temporal. La suspensión definitiva es una causal para inactivar a un establecimiento turístico del Catastro Turístico Nacional.

**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 para registro.**- (Sustituido por el Art. 28 del Acdo. 2022-010, R.O. 50-3S, 26-IV-2022; y, reformado por el Art. 2 del Acdo. 2023-006, R.O. 331, 14-VI-2023).- Las personas naturales o jurídicas deberán obtener y presentar al momento de la inspección los siguientes documentos:

- a) En el caso de personas jurídicas, documento constitutivo de la misma debidamente aprobada por la autoridad correspondiente, en la que conste como su objeto social el desarrollo de la actividad de alojamiento turístico;
- b) Nombramiento vigente del o los representantes legales, debidamente inscrito ante la autoridad correspondiente;
- c) Registro Único de Contribuyentes (RUC), para persona natural o jurídica u otro que determine la Autoridad Tributaria;
- d) Cédula de identidad o ciudadanía de la persona natural o representante legal de la compañía;
- e) Permiso de uso de suelo o su equivalente.
- f) Permiso otorgado por el Cuerpo de Bomberos.

No se exigirá al usuario los documentos físicos cuando estos puedan ser obtenidos en línea o interoperados a través de la plataforma digital que establezca para el efecto la Autoridad Nacional de Turismo. Sin perjuicio de lo indicado, los documentos requeridos como requisitos para la obtención del Registro de Turismo deberán ser presentados al momento de la inspección.

Los establecimientos de alojamiento turístico que se encuentren dentro del Subsistema Estatal del Sistema Nacional de Áreas Protegidas, deberán contar con la delegación por contrato o convenio de cooperación de infraestructura o sus equivalentes, suscritos con la Autoridad Ambiental Nacional. En este caso no deberán cumplir con el requisito determinado en el literal e) del presente artículo para la obtención del Registro de Turismo.

**Art. 8.- Del procedimiento de registro e inspección de un establecimiento turístico.-** (Sustituido por el Art. 29 del Acdo. 2022-010, R.O. 50-3S, 26-IV-2022).- El procedimiento para el registro e inspección de un establecimiento de alojamiento turístico será el siguiente:

1. Ingresar a la página web de la plataforma informática institucional de la Autoridad Nacional de Turismo o del Gobierno Autónomo Descentralizado al que se le haya conferido dicha atribución y seguir los pasos indicados por el sistema.

2. En los trámites que corresponda, el usuario declarará el cumplimiento de todos los requisitos e información solicitada conforme a la normativa turística vigente y de acuerdo a la actividad turística a ser realizada.

La declaración de cumplimiento de requisitos conforme a la normativa turística incluirá la cláusula de responsabilidad respecto a la veracidad de la información consignada en cada solicitud por parte del administrado.

3. Enviar la solicitud creada.

4. Una vez cumplido con el ingreso a la plataforma y realizada la declaración requerida en el numeral 2 por la Autoridad Nacional de Turismo o el Gobierno Autónomo Descentralizado al que se le haya conferido dicha atribución, el sistema emitirá la acreditación correspondiente al trámite solicitado, a través de la generación del certificado o documento pertinente, el cual será individualizado con un código QR para facilitar la identificación del prestador de servicios turísticos.

5. Las acciones de verificación del cumplimiento de los requisitos declarados por el administrado en su solicitud, serán realizadas en la inspección por la Autoridad Nacional de Turismo o los Gobiernos Autónomos Descentralizados que cuenten con esta atribución, de manera posterior a la acreditación a través de la plataforma informática institucional, o según lo establezca la normativa específica correspondiente.

6. La primera inspección a realizarse por la Autoridad Nacional de Turismo o el Gobierno Autónomo Descentralizado al que se le haya conferido dicha atribución, se ejecutará a partir de los sesenta días contados desde la emisión del Registro de Turismo, sin perjuicio de que el interesado la solicite antes del término referido.

La Autoridad Nacional de Turismo o el Gobierno Autónomo Descentralizado al que se le haya otorgado la atribución de Registro, podrá realizar cualquier acción de control al establecimiento. En caso de que se incumpla con la normativa vigente por parte del prestador de servicios turísticos se procederá con el inicio del proceso sancionatorio.

7. En la primera inspección se verificará que el usuario cumpla con todos los requisitos declarados. En caso de que las acciones de control determinen que el prestador de servicios turísticos cumple con todos los requisitos, se ratificará el Registro otorgado.

En esta inspección, en el caso de que el usuario no haya consignado información veraz, o no presente los documentos requeridos, o no cumpla con la normativa vigente, se procederá con la suspensión temporal del Registro de Turismo por 30 días, sin perjuicio de que el cumplimiento de requisitos y otras obligaciones, se puedan verificar a pedido del usuario antes del término referido. En los casos que correspondan la Autoridad Nacional de Turismo iniciará el procedimiento sancionatorio determinado en la normativa vigente.

El usuario deberá solicitar una segunda inspección para validar la información requerida para el registro durante los 30 días contados a partir de la primera inspección. Si en la segunda inspección el usuario ha cumplido con los requisitos, se ratificará el Registro. En el caso de que el usuario no solicite la segunda inspección o no cumpla con los requisitos incumplidos en la primera inspección, la Autoridad Nacional de Turismo o los Gobiernos Autónomos Descentralizados que cuenten con dicha atribución, procederá de oficio con la suspensión definitiva de dicho registro. En el caso de que la Autoridad Nacional de Turismo proceda con la suspensión definitiva del registro de turismo, notificará tal condición al Gobierno Autónomo Descentralizado correspondiente.

La suspensión temporal tiene como efecto el cese temporal de la actividad turística; y, la suspensión definitiva tiene como efecto la inactivación del registro turístico otorgado al administrado en el Catastro Nacional de Turismo.

8. Una vez determinada la suspensión definitiva por parte de la autoridad competente, el usuario podrá iniciar un nuevo trámite de registro de conformidad con la normativa vigente y se le asignará un nuevo código de registro. En caso de la suspensión definitiva no aplicará el trámite de reingreso a petición de parte.

**Art. 9.- Recategorización o reclasificación.-** (Sustituido por el Art. 30 del Acdo. 2022-010, R.O. 50-3S, 26-IV-2022).- Para el procedimiento de reclasificación y recategorización el prestador de servicios turísticos deberá cumplir con los pasos establecidos en la plataforma informática de la Autoridad Nacional de Turismo o del Gobierno Autónomo Descentralizado al que se le haya concedido dicha atribución, para obtener el certificado correspondiente. El cumplimiento de los requisitos será verificado en la inspección realizada por la Autoridad Nacional de Turismo o al Gobierno Autónomo Descentralizado

al que se le haya otorgado dicha atribución.

La inspección se realizará posterior a los 30 días de haberse otorgado la nueva clasificación y/o categoría. En esta inspección se verificará que el usuario cumpla con todos los requisitos declarados. En caso de que las acciones de control determinen que el prestador de servicios turísticos cumple con todos los requisitos, se ratificará el Registro otorgado.

En esta inspección, en el caso de que el usuario no haya consignado información veraz, o no presente los documentos requeridos, o no cumpla con la normativa vigente, la Autoridad Nacional de Turismo de oficio determinará la clasificación y categoría que corresponda a dicho establecimiento, sin perjuicio de que el prestador de servicios turísticos inicie un nuevo trámite de reclasificación y categorización.

**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.-** (Reformado por el lit. c) del Art. 1 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- 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.

**c.2. Hacienda turística.-** (Reformado por el lit. d) del Art. 1 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- 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.

**c.3. Lodge.-** (Sustituido por el lit. c) del Art. 3 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- 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.

**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.-** (Sustituido por el Art. 3 del Acdo. 2023-006, R.O. 331, 14-VI-2023).- Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje para descansar, aclimatar o pernoctar en tiendas de campaña o infraestructura fija o móvil, en una superficie debidamente delimitada y acondicionada para este fin.

En caso de campamentos turísticos que se encuentren dentro del Subsistema Estatal del Sistema Nacional de Áreas Protegidas, se deberá cumplir con el Anexo 6B, sin perjuicio del cumplimiento de los requisitos y lineamientos determinados en los respectivos planes de manejo, zonificación, regulación ambiental, planes de manejo de visitantes de cada área protegida y demás normativa e instrumentos técnicos de la Autoridad Ambiental Nacional.

**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:

Clasificación del establecimiento de alojamiento turístico	Categorías asignadas
--	----------------------

Hotel	2 estrellas a 5 estrellas
Hostal	1 estrella a 3 estrellas
Hostería – Hacienda Turística	3 estrellas a 5 estrellas
- Lodge	
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.

**Nota:** Por medio del Art. 31 del Acdo. 2022-010 (R.O. 50-3S, 26-IV-2022) se reemplazan en el Artículo 15, los anexos referidos como el Anexo "A", que corresponde a: Hotel, Hostal, Hostería, Hacienda Turística, Lodge, Resort, y que forman parte del Acuerdo Ministerial.

**Art. 16.- Requisitos de categorización y categoría única.-** (Reformado por el Art. 4 del Acdo. 2023-006, R.O. 331, 14-VI-2023).-

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 6A; y, Anexo 6B en el caso de que el establecimiento se encuentre ubicado en el Subsistema Estatal del Sistema Nacional de Áreas Protegidas.	
g) Casa de huéspedes	Anexo 7

**Nota:** Por medio del Art. 32 del Acdo. 2022-010 (R.O. 50-3S, 26-IV-2022) se remplazan en el artículo 16, los Anexos 5, 6 y 7, de categoría única para Refugio, Campamento Turístico y Casa de Huéspedes, que forman parte del Acuerdo Ministerial.

**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:

CATEGORÍA	Puntos requeridos como requisitos para 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.

### **DISPOSICIÓN REFORMATORIA**

**(Acdo. 2022-010, R.O. 50-3S, 26-IV-2022)**

**Artículo 34.-** Agregúese la Disposición Transitoria Cuarta, con el siguiente texto:

"DÉCIMA CUARTA.- Será parte de los requisitos obligatorios para obtener el registro de turismo la presentación del documento que contenga la política empresarial de aplicación del Código de Conducta para la Prevención de la Explotación Sexual de Niños, Niñas y Adolescentes, una vez que entre en vigencia el referido instrumento".

### **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.-** (Derogado por el Art. 33 del Acdo. 2022-010, R.O. 50-3S, 26-IV-2022).

**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.-** (Derogada por la Disp. Derogatoria Tercera del Acdo. 2022-023 (R.O. 169-3S, 14-X-2022)).

**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.

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

CATEGORÍA	REQUISITO
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.-** (Agregado por el lit. e) del Art. 1 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- Para establecimientos de alojamiento turístico que funcionen en edificios 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.

**Vigésima Primera.-** (Agregada por el Art. 5 del Acdo. 2023-006, R.O. 331, 14-VI-2023).- Los establecimientos de alojamiento que se encuentren dentro del Subsistema Estatal del Sistema Nacional de Áreas Protegidas, sin perjuicio del cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Turismo y este Reglamento, deberán cumplir con los lineamientos determinados en los respectivos planes de manejo, zonificación, regulación ambiental, planes de manejo de visitantes de cada área protegida y demás normativa e instrumentos técnicos de la Autoridad Ambiental Nacional.

**Vigésima Segunda.-** (Agregada por el Art. 5 del Acdo. 2023-006, R.O. 331, 14-VI-2023).- Para el caso de establecimientos registrados como campamentos turísticos y que se encuentren ubicados fuera del Subsistema Estatal del Sistema Nacional de Áreas Protegidas, estos podrán acceder al trámite de reclasificación de la actividad de alojamiento turístico.

Los establecimientos registrados como campamentos turísticos, y que se encuentren ubicados dentro del Subsistema Estatal del Sistema Nacional de Áreas Protegidas no podrán acceder a los trámites de reclasificación de la actividad de alojamiento turístico.

**Vigésima Tercera.-** (Agregada por el Art. 5 del Acdo. 2023-006, R.O. 331, 14-VI-2023).- En el caso de que el titular de un registro de turismo de un establecimiento de alojamiento ubicado fuera del Subsistema Estatal del Sistema Nacional de Áreas Protegidas, acceda por concesión, delegación por contrato o convenio de cooperación de infraestructura o sus equivalentes, suscritos con la Autoridad Ambiental Nacional, al desarrollo de la actividad de alojamiento con otro establecimiento, éste deberá cumplir con lo establecido en este reglamento y deberá obtener un nuevo registro de turismo para el establecimiento que corresponda al determinado en la concesión, delegación por contrato o convenio de cooperación de infraestructura o sus equivalentes.

**Vigésima Cuarta.-** (Agregada por el Art. 5 del Acdo. 2023-006, R.O. 331, 14-VI-2023).- La Autoridad Nacional de Turismo procederá de oficio, a la inactivación del registro de turismo obtenido por el establecimiento de alojamiento turístico que se encuentre ubicado dentro del Subsistema Estatal del Sistema Nacional de Áreas Protegidas, en caso de que la Autoridad Nacional Ambiental no le renueve o de por terminada de manera anticipada la concesión, delegación por contrato o convenio de cooperación de

infraestructura o sus equivalentes, suscritos con la Autoridad Ambiental Nacional.

También procederá la inactivación del Registro de Turismo a solicitud de su titular o representante, en caso de que la Autoridad Nacional Ambiental no le renueve o de por terminada de manera anticipada la concesión, delegación por contrato o convenio de cooperación de infraestructura o sus equivalentes.

Sin perjuicio de lo indicado y en caso de inobservancia de lo dispuesto en la Ley de Turismo y sus reglamentos, la Autoridad Nacional de Turismo aplicará las sanciones establecidas en dichos cuerpos normativos.

#### DISPOSICIONES TRANSITORIAS:

**Primera.-** (Reformado por el Art. 1 del Acdo. 20160002, R.O. 693, 18-II-2016).- 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 hasta el 28 de febrero de 2016 para realizar el proceso de registro, conforme lo determine la Autoridad Nacional de Turismo.

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

**Segunda.-** (Reformado por el Art. 2 del Acdo. 20160002, R.O. 693, 18-II-2016).- El nuevo proceso de clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento turístico existentes tendrán como plazo hasta el 28 de febrero de 2016 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:

Categoría	Primer año	Segundo año	Tercer año
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:

Categoría	Primer año	Segundo año	Tercer año
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.

**Octava.-** (Derogado por el lit. a) del Art. 3 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).

**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.

**Décima Segunda.-** (Derogado por el lit. b) del Art. 3 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).

**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.

**Décima Cuarta.-** (Agregada por el Art. 6 del Acdo. 2023-006, R.O. 331, 14-VI-2023).- Los campamentos turísticos que cuenten con registro de turismo y que a la expedición de este Acuerdo Ministerial cuenten con las autorizaciones conferidas por la Autoridad Nacional Ambiental, en caso de que dicha autoridad les renueve la concesión, delegación por contrato o convenio de cooperación de infraestructura o sus equivalentes, deberán cumplir con los requisitos establecidos para esta clasificación contenidos en este reglamento.

Para este fin, deberán solicitar a la Autoridad Nacional de Turismo la inactivación del Registro de Turismo obtenido de manera previa, y una vez cumplida la normativa vigente, proceder con el trámite de reingreso.

#### **DISPOSICIONES DEROGATORIAS:**

**Primera.-** Deróguese la Resolución No. 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.-** (Agregada por el Art. 7 del Acdo. 2023-006, R.O. 331, 14-VI-2023).- Para fines de regulación y control de los establecimientos de alojamiento turístico, serán parte integrante de este Reglamento los 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 determinadas 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.

<https://edicioneslegales.com.ec/>

Pág. 26 de 67

<b>ANEXO A. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA LAS TIPOLOGÍAS QUE NO SE ENCUENTRAN DETERMINADAS COMO CATEGORÍA ÚNICA</b>	
<b>No.</b>	<b>CONDICIONES MÍNIMAS</b>
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 proveerá otro tipo de auxilio y/o apoyo inmediato.
24	(Reformado por el lit. f) del Art. 1 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- Los nuevos establecimientos de alojamiento turístico ubicados en la franja Marino Costera deberán contar con filtros de arena para aguas grises.
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 señalizado.
<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.	
	<b>ÁREAS DE CLIENTES</b>	
	<b>CUARTOS DE BAÑO Y ASEO EN ÁREAS COMUNES</b>	
46	Identificar y señalizar 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		(Reformado por el lit. d) del Art. 3 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- Basurero.
74	Cobija extra a petición del huésped.	
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		(Reformado por el lit. g) del Art. 1 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables para cuarto de baño y aseo compartido;

90	(Reformado por el lit. a) del Art. 2 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- Porta papel dentro del área de cuarto de baño y aseo privado.
90-A	(Agregado por el lit. h) del Art. 1 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- Porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca del área de cuarto de baño y aseo compartido”.
91	Papel higiénico.
92	(Agregado por el lit. i) del Art. 1 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- Vaso en cuarto de baño y aseo en habitación privada.

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.

<b>ANEXO B. REQUISITOS DISTINTIVOS</b>		
<b>No.</b>	<b>REQUISITOS DISTINTIVOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO CATEGORIZADOS COMO 5, 4 Y 3 ESTRELLAS</b>	<b>PUNTAJE</b>
<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	(Reformado por el lit. j) del Art. 1 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- Personal multilingüe al menos tres empleados.	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 hipoalérgica	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	(Reformado por el lit. e) del Art. 3 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- Fomentar el uso de técnicas constructivas, materiales locales y diseños propios de la arquitectura de la zona que armonice con el entorno.	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.

<b>ANEXO 1. HOTEL - H</b>						
<b>Requerimientos por categoría - H</b>						
<b>REQUISITOS</b>	<b>HOTEL 5 ESTRELLAS</b>	<b>HOTEL 4 ESTRELLAS</b>	<b>HOTEL 3 ESTRELLAS</b>	<b>HOTEL 2 ESTRELLAS</b>		
<b>No.</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	(Reformado por el lit. b) del Art. 2 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- Estacionamiento	20%	15%	10%	0%	

	propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones. 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. En caso de contar con el requisito mínimo de habitaciones, deberá haber 3 espacios fijos de estacionamiento.					
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.	(Sustituido por el lit. c) del Art. 2 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- Con grifería con sistema temporizado	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		
6	<p>(Reformado por el lit. k) del Art. 1 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- Contar con (por lo menos) los siguientes servicios / ubicación:</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.</p> <p>12) (Agregado por el lit. l) del Art. 1 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- Establecimiento ubicado en un edificio patrimonial que cuente con la</p>		6	4	2	0

	respectiva declaratoria por parte de la autoridad competente.					
	13) (Agregado por el lit. l) del Art. 1 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- Tienda virtual para venta de productos ecuatorianos por catálogo.					
7	(Reformado por el lit. m) del Art. 1 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial y/o natural.	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	
		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 establecimientos	Si el establecimiento posee dos o más pisos, incluyendo	X	X		

	existentes, ni edificios patrimoniales.	planta baja. 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			
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			X	X	

	establecimiento.					
<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.	(Reformado por el lit. d) del Art. 2 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- 2%	(Reformado por el lit. d) del Art. 2 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- 2%	4%	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	(Reformado por el lit. n) del Art. 1 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- Habitaciones insonorizadas , para los nuevos establecimientos.		X	X	X	
22	Internet en todas las habitaciones		X	X		
	Caja de seguridad en habitación.		X	X		
23	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		X	X		

	pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.					
	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	X
35	Teléfono en habitación		X	X	X	
	(Derogado por el lit. g) del Art. 3 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).		X	X		
	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			
		(Sustituido por el lit. e) del Art. 2 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- Servicio nacional e internacional				

		en la recepción				
<b>Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo privado</b>						
37	Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado.	Agua caliente.	X	X	X	X
		Centralizada	X	X	X	
		Las 24 horas.	X	X	X	
		Con sistema de válvula de presión.	X			
38	Iluminación independiente sobre el lavamanos.		X	X	X	
39	Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.		X	X	X	
	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	X
		Manos	X	X	X	X
		Cara	X			
43	Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.		X	X	X	X
44	Amenities de limpieza	Champú	X	X	X	X
		Jabón	X	X	X	X
		Papel higiénico de repuesto	X	X	X	X
		(Derogado por el lit. f) del Art. 3 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).	X	X	X	X
		Acondicionador	X	X		
		(Derogado por el lit. i) del Art. 3 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).	X	X		
45	Amenities de cuidado	Crema	X	X		

	personal	Pañuelos desechables	X	X		
		(Derogado por el lit. j) del Art. 3 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).	X	X		
		Cotonetes	X	X		
		(Derogado por el lit. i) del Art. 3 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).	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	
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 idioma extranjero, de preferencia inglés.	24 horas	X			
		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		X	X		

	emergencias propio o contratado.					
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					
<p>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.</p> <p>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.</p>						

<b>ANEXO 2. HOSTAL - HS</b>	
Requerimientos por categoría - HS	

REQUISITOS		HOSTAL 3 ESTRELLAS	HOSTAL 2 ESTRELLAS	HOSTAL 1 ESTRELLA A
<b>No.</b>	<b>REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA</b>			
	<b>INSTALACIONES GENERALES</b>			
1		10%	0	0
2		X		
	(Derogado por el lit. k) del Art. 3 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).	X	X	X
	Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	X	X	X
	Área de comedor.	X		
<b>ACCESOS</b>				
4			X*	
4-A			X	X X
<b>ÁREAS DE CLIENTES</b>				
<b>Áreas de clientes - General</b>				
<b>Áreas de clientes - Habitaciones</b>				
5			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
		(Reformado por el lit. f)		X

		del Art. 2 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- 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.			
7			X		
8	Servicio telefónico	(Sustituido por el lit. g) del Art. 2 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- Servicio nacional e internacional en la recepción, para la categoría de tres estrellas; "Servicio nacional en la recepción" para la categoría de dos estrellas; y, "Sistema de comunicació	X		

		n" para la categoría de una estrella.				
		Nacional e internacional desde la recepción con transferencia de llamadas al teléfono en cada habitación.		X		
		Desde la habitación hacia la recepción y viceversa.			X	
			X			
				X	X	
	10			X	X	X
	11			X	X	
	12			X		
	13			X		
					X	X
	14			X		
	15			X		
	16			X**	X	
	17			X	X	X
	<b>Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo privado</b>					
			Agua caliente	X	X	X
			Las 24 horas	X		
			Centralizada	X		
				Cuerpo		
Manos				X		
			Espejo de medio		X	

			cuerpo sobre el lavamanos.					
			Espejo sobre el lavamanos.			X	X	
		21	Secador de cabello a solicitud del huésped.			X		
		22	Amenidades de limpieza	Champú		X		
				Jabón		X		
				(Derogado por el lit. f) del Art. 3 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).		X		
				Papel higiénico de repuesto		X		
		<b>SERVICIOS</b>						
		23				X		
		24				10 %	1 persona	1 persona
		25				10 %	1 persona	0%
		26				X	X	X
X*								
X*								
*								
<p>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</p>								

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	

<b>ANEXO 3. HOSTERÍA - HT</b>				
<b>HACIENDA TURÍSTICA - HA LODGE - L</b>				
<b>Requerimientos por categoría - HT - HA - L</b>				
<b>REQUISITOS</b>	<b>HOSTERÍA 5 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 5 ESTRELLAS LODGE 5 ESTRELLAS</b>	<b>HOSTERÍA 4 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 4 ESTRELLAS LODGE 4 ESTRELLAS</b>	<b>HOSTERÍA 3 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 3 ESTRELLAS LODGE 3 ESTRELLAS</b>	
	<b>No.</b>	<b>REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA</b>		
	<b>INSTALACIONES GENERALES</b>			
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	X
3	(Reformado por el lit. m) del Art. 1 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- Acondicionamiento térmico en áreas de uso	X	X	X

	común: enfriamiento o calefacción artificial y/o natural.			
	(Reformado por el lit. q) del Art. 1 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- Contar con (por lo menos) los siguientes servicios/actividades/ubicación::	9	7	4
	1) Piscina;			
	2) Hidromasaje;			
	3) Baño turco;			
	4) Sauna;			
	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;			
4	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) (Reformado por el lit. r) del Art. 1 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- Áreas deportivas.			
	16) (Reformado por el lit. r) del Art. 1 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- Establecimiento			

	ubicado en un edificio patrimonial que cuente con la respectiva declaratoria por parte de la autoridad competente.				
<b>ACCESOS</b>					
4-A	(Agregado por el lit. s) del Art. 1 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- Contar con áreas de uso exclusivo para el personal: Cuartos de baño y aseo. Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros). Área de comedor	X	X	X	
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	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.	(Reformado por el lit. d) del Art. 2 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- 2%	(Reformado por el lit. d) del Art. 2 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- 2%	2%	
11	Habitaciones	Privadas con cuarto de baño y aseo privado.	X	X	
		Privadas con			X

		cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.			
12	Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.		X	X	X
13	Internet en todas las habitaciones		X	X	
14	Caja de seguridad en habitación.		X	X	
	Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.				X
15	Sistema de cierre para puerta de acceso a la habitación.		X	X	X
16	Almohada extra a petición del huésped.		X	X	X
17	Portamaletas.		X	X	X
18	Clóset y/o armario.		X	X	X
19	Escritorio y/o mesa.		X	X	
20	Silla, sillón o sofá.		X	X	X
21	Funda de lavandería.		X	X	X
22	Luz de velador.		X*	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	
	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	(Reformado por el lit. I) del Art. 3 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- Agua caliente disponible en ducha y/o tina en cuarto de baño y aseo privado.		X	X	X
26	Iluminación independiente sobre el lavamanos.		X	X	
27	Juego de toallas por huésped	Cuerpo	X	X	X
		Manos	X	X	X
		Cara	X		
28	Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.		X	X	X
29	Amenities de limpieza	Champú	X	X	X
		Jabón	X	X	X
		(Derogado por	X	X	X

		el lit. f) del Art. 3 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).			
		Papel higiénico de repuesto	X	X	X
		Acondicionador	X	X	
		Enjuague bucal	X	X	
		Gorro de baño	X		
<b>SERVICIOS</b>					
30	Servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación.		X	X	X
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 guardiana las 24 horas.		X	X	
34	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con		Sistema de tratamiento de aguas residuales Al menos pozo séptico.	X	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
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	Propio o contratado.	X	X	
		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.	Cama extra	X	X	
		Cuna	X	X	
		Silla de bebé	X	X	
46	(Reformado por el lit. t) del Art. 1 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- Contar con áreas de uso exclusivo para el personal: Cuartos de baño y aseo. Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros). Área de comedor		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	
No .	REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA		
	INSTALACIONES GENERALES		

1		X	X	
2		70%	50%	
3		X	X	
		Las 24 horas.	X	X
		Centralizada.	X	X
		(Sustituido por el lit. c) del Art. 2 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- Con grifería con sistema temporizado	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	7	5

	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) (Agregado por el lit. u) del Art. 1 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- 11).- Áreas deportivas			
6	Contar con las siguientes actividades:	Actividades lúdico recreativas	-X	X
		Actividades culturales	X	X
		Actividades físico deportivas	-X	X
		Actividades educativas.	X	
7		3	2	
8		X	X	

9			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			X	X
<b>ASCENSORES</b>				
12			X	X
13			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	16 horas	X	
		8 horas		X

	con servicio de internet.			
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	1
		Especialidad	2	1
		Carta en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés	X	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
22	Terrazas y (Sustituido		X	

	áreas verdes con una superficie mínima equivalente (al menos el porcentaje por categoría del total del terreno).	por el lit. h) del Art. 2 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- 40%		
		(Sustituido por el lit. h) del Art. 2 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- 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.	(Reformado por el lit. d) del Art. 2 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- 2%	(Reformado por el lit. d) del Art. 2 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- 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-	(Agregado por el lit. v)		X	X

A	del Art. 1 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural			
29	(Reformado por el lit. n) del Art. 1 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- Habitaciones insonorizadas, para los nuevos establecimientos.	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	
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)	X	X	

	disponibilidad del servicio telefónico).				
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>					
	Agua caliente.	X	X		
	Centralizada	X	X		
	Las 24 horas.	X	X		
	Con sistema de válvula de presión.	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	
		Cuerpo	X	X	
		Manos	X	X	
		Cara	X		
48	Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.			X	X
		Champú	X	X	
		Jabón	X	X	
		Acondicionador	X	X	
		(Derogado	X	X	

			por el lit. f) del Art. 3 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).			
			Enjuague bucal	X	X	
			Papel higiénico de repuesto	X	X	
			Crema	X	X	
			Pañuelos desechables	X	X	
			(Derogado por el lit. i) del Art. 3 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).	X	X	
			Cotonetes	X	X	
			(Derogado por el lit. i) del Art. 3 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).	X		
				Gorro de baño	X	X
				Peinilla	X	X
				Costurero	X	X
				Kit dental	X	
			52	Bata de		X

					baño.			
					53	Zapatillas disponibles en la habitación.		X
<b>SERVICIOS</b>								
					54			X X
					55			X X
					56			X X
						24 horas	X	
					16 horas		X	
					Carta definida para este servicio en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés	X	X	
					58			30 % 20 %
					59			25 % 15 %
					60			X X
					61			X X
					62			X
					63			X X
					64			X X
					65			X X
					66			X X
					67			X X
					68			X X
						Equipo de animado	X	

							res bilingüe propio o contrata do.		
							X		
								X	X
								X	X
								X	X
							Cama extra	X	X
							Cuna	X	X
							Silla de bebé	X	X
								X	X
								X	X
								X	X
								X	X
								X	X
								X	X
<p>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.</p>									
<p>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</p>									

					requisito solicitado.
--	--	--	--	--	-----------------------

<b>ANEXO 5. REFUGIO - RF</b>	
<b>CATEGORÍA ÚNICA</b>	
<b>No.</b>	<b>REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA</b>
	<b>INSTALACIONES GENERALES</b>
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.
<b>ÁREAS DE CLIENTES</b>	
<b>Áreas de clientes - General</b>	
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.
<b>Áreas de clientes - Habitaciones privadas y/o compartidas</b>	
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.

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.
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.
<p>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.</p> <p>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.</p>	

Anexo 6 sustituido por el Art. 8 del Acdo. 2023-006, R.O. 331. 14-VI-2023).

<b>ANEXO 7. CASA DE HUÉSPEDES - CH</b>	
<b>CATEGORÍA ÚNICA</b>	
<b>No.</b>	<b>REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA</b>
	<b>INSTALACIONES GENERALES</b>
1	Sistema de iluminación de emergencia.
2	Servicio de internet en un área de uso común (no aplica en localidades donde no exista el
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	(Reformado por el lit. w) del Art. 1 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- Ducha y/o tina con cortina o puerta.
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.
35	(Derogado por el lit. m) del Art. 3 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).
<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.

### **FUENTES DE LA PRESENTE EDICIÓN DEL REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO**

- 1.- Acuerdo 20150024-A (Suplemento del Registro Oficial 465, 24-III-2015)
- 2.- Acuerdo 20150101 (Registro Oficial 664, 7-I-2016)
- 3.- Acuerdo 20160002 (Registro Oficial 693, 18-II-2016).
- 4.- Acuerdo 2018-037 ( Registro Oficial 365, 12-XI-2018)
- 5.- Acuerdo 2022-010 (Tercer Suplemento del Registro Oficial 50, 26-IV-2022).
- 6.- Acuerdo 2022-023 (Tercer Suplemento del Registro Oficial 169, 14-X-2022).
- 7.- Acuerdo 2023-006 (Registro Oficial 331, 14-VI-2023).