

MANUAL DE APLICACION DEL REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO

Acuerdo Ministerial 102

Registro Oficial Suplemento 455 de 05-ene.-2016

Estado: Vigente

No. 20150102

Sandra Naranjo Bautista
MINISTRA DE TURISMO

Considerando:

Que, la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 154, numeral 1, faculta a los ministros y ministras de Estado, expedir los acuerdos y resoluciones administrativas, que requiera su gestión;

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...";

Que, la Ley de Turismo en su artículo 5 señala como actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las actividades señaladas en dicha disposición, entre las cuales se encuentra la actividad turística de Alojamiento.

Que, la Ley de Turismo en su artículo 15 reconoce al Ministerio de Turismo como el organismo rector de la actividad turística ecuatoriana y en su numeral 1 señala como una de sus atribuciones: "1.- Preparar las normas técnicas y de calidad por actividad que regirán en todo el territorio nacional";

Que, el mismo cuerpo legal en su artículo 16 manifiesta que dentro de las competencias de esta Cartera de Estado, se encuentra: "(...) la regulación a nivel nacional, la planificación, promoción internacional, facilitación, información estadística y control del turismo, así como el control de las actividades turísticas (...)";

Que, la Ley de Turismo en su artículo 19 indica 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 Reglamento General a la Ley de Turismo en su artículo 43 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, mediante Acuerdo Ministerial No. 024-A publicado en Registro Oficial No. 465 de fecha 24 de marzo de 2015, se expide el Reglamento de Alojamiento Turístico, el mismo que regula la actividad turística de alojamiento a nivel nacional;

Que, es necesario expedir un Manual de Aplicación del Reglamento de Alojamiento Turístico, el mismo que facilitará el entendimiento y la aplicación del mencionado reglamento para que el servicio prestado responda a estándares técnicos y de calidad;

Que, el Manual de Aplicación del Reglamento de Alojamiento Turístico, proporcionará una herramienta para el prestador de este servicio y la autoridad de control competente, ya que contará con la explicación de cada uno de los requisitos y su medio verificable;

Que, este Manual facilitará el proceso de registro de establecimientos de alojamiento turístico, así como estandarizará los parámetros de control a ser utilizados y aplicados por los prestadores del servicio de alojamiento turístico.

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 385 de 30 de junio de 2014, el señor Presidente Constitucional de la República designa a la Mgs. Sandra Naranjo Bautista como Ministra de Turismo;

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:

Art. 1.- Expedir el Manual de Aplicación del Reglamento de Alojamiento Turístico que es parte integrante de este instrumento, a fin de que los prestadores de este servicio y la autoridad competente, cuenten con una herramienta que facilite la aplicación y el control de cada uno de los requisitos establecidos en dicho Reglamento.

Art. 2.- Disponer a la Dirección de Registro y Control de la Autoridad Nacional de Turismo y a sus representantes a nivel nacional, la utilización de este Manual en el control que se efectuará a los prestadores del servicio de alojamiento turístico.

Disposición Transitoria

La Dirección de Registro y Control de la Autoridad Nacional de Turismo y sus representantes a nivel nacional, contarán con un plazo de 30 días a partir de la suscripción del presente Acuerdo, para proceder con la socialización de este Manual a los prestadores del servicio de alojamiento turístico.

Disposición Final

De la ejecución del presente Acuerdo Ministerial encárguese la Subsecretaría de Regulación y Control.

El presente Acuerdo Ministerial entrará en vigencia a partir de la fecha de su expedición, sin perjuicio de la publicación en el Registro Oficial.

COMUNIQUESE Y PUBLIQUESE.-

Dado y firmado en la ciudad de Quito, DM, a 14 de octubre de 2015.

f.) Sandra Naranjo Bautista, Ministra de Turismo.

MANUAL DE APLICACION DEL REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO

DIRECCION DE NORMATIVA SUBSECRETARIA DE REGULACION Y CONTROL MINISTERIO DE TURISMO 2015

1. Introducción
2. Antecedentes
3. Objeto
4. Ambito de aplicación

5. Alcance
6. Estructura general del Reglamento
7. Requisitos y medios verificables

ANEXO A. Requisitos obligatorios para las tipologías que no se encuentran determinadas como categoría única

ANEXO B. Requisitos Distintivos

ANEXO 1. HOTEL - H

ANEXO 2. HOSTAL - HS

ANEXO 3. HOSTERIA - HT, HACIENDA TURISTICA - HA, LODGE - L

ANEXO 4. RESORT - RS

ANEXO 5. REFUGIO - RF

ANEXO 6. CAMPAMENTO TURISTICO - CT

ANEXO 7. CASA DE HUESPEDES - CH

8. Preguntas frecuentes

1. Introducción

Con fecha 24 de marzo de 2015, mediante Registro Oficial No. 465, se publica el Reglamento de Alojamiento Turístico, mismo que incluye los lineamientos y requisitos aplicables a la mencionada actividad a nivel nacional, dichos requisitos están incluidos en 9 anexos de acuerdo a la clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento turístico.

En este sentido, se ha evidenciado la necesidad de contar con un manual de aplicación que facilite la implementación y desarrollo de cada uno de los requisitos establecidos, así como aclarar algunos puntos del articulado que merecen una explicación adicional, la cual favorezca a la implementación por parte del usuario así como la autoridad de control.

El presente documento constituye una herramienta para el prestador de servicio turístico y la autoridad de control, ya que cuenta con la explicación de cada uno de los requisitos y su medio verificable, mismos que sirven como referencia a quien utilice la presente guía. De tal manera que se facilite el proceso de registro del establecimiento de alojamiento turístico así como estandarice los parámetros de control a ser utilizados y aplicados.

2. Antecedentes

El proceso de desarrollo del nuevo Reglamento inició en el mes de febrero del año 2014. Durante este periodo se realizó un análisis de legislación comparada de 15 países (i.e. Bolivia, Perú, Colombia, Panamá, Costa Rica, México, Argentina, República Dominicana, Venezuela, Brasil, Chile, Italia, Estados Unidos, Francia e Irlanda). A esta revisión se sumó la normativa implementada por los países de la Unión Europea (i.e. Alemania, República Checa, Hungría, Holanda, Suecia, Suiza, Estonia, Dinamarca, Bélgica, Luxemburgo, Malta, Latvia, Lithuania, y Grecia) pertenecientes a la asociación Hotel Stars Union.

El análisis incluyó revisión de las tipologías y requisitos de categorización exigidos por cada uno de los países mencionados. Además se analizó la propuesta de Reglamento trabajada en años anteriores por el sector hotelero del país.

Conscientes de la dinámica del sector de alojamiento a nivel nacional, la nueva normativa busca:

- Ordenar la actividad de alojamiento a nivel nacional
- Fomentar la práctica formal
- Elevar los estándares de calidad
- Facilitar y simplificar la tramitología

Bajo este contexto se desarrolla la presente herramienta que facilita la aplicación del Reglamento.

3. Objeto

El presente manual tiene como objeto describir los requisitos correspondientes a cada clasificación y categoría, junto con los medios verificables para la aplicación del Reglamento de Alojamiento Turístico.

4. Ambito de aplicación

Será de obligatoria aplicación para los distintos prestadores del servicio de alojamiento turístico, así como para las autoridades de control, dentro del territorio ecuatoriano

5. Alcance

Personas naturales o jurídicas que brinden el servicio de alojamiento turístico conforme lo establecido en el Reglamento de Alojamiento Turístico.

6. Estructura general del Reglamento

El Reglamento toma en cuenta las generalidades de la actividad de alojamiento turístico y las particularidades de cada clasificación y categoría. Es así, que la normativa incluye los siguientes nueve anexos:

- Anexo A. Requisitos Obligatorios para las tipologías que no se encuentran determinadas como categoría única.- Estos requisitos aplican a todas las clasificaciones y categorías, a excepción de aquellas que se encuentran determinadas como categoría única.
- Anexo B. Requisitos Distintivos.- Son de carácter voluntario y podrán acceder al reconocimiento de calidad los establecimientos de alojamiento pertenecientes a las categorías de 3, 4 y 5 estrellas.
- Anexo 1. Hotel.- Determina los requisitos que deben cumplir de manera obligatoria los establecimientos cuya clasificación sea Hotel. Esta clasificación cuenta con las categorías de 2, 3, 4 y 5 estrellas.
- Anexo 2. Hostal.- Determina los requisitos que deben cumplir de manera obligatoria los establecimientos cuya clasificación sea Hostal. Esta clasificación cuenta con las categorías de 1, 2 y 3 estrellas.
- Anexo 3. Hostería, Hacienda Turística y Lodge.- Determina los requisitos que deben cumplir de manera obligatoria los establecimientos cuya clasificación sea una de las tres indicadas. Estas clasificaciones cuentan con las categorías de 3, 4 y 5 estrellas.
- Anexo 4. Resort.- Determina los requisitos que deben cumplir de manera obligatoria los establecimientos cuya clasificación sea Resort. Esta clasificación cuenta con las categorías de 4 y 5 estrellas.
- Anexo 5. Refugio.- Considerada como categoría única, determina los requisitos que deben cumplir de manera obligatoria los establecimientos cuya clasificación sea Refugio.
- Anexo 6. Campamento Turístico.- Considerada como categoría única, determina los requisitos que deben cumplir de manera obligatoria los establecimientos cuya clasificación sea Campamento Turístico.
- Anexo 7. Casa de Huéspedes.- Considerada como categoría única, determina los requisitos que deben cumplir de manera obligatoria los establecimientos cuya clasificación sea Casa de Huéspedes.

7. Requisitos y medios verificables

A continuación se describen los requisitos correspondientes a cada clasificación y categoría, y los medios verificables de cada uno, con el fin de evidenciar el cumplimiento del requisito según lo establecido en cada uno de los anexos del Reglamento de Alojamiento Turístico en vigencia.

Para el cumplimiento del medio verificable se podrá acoger uno o varios de los puntos descritos en la columna "MEDIO VERIFICABLE", dependiendo del requisito.

Nota: Para leer Anexos, ver Registro Oficial Suplemento 455 de 5 de Enero de 2016, página 8.

8. Preguntas frecuentes

1. ¿En qué consiste la Sección I del Capítulo I del Reglamento de Alojamiento Turístico?

En esta sección se define el ámbito general de la normativa. Indica que el objeto es regular la actividad turística de alojamiento y su ámbito de aplicación es a nivel nacional.

Complementariamente se han establecido 31 definiciones que servirán para la aplicación de la normativa.

2. El Capítulo I en su Sección II, establece los derechos y obligaciones de los huéspedes y establecimientos de alojamiento turístico, ¿Cuál es su propósito?

Toda actividad turística requiere de compromiso y seguridad tanto para quien presta el servicio como para quien lo recibe. De esta manera nace la importancia de establecer un marco claro para el prestador como para el usuario.

En el caso de los usuarios (huéspedes), sus derechos y obligaciones están enfocados a que el tipo de servicio que reciban sea de calidad. De igual manera deben cumplir con las obligaciones hacia el prestador del servicio, como pagar el valor de los servicios recibidos.

Por otro lado, los derechos y obligaciones de los establecimientos de alojamiento turístico, se debe entender que están enfocados a los titulares o representantes legales de los establecimientos turísticos, mismos que se orientan a que el desarrollo de su actividad sea según lo establecido en la normativa, y a brindar todas las garantías al huésped acorde al servicio que presta.

3. El literal a del artículo 5, derechos y obligaciones de los huéspedes, describe: "Ser informados de forma clara y precisa del precio, impuestos, tasas y costos aplicables al servicio de alojamiento, ¿a qué se refiere la palabra costos?

Los huéspedes tienen el derecho de obtener la información necesaria sobre el precio, impuestos, tasas y costos del servicio contratado; la palabra costos, hace referencia en forma general a cualquier otro valor que sea aplicable, según corresponda.

4. El literal b del artículo 5, derechos y obligaciones de los huéspedes, describe: Ser informados de las políticas, planes, y procedimientos determinados por el establecimiento, ¿a qué planes se refiere y es necesario que el huésped tenga los planes?

Se refiere a los planes con los que cuente el establecimiento, tales como, los planes de incentivos, planes de fidelidad, planes de alojamiento, plan de seguridad, entre otros, que son de interés del huésped. No es necesario entregar a todos los huéspedes los planes, sin embargo, si ellos requieren o solicitan información sobre las políticas, planes y procedimientos determinados por el establecimiento, se deberá proporcionar para su conocimiento.

5. El artículo 6 del Reglamento de Alojamiento Turístico, indica que una de las obligaciones del establecimiento es determinar la moneda extranjera que se acepta como forma de pago en el establecimiento, ¿es esto obligatorio? ¿Puede un establecimiento aceptar otra moneda que no sea el dólar norteamericano?

Efectivamente, esto es parte de las obligaciones del establecimiento de alojamiento turístico. Su finalidad es que el establecimiento determine si acepta o no una moneda extranjera además del

dólar norteamericano como forma de pago. En caso de que el establecimiento decida aceptar una moneda que no sea el dólar norteamericano, deberá basarse en la tasa de cambio establecida por el Banco Central del Ecuador.

6. Dentro de las obligaciones de los establecimientos de alojamiento turístico se encuentra el informar a las autoridades competentes, en caso de incidentes y accidentes, ¿Cuál es la diferencia entre ambos?

Tanto un incidente como un accidente pueden ser considerados como sucesos eventuales. Por ejemplo un incidente puede ser una discusión entre personal del establecimiento y un huésped, porque este último se encuentra en estado ético y altera el orden del lugar. En este caso el establecimiento puede comunicarse con la Policía Nacional, reportar el incidente y solicitar su ayuda.

Por otro lado un accidente puede ser considerado como una acción que involuntariamente pueda causar daño a personas o cosas. Por ejemplo, si un huésped sufre una caída en el establecimiento y como parte de esta se produce una fractura. El establecimiento deberá informar sobre el accidente a los medios de respuesta de emergencia

7. Según el literal s, del artículo 6, se exige información al huésped, incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresen al establecimiento, ¿puede ser pasaporte?

De manera genérica se ha colocado "documentos de identidad", sin embargo, para el caso de extranjeros será necesario solicitar el pasaporte.

8. ¿Cuál es el objetivo de llevar un registro diario sobre el perfil del huésped?

El artículo 57 de la Ley de Turismo establece la obligatoriedad de entregar a la Autoridad Nacional de Turismo o a sus delegados la información que permita la elaboración de estadísticas nacionales de turismo. En este sentido, se ha previsto que la información sobre el perfil del huésped es un elemento clave en la elaboración de estadística nacional, por lo que todo establecimiento deberá entregar esta información cuando la Autoridad Nacional de Turismo lo requiera.

9. El Capítulo II, en su artículo 10 determina que el establecimiento deberá contar con un letrero visible en la parte exterior ¿Esto quiere decir que la Autoridad Nacional de Turismo establecerá un diseño para el letrero?

La disposición busca que los establecimientos de alojamiento muestren de manera transparente su tipología y categoría, para así evitar publicidad que pueda engañar a los huéspedes. En ningún momento la Autoridad Nacional de Turismo establecerá un diseño para la elaboración del letrero, lo único que se indica es que la información que conste en éste debe ser la correcta. Adicionalmente, de acuerdo a su ubicación los establecimientos al momento de elaborar su identificación deberán considerar las ordenanzas locales referentes a los parámetros establecidos en materia de Señalética.

10. ¿Cómo se va a controlar las obligaciones de la normativa pertinente?

Es competencia de la Autoridad Nacional de Turismo aplicar los mecanismos que han sido previamente establecidos en la normativa correspondiente. Además, es obligación del establecimiento cumplir con sus obligaciones para poder funcionar conforme lo establecido.

11. ¿Cuál es la finalidad de establecer la clasificación de casa de huéspedes?

Dada la dinámica del sector de alojamiento a nivel mundial, existen nuevas tendencias que han cambiado la manera tradicional de ofrecer este tipo de servicios. Es así, que en la actualidad, las personas ven en estos servicios una nueva manera de obtener ingresos económicos y, por su parte,

también existe demanda de este tipo de alojamiento. Al reconocer a las casas de huéspedes como un tipo de clasificación, se busca transparentar la oferta y a su vez que estos establecimientos cumplan con requisitos mínimos para la prestación de su servicio.

12. En el capítulo V se establecen las condiciones para la comercialización, ¿Qué quiere decir esto?

Contar con condiciones claras para poder comercializar un servicio no solo brinda confianza y seguridad al cliente, sino que proporciona al establecimiento una imagen de seriedad y responsabilidad respecto al servicio que brinda.

Así, todo establecimiento deberá brindar información actualizada y real en medios digitales, respecto a sus tarifas, teléfonos, correo electrónico, ubicación, descripción de servicios, fotografías. Además deberá constar en cualquier mecanismo de comercialización la clasificación y categoría registrada. Así como contar con una política de pago y cancelación de reservas, y estar vinculados al registro en la web de la Autoridad Nacional de Turismo o a los Gobiernos Autónomos Descentralizados que se les hayan transferido las competencias.

Para el sistema propio o contratado de manejo de reservas, el establecimiento podrá utilizar herramientas básicas, desde redes sociales, correos electrónicos o a su vez otro tipo de sistemas incorporados en sus portales web (motores de reserva), que permitan acceder a la gestión del establecimiento en este tema.

Esto generará en el prestador del servicio un compromiso de transparencia y en el cliente mayor confianza.

13. En el artículo 18, numeral 4, se solicita el uso obligatorio del logo del Ministerio de Turismo en herramientas digitales, ¿Cuál es la razón?

Todo el tema de comercialización se ha planteado con el fin de transparentar la oferta del establecimiento hacia el usuario. El uso del logotipo pretende, por un lado, posicionar y dar a conocer ante el cliente, a la Autoridad Nacional de Turismo como ente rector de la actividad turística, por otro lado, evidenciar que el establecimiento es avalado por ésta y que se encuentra registrado en el catastro que maneja la Institución.

14. ¿Pueden los establecimientos de alojamiento turístico desarrollar actividades de intermediación u operación turística?

No pueden. La Ley de Turismo y su Reglamento de aplicación señalan que, la operación turística comprende las diversas formas de organización de viajes y visitas, que se realizará a través de agencias operadoras que se definen como las empresas comerciales, que se dediquen profesionalmente a la organización de actividades turísticas y a la prestación de estos servicios. Por su parte, el establecimiento de alojamiento turístico, solo ofrece hospedaje no permanente al huésped.

15. ¿Qué significa que 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?

El Acuerdo Ministerial No. 20140007 "Disposiciones a establecimientos que realizan actividades turísticas", publicado en Registro Oficial 200 de 11 de marzo de 2014, dispone la obligatoriedad a todos los establecimientos que realizan actividades turísticas de alojamiento, alimentos y bebidas, mantener suscritos convenios o contratos con operadores de transporte terrestre legalmente constituidos. Adicionalmente deberán informar a sus clientes sobre este servicio complementario. Esto permitirá al huésped utilizar un servicio seguro y avalado por el establecimiento.

16. La Disposición General Sexta, determina que los establecimientos que se comercialicen bajo la

modalidad "All Inclusive" o "Todo Incluido" deberán ofertar de manera transparente todos los servicios, ¿esto significa que se debe detallar en la factura todos los ítems con sus precios?

No, la finalidad de la disposición es que los servicios sean ofertados de manera transparente. Esto quiere decir que el cliente debe conocer y entender los servicios que están incluidos dentro de la tarifa que cancela, y aquellos que pueden tener un costo adicional. Esto con el propósito de evitar incidentes y futuras denuncias sobre el servicio brindado.

17. ¿Pueden los establecimientos de alojamiento turístico implementar facilidades referentes a accesibilidad para personas con discapacidad o movilidad reducida?

Las normas INEN sobre accesibilidad al medio físico, actualmente contienen 22 normas técnicas (algunas de cumplimiento obligatorio), expedidas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización. En estas normas técnicas se plantean los lineamientos que cualquier establecimiento debe implementar para ser considerado como accesible, en este sentido, de acuerdo a las facilidades que desee implementar, deberá remitirse a la norma técnica correspondiente.

18. En la disposición general décima segunda se determina que los establecimientos ubicados en áreas naturales protegidas deberán cumplir las disposiciones del Reglamento así como la normativa establecida por la Autoridad Ambiental Competente, en este caso ¿cuál precede a cuál en importancia?

El Reglamento de Alojamiento Turístico es la normativa específica que los establecimientos dedicados a esta actividad deberán dar cumplimiento, puesto que está regulando la actividad turística de alojamiento, mientras que la normativa que determine la Autoridad Ambiental, en el ámbito de sus competencias, regula el tipo de actividades turísticas que pueden desarrollarse en áreas naturales protegidas. Por tanto, no se contraponen.

19. La disposición general décima quinta, hace referencia a la obtención de registro y licencia correspondiente a alojamiento turístico para los Centros de Turismo Comunitario, ¿dónde están normados estos centros?

Mediante Acuerdo Ministerial 16, publicado en el Registro Oficial 154 del 19 de marzo de 2010, se expide el Reglamento para los Centros Turísticos Comunitarios, donde se describen los lineamientos que un Centro de Turismo Comunitario debe observar para conformarse como tal; se plantean las normas generales, derechos y obligaciones, registro, capacitación y formación profesional.

En este mismo sentido, se encuentra en vigencia el Instructivo para Registro de Centros Turísticos Comunitarios, publicado en Registro Oficial Suplemento 565 de 07 de abril de 2009.

20. En la disposición general décima séptima se determina la obligatoriedad de implementar un sistema de tratamiento de aguas residuales o pozo séptico (dependiendo de la categoría), ¿Existe una norma que explique cuáles son las capacidades requeridas?

Desde el Ministerio de Turismo no se ha elaborado una norma o manual que contenga dichas especificaciones técnicas, puesto que esto dependerá del volumen de aguas residuales generado por el establecimiento, por lo que cada establecimiento deberá buscar la técnica pertinente para implementar el requisito, de acuerdo a las características del sitio.

21. Según lo establecido en la disposición transitoria cuarta se define la obligatoriedad de contar con personal profesional o certificado en competencias laborales ¿Que se debe entender por "personal profesional"? ¿Cómo se aplica esta disposición?

Personal profesional es la persona que cuenta con título profesional que acredita el haber obtenido un nivel de formación de educación superior en una institución perteneciente al Sistema de Educación Superior. Los niveles de formación aceptados son: técnico, tecnológico, tercer nivel y

cuarto nivel.

El tema de certificación en competencias laborales, se está tratando de incorporar en todos los ámbitos concernientes a turismo, puesto que denota e implica criterios de calidad y esto conlleva un tiempo transitorio de aplicación.

La aplicación de los porcentajes establecidos en la disposición transitoria cuarta, se empleará relacionando el número de empleados que cuentan con certificación en competencias laborales o personal profesional sobre el número total de empleados permanentes que trabajan en el establecimiento de alojamiento turístico.

Los plazos para el cumplimiento progresivo de los porcentajes determinados por categoría se aplicarán a partir del registro del establecimiento ante la Autoridad Nacional de Turismo, de conformidad con lo establecido en la Disposición Transitoria Primera del Reglamento de Alojamiento Turístico.

Para el caso de que, por motivo de renuncia intempestiva de uno o más trabajadores, el establecimiento de alojamiento turístico incurra en el incumplimiento de este requisito, se concede un plazo de dos meses para que pueda cumplir con el mismo.

22. ¿Existe la posibilidad de contar con personal profesional o certificado en competencias laborales en todo el país?

Dado que es una normativa nacional, se ha previsto en la Disposición Transitoria Cuarta que los establecimientos cuenten con personal profesional o certificado en competencias laborales de manera progresiva. Esto dará a los establecimientos el tiempo suficiente para cumplir con lo estipulado.

23. La disposición transitoria quinta define la obligatoriedad de contar con personal que hable al menos un idioma extranjero, ¿cómo se aplica esta disposición?

La aplicación de los porcentajes establecidos en la disposición transitoria quinta, se empleará relacionando el número de empleados que hablen al menos un idioma extranjero sobre el número total de empleados permanentes que trabajan en el establecimiento de alojamiento turístico.

Los plazos para el cumplimiento progresivo de los porcentajes determinados por categoría se aplicarán a partir del registro del establecimiento ante la Autoridad Nacional de Turismo, de conformidad con lo establecido en la Disposición Transitoria Primera del Reglamento de Alojamiento Turístico.

Para el caso de que, por motivo de renuncia intempestiva de uno o más trabajadores, el establecimiento de alojamiento turístico incurra en el incumplimiento de este requisito, se concede un plazo de dos meses para que pueda cumplir con el mismo.

24. La disposición transitoria décima, define la implementación de instalaciones eléctricas cuyo voltaje sea 220v, ¿En dónde? ¿Cuántas? ¿Por qué?

El requisito no determina el número, ni el sitio donde deben ubicarse las instalaciones eléctricas de 220V, esto con la finalidad de que, dadas las características de cada uno de los establecimientos, sean éstos quienes definan los sitios para este tipo de instalaciones. Se sugiere que las instalaciones estén ubicadas en sitios que sean accesibles para los huéspedes como es el caso de áreas de uso común, así como en áreas de preparación de alimentos y áreas de aseo. Estas deben estar señalizadas, con el objetivo de que el huésped pueda utilizarlas en caso de contar con aparatos electrónicos que necesiten diferentes tipos de voltaje.

Adicionalmente, el objetivo de esta disposición se enmarca en el cambio de la matriz productiva.

25. ¿Por qué es obligatorio equipar con cámara de seguridad? Atenta contra la privacidad del huésped.

Varios de los requisitos establecidos ponen especial énfasis en estándares enfocados en la seguridad del turista, uno de los cinco pilares que sustentan la política turística del Ecuador. En ningún sentido se pretende atentar contra la privacidad del huésped, puesto que se solicita que, al menos una cámara se ubique en un área de uso común, por temas de seguridad.

26. En el caso de los requisitos distintivos, para acceder al reconocimiento de distintivo "Superior", algunos de ellos no son aplicables para establecimientos de ciudad.

Es importante aclarar que los requisitos descritos en el Anexo B, no necesariamente aplican a todo tipo de establecimiento. Se han determinado algunos requisitos que de manera voluntaria pueden ser cumplidos por los establecimientos, en cuyo caso se aplicará el puntaje determinado para cada requisito en su totalidad, sin fraccionarlo, para las categorías de cinco, cuatro y tres estrellas, según corresponda.

Algunos requisitos aplicarán conforme las políticas de los establecimientos, mientras que otros podrían no aplicar a cierto tipo de establecimientos, de acuerdo a su oferta.

27.Cuál es la capacidad de la habitación doble, triple y cuádruple?

La habitación doble permite la pernoctación y alojamiento de dos personas, ocupando una cama doble o dos camas individuales. Por su parte, la habitación triple permite la pernoctación y alojamiento de tres personas, ocupando tres camas individuales o una cama doble y una individual; y, la habitación cuádruple permite la pernoctación y alojamiento de cuatro personas, ocupando cuatro camas individuales, o una cama doble y dos individuales, o dos camas dobles.

28. Como se deben aplicar los requisitos que contemplan un plazo para su implementación?

En el caso de los requisitos que contemplan un plazo para su implementación (e.g. instalaciones eléctricas con voltaje 220V, trampas de grasa en áreas de preparación de alimentos), antes del cumplimiento del plazo establecido se entenderá y asumirá la aplicación del requisito de forma provisional. Una vez expirado el plazo determinado en el Reglamento de Alojamiento Turístico, se verificará el acatamiento del requisito y en caso de no cumplirse, se aplicará las medidas y sanciones correspondientes conforme a la normativa vigente.

MINISTERIO DE TURISMO.- CERTIFICO: Que el presente documento es copia del original que reposa en Coordinación Jurídica del Ministerio de Turismo, a 97 fojas.- Quito, a 12 de noviembre de 2015.- f.) Director/a de Secretaría General.

MANUAL DE APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

DIRECCIÓN DE NORMATIVA
SUBSECRETARÍA DE REGULACIÓN Y CONTROL
MINISTERIO DE TURISMO

2015

1. Introducción	2
2. Antecedentes	2
3. Objeto.....	3
4. Ámbito de aplicación.....	3
5. Alcance	3
6. Estructura general del Reglamento.....	3
7. Requisitos y medios verificables	4
ANEXO A. Requisitos obligatorios para las tipologías que no se encuentran determinadas como categoría única	5
ANEXO B. Requisitos Distintivos.....	19
ANEXO 1. HOTEL – H	25
ANEXO 2. HOSTAL - HS	40
ANEXO 3. HOSTERÍA – HT, HACIENDA TURÍSTICA – HA, LODGE - L.....	46
ANEXO 4. RESORT - RS.....	57
ANEXO 5. REFUGIO - RF.....	73
ANEXO 6. CAMPAMENTO TURÍSTICO - CT	81
ANEXO 7. CASA DE HUÉSPEDES - CH.....	85
8. Preguntas frecuentes	89

1. Introducción

Con fecha 24 de marzo de 2015, mediante Registro Oficial No. 465, se publica el Reglamento de Alojamiento Turístico, mismo que incluye los lineamientos y requisitos aplicables a la mencionada actividad a nivel nacional, dichos requisitos están incluidos en 9 anexos de acuerdo a la clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento turístico.

En este sentido, se ha evidenciado la necesidad de contar con un manual de aplicación que facilite la implementación y desarrollo de cada uno de los requisitos establecidos, así como aclarar algunos puntos del articulado que merecen una explicación adicional, la cual favorezca a la implementación por parte del usuario así como la autoridad de control.

El presente documento constituye una herramienta para el prestador de servicio turístico y la autoridad de control, ya que cuenta con la explicación de cada uno de los requisitos y su medio verificable, mismos que sirven como referencia a quien utilice la presente guía. De tal manera que se facilite el proceso de registro del establecimiento de alojamiento turístico así como estandarice los parámetros de control a ser utilizados y aplicados.

2. Antecedentes

El proceso de desarrollo del nuevo Reglamento inició en el mes de febrero del año 2014. Durante este periodo se realizó un análisis de legislación comparada de 15 países (i.e. Bolivia, Perú, Colombia, Panamá, Costa Rica, México, Argentina, República Dominicana, Venezuela, Brasil, Chile, Italia, Estados Unidos, Francia e Irlanda). A esta revisión se sumó la normativa implementada por los países de la Unión Europea (i.e. Alemania, República Checa, Hungría, Holanda, Suecia, Suiza, Estonia, Dinamarca, Bélgica, Luxemburgo, Malta, Latvia, Lithuania, y Grecia) pertenecientes a la asociación Hotel Stars Union.

El análisis incluyó revisión de las tipologías y requisitos de categorización exigidos por cada uno de los países mencionados. Además se analizó la propuesta de Reglamento trabajada en años anteriores por el sector hotelero del país.

Conscientes de la dinámica del sector de alojamiento a nivel nacional, la nueva normativa busca:

- Ordenar la actividad de alojamiento a nivel nacional
- Fomentar la práctica formal
- Elevar los estándares de calidad
- Facilitar y simplificar la tramitología

Bajo este contexto se desarrolla la presente herramienta que facilita la aplicación del Reglamento.

3. Objeto

El presente manual tiene como objeto describir los requisitos correspondientes a cada clasificación y categoría, junto con los medios verificables para la aplicación del Reglamento de Alojamiento Turístico.

4. Ámbito de aplicación

Será de obligatoria aplicación para los distintos prestadores del servicio de alojamiento turístico, así como para las autoridades de control, dentro del territorio ecuatoriano

5. Alcance

Personas naturales o jurídicas que brinden el servicio de alojamiento turístico conforme lo establecido en el Reglamento de Alojamiento Turístico.

6. Estructura general del Reglamento

El Reglamento toma en cuenta las generalidades de la actividad de alojamiento turístico y las particularidades de cada clasificación y categoría. Es así, que la normativa incluye los siguientes nueve anexos:

- Anexo A. Requisitos Obligatorios para las tipologías que no se encuentran determinadas como categoría única.- Estos requisitos aplican a todas las clasificaciones y categorías, a excepción de aquellas que se encuentran determinadas como categoría única.
- Anexo B. Requisitos Distintivos.- Son de carácter voluntario y podrán acceder al reconocimiento de calidad los establecimientos de alojamiento pertenecientes a las categorías de 3, 4 y 5 estrellas.
- Anexo 1. Hotel.- Determina los requisitos que deben cumplir de manera obligatoria los establecimientos cuya clasificación sea Hotel. Esta clasificación cuenta con las categorías de 2, 3, 4 y 5 estrellas.
- Anexo 2. Hostal.- Determina los requisitos que deben cumplir de manera obligatoria los establecimientos cuya clasificación sea Hostal. Esta clasificación cuenta con las categorías de 1, 2 y 3 estrellas.
- Anexo 3. Hostería, Hacienda Turística y Lodge.- Determina los requisitos que deben cumplir de manera obligatoria los establecimientos cuya clasificación sea una de las tres indicadas. Estas clasificaciones cuentan con las categorías de 3, 4 y 5 estrellas.
- Anexo 4. Resort.- Determina los requisitos que deben cumplir de manera obligatoria los establecimientos cuya clasificación sea Resort. Esta clasificación cuenta con las categorías de 4 y 5 estrellas.

- Anexo 5. Refugio.- Considerada como categoría única, determina los requisitos que deben cumplir de manera obligatoria los establecimientos cuya clasificación sea Refugio.
- Anexo 6. Campamento Turístico.- Considerada como categoría única, determina los requisitos que deben cumplir de manera obligatoria los establecimientos cuya clasificación sea Campamento Turístico.
- Anexo 7. Casa de Huéspedes.- Considerada como categoría única, determina los requisitos que deben cumplir de manera obligatoria los establecimientos cuya clasificación sea Casa de Huéspedes.

7. Requisitos y medios verificables

A continuación se describen los requisitos correspondientes a cada clasificación y categoría, y los medios verificables de cada uno, con el fin de evidenciar el cumplimiento del requisito según lo establecido en cada uno de los anexos del Reglamento de Alojamiento Turístico en vigencia.

Para el cumplimiento del medio verificable se podrá acoger uno o varios de los puntos descritos en la columna “MEDIO VERIFICABLE”, dependiendo del requisito.

ANEXO A. Requisitos obligatorios para las tipologías que no se encuentran determinadas como categoría única

ANEXO A. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA LAS TIPOLOGÍAS QUE NO SE ENCUENTRAN DETERMINADAS COMO CATEGORÍA ÚNICA		
Nro.	REQUISITOS	MEDIO VERIFICABLE
CONDICIONES MÍNIMAS		
1	Mantener las instalaciones de infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del establecimiento en perfectas condiciones de funcionamiento.	Todas las dependencias del establecimiento, incluido el mobiliario, equipamiento e insumos, se encuentran sin daños evidentes y en funcionamiento.
2	Limpieza e higiene son condiciones básicas para todas las categorías.	Todas las instalaciones del establecimiento se encuentran limpias, sin malos olores y presentan condiciones de higiene.
REQUISITOS GENERALES		
3	Contar con sistema de iluminación de emergencia.	Sistema de iluminación de emergencia conformado por: luces de emergencia y letreros de identificación iluminados implementado y en funcionamiento.
4	Identificar y señalizar las zonas de evacuación, puntos de encuentro, salidas de emergencia, extintores y mangueras, según las disposiciones de la Autoridad competente.	Zonas de evacuación, salidas de emergencia, puntos de encuentro, extintores y mangueras, señalizados según las disposiciones de la autoridad competente, y ubicados en lugares de fácil acceso.
5	Exhibir en cada habitación y piso, un mapa de ubicación y de evacuación conforme las disposiciones de la Autoridad competente.	Mapa de ubicación y evacuación colocado en cada habitación en un lugar visible al usuario (e.g. ubicado detrás de la puerta de cada habitación). Mapa de ubicación y evacuación colocado en cada piso en un lugar visible al usuario.

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

Nro.	REQUISITOS	MEDIO VERIFICABLE
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.	Documento que reposa física y/o digitalmente en el establecimiento donde consta el procedimiento que emplea el establecimiento para recibir a los proveedores (e.g. horarios, condiciones para evitar la generación de ruido, uso de equipos para el traslado de los insumos, uso de elementos para la manipulación de la carga, entre otros). Los horarios de atención a los proveedores se encuentran en lugares visibles.
7	Contar, aplicar y procesar cuestionarios de evaluación de satisfacción del cliente en relación a los servicios brindados y a las instalaciones del establecimiento.	• Cuestionarios de satisfacción a disposición del huésped, ubicados en las habitaciones o recepción. • Libro de comentarios y/o quejas a disposición del huésped, ubicado en la recepción. • Medios digitales para registrar comentarios y/o quejas. El establecimiento procesa la información y cuenta con un registro de quejas actualizado.
8	En caso de contar con sistemas de ambientación musical, estos deberán estar colocados en y hacia el interior del establecimiento.	Parlantes u otros sistemas de ambientación musical colocados dentro del establecimiento y que no interfieran con las áreas de descanso del huésped.
9	Equipar con contenedores de desechos, deberán estar ubicados en las áreas de uso común y áreas donde se identifique que se generan desechos.	Recipientes específicos para la colocación final de desechos de cualquier tipo, ubicados en áreas de uso común (éstas áreas pueden ser vestíbulo principal, cuartos de baño y aseo comunes, salas, entre otros) y otras áreas.
10	Identificar y señalizar las áreas asignadas para fumadores, en caso de existir.	Uso de señales y/o letreros que identifican áreas específicas para fumadores.

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

Nro.	REQUISITOS	MEDIO VERIFICABLE
11	Identificar las áreas con facilidades para personas con discapacidad.	Letreros de accesibilidad para personas con discapacidad son visibles dentro de las áreas del establecimiento. Referirse a las siguientes normas técnicas: NTE INEN 2 240:2000. Accesibilidad símbolo gráfico. NTE INEN 2 241:2000. Accesibilidad símbolo de sordera e hipoacusia o dificultades sensoriales. NTE INEN 2 242:2000. Accesibilidad símbolo de no vidente y baja visión.
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.	Letreros con información que aporta al ahorro del agua, ubicados en lugares visibles al huésped. Se encuentran en: Cuartos de baño y aseo de habitaciones. Cuartos de baño y aseo en áreas comunes. 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.	Letreros con información que aporta al ahorro de la energía, ubicados en lugares visibles al huésped. Se deberán encontrar en: Habitaciones. Áreas de uso común de los huéspedes (estas áreas pueden ser vestíbulo principal, cuartos de baño y aseo comunes, salas, entre otros). Áreas del personal.
14	Identificar y señalizar el número de piso.	Letreros con el número de piso, se encuentran en un lugar visible.
15	Identificar y señalizar las habitaciones por piso.	Letreros con identificación de las habitaciones por piso, se encuentran en un lugar visible.
16	Identificar y señalizar las áreas de huéspedes y ubicación de servicios complementarios.	Letreros con identificación de las áreas de huéspedes así como de los servicios complementarios, se encuentran en un lugar visible.

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

Nro.	REQUISITOS	MEDIO VERIFICABLE
17	Exhibir los horarios de ingreso (check in) y salida (check out) en recepción.	Horarios exhibidos en recepción, ubicados en un lugar visible al huésped.
18	Contar con personal uniformado (con distintivo o atuendo).	Personal uniformado con alguna de las siguientes opciones: • Uniforme • Distintivo: gorra, pin, colores, tipo de ropa • Atuendo típico
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.	Licencia de funcionamiento vigente y a color, expedida por la Autoridad Nacional de Turismo o el Gobierno Autónomo Descentralizado al cual se le hubiera transferido la competencia. Se encuentra exhibida en un lugar visible al huésped. Documentos originales deberán encontrarse siempre en el establecimiento.
20	Exhibir el tarifario rack anual registrado ante la Autoridad Nacional de Turismo.	Tarifa rack por huésped, por noche, por tipo de habitación y por temporada, incluida impuestos, registrada ante la Autoridad Nacional de Turismo, se encuentra exhibida en un lugar visible al huésped, de acuerdo con la política comercial del establecimiento.
21	Exhibir en la recepción el número del servicio integrado de seguridad ECU 911.	Letrero con el número del servicio integrado de seguridad ECU 911, se exhibe en recepción en un lugar visible.
22	Equipar al menos un área común con cámara de seguridad. El establecimiento deberá definir el área con mayor riesgo del mismo.	Cámara de seguridad en funcionamiento ubicada en un área común del establecimiento.
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	Dispositivo de atención inmediata, botón de seguridad, alarmas de seguridad en funcionamiento, según lo establecido por la Autoridad Competente.

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

Nro.	REQUISITOS	MEDIO VERIFICABLE
	cobertura, se preverá otro tipo de auxilio y/o apoyo inmediato.	Alarmas y/o monitoreo de seguridad privada.
24	Los nuevos establecimientos de alojamiento turístico ubicados en la franja Marino Costera deberán contar con filtros de arena para aguas grises.	Filtros de arena para aguas grises en funcionamiento, ubicados en establecimientos nuevos de la franja Marino Costera.
25	Los establecimientos de alojamiento turístico deberán contar con trampas de grasa, ubicadas en áreas de preparación de alimentos.	Trampas de grasa en áreas de preparación de alimentos en funcionamiento y limpias.
26	Los establecimientos de alojamiento turístico deberán contar con instalaciones eléctricas cuyo voltaje sea de 110V y 220V, debidamente señalizado.	Instalaciones eléctricas de voltaje 110V y 220V, señalizadas y en funcionamiento. Instalaciones 220V de preferencia ubicadas en áreas de preparación de alimentos, áreas de aseo (con el fin de conectar equipamiento como lavadora, cocina); o que estén ubicadas en sitios accesibles a los huéspedes como es el caso de áreas de uso común (estas áreas pueden ser vestíbulo principal, cuartos de baño y aseo comunes, salas, entre otros). Se puede contar con transformadores de voltaje, en funcionamiento y disponibles para uso del huésped.
INFRAESTRUCTURA		
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.	Referirse a las normas técnicas INEN de accesibilidad. - Registros que evidencien la capacitación o formación del personal del establecimiento en atención a personas con discapacidad. - Personal específico en atención a personas con discapacidad.

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

Nro.	REQUISITOS	MEDIO VERIFICABLE
28	Contar con iluminación natural y/o artificial en todas las áreas del establecimiento.	Áreas del establecimiento no pueden ser oscuras y en caso de serlo tienen un sistema de iluminación natural y/o artificial: • Ventanales. • Tragaluz / Claraboyas. • Luminarias funcionando en todas las áreas donde están ubicadas.
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).	• Ventanas en funcionamiento que permiten el flujo de aire en todas las áreas donde están ubicadas. • Sistemas de extracción de olores funcionando en todas las áreas donde están ubicados.
30	Contar con fuentes de suministro de agua permanente, con capacidad de abastecimiento para todas las áreas del establecimiento.	Red de agua potable, cisterna, tanques de agua lluvia y/o de río, tanques a nivel de suelo, tanques elevados, ojos de agua o alguna fuente proveedora de agua que tenga abastecimiento para todo el 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).	Paredes, techos, mesones y pisos con materiales de construcción para evitar la acumulación de microorganismos (e.g. baldosas, azulejo, entre otros).
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).	• Pisos antideslizantes (e.g. cerámica, porcelanato, sintéticos o similares, etc.). • Pisos con superficie irregular para evitar caídas. • Pisos con bandas adhesivas antideslizantes. • Pisos en escaleras pueden utilizar piso industrial o semi-industrial con cantoneras. • Pisos con alfombras que evitan y previenen deslizamiento.

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

Nro.	REQUISITOS	MEDIO VERIFICABLE
33	Destinar áreas para uso común y/o múltiple para huéspedes.	Áreas destinadas a uso de huéspedes (e.g. salas de espera, áreas recreativas, áreas de descanso, áreas de lectura, vestíbulo principal, cuartos de baño y aseo comunes, entre otras).
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.	Referirse a la Ley Orgánica de Regulación y Control del Tabaco. Registro Oficial 497 de 22 de julio de 2011.
35	Contar con un área o espacio específico para la separación y almacenamiento de desechos sólidos.	Área para la disposición final de desechos sólidos, posee contenedores que pueden estar diferenciados para cada tipo de desecho.
36	Contar con un área de almacenamiento de lencería en el establecimiento (ropa de cama, toallas, entre otros).	Bodega(s) o compartimentos de ama de llaves generales o por piso, que contengan ropa de cama, ropa de baño. Pueden estar identificados mediante letreros.
37	Contar con bodegas y/o compartimentos específicos para almacenamiento de utilería, productos de limpieza y de servicio a dependencias del establecimiento, entre otros.	Bodega(s) y/o compartimentos de productos de limpieza, utilería. Pueden estar identificados mediante letreros.
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.	- Bodega(s) y/o compartimentos para almacenamiento de herramientas e implementos para mantenimiento. Deben estar separadas de materiales inflamables o alimentos. Pueden estar identificados mediante letreros. - Maletín con herramientas básicas ubicado en un compartimento separado de materiales inflamables o alimentos.
SERVICIOS		

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

Nro.	REQUISITOS	MEDIO VERIFICABLE
39	Proveer de agua las veinticuatro horas.	Cisternas, tanques elevados, tanques a nivel del suelo y/o red de agua potable existentes y en funcionamiento dentro del establecimiento que permita el abastecimiento de agua permanentemente en el establecimiento, dispuesta para uso del huésped.
40	Servicio de custodia de equipaje.	Servicio a disposición de los huéspedes del establecimiento de alojamiento que se oferta en recepción o en otra área del establecimiento. Puede estar incluido en la información ofrecida al huésped en la habitación, así como también se puede describir en los medios de difusión y comercialización del establecimiento (plataformas web, redes sociales, publicidad digital e impresa).
41	Servicio de internet en áreas de uso común. No aplica en localidades donde no existe el servicio.	Cobertura de internet en áreas destinadas a uso común del huésped (estas áreas pueden ser vestíbulo principal, salas, áreas de lectura, entre otras), por cualquier medio (e.g. wifi, cable, entre otros).
42	Botiquín con contenido básico según lo establecido en este Reglamento.	Mueble, caja o maleta que contiene los suministros médicos descritos en el Reglamento.
43	Servicio de recepción, conserjería o guardianía las 24 horas.	Atención al cliente, servicio de seguridad en el establecimiento durante las 24 horas.
44	Proveer el servicio diario de limpieza.	Horarios diarios del servicio de limpieza establecidos en el documento pertinente del establecimiento. Pueden estar descritos en el informativo ofrecido al huésped en la habitación, establecidos según las políticas o necesidades del establecimiento.

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

Nro.	REQUISITOS	MEDIO VERIFICABLE
45	Contar con un plan de seguridad que incluya mecanismos de contingencia y atención de emergencias, según lo establecido por la Autoridad competente.	Documento que reposa física y digitalmente en el establecimiento. Puede estar incorporado en el manual de operaciones de la empresa.
ÁREAS DE CLIENTES		
CUARTOS DE BAÑO Y ASEO EN ÁREAS COMUNES		
46	Identificar y señalizar por género los cuartos de baño y aseo en áreas comunes.	Baños en áreas comunes tienen letreros de identificación para hombres y mujeres o unisex.
47	La dimensión de los cuartos de baño y aseo estará determinada por la capacidad del servicio a prestar.	En el artículo 13 del Acuerdo Interministerial 20120002 "Reglamento Sustitutivo para el Control del Funcionamiento de los Servicios Higiénicos y Baterías Sanitarias en los establecimientos turísticos", se indica que el número de baños será determinado de acuerdo a la capacidad del establecimiento, de acuerdo a lo siguiente: - Hasta 30 personas, 1 servicio higiénico* general - 31 - 60 personas, 2 servicios higiénicos (1 por género) - 61 - 120 personas, 4 servicios higiénicos (2 por género) - 121 - 180 personas, 1 batería sanitaria** por cada género - 181 en adelante, 2 baterías sanitarias por cada género *Servicio higiénico: lugar que cuente con el siguiente equipamiento principal: 1 inodoro, 1 lavamanos. Se puede cumplir los requerimientos señalados con la existencia de inodoros por cada género y lavamanos de uso compartido, para el caso de servicios higiénicos por género.

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

Nro.	REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE
			**Batería sanitaria: lugar que cuenta como mínimo con el siguiente equipamiento principal: 2 inodoros, 2 urinarios, 2 lavamanos. El urinario se exigirá solamente para el género masculino.
48	Equipamiento e insumos	Inodoro con asiento y tapa;	Inodoro con asiento y tapa (según el tipo de inodoro) sin daños evidentes y en funcionamiento.
49		Lavamanos;	Lavamanos sin daños evidentes y en funcionamiento.
50		Espejo sobre el lavamanos;	Espejo sobre el lavamanos sin daños evidentes.
51		Tomacorriente;	Tomacorriente sin daños evidentes y en funcionamiento.
52		Basurero con funda y tapa;	Basurero con funda y tapa sin daños evidentes.
53		Dispensador de jabón de pared o desechable;	Dispensador de jabón sin daños evidentes y en funcionamiento.
54		Jabón líquido;	Jabón líquido disponible para el uso del cliente.
55		Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables;	• Secador automático de manos sin daños evidentes y en funcionamiento. • Dispensador de toallas sin daños evidentes, y siempre equipado con el insumo. • Toallas de mano para uso individual
56		Porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área de cuarto de baño y aseo;	Porta papel o dispensador de papel higiénico sin daños evidentes y en funcionamiento.
57		Papel higiénico;	Papel higiénico disponible para uso del huésped.

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

Nro.	REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE
58		Dispensador de desinfectante de manos dentro o fuera del servicio higiénico;	Dispensador de desinfectante de manos sin daños evidentes y en funcionamiento.
59		Gel desinfectante de manos;	Gel desinfectante de manos disponible para uso del huésped.
60		Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso;	Iluminación eléctrica en funcionamiento para uso del huésped.
61		Cartilla de control de limpieza.	Registro de limpieza diaria, ubicado en un lugar visible al huésped. Registro puede incluir: fecha, nombre de quien realiza la limpieza, tipo de limpieza, insumo requerido, reporte de novedades (daños), firma.
HABITACIONES			
62	Los establecimientos de alojamiento deberán contar con un mínimo de 5 habitaciones.		Número de habitaciones con las que cuenta el establecimiento.
63	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso.		Iluminación eléctrica en funcionamiento para uso del huésped.
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.		Al menos las siguientes medidas: Cama de una plaza 80x190 cm. (dimensión mínima aplicable para sofá cama) Cama de una plaza y media 105x190 cm. Cama de dos plazas (full) 135x190 cm. Cama de dos y media plazas (queen) 156x200 cm. Cama de tres plazas (king) 200x200 cm.

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

Nro.	REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE
65	Equipamiento	Colchón;	Colchón sin daños evidentes.
66		Protector de colchón;	Protector de colchón sin daños evidentes, que permiten mantener la superficie de descanso limpia con el máximo nivel de higiene.
67		Sábanas;	Sábanas sin daños evidentes.
68		Cobija(s);	Cobija(s) sin daños evidentes.
69		Cubrecama, edredón o plumón duvet;	Cubrecama, edredón o plumón duvet sin daños evidentes.
70		Almohada(s) por plaza;	Almohada(s) sin daños evidentes y por plaza.
71		Protector de almohada;	Protector de almohada sin daños evidentes, que permiten mantener la superficie de descanso limpia con el máximo nivel de higiene.
72		Al menos un velador o mesa de noche;	Velador o mesa de noche sin daños evidentes y en funcionamiento.
73		Basurero.	Basurero con o sin tapa, sin daños evidentes.
74	Cobija extra a petición del huésped.		Cobija extra a petición del huésped sin daños evidentes.
75	Al menos dos tomacorrientes para uso de huéspedes.		Tomacorriente sin daños evidentes y en funcionamiento.
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.		• Teléfono en todas las habitaciones sin daños evidentes y en funcionamiento, con listado de extensiones telefónicas internas para uso del cliente. • Sistema de comunicación interna cuando no se disponga de servicio telefónico (e.g. timbre, campana, entre otros).

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

Nro.	REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE
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.		Documento físico o digital disponible en la habitación del huésped, que al menos contenga: Horarios de ingreso y salida Teléfonos de apoyo y emergencias (ECU 911) Servicios generales y adicionales ofrecidos al huésped, costos en caso de aplicar y horarios Otra información general para conocimiento del cliente.
78	Contar con agua para consumo en la habitación.		Agua para consumo disponible en contenedores desechables o de vidrio.
CUARTO DE BAÑO Y ASEO PRIVADO Y/O COMPARTIDO (PARA LOS CASOS QUE APLIQUE)			
79	Equipamiento	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso;	Iluminación eléctrica en funcionamiento para uso del huésped.
80		Tina y/o ducha con división de espacios entre esta y el área restante del baño;	Ducha y/o tina sin daños evidentes y en funcionamiento, incluidos la división de espacios entre ésta y el área restante del baño. La división de espacios de la tina y/o ducha se cumple con la cortina de baño u otro (e.g. cortina corrediza, biombos, tabique de vidrio sin puerta).
81		Lavamanos;	Lavamanos sin daños evidentes y en funcionamiento.
82		Espejo sobre el lavamanos;	Espejo sobre el lavamanos sin daños evidentes.
83		Barra de seguridad en tina y/o ducha y/o elemento antideslizante para el piso;	- Barra de seguridad ubicada en la tina y/o ducha sin daños evidentes. - Elementos antideslizantes (bandas adhesivas, alfombrillas flexibles, cerámicas, porcelanatos, entre otros) ubicados en el

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

Nro.	REQUISITOS	MEDIO VERIFICABLE
		piso de la ducha y/o tina.
84	Tomacorriente (excepción para establecimientos según sus políticas);	Tomacorriente sin daños evidentes y en funcionamiento.
85	Inodoro con asiento y tapa;	Inodoro con asiento y tapa (según el tipo de inodoro) sin daños evidentes y en funcionamiento.
86	Basurero con tapa;	Basurero con tapa sin daños evidentes.
87	Toallero y/o gancho;	Toallero y/o gancho sin daños evidentes y en funcionamiento.
88	Jabón en lavamanos;	Jabón en lavamanos disponible para uso del huésped.
89	Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables para cuarto de baño y aseo compartido;	• Secador automático de manos sin daños evidentes y en funcionamiento, este requisito aplica para el cuarto de baño y aseo compartido. • Dispensador de toallas sin daños evidentes, este requisito aplica para el cuarto de baño y aseo compartido.
90	Porta papel dentro del área de cuarto de baño y aseo privado;	Porta papel sin daños evidentes y en funcionamiento.
90-A	Porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca del área de cuarto de baño y aseo compartido;	Porta papel o dispensador de papel higiénico sin daños evidentes y en funcionamiento.
91	Papel higiénico.	Papel higiénico disponible para uso del huésped.
92	Vaso en cuarto de baño y aseo en habitación privada.	Vaso sin daño evidente, disponible para uso del huésped.

ANEXO B. Requisitos Distintivos

ANEXO B. REQUISITOS DISTINTIVOS			
REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE
No.	REQUISITOS DISTINTIVOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO CATEGORIZADOS COMO 5, 4 Y 3 ESTRELLAS	PUNTAJE	
SERVICIO			
1	Proveer del servicio o renta de equipos deportivos.	2	Equipos deportivos pueden ser: bicicletas, cascos, guantes, kayaks, snorkel, salvavidas, tablas de surf, entre otros, sin daños evidentes y en funcionamiento. - Servicio descrito en el documento informativo ubicado en la habitación y/o en información del establecimiento en medios impresos y/o digitales para su comercialización. - Letreros que indican la renta de equipos deportivos.
2	Contar con al menos dos facilidades para mascotas (áreas de descanso, áreas de paseo, entre otras).	3	Las áreas para mascotas se encuentran funcionando y cuentan con depósito de desechos de mascotas. Letreros de identificación de las áreas destinadas al descanso, paseo, recreación de mascotas.

ANEXO B. REQUISITOS DISTINTIVOS

REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE
			Las facilidades constan en la información del establecimiento en medios impresos y/o digitales para la comercialización.
3	Contar con torres de observación o miradores.	4	Torres de observación o miradores habilitados y sin daños evidentes, que brindan las seguridades para garantizar la integridad de quienes la usan. - Torres de observación o miradores publicitadas a través de los medios impresos y/o digitales para la comercialización. - Letreros que indican la ubicación de las torres de observación o miradores dentro del establecimiento.
4	Contar con senderos o caminos para recorridos exteriores de personas con discapacidad, conforme lo establecido por la Autoridad competente.	5	Senderos o caminos con superficie regular, lisa y antideslizante, identificados a través de letreros y señalizados como aptos para personas con discapacidad. Referirse a NTE INEN 2 301:2001. Accesibilidad pavimentos.
5	Personal multilingüe, al menos tres empleados.	5	Al menos tres empleados que cuenten con certificados de suficiencia, aprobación (nivel intermedio para establecimientos categorizados como 3 estrellas, nivel avanzado para establecimientos categorizados como 4 y 5 estrellas) o dominio de dos idiomas, excluido el español.
6	Señalética en todo el establecimiento en idiomas: inglés y español.	3	Letreros en todo el establecimiento, de: servicios, instalaciones, áreas de huéspedes, entre otros, disponibles en inglés y español.
CALIDAD			
7	Contar con sistemas de cortesías y atenciones a huéspedes destacados y/o frecuentes.	3	Plan de fidelidad de clientes donde se incluya estrategias de hospitalidad y mercadeo para clientes frecuentes o destacados, puede incluir: descuentos, gratuidades en alojamiento o servicios complementarios, ofertas 2x1, promociones de noches adicionales gratuitas, entre otras.

ANEXO B. REQUISITOS DISTINTIVOS

REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE
8	Demostrar la ejecución de auditorías internas de calidad al menos una vez al año.	5	Informes de auditorías de calidad internas donde se exponen las no conformidades. Plan de mejoras anual basado en las no conformidades de la auditoría, con el fin de obtener conformidades en el nuevo proceso de auditoría. Registro histórico de las auditorías de calidad anuales.
9	Al menos el 15% de los productos para alimentación son orgánicos.	5	Política de sostenibilidad del establecimiento incluye la adquisición de al menos un 15% de productos orgánicos, del total de productos alimenticios requeridos para el establecimiento. Medio verificable: Registros semanales o mensuales de compras totales del establecimiento vs. compras de productos orgánicos. Recomendaciones para cumplimiento: Sistemas propios de producción orgánica abastecen las necesidades del establecimiento. Sistemas de certificación como producto orgánico (de ser posible).
10	Contar con un manual de procedimientos.	5	Documento físico o digital que contiene la descripción de actividades y su procedimiento de implementación en el establecimiento.
11	Contar con ropa de cama hipoalergénica	4	Ropa de cama hipoalergénica en todas las habitaciones, puede incluir: • Funda o protector de almohada antiácaros • Cubrecama, edredón o cobijas hipoalergénicas. • Sobre la cama se puede incluir un cobertor plastificado, que se retira por la noche.

ANEXO B. REQUISITOS DISTINTIVOS

REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE
RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA			
12	Ofrecer al huésped actividades que involucren a la comunidad local.	4	Listado de actividades ofertadas que incluyen un trato directo con la comunidad local y registro fotográfico que evidencie el desarrollo de actividades de los huéspedes que involucren a la comunidad local. Las actividades pueden incluir: compra de artesanías o productos ofertados por la comunidad, visita a centros culturales o atractivos manejados por la comunidad.
13	Al menos el 15% de sus proveedores son microempresas o grupos comunitarios de su entorno local más cercano.	5	Política de sostenibilidad y responsabilidad empresarial del establecimiento, incluye la adquisición de al menos un 15% de productos de microempresas o grupos comunitarios locales, respecto del total de productos requeridos por el establecimiento. Registros semanales o mensuales de compras totales del establecimiento vs. compras de productos a microempresarios locales.
14	Contar y aplicar con una política de responsabilidad social corporativa.	4	La política de responsabilidad social corporativa se encuentra por escrito y existe un registro histórico de las acciones de responsabilidad social ejecutadas por la empresa desde la incorporación de la política
AMBIENTAL			

ANEXO B. REQUISITOS DISTINTIVOS

REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE
15	Fomentar el uso de técnicas constructivas, materiales locales y diseños propios de la arquitectura de la zona que armonice con el entorno.	5	• Materiales de construcción del establecimiento son de la zona y provienen de fuentes sostenibles. • Arquitectura del establecimiento fomenta la arquitectura local (diseños para la interpretación).
16	Contar con cocinas de inducción.	5	Cocinas de inducción implementadas en el establecimiento.
17	Contar con programas de manejo de desechos (elaboración de abono, reciclaje de plásticos, entre otros).	5	• Reciclaje propio de desechos inorgánicos: vidrio, papel, plásticos, metales. • Entrega de desechos inorgánicos a empresas especializadas en el tratamiento de dichos insumos (documentos de evidencia de la entrega, historial de entregas (incluye peso) • Reutilización de desechos orgánicos para abono, biodigestores, alimentación de animales.
18	Contar con fuentes de energía alternativa (hidráulica, solar, eólica, entre otras).	5	• Paneles solares. • Energía hídrica o hidráulica, aprovecha los saltos de agua o mareas para generar energía. • Energía eólica, aprovecha la fuerza del viento para generar energía. • Energía mareomotriz, aprovecha la fuerza de las olas del mar para generar energía.
19	Uso de productos biodegradables.	5	Facturas mensuales de las compras de productos para el establecimiento donde se evidencie que al menos el 15% corresponde a productos biodegradables. El establecimiento tiene una política de sostenibilidad donde se menciona que el establecimiento prioriza la compra de productos biodegradables.

ANEXO B. REQUISITOS DISTINTIVOS

REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE
20	Demostrar la ejecución de auditorías internas de medio ambiente al menos una vez al año.	5	Informes de auditorías ambientales internas donde se exponen las no conformidades. Plan de mejoras anual basado en las no conformidades de la auditoría con el fin de obtener conformidades en el nuevo proceso de auditoría. Registro histórico de las auditorías ambientales anuales.
21	Contar y aplicar con una política de sostenibilidad.	4	Política de sostenibilidad se encuentra por escrito y consta en el documento pertinente del establecimiento.
22	Contar con un manual para la implementación de buenas prácticas ambientales.	4	Manual de implementación de buenas prácticas ambientales, escrito y disponible; informes de avance de implementación del manual.

ANEXO 1. HOTEL – H

ANEXO 1. HOTEL – H			
REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE
Nro.	REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA INSTALACIONES GENERALES		
1	Servicio de estacionamiento temporal para vehículo (embarque y desembarque de pasajeros), frente al establecimiento.		- Sitio de ingreso y salida de vehículos, ubicado frente al establecimiento para embarque y desembarque de pasajeros. - Servicio ofrecido por personal exclusivo, para embarque y desembarque de equipaje y pasajeros.
2	Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento. En caso de que con la aplicación del porcentaje el resultado sea menor a 3, mínimo 3 espacios de estacionamiento, para las categorías de 5, 4 y 3 estrellas.		Porcentaje de estacionamientos con los que cuenta el establecimiento (propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones) en relación al número total de habitaciones con las que cuenta el establecimiento de alojamiento turístico. En caso de que la aplicación del porcentaje sea menor a 3, mínimo 3 espacios de estacionamiento, para las categorías de 5, 4 y 3 estrellas. Para los establecimientos de 2 estrellas este requisito no aplica.
3	Generador de emergencia	Para suministro general de energía eléctrica para todo el establecimiento.	Sistema de energía suplementario que abastezca a todo el establecimiento, implementado y en funcionamiento.

ANEXO 1. HOTEL – H

REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE
		Para servicios comunales básicos: ascensores, salidas de emergencia, pasillos, áreas comunes.	Sistema de energía suplementario que abastezca a servicios comunales básicos, implementado y en funcionamiento.
		Sistema de iluminación de emergencia.	Sistema de iluminación de emergencia implementado y en funcionamiento.
4	Agua caliente en lavabos de cuartos de baño y aseo en áreas comunes.	Con grifería con sistema temporizado.	Grifería con sistema temporizado ubicada en cuartos de baño y aseo en áreas comunes, donde se requiere ahorro en el consumo de agua. Sistema o dispositivo de calentamiento de agua (e.g. calefón, termostato, caldero, bomba de calor, entre otros), en funcionamiento para lavabos en cuartos de baño y aseo en áreas comunes.
		Las 24 horas.	Sistema o dispositivo de calentamiento de agua permanente (e.g. calefón, termostato, caldero, bomba de calor, entre otros), en funcionamiento para lavabos en cuartos de baño y aseo en áreas comunes, las 24 horas.
		Centralizada.	Sistema o dispositivo de calentamiento de agua (e.g. calefón, termostato, caldero, bomba de calor, entre otros), en funcionamiento para lavabos en cuartos de baño y aseo en áreas comunes.
5	Cambiador de pañales de bebé en cuartos de baño y aseo ubicados en áreas comunes.		Cambiador de pañales en cuartos de baño y aseo en áreas comunes, ubicado en uno de los servicios higiénicos por género o unisex. Se encuentra sin daños evidentes y en funcionamiento.
6	Contar con (por lo menos) los siguientes servicios/ubicación: 1) Piscina. 2) Hidromasaje. 3) Baño turco 4) Sauna. 5) Gimnasio.		Número de servicios prestados en relación al total de servicios en el listado. Los servicios prestados deben estar en funcionamiento. Servicio de peluquería puede ser propio o contratado.

ANEXO 1. HOTEL – H

REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE
	6) SPA. 7) Servicio de peluquería. 8) Local comercial afín a la actividad. Ej. Agencia de viajes, artesanías, etc.; se considerará como un solo servicio a uno o más locales comerciales. 9) Áreas deportivas. 10) Exposición de colección de arte permanente o temporal. 11) Salones para eventos. 12) Establecimiento ubicado en un edificio patrimonial que cuente con la respectiva declaratoria por parte de la autoridad competente. 13) Tienda virtual para venta de productos ecuatorianos por catálogo.		
7	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial y/o natural.		El acondicionamiento térmico en áreas de uso común (estas áreas pueden ser vestíbulo principal, salas, entre otras), tanto el enfriamiento o calefacción, pueden ser mediante sistemas artificiales o naturales. Sistemas de operación individual o centralizada. • Sistema de aire acondicionado, ventilador, calefactores, chimeneas, sin daños evidentes y en funcionamiento. • Técnicas de construcción que permitan el acondicionamiento térmico.
8	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal:	Cuartos de baño y aseo Duchas Vestidores Área de almacenamiento de artículos personales	Áreas de uso exclusivo del personal se encuentran identificadas, señalizadas y en funcionamiento.

ANEXO 1. HOTEL – H

REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE
		(casilleros)	
		Área de comedor	
		Área administrativa	
ACCESOS			
9	Una entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicio.	Contar con una entrada principal para clientes al área de recepción, sin obstáculos, independiente de la entrada para servicio (personal y proveedores) Contar con una entrada para servicio independiente de la entrada de clientes La entrada para servicio podría contar con equipos o instrumentos para el traslado y almacenamiento de materiales o carga. Letreros visibles de identificación de áreas de ingreso de personal y proveedores.	
ASCENSORES			
10	Ascensor(es) para uso de huéspedes. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales.	Si el establecimiento posee dos o más pisos, incluyendo planta baja.	Ascensor se encuentra disponible para uso de huéspedes y en funcionamiento.
		Si el establecimiento posee tres o más pisos, incluyendo planta baja.	
11	Ascensor de servicio. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales.	Si el establecimiento posee dos o más pisos, incluyendo planta baja.	Ascensor se encuentra disponible para uso de personal de servicio y en funcionamiento.

ANEXO 1. HOTEL – H

REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE
ÁREAS DE CLIENTES			
Áreas de clientes - General			
12	Centro de negocios con servicio de internet.	16 horas	Área específica para uso del huésped en funcionamiento, que cuenta con equipamiento de oficina, medios telemáticos (e.g. computadores con servicio de internet, correo electrónico, explorador web, videoconferencia, chat, entre otros); y/o puestos informáticos consistentes en espacios de trabajo que incluyen instalaciones de red y eléctricas. Letreros de identificación del servicio con el horario del mismo.
		12 horas	
13	Área de vestíbulo	Incluye recepción (con mobiliario), conserjería y salas.	Área ubicada a la entrada del establecimiento, que cuenta con área de recepción o recibimiento, área de custodia de equipaje y salas de estar disponibles para uso del huésped. El área de recibimiento cuenta con mobiliario que permite el registro del huésped y con las facilidades (e.g. teléfono, computador) que necesita la persona que se encuentra en la recepción. Exhibe los horarios de check in y check out y los documentos de funcionamiento del establecimiento. Sala de estar (en caso de contar) puede contener: - Sillas o sillones para el descanso de huéspedes. - Mesa de centro. La sala de estar está comunicada pero no insertada en el área de recepción o recibimiento.
		Y recepción (con mobiliario)	
14	La recepción deberá contar con las facilidades necesarias para prestar atención a personas con discapacidad.		• Recepción del establecimiento puede contar con una sección del mostrador con una altura de 0,7 metros aproximadamente (tolerancia +/- 5 cm) libre bajo la superficie de apoyo, de forma que permita una correcta aproximación por parte de personas en silla de ruedas.

ANEXO 1. HOTEL – H

REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE
			- Personal con conocimiento en lenguaje de señas. - Dispositivos que permitan la comunicación e interpretación con el cliente. - Registro(s) o certificado(s) de al menos una persona que evidencien la capacitación en atención a personas con discapacidad.
15	Restaurante dentro de las instalaciones del establecimiento.	Y cafetería	Área dentro de las instalaciones del establecimiento o que forma parte del mismo, destinada al expendio de comida, platos fuertes a la carta o en menú. Puede incluir cafetería, destinada al expendio de comida rápida, bebidas frías y/o calientes. Incluye mesas y sillas. Servicio ofrecido mediante carta en español e inglés. Áreas de restaurante y/o cafetería se encuentran habilitadas y en funcionamiento.
		Que incluya servicio de cafetería	
		Y/o cafetería	
		Con carta en español e inglés	
16	Servicio de preparación de dietas especiales y restricciones alimenticias bajo pedido del huésped.		Preparación de dietas especiales bajas en carbohidratos o grasas, o con la restricción de ciertos alimentos. Servicio consta en la lista de servicios que reposan de manera física o digital en la habitación del huésped o es informado al huésped mediante su página web.
17	Bar en zona diferenciada del área del restaurante y con instalaciones propias, dentro del establecimiento.		Área dentro de las instalaciones del establecimiento o que forma parte del mismo, destinada principalmente para el expendio de bebidas alcohólicas. Cuenta con licores y cristalería. Cuenta con elementos para la elaboración de cocteles (e.g. coctelera, mortero, colador de malla fina, medidor, acanalador, sacacorchos, mezcladora, copa dosificadora, recipiente para catas, entre otros) Área se encuentra habilitada y funcionando.
	Servicio de bar dentro del establecimiento.		Servicio de expendio de bebidas principalmente alcohólicas.

ANEXO 1. HOTEL – H

REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE
Áreas de clientes - Habitaciones		
18	Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.	Porcentaje de habitaciones para personas con discapacidad en relación al total de habitaciones con las que cuenta el establecimiento de alojamiento turístico. Habitaciones para personas con discapacidad se encuentran identificadas. Preferentemente están ubicadas en la planta baja o junto a los ascensores y se encuentran habilitadas. Se considerarán habitaciones que dispongan de facilidades para personas con cualquier tipo de discapacidad: física, sensorial (visual, auditiva) e intelectual. Para el caso de discapacidad física, observar a las siguientes normas técnicas: NTE INEN 2 300:2001. Accesibilidad espacio, dormitorios. NTE INEN 2 293:2001. Accesibilidad área higiénico sanitaria.
19	Habitaciones con cuarto de baño y aseo privado.	Cada habitación del establecimiento cuenta con cuarto de baño y aseo para uso exclusivo del huésped, se encuentra habilitada y en funcionamiento.
20	Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.	El acondicionamiento térmico en cada habitación, tanto el enfriamiento o calefacción, pueden ser mediante sistemas artificiales o naturales, podrán estar permanentes en la habitación o a petición del huésped. • Sistema de aire acondicionado, ventilador, calefactores, chimeneas, sin daños evidentes y en funcionamiento. • Técnicas de construcción que permitan el acondicionamiento térmico.
21	Habitaciones insonorizadas, para los nuevos establecimientos.	Habitaciones con elementos o mecanismos (e.g. aislantes, absorbentes, puertas acústicas, silenciadores, entre otros) ubicados en paredes, techo, piso, puertas o ventanas, que no permiten el paso del sonido a la habitación.
22	Internet en todas las habitaciones	Cobertura de internet en habitaciones está disponible y en funcionamiento.

ANEXO 1. HOTEL – H

REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE
23	Caja de seguridad en habitación.	Caja de seguridad en la habitación, con sistema de seguridad con llave, clave, huella digital o sistema de cierre, sin daños evidentes y en funcionamiento. Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción, sin daños evidentes y en funcionamiento, con sistema de seguridad con llave, clave, huella digital o sistema de cierre.
	Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.	
24	Cerradura para puerta de acceso a la habitación.	Elemento de cierre en puertas, sin daños evidentes y funcionando (e.g. cerradura manual, cerradura electromagnética, aldaba, pasador, manija, picaporte).
25	Almohada extra a petición del huésped.	Almohadas adicionales existentes en bodega o compartimentos de ama de llaves. Almohadas sin daños evidentes.
26	Frigobar.	Pequeño refrigerador con o sin bebidas y/o alimentos para el consumo de los huéspedes. Frigobar sin daños evidentes y funcionando.
27	Portamaletas.	• Portamaletas fijo, sin daños evidentes y funcionando. • Portamaletas portátil / plegable, sin daños evidentes y funcionando.
28	Clóset y/o armario.	Área o mueble para la colocación de ropa, insumos y objetos personales, sin daños evidentes y en funcionamiento.
29	Escritorio y/o mesa.	Mesa o escritorio (no velador ni mesa de noche), sin daños evidentes y funcionan todas sus partes.
30	Silla, sillón o sofá.	Silla, sillón o sofá sin daños evidentes y en funcionamiento.
31	Funda de lavandería.	Funda de lavandería ubicada en la habitación para uso del huésped.
32	Luz de velador o cabecera por plaza.	• Lámpara ubicada en el velador, mesa de noche o de pared, sin daños evidentes y funcionando. • Lámpara tipo aplique en la pared, sin daños evidentes y funcionando.

ANEXO 1. HOTEL – H

REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE
			Focos, lámparas, led sobre la cama, en funcionamiento.
33	Cortina completa y visillo o blackout y visillo. El blackout o la cortina completa pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.		Sistema de oscurecimiento en la habitación sin daños evidentes y funcionando (e.g. cortina completa y visillo, persianas, blackout, puerta interior de la ventana, entre otros).
	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.		
34	Televisión ubicada en mueble o soporte	Con acceso a canales nacionales e internacionales, con televisión por cable o televisión satelital.	Televisión a color sin daños evidentes y funcionando, ubicada en un mueble o soporte. Control remoto sin daños evidentes y funcionando. Acceso a canales nacionales, dependiendo de la categoría del establecimiento. Acceso a televisión por cable o satelital, dependiendo de la categoría del establecimiento.
		Con acceso a canales nacionales.	
35	Teléfono en habitación		Teléfono dentro de la habitación.
	Teléfono en cuarto de baño y aseo.		Teléfono en cuarto de baño y aseo.
	Sistema de comunicación.		Aparato sin daños evidentes y en funcionamiento. Sistema de comunicación interna habilitado y en funcionamiento (e.g. timbre, campana, entre otros).
36	Servicio telefónico	Discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación.	Servicio ofrecido se encuentra descrito en el informativo de servicios ofrecidos al huésped en la habitación o en la página web del establecimiento. Servicio telefónico en la habitación para uso del huésped, con posibilidad de

ANEXO 1. HOTEL – H

REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE
		Con atención en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés.	discado nacional e internacional, además del uso al interior del establecimiento. Servicio telefónico ofrecido por personal que hable español y un idioma extranjero. Servicio telefónico ofrecido permanentemente.
		Las 24 horas.	
		Servicio nacional e internacional en la recepción.	
Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo privado			
37	Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado.	Agua caliente.	Sistema o dispositivo de calentamiento de agua (e.g. calefón, termostato, caldero, bomba de calor, entre otros), en funcionamiento para duchas en cuartos de baño y aseo privados.
		Centralizada	
		Las 24 horas.	Sistema o dispositivo de calentamiento de agua permanente (e.g. calefón, termostato, caldero, bomba de calor, otros), en funcionamiento para duchas en cuartos de baño y aseo privados las 24 horas.
38	Iluminación independiente sobre el lavamanos.		Iluminación eléctrica en funcionamiento para uso del huésped, sobre el lavamanos.
39	Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.		Espejo sobre el lavamanos sin daños evidentes.
	Espejo sobre el lavamanos.		
40	Espejo flexible de aumento.		Espejo con brazo flexible de aumento, sin daños evidentes.
41	Secador de cabello.		Secador de cabello sin daños evidentes y en funcionamiento.
42	Juego de toallas por huésped	Cuerpo	Juego de toallas sin manchas, sin daños evidentes, por huésped, según las

ANEXO 1. HOTEL – H

REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE
		Manos	especificaciones por categoría.
		Cara	
43	Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.		Toalla de piso sin manchas, sin daños evidentes.
44	Amenities de limpieza	Champú	Amenities de limpieza como cortesía complementaria disponibles para uso del huésped en el cuarto de baño y aseo privado, según las especificaciones por categoría.
		Jabón	
		Papel higiénico de repuesto	
		Acondicionador	
45	Amenities de cuidado personal	Crema	Amenities de cuidado personal como cortesía complementaria disponibles para uso del huésped en el cuarto de baño y aseo privado, según las especificaciones por categoría.
		Pañuelos desechables	
		Cotonetes	
46	Amenities adicionales	Gorro de baño	Amenities adicionales como cortesía complementaria disponibles para uso del huésped en el cuarto de baño y aseo privado, según las especificaciones por categoría.
		Peinilla	
		Lustrador de zapatos	
		Kit dental	
		Costurero	
47	Bata de baño.		Bata de baño disponible para uso del huésped sin manchas, sin daños evidentes.
48	Zapatillas disponibles en la habitación.		Zapatillas de baño desechables, talla promedio, disponible en la habitación.
SERVICIOS			
49	Servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación.		Hoja de control de alarma-despertador en recepción, disponible en digital o en físico. Información sobre servicio de despertador está disponible en la información al huésped en la habitación.

ANEXO 1. HOTEL – H

REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE
50	Servicio de lavandería propio o contratado.		Información del servicio y costos se encuentra disponible en la información al huésped en la habitación. Funda de lavandería.
51	Servicio de limpieza en seco propio o contratado.		Servicio por prenda. Información del servicio con el detalle de condiciones, costos y tiempos, se encuentra disponible para el huésped en la habitación.
52	Servicio de planchado	Propio o contratado.	Servicio por prenda. Información del servicio con el detalle de condiciones, costos y tiempos, se encuentra disponible para el huésped en la habitación. Plancha a disposición del huésped se encuentra en la habitación, sin daños evidentes y en funcionamiento.
		Plancha a disposición del huésped.	
		Servicio propio o contratado y/o plancha a disposición del huésped.	
53	Servicio de alimentos y bebidas a la habitación	24 horas	Información del servicio y costos se encuentra disponible en la información al huésped en la habitación. Incluye horarios, establecidos de acuerdo a la categoría del establecimiento. Documento físico del menú se encuentra en la habitación, definido en español e inglés, de preferencia.
		16 horas	
		12 horas	
		Carta definida para este servicio en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés	

ANEXO 1. HOTEL – H

REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE
54	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.		Porcentaje o número del personal profesional o certificado en competencias laborales, en relación al total del personal permanente que labora en el establecimiento, de acuerdo a cada categoría. - Personal con título profesional (educación técnica superior y sus equivalentes, educación tecnológica superior y sus equivalentes, educación superior de grado o de tercer nivel y educación superior de posgrado o de cuarto nivel). - Personal certificado en competencias laborales
55	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.		Porcentaje o número del personal que hable al menos un idioma extranjero, en relación al total del personal permanente que labora en el establecimiento, de acuerdo a cada categoría. Personal que cuente con certificado de suficiencia o de aprobación (nivel intermedio para establecimientos categorizados como 2 y 3 estrellas, nivel avanzado para establecimientos categorizados como 4 y 5 estrellas) o dominio del idioma extranjero, en áreas de contacto y atención al huésped (e.g. recepción, conserjería, administración de restaurante, cafetería y/o bar, jefatura de ama de llaves, gerencia, botones, entre otros).
56	Personal bilingüe que brinde el servicio de recepción, conserjería o guardianía las 24 horas.		Personal que cuente con certificado de suficiencia, aprobación (nivel intermedio para establecimientos categorizados como 2 y 3 estrellas, nivel avanzado para establecimientos categorizados como 4 y 5 estrellas) o dominio de dos o más idiomas (incluido el español), ubicado en recepción, conserjería o guardianía, durante las 24 horas.
57	Servicio de botones, con atención en español y un	24 horas	Empleado encargado del transporte de equipaje desde el vehículo hacia el establecimiento, habitación y viceversa.

ANEXO 1. HOTEL – H

REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE
	idioma extranjero, de preferencia inglés.	16 horas	Empleado cuenta con certificado de suficiencia, aprobación (nivel intermedio) o dominio de un idioma extranjero, de preferencia inglés.
58	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con:	Sistema de tratamiento de aguas residuales	Sistema de tratamiento de aguas residuales implementado en el establecimiento se encuentra en funcionamiento.
		Al menos pozo séptico	Pozo séptico implementado en el establecimiento se encuentra en funcionamiento.
59	Los nuevos establecimientos, ubicados dentro del territorio nacional deberán contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales.		Sistema de tratamiento de aguas residuales implementado en el establecimiento se encuentra en funcionamiento.
60	Servicio médico para emergencias propio o contratado.		• Contrato con servicio médico externo disponible en caso de emergencias. • Departamento médico dentro del establecimiento, se encuentra habilitado y en funcionamiento. • Listado de médicos que presten sus servicios en el establecimiento.
61	Valet parking		Servicio de recepción del vehículo, estacionamiento y entrega del mismo que se encuentra disponible a la llegada y salida del cliente que llega en vehículo al establecimiento. Servicio se encuentra ofrecido en la página web del establecimiento.
62	Servicio de transfer, propio o contratado (puerto o aeropuerto - establecimiento y viceversa).		Servicio propio o contratado disponible para uso del huésped, desde el puerto o aeropuerto al establecimiento y/o viceversa. Servicio se encuentra descrito en el informativo ubicado en la habitación o en la página web del establecimiento.

ANEXO 1. HOTEL – H

REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE
63	Cuenta con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, voucher.	Información sobre formas de pago consta en la publicidad y medios de comercialización del establecimiento (plataformas web, redes sociales, entre otros), de acuerdo a la política del establecimiento. Documento escrito con las facilidades o información visible al huésped sobre las formas de pago se encuentra en la recepción.
64	Circuito cerrado de cámaras de seguridad con capacidad de almacenamiento de al menos 30 días.	Registros de video. Central de video del sistema de cámaras funcionando.
65	Silla de ruedas disponible para uso del huésped.	Silla de ruedas disponible para uso del huésped en caso de solicitarlo, sin daños evidentes y en funcionamiento.
66	Servicio adicional a petición del huésped.	Cama extra
		Cuna
		Silla de bebé

ANEXO 2. HOSTAL - HS

ANEXO 2. HOSTAL - HS		
REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE
Nro.	REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA	
	INSTALACIONES GENERALES	
1	Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento.	Porcentaje de estacionamientos con los que cuenta el establecimiento (propio o contratado, dentro o fuera del establecimiento) en relación al número total de habitaciones con las que cuenta el establecimiento de alojamiento turístico.
2	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial y/o natural.	El acondicionamiento térmico en áreas de uso común (estas áreas pueden ser vestíbulo principal, salas, entre otras), tanto el enfriamiento o calefacción, pueden ser mediante sistemas artificiales o naturales. Sistemas de operación individual o centralizada. - Sistema de aire acondicionado, ventilador, calefactores, chimeneas, sin daños evidentes y en funcionamiento. - Técnicas de construcción que permitan el acondicionamiento térmico.
3	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal:	Cuartos de baño y aseo
		Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)
		Área de comedor.
ACCESOS		

ANEXO 2. HOSTAL - HS

REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE
4	Una entrada principal de clientes y otra de servicio.	Contar con una entrada principal para clientes al área de recepción, sin obstáculos, independiente de la entrada para servicio (personal y proveedores). Contar con una entrada para servicio independiente a la entrada de clientes. La entrada para servicio podría contar con equipos o instrumentos para el traslado y almacenamiento de materiales o carga. Letreros visibles de identificación de áreas de ingreso de personal y proveedores.
ÁREAS DE CLIENTES		
Áreas de clientes - General		
4-A	Área de recepción (con mobiliario).	El área de recibimiento cuenta con mobiliario que permite el registro del huésped y con las facilidades (e.g. teléfono, computador) que necesita la persona que se encuentra en la recepción. Exhibe los horarios de check in y check out y los documentos de funcionamiento del establecimiento.
Áreas de clientes - Habitaciones		
5	Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.	Porcentaje de habitaciones para personas con discapacidad en relación al total de habitaciones del establecimiento de alojamiento turístico. Habitaciones para personas con discapacidad se encuentran identificadas. Preferentemente están ubicadas en la planta baja y se encuentran habilitadas. Se considerarán habitaciones que dispongan de facilidades para personas con cualquier tipo de discapacidad: física, sensorial (visual, auditiva) e intelectual. Para el caso de discapacidad física, referirse a las siguientes normas técnicas: NTE INEN 2 300:2001. Accesibilidad espacio, dormitorios. NTE INEN 2 293:2001. Accesibilidad área higiénico sanitaria.

ANEXO 2. HOSTAL - HS

REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE
6	Habitaciones	Privadas con cuarto de baño y aseo privado.	El establecimiento cuenta con habitaciones privadas con cuartos de baño y aseo privados que se encuentran habilitados y en funcionamiento.
		Privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.	El establecimiento cuenta con habitaciones privadas con cuartos de baño y aseo privados y/o compartidos que se encuentran habilitados y en funcionamiento.
		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.	El establecimiento cuenta con habitaciones privadas y/o compartidas con cuartos de baño y aseo privados y/o compartidos que se encuentran habilitados y en funcionamiento.
7	Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.		El acondicionamiento térmico en cada habitación, tanto el enfriamiento o calefacción, pueden ser mediante sistemas artificiales o naturales, podrán estar permanentes en la habitación o a petición del huésped. - Sistema de aire acondicionado, ventilador, calefactores, chimeneas, sin daños evidentes y en funcionamiento. - Técnicas de construcción que permitan el acondicionamiento térmico.
8	Servicio telefónico	Servicio nacional e internacional en la recepción	Servicio ofrecido se encuentra descrito en la página web del establecimiento. Servicio telefónico ofrecido permanentemente. Sistema de comunicación interna habilitado y en funcionamiento (e.g. timbre, campana, entre otros).
		Servicio nacional en la recepción	
		Sistema de comunicación	
9	Caja fuerte en la habitación.		Caja fuerte en la habitación, con sistema de seguridad con llave, clave, huella digital o sistema de cierre, sin daños evidentes y en funcionamiento.
	Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.		Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción, sin daños evidentes y en funcionamiento, con sistema de seguridad con llave, clave, huella digital o

ANEXO 2. HOSTAL - HS

REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE
		sistema de cierre.
10	Cerradura para puerta de acceso a la habitación.	Elemento de cierre en puertas, sin daños evidentes y funcionando (e.g. cerradura manual, cerradura electromagnética, aldaba, pasador, manija, picaporte)
11	Almohada extra a petición del huésped.	Almohadas adicionales existentes en bodega o compartimentos de ama de llaves. Almohadas sin daños evidentes.
12	Portamaletas.	• Portamaletas fijo, sin daños evidentes y funcionando. • Portamaletas portátil/plegable, sin daños evidentes y funcionando.
13	Clóset o armario. Clóset, armario o colgador de ropa.	Área para la colocación de ropa, insumos y objetos personales, sin daños evidentes y en funcionamiento.
14	Escritorio o mesa.	Mesa o escritorio (no velador ni mesa de noche), se encuentra sin daños evidentes y funcionan todas sus partes.
15	Silla, sillón o sofá.	Silla, sillón o sofá sin daños evidentes y en funcionamiento.
16	Luz de velador o cabecera en habitación.	• Lámpara ubicada en el velador o mesa de noche, sin daños evidentes y funcionando. • Lámpara tipo aplique en la pared, sin daños evidentes y funcionando. • Focos, lámparas, led sobre la cama, en funcionamiento.
17	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.	Sistema de oscurecimiento en la habitación, sin daños evidentes y funcionando (e.g. cortina completa y visillo, persianas, blackout, puerta interior de la ventana, entre otros).
Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo privado		
18	Agua caliente disponible en	Agua caliente
		Sistema o dispositivo de calentamiento de agua (e.g. calefón, termostato,

ANEXO 2. HOSTAL - HS

REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE
	ducha de cuartos de baño y aseo privado y/o compartido.	Centralizada	caldero, bomba de calor, entre otros), en funcionamiento para duchas en cuartos de baño y aseo privados.
		Las 24 horas	Sistema o dispositivo de calentamiento de agua permanente (e.g. calefón, termostato, caldero, bomba de calor, entre otros), en funcionamiento para duchas en cuartos de baño y aseo privados, las 24 horas.
19	Juego de toallas por huésped	Cuerpo Manos	Juego de toallas sin manchas, sin daños evidentes, por huésped, según las especificaciones por categoría.
20	Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos. Espejo sobre el lavamanos.		Espejo sobre el lavamanos sin daños evidentes.
21	Secador de cabello a solicitud del huésped.		Secador de cabello sin daños evidentes y en funcionamiento.
22	Amenities de limpieza	Champú Jabón Papel higiénico de repuesto	Amenities de limpieza como cortesía complementaria disponibles para uso del huésped en el cuarto de baño y aseo en la habitación, según las especificaciones por categoría.
SERVICIOS			
23	Contar con formas de pago que incluyan tarjetas de crédito y/o débito o vouchers.		Información sobre formas de pago consta en la publicidad y medios de comercialización del establecimiento (plataformas web, redes sociales, entre otros), de acuerdo a la política del establecimiento. Documento escrito con las facilidades o información visible al huésped sobre las formas de pago se encuentra en la recepción.
24	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.		Porcentaje o número del personal profesional o certificado en competencias laborales, en relación al total del personal permanente que labora en el establecimiento, de acuerdo a cada categoría. Personal con título profesional (educación técnica superior y sus equivalentes, educación tecnológica superior y sus equivalentes, educación superior de grado o de tercer nivel y educación superior de posgrado o de cuarto nivel).

ANEXO 2. HOSTAL - HS

REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE
		Personal certificado en competencias laborales
25	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.	Porcentaje o número del personal que hable al menos un idioma extranjero, en relación al total del personal permanente que labora en el establecimiento, de acuerdo a cada categoría. Personal que cuente con certificado de suficiencia o de aprobación (nivel intermedio para establecimientos categorizados como 2 y 3 estrellas) o dominio del idioma extranjero, en áreas de contacto y atención al huésped (e.g. recepción, administración, entre otros).
26	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico	Pozo séptico implementado en el establecimiento se encuentra en funcionamiento.

ANEXO 3. HOSTERÍA – HT, HACIENDA TURÍSTICA – HA, LODGE - L

ANEXO 3. HOSTERÍA - HT HACIENDA TURÍSTICA - HA LODGE - L			
REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE
Nro.	REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA		
	INSTALACIONES GENERALES		
1	Generador de emergencia	Para suministro general de energía eléctrica para todo el establecimiento.	Sistema de energía suplementario que abastezca a todo el establecimiento, implementado y en funcionamiento.
		Para suministro de energía eléctrica en servicios básicos: salidas de emergencia, pasillos y áreas comunes.	Sistema de energía suplementario que abastezca a servicios comunales básicos, implementado y en funcionamiento.
2	Sistema de protección contra insectos.		• Mosquiteros para ventanas, puertas y/o camas, sin daños evidentes. • Dispositivos para el control de insectos.
3	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial y/o natural.		El acondicionamiento térmico en áreas de uso común (estas áreas pueden ser vestíbulo principal, salas, entre otras), tanto el enfriamiento o calefacción, pueden ser mediante sistemas artificiales o naturales. Sistemas de operación individual o centralizada. • Sistema de aire acondicionado, ventilador, calefactores, chimeneas, sin daños evidentes y en funcionamiento. • Técnicas de construcción que permitan el acondicionamiento térmico.

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

REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE
4	Contar con (por lo menos) los siguientes servicios/actividades/ubicación: 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; 9) Realizar caminatas; 10) Realizar cabalgatas; 11) Realizar rodeos; 12) Vinculación de la comunidad local en las actividades turísticas realizadas por el establecimiento; 13) Equipo de uso diario para actividades del establecimiento (al menos botas de caucho y poncho de aguas); 14) Juegos de salón (mesas de billa y/o billar, mesas de ping pong); 15) Áreas deportivas; 16) Establecimiento ubicado en un edificio patrimonial que cuente con la respectiva declaratoria por parte de la autoridad competente.	Número de servicios prestados en relación al total de servicios en el listado. Los servicios prestados deben estar en funcionamiento.

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

REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE
4-A	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal:	Cuartos de baño y aseo	Áreas de uso exclusivo del personal se encuentran identificadas, señalizadas y en funcionamiento.
		Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	
		Área de comedor	
ACCESOS			
5	Una entrada principal al área de recepción para clientes, y otra entrada de servicio.		Contar con una entrada principal para clientes al área de recepción, sin obstáculos, independiente de la entrada para servicio (personal y proveedores). Contar con una entrada para servicio independiente de la entrada de clientes. La entrada para servicio podría contar con equipos o instrumentos para el traslado y almacenamiento de materiales o carga. Letreros visibles de identificación de áreas de ingreso de personal y proveedores.
ÁREAS DE CLIENTES			
Áreas de clientes - General			
6	Área de vestíbulo y recepción (con mobiliario).		Área ubicada a la entrada del establecimiento, cuenta con área de recepción o recibimiento. El área de recibimiento cuenta con mobiliario que permite el registro del huésped y con las facilidades (e.g. teléfono, computador) que necesita la persona que se encuentra en la recepción. Exhibe los horarios de check in y check out y los documentos de funcionamiento del establecimiento.

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

REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE
7	Restaurante dentro de las instalaciones del establecimiento.	Que incluya servicio de cafetería.	Área dentro de las instalaciones del establecimiento o que forma parte del mismo, destinada al expendio de comida, platos fuertes a la carta o en menú. Incluye el servicio de cafetería, destinado al expendio de comida rápida, bebidas frías y/o calientes. Incluye mesas y sillas. Servicio ofrecido mediante carta en español e inglés, de preferencia. Áreas de restaurante se encuentra habilitada y en funcionamiento.
		Carta en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés.	
8	Servicio de preparación de dietas especiales y restricciones alimenticias bajo pedido del huésped.		Preparación de dietas especiales bajas en carbohidratos o grasas, o con la restricción de ciertos alimentos. Servicio consta en la lista de servicios que reposan de manera física o digital en la habitación del huésped o es informado al huésped mediante su página web.
9	Área de bar dentro del establecimiento.		Área dentro de las instalaciones del establecimiento o que forma parte del mismo, destinada principalmente al expendio de bebidas alcohólicas. Cuenta con licores y cristalería. Cuenta con elementos para la elaboración de cocteles (e.g. coctelera, mortero, colador de malla fina, medidor, acanalador, sacacorchos, mezcladora, copa dosificadora, recipiente para catas, entre otros) Área se encuentra habilitada y funcionando.
Áreas de clientes - Habitaciones			

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

REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE
10	Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.	Porcentaje de habitaciones para personas con discapacidad en relación al total de habitaciones con las que cuenta el establecimiento de alojamiento turístico. Habitaciones para personas con discapacidad se encuentran identificadas. Preferentemente están ubicadas en la planta baja y se encuentran habilitadas. Se considerarán habitaciones que dispongan de facilidades para personas con cualquier tipo de discapacidad: física, sensorial (visual, auditiva) e intelectual. Para el caso de discapacidad física, referirse a las siguientes normas técnicas: NTE INEN 2 300:2001. Accesibilidad espacio, dormitorios. NTE INEN 2 293:2001. Accesibilidad área higiénico sanitaria.
11	Habitaciones	Las habitaciones del establecimiento son privadas y cuentan con cuarto de baño y aseo para uso exclusivo del huésped, se encuentran habilitadas y en funcionamiento.
	Privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.	Las habitaciones del establecimiento son privadas y cuentan con cuartos de baño y aseo privado y/o compartido, se encuentran habilitadas y en funcionamiento.
12	Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.	El acondicionamiento térmico en cada habitación, tanto el enfriamiento o calefacción, pueden ser mediante sistemas artificiales o naturales, podrán estar permanentes en la habitación o a petición del huésped. • Sistema de aire acondicionado, ventilador, calefactores, chimeneas, sin daños evidentes y en funcionamiento. • Técnicas de construcción que permitan el acondicionamiento térmico.
13	Internet en todas las habitaciones	Cobertura de internet en habitaciones está disponible y en funcionamiento.

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

REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE
14	Caja de seguridad en habitación.	Caja de seguridad en la habitación, con sistema de seguridad con llave, clave, huella digital o sistema de cierre, sin daños evidentes y en funcionamiento. Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción, sin daños evidentes y en funcionamiento, con sistema de seguridad con llave, clave, huella digital o sistema de cierre.
	Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.	
15	Sistema de cierre para puerta de acceso a la habitación.	Elemento de cierre en puertas, sin daños evidentes y funcionando (e.g. cerradura manual, cerradura electromagnética, aldaba, pasador, manija, picaporte).
16	Almohada extra a petición del huésped.	Almohadas adicionales existentes en bodega o compartimentos de ama de llaves. Almohadas sin daños evidentes.
17	Portamaletas.	• Portamaletas fijo, sin daños evidentes y funcionando. • Portamaletas portátil / plegable, sin daños evidentes y funcionando.
18	Clóset y/o armario.	Área o mueble para la colocación de ropa, insumos y objetos personales sin daños evidentes y en funcionamiento.
19	Escritorio y/o mesa.	Mesa o escritorio (no velador ni mesa de noche), sin daños evidentes y funcionan todas sus partes.
20	Silla, sillón o sofá.	Silla, sillón o sofá sin daños evidentes y en funcionamiento.
21	Funda de lavandería.	Funda de lavandería ubicada en la habitación para uso del huésped.
22	Luz de velador.	• Lámpara ubicada en el velador o mesa de noche, sin daños evidentes y funcionando. • Vela. • Lámpara tipo aplique en la pared, sin daños evidentes y funcionando.

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

REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE
23	Cortina completa y visillo o blackout y visillo. El blackout o la cortina completa pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.	Sistema de oscurecimiento en la habitación sin daños evidentes y funcionando (e.g. cortina completa y visillo, persianas, blackout, puerta interior de la ventana, entre otros).
	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.	
24	Servicio telefónico o sistema de comunicación que permita la comunicación desde la recepción hacia la habitación y viceversa.	Servicio ofrecido se encuentra descrito en el informativo de servicios ofrecidos al huésped en la habitación o en la página web del establecimiento. Aparato sin daños evidentes y en funcionamiento. Sistema de comunicación interna habilitado y en funcionamiento (e.g. timbre, campana, entre otros).
Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo privado		
25	Agua caliente disponible en ducha y/o tina en cuarto de baño y aseo privado.	Sistema o dispositivo de calentamiento de agua (e.g. calefón, termostato, caldero, bomba de calor, entre otros), en funcionamiento para duchas y/o tinas en cuartos de baño y aseo privados y/o compartidos.
26	Iluminación independiente sobre el lavamanos.	Iluminación eléctrica en funcionamiento para uso del huésped, sobre el lavamanos.
27	Juego de toallas por huésped	Cuerpo
		Manos
		Cara
28	Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.	Toalla de piso sin manchas, sin daños evidentes.
29	Amenities de limpieza	Champú
		Jabón
		Papel higiénico de repuesto

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

REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE
		Acondicionador	
		Gorro de baño	
SERVICIOS			
30	Servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación.		Hoja de control de alarma-despertador en recepción, disponible en digital o en físico. Información sobre servicio de despertador está disponible en la información al huésped en la habitación.
31	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.		Porcentaje o número del personal profesional o certificado en competencias laborales, en relación al total del personal permanente que labora en el establecimiento, de acuerdo a cada categoría. - Personal con título profesional (educación técnica superior y sus equivalentes, educación tecnológica superior y sus equivalentes, educación superior de grado o de tercer nivel y educación superior de posgrado o de cuarto nivel). - Personal certificado en competencias laborales
32	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.		Porcentaje o número del personal que hable al menos un idioma extranjero, en relación al total del personal permanente que labora en el establecimiento, de acuerdo a cada categoría. Personal que cuente con certificado de suficiencia o de aprobación (nivel intermedio para establecimientos categorizados como 3 estrellas, nivel avanzado para establecimientos categorizados como 4 y 5 estrellas) o dominio del idioma extranjero, en áreas de contacto y atención al huésped (e.g. recepción, conserjería, administración de restaurante o bar, jefatura de ama de llaves, gerencia, entre otros).

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

REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE
33	Personal bilingüe que brinde el servicio de recepción, conserjería o guardianía las 24 horas.	Personal que cuente con certificado de suficiencia, aprobación (nivel intermedio para establecimientos categorizados como 3 estrellas, nivel avanzado para establecimientos categorizados como 4 y 5 estrellas) o dominio de dos o más idiomas (incluido el español), ubicado en recepción, conserjería o guardianía, durante las 24 horas.
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.
35	Los nuevos establecimientos, ubicados dentro del territorio nacional deberán contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales.	Sistema de tratamiento de aguas residuales implementado en el establecimiento se encuentra en funcionamiento.
36	Servicio de alimentos y bebidas a la habitación con servicio en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés.	Información del servicio, costos y horarios se encuentran disponibles en la información al huésped en la habitación.
	Servicio de alimentos y bebidas a la habitación.	Documento físico del menú se encuentra en la habitación, definido en español e inglés, de preferencia.

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

REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE
37	Plan de seguridad y atención de emergencias.	Plan de seguridad y atención de emergencias por escrito, incorporado en el manual de operaciones de la empresa. Plan de seguridad y atención de emergencias puede contener: - Mecanismos de contingencia - Plan de actuación y evacuación ante desastres naturales. - Plan de actuación y evacuación ante situaciones de emergencia, incluyendo robos e incendios.
38	Servicio de primeros auxilios.	Servicio ofrecido se encuentra descrito en el informativo de servicios ofrecidos al huésped en la habitación o en la página web del establecimiento. • Asistencia inmediata en caso de accidentes, disponible para el huésped. • Personal formado para prestar servicios de primeros auxilios.
39	Señalética de los servicios y áreas de uso común del establecimiento.	Letreros informativos de los servicios ofrecidos. Letreros informativos de las áreas de uso común del establecimiento (estas áreas pueden ser vestíbulo principal, salas, áreas de lectura, entre otras).
40	Cuenta con formas de pago que incluyan tarjetas de crédito y/o débito o vouchers.	Información sobre formas de pago consta en la publicidad y medios de comercialización del establecimiento (plataformas web, redes sociales, entre otros), de acuerdo a la política del establecimiento. Documento escrito con las facilidades o información visible al huésped sobre las formas de pago se encuentra en la recepción.
41	Servicio de lavandería propio o contratado.	Información del servicio y costos se encuentra disponible en la información al huésped en la habitación. Funda de lavandería.

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

REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE
42	Servicio de planchado	Propio o contratado.	Servicio por prenda. Información de este servicio con el detalle de condiciones, costos y tiempos, se encuentra disponible para el huésped en la habitación. Al menos una plancha a disposición del huésped, sin daños evidentes y en funcionamiento. Información de este servicio consta en la lista de servicios que reposan de manera física en la habitación del huésped.
		Plancha a disposición del huésped.	
43	Circuito cerrado de cámaras de seguridad con capacidad de almacenamiento de al menos 30 días.		Registros de video. Central de video del sistema de cámaras funcionando.
44	Silla de ruedas disponible para uso del huésped.		Silla de ruedas disponible para uso del huésped en caso de solicitarlo, sin daños evidentes y en funcionamiento.
45	Servicio adicional a petición del huésped.	Cama extra	Camas, cunas, sillas de bebé disponibles en el establecimiento para uso del huésped en caso de solicitarlo, se encuentran sin daños evidentes y en funcionamiento.
		Cuna	
		Silla de bebé	
46	Servicio telefónico y/o equipos que permitan la comunicación hacia el exterior del establecimiento.		Servicio ofrecido se encuentra descrito en el informativo de servicios ofrecidos al huésped en la habitación o en la página web del establecimiento (e.g. servicio telefónico, según la disponibilidad del servicio; radio; entre otros).

ANEXO 4. RESORT - RS

ANEXO 4. RESORT - RS			
REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE
Nro.	REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA		
	INSTALACIONES GENERALES		
1	Servicio de estacionamiento temporal para vehículo (embarque y desembarque de pasajeros), frente al establecimiento.		- Sitio de ingreso y salida de vehículos, ubicado frente al establecimiento para embarque y desembarque de pasajeros. - Servicio ofrecido por personal exclusivo, para embarque y desembarque de equipaje y pasajeros.
2	Estacionamientos dentro de las instalaciones del establecimiento.		Porcentaje de estacionamientos con los que cuenta el establecimiento (dentro de las instalaciones) en relación al número total de habitaciones con las que cuenta el establecimiento de alojamiento turístico.
3	Generador de emergencia para suministro general de energía eléctrica para todo el establecimiento.		Sistema de energía suplementario que abastezca a todo el establecimiento, implementado y en funcionamiento.
4	Agua caliente en lavabos de cuartos de baño y aseo en áreas comunes.	Las 24 horas.	Sistema o dispositivo de calentamiento de agua permanente (e.g. calefón, termostato, caldero, bomba de calor, entre otros), en funcionamiento para lavabos en cuartos de baño y aseo en áreas comunes, las 24 horas.
		Centralizada.	Sistema o dispositivo de calentamiento de agua (e.g. calefón, termostato, caldero, bomba de calor, entre otros), en funcionamiento para lavabos en cuartos de baño y aseo en áreas comunes.
		Con grifería con sistema temporizado.	Grifería con sistema temporizado ubicada en cuartos de baño y aseo en áreas comunes, donde se requiere ahorro en el consumo de agua. Sistema o dispositivo de calentamiento de agua (e.g. calefón, termostato, caldero, bomba de calor, entre otros), en funcionamiento para lavabos en cuartos de baño y aseo en áreas comunes.

ANEXO 4. RESORT - RS

REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE
5	Contar con (por lo menos) los siguientes servicios: 1) Piscinas que atiendan a los tipos de usuarios (adultos y niños) y piscinas para actividades ofertadas (recreativas, salud, entre otras); 2) Hidromasaje; 3) Baño turco; 4) Sauna; 5) Gimnasio; 6) SPA; 7) Servicio de peluquería; 8) Local comercial afín a la actividad. Ej. Agencia de viajes, artesanías, etc., se considerará como un solo servicio a uno o más locales comerciales; 9) Salones para eventos; 10) Salas lúdicas o de entretenimiento; 11) Áreas deportivas.	Número de servicios prestados en relación al total de servicios en el listado. Los servicios prestados deben estar en funcionamiento. Servicio de peluquería puede ser propio o contratado.
6	Contar con las siguientes actividades:	Actividades lúdico - recreativas
		Actividades culturales
		Actividades físico - deportivas
		Actividades educativas.
7	Espacios específicos destinados para actividades lúdico - recreativas, culturales y educativas (al menos).	Número de áreas destinadas a las actividades desarrolladas en el establecimiento. Letreros en las áreas destinadas a las actividades a desarrollarse en el establecimiento.

ANEXO 4. RESORT - RS

REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE
8	Sistema de señalética interna relativa a los servicios y recintos de uso común de las instalaciones deportivas y recreativas.		Letreros informativos de los servicios ofertados. Letreros informativos de las áreas de uso común de las instalaciones deportivas y recreativas.
9	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial y/o natural.		El acondicionamiento térmico en áreas de uso común (estas áreas pueden ser vestíbulo principal, salas, entre otras), tanto el enfriamiento o calefacción, pueden ser mediante sistemas artificiales o naturales. Sistemas de operación individual o centralizada. • Sistema de aire acondicionado, ventilador, calefactores, chimeneas, sin daños evidentes y en funcionamiento. • Técnicas de construcción que permitan el acondicionamiento térmico.
10	Contar con áreas de uso exclusivo del personal:	Cuartos de baño y aseo	Áreas de uso exclusivo del personal se encuentran identificadas, señalizadas y en funcionamiento.
		Duchas	
		Vestidores	
		Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	
		Área de comedor	
		Área administrativa	
ACCESOS			

ANEXO 4. RESORT - RS

REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE
11	Una entrada principal al área de recepción para clientes y otra entrada de servicio.	Contar con una entrada principal para clientes al área de recepción, sin obstáculos, independiente de la entrada para servicio (personal y proveedores). Contar con una entrada para servicio independiente de la entrada de clientes. La entrada para servicio podría contar con equipos o instrumentos para el traslado y almacenamiento de materiales o carga. Letreros visibles de identificación de áreas de ingreso de personal y proveedores.
ASCENSORES		
12	Ascensor(es) para uso de huéspedes si el establecimiento posee dos o más pisos, incluye planta baja. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales.	Ascensor se encuentra disponible para uso de huéspedes y en funcionamiento.
13	Ascensor de servicio si el establecimiento posee dos o más pisos (incluye planta baja). No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales.	Ascensor se encuentra disponible para uso de personal de servicio y en funcionamiento.
ÁREAS DE CLIENTES		
Áreas de clientes - General		
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
		8 horas
		Personal específico para la atención y asistencia al cliente, ubicado en varias dependencias del establecimiento. Personal cuenta con certificado de suficiencia o aprobación (nivel avanzado establecimientos de 4 y 5 estrellas) o dominio de un idioma extranjero, de preferencia inglés, en las áreas de contacto y atención al huésped (e.g. recepción, conserjería, administración de restaurante, cafetería y/o bar, jefatura de ama de llaves, gerencia, botones, entre otros).

ANEXO 4. RESORT - RS

REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE
15	Centro de negocios con servicio de internet.	16 horas	Área específica para uso del huésped en funcionamiento, que cuenta con equipamiento de oficina, medios telemáticos (e.g. computadores con servicio de internet, correo electrónico, explorador web, videoconferencia, chat, entre otros); y/o puestos informáticos consistentes en espacios de trabajo que incluyen instalaciones de red y eléctricas. Letreros de identificación del servicio con el horario del mismo.
		8 horas	
16	Área de vestíbulo incluye: recepción con mobiliario e Internet; conserjería y salas.		Área ubicada a la entrada del establecimiento, que cuenta con área de recepción o recibimiento, área de custodia de equipaje y salas de estar disponibles para uso del huésped. El área de recibimiento cuenta con mobiliario que permite el registro del huésped y con las facilidades (e.g. teléfono, computador) que necesita la persona que se encuentra en la recepción. Exhibe los horarios de check in y check out y los documentos de funcionamiento del establecimiento. Sala de estar puede contener: - Sillas o sillones para el descanso de huéspedes. - Mesa de centro. La sala de estar está comunicada pero no insertada en el área de recepción o recibimiento.
17	La recepción deberá contar con las facilidades necesarias para prestar atención a personas con discapacidad.		• Recepción del establecimiento puede contar con una sección del mostrador con una altura de 0,7 metros aproximadamente (tolerancia +/- 5 cm) libre bajo la superficie de apoyo, de forma que permita una correcta aproximación por parte de personas en silla de ruedas. • Personal con conocimiento en lenguaje de señas. • Dispositivos que permitan la comunicación e interpretación con

ANEXO 4. RESORT - RS

REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE
			el cliente. Registro(s) o certificado(s) de al menos una persona que evidencien la capacitación en atención a personas con discapacidad.
18	Restaurantes (al menos)	Buffet	Áreas dentro de las instalaciones del establecimiento o que forman parte del mismo, destinada al expendio de comida, platos fuertes a la carta, menú fijo o buffet. Número de restaurantes por tipo de servicio ofrecido (buffet, y/o especialidad). Incluye mesas y sillas. Servicio ofrecido mediante carta en español e inglés, de preferencia. Áreas se encuentran habilitadas y en funcionamiento.
		Especialidad	
		Carta en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés	
19	Servicio de preparación de dietas especiales y restricciones alimenticias bajo pedido del huésped.		Preparación de dietas especiales bajas en carbohidratos o grasas, o con la restricción de ciertos alimentos. Servicio consta en la lista de servicios que reposan de manera física o digital en la habitación del huésped o es informado al huésped mediante su página web.
20	Cafetería dentro de las instalaciones del establecimiento, con atención por 18 horas.		Área dentro de las instalaciones del establecimiento o que forma parte del mismo, destinada al expendio de comida rápida, bebidas frías y/o calientes. Incluye mesas y sillas. Área de cafetería se encuentra habilitada y en funcionamiento. Letrero de identificación del área.
	Servicio de cafetería dentro de las instalaciones del establecimiento, con atención por 12 horas.		Servicio de cafetería ofrecido se encuentra en el documento de información al cliente o en la página web del establecimiento.

ANEXO 4. RESORT - RS

REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE
21	Bar en zona diferenciada del área del restaurante y con instalaciones propias, dentro del establecimiento.		Área dentro de las instalaciones del establecimiento o que forma parte del mismo, destinada principalmente para el expendio de bebidas alcohólicas. Cuenta con licores y cristalería. Cuenta con elementos para la elaboración de cocteles (e.g. coctelera, mortero, colador de malla fina, medidor, acanalador, sacacorchos, mezcladora, copa dosificadora, recipiente para catas, entre otros) Área se encuentra habilitada y funcionando.
22	Terrazas y áreas verdes con una superficie mínima equivalente (al menos el porcentaje por categoría del total del terreno.	40%	Porcentaje de áreas verdes y terrazas en relación al total del área del terreno donde se encuentra ubicado el establecimiento.
		20%	
23	Área equipada para la práctica de juegos infantiles al aire libre (columpios u otros).		Área que cuenta con las estructuras de plástico, madera, entre otros destinadas para juegos infantiles (e.g. columpios, resbaladeras, entre otros).
24	Sistema de sonido ambiental en áreas interiores y exteriores.		Parlantes u otros sistemas de ambientación musical colocados en el establecimiento.
25	Equipos para la intercomunicación con todos los recintos del establecimiento.		Teléfonos celulares, radios portátiles u otros dispositivos, disponibles para uso del personal, que permiten la comunicación con todos los recintos del establecimiento. Dispositivos se encuentran en funcionamiento.
Áreas de clientes - Habitaciones			

ANEXO 4. RESORT - RS

REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE
26	Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.	Porcentaje de habitaciones para personas con discapacidad en relación al total de habitaciones con las que cuenta el establecimiento de alojamiento turístico. Habitaciones para personas con discapacidad se encuentran identificadas. Preferentemente están ubicadas en la planta baja o junto a los ascensores y se encuentran habilitadas. Se considerarán habitaciones que dispongan de facilidades para personas con cualquier tipo de discapacidad: física, sensorial (visual, auditiva) e intelectual. Para el caso de discapacidad física, referirse a las siguientes normas técnicas: NTE INEN 2 300:2001. Accesibilidad espacio, dormitorios. NTE INEN 2 293:2001. Accesibilidad área higiénico sanitaria.
27	Diferentes tipos de estándar en acomodación (suite presidencial, suite y habitación superior) (al menos).	Habitaciones con características diferentes a la habitación estándar. Número de tipos de habitaciones en el establecimiento de diferentes tipos, en relación al número total de habitaciones estándar.
28	Habitaciones con cuarto de baño y aseo privado.	Cada habitación del establecimiento cuenta con cuarto de baño y aseo para uso exclusivo del huésped, se encuentra habilitado y en funcionamiento.
28-A	Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.	El acondicionamiento térmico en cada habitación, tanto el enfriamiento o calefacción, pueden ser mediante sistemas artificiales o naturales, podrán estar permanentes en la habitación o a petición del huésped. • Sistema de aire acondicionado, ventilador, calefactores, chimeneas, sin daños evidentes y en funcionamiento. • Técnicas de construcción que permitan el acondicionamiento térmico.

ANEXO 4. RESORT - RS

REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE
29	Habitaciones insonorizadas, para los nuevos establecimientos.	Habitaciones con elementos o mecanismos (e.g. aislantes, absorbentes, puertas acústicas, silenciadores, entre otros) ubicados en paredes, techo, piso, puertas o ventanas, que no permiten el paso del sonido a la habitación.
30	Internet en todas las habitaciones	Cobertura de internet en habitaciones está disponible y en funcionamiento.
31	Luz de velador o cabecera por plaza.	• Lámpara ubicada en el velador o mesa de noche, sin daños evidentes y funcionando. • Lámpara tipo aplique en la pared, sin daños evidentes y funcionando. • Focos, lámparas, led sobre la cama, en funcionamiento.
32	Caja de seguridad en habitación.	Caja de seguridad en la habitación, con sistema de seguridad con llave, clave, huella digital o sistema de cierre, sin daños evidentes y en funcionamiento.
33	Cerradura para puerta de acceso a la habitación.	Elemento de cierre en puertas, sin daños evidentes y funcionando (e.g. cerradura manual, cerradura electromagnética, aldaba, pasador, manija, picaporte)
34	Almohada extra a petición del huésped.	Almohadas adicionales existentes en bodega o compartimentos de ama de llaves. Almohadas sin daños evidentes.
35	Frigobar.	Pequeño refrigerador con o sin bebidas y/o alimentos para el consumo de los huéspedes. Frigobar sin daños evidentes y funcionando.
36	Portamaletas.	• Portamaletas fijo, sin daños evidentes y funcionando. • Portamaletas portátil / plegable, sin daños evidentes y funcionando.

ANEXO 4. RESORT - RS

REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE
37	Clóset y/o armario.	Área o mueble para la colocación de ropa, insumos y objetos personales, sin daños evidentes y en funcionamiento.
38	Escritorio y/o mesa.	Mesa o escritorio (no velador ni mesa de noche), sin daños evidentes y funcionan todas sus partes.
39	Silla, sillón o sofá.	Silla, sillón o sofá sin daños evidentes y en funcionamiento.
40	Funda de lavandería.	Funda de lavandería ubicada en la habitación para uso del huésped.
41	Servicio telefónico de discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación, con atención en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés (en caso que exista disponibilidad del servicio telefónico).	Servicio ofrecido se encuentra descrito en el informativo de servicios ofrecidos al huésped en la habitación o en la página web del establecimiento. Servicio telefónico en la habitación para uso del huésped, con posibilidad de discado nacional e internacional, además del uso al interior del establecimiento. Servicio telefónico ofrecido por personal que hable español y un idioma extranjero.
42	Cortina completa y visillo o blackout y visillo. El blackout o la cortina completa pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.	Sistema de oscurecimiento en la habitación sin daños evidentes y funcionando (e.g. cortina completa y visillo, persianas, blackout, puerta interior de la ventana, entre otros).
Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo en habitaciones		
43	Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado.	Agua caliente.
		Centralizada
		Las 24 horas.
		Sistema o dispositivo de calentamiento de agua (e.g. calefón, termostato, caldero, bomba de calor, entre otros), en funcionamiento para duchas en cuartos de baño y aseo privados.
		Sistema o dispositivo de calentamiento de agua permanente (e.g. calefón, termostato, caldero, bomba de calor, entre otros), en funcionamiento para duchas en cuartos de baño y aseo privados, las 24 horas.

ANEXO 4. RESORT - RS

REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE
44	Iluminación independiente sobre el lavamanos.		Iluminación eléctrica en funcionamiento para uso del huésped, sobre el lavamanos.
45	Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.		Espejo sobre el lavamanos sin daños evidentes.
46	Secador de cabello.		Secador de cabello sin daños evidentes y en funcionamiento.
47	Juego de toallas por huésped.	Cuerpo	Juego de toallas sin manchas, sin daños evidentes, por huésped, según las especificaciones por categoría.
		Manos	
		Cara	
48	Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.		Toalla de piso sin manchas, sin daños evidentes.
49	Amenities de limpieza.	Champú	Amenities de limpieza como cortesía complementaria disponibles para uso del huésped en el cuarto de baño y aseo privado, según las especificaciones por categoría.
		Jabón	
		Acondicionador	
		Papel higiénico de repuesto	
50	Amenities de cuidado personal.	Crema	Amenities de cuidado personal como cortesía complementaria, disponibles para uso del huésped en el cuarto de baño y aseo privado, según las especificaciones por categoría.
		Pañuelos desechables	
		Cotonetes	
51	Amenities adicionales.	Gorro de baño	Amenities adicionales como cortesía complementaria disponibles para uso del huésped en el cuarto de baño y aseo privado, según las especificaciones por categoría.
		Peinilla	
		Costurero	
		Kit dental	
52	Bata de baño.		Bata de baño disponible para uso del huésped sin manchas, sin daños evidentes.
53	Zapatillas disponibles en la habitación.		Zapatillas de baño desechables, talla promedio, disponible en la habitación.
SERVICIOS			

ANEXO 4. RESORT - RS

REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE
54	Servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación.		Hoja de control de alarma-despertador en recepción, disponible en digital o en físico. Información sobre servicio de despertador está disponible en la información al huésped en la habitación.
55	Servicio de lavandería propio o contratado.		Información del servicio y costos se encuentra disponible en la información al huésped en la habitación. Funda de lavandería.
56	Servicio de planchado propio o contratado.		Servicio por prenda. Información del servicio con el detalle de condiciones, costos y tiempos, se encuentra disponible para el huésped en la habitación.
57	Servicio de alimentos y bebidas a la habitación.	24 horas	Información del servicio y costos se encuentra disponible en la información al huésped en la habitación. Incluye horarios, establecidos de acuerdo a la categoría del establecimiento. Documento físico del menú se encuentra en la habitación, definido en español e inglés, de preferencia.
		16 horas	
		Carta definida para este servicio en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés	
58	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.		Porcentaje o número del personal profesional o certificado en competencias laborales, en relación al total del personal permanente que labora en el establecimiento, de acuerdo a cada categoría. - Personal con título profesional (educación técnica superior y sus equivalentes, educación tecnológica superior y sus equivalentes, educación superior de grado o de tercer nivel y educación superior de posgrado o de cuarto nivel). - Personal certificado en competencias laborales

ANEXO 4. RESORT - RS

REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE
59	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.	Porcentaje o número del personal que hable al menos un idioma extranjero, en relación al total del personal permanente que labora en el establecimiento, de acuerdo a cada categoría. Personal que cuente con certificado de suficiencia o de aprobación (nivel avanzado para establecimientos categorizados como 4 y 5 estrellas) o dominio del idioma extranjero, en áreas de contacto y atención al huésped (e.g. recepción, conserjería, administración de restaurante, cafetería y/o bar, jefatura de ama de llaves, gerencia, botones, entre otros).
60	Personal bilingüe que brinde el servicio de recepción, conserjería o guardianía las 24 horas.	Personal que cuente con certificado de suficiencia, aprobación (nivel intermedio para establecimientos categorizados como 2 y 3 estrellas, nivel avanzado para establecimientos categorizados como 4 y 5 estrellas) o dominio de dos o más idiomas (incluido el español), ubicado en recepción, conserjería o guardianía, durante las 24 horas.
61	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con sistema de tratamiento de aguas residuales.	Sistema de tratamiento de aguas residuales implementado en el establecimiento se encuentra en funcionamiento.
62	Los nuevos establecimientos, ubicados dentro del territorio nacional deberán contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales.	Sistema de tratamiento de aguas residuales implementado en el establecimiento se encuentra en funcionamiento.
63	Servicio de alimentación bajo las modalidades de: buffet, servido a la mesa y snacks.	Información sobre el tipo de servicio de alimentación se encuentra a disposición del cliente o en la página web del establecimiento.

ANEXO 4. RESORT - RS

REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE
64	Servicio de guardería infantil.	Servicio ofrecido se encuentra en el documento de información al cliente o en la página web del establecimiento. Área específica para el servicio de guardería. Letrero de identificación del servicio. Contar con personal con experiencia para el cuidado de niños.
65	Servicio de toallas en áreas húmedas.	Toallas disponibles en áreas húmedas (e.g. área de piscina, sauna, baño turco, hidromasaje, entre otros). Servicio ofrecido se encuentra descrito en la información disponible al huésped en la habitación o en la página web del establecimiento.
66	Tienda de souvenirs, material de lectura y artículos de salud y cuidado personal.	Información de la tienda se encuentra descrita en el informativo a disposición del cliente o en la página web. Área destinada a la venta de souvenirs, material de lectura, artículos de salud y cuidado personal. Letreros que identifican esta área.
67	Servicio médico para emergencias propio o contratado.	• Contrato con servicio médico externo disponible en caso de emergencias. • Departamento médico dentro del establecimiento, se encuentra habilitado y en funcionamiento. • Listado de médicos que presten sus servicios en el establecimiento.
68	Servicio de transfer, propio o contratado, puerto o aeropuerto - establecimiento y viceversa.	Servicio propio o contratado disponible para uso del huésped, desde el puerto o aeropuerto al establecimiento y/o viceversa. Servicio se encuentra descrito en el informativo ubicado en la habitación o en la página web del establecimiento.

ANEXO 4. RESORT - RS

REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE
69	Animadores	Equipo de animadores bilingüe propio o contratado.	Personal específico contratado para animación en espectáculos realizados por el establecimiento. Personal de animación cuenta con certificado de suficiencia, aprobación (nivel avanzado para establecimientos categorizados como 4 y 5 estrellas) o dominio de dos o más idiomas, incluido el español.
		Equipo de animadores propio o contratado	Personal específico contratado para animación en espectáculos realizados por el establecimiento.
70	Contar con formas de pago que incluyan tarjetas de crédito y/o débito o vouchers.		Información sobre formas de pago consta en la publicidad y medios de comercialización del establecimiento (plataformas web, redes sociales, entre otros), de acuerdo a la política del establecimiento. Documento escrito con las facilidades o información visible al huésped sobre las formas de pago se encuentra en la recepción.
71	Circuito cerrado de cámaras de seguridad con capacidad de almacenamiento de al menos 30 días.		Registros de video. Central de video del sistema de cámaras funcionando.
72	Silla de ruedas disponible para uso del huésped.		Silla de ruedas disponible para uso del huésped en caso de solicitarlo, sin daños evidentes y en funcionamiento.
73	Servicio adicional a petición del huésped.	Cama extra	Camas, cunas, sillas de bebé disponibles en el establecimiento para uso del huésped en caso de solicitarlo, se encuentran sin daños evidentes y en funcionamiento.
		Cuna	
		Silla de bebé	
74	Servicios, facilidades, accesos y equipamientos exclusivos para personas con discapacidad, para todas las áreas del establecimiento.		Información sobre servicios, facilidades y equipamientos para personas con discapacidad se encuentra detallada en el informativo a disposición del cliente o en la página web. Señalización de servicios, facilidades, accesos para personas con discapacidad.

ANEXO 4. RESORT - RS

REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE
75	Equipamiento de seguridad para actividades planificadas dentro del establecimiento.	Equipamiento de seguridad para el desarrollo de actividades planificadas dentro el establecimiento, se encuentra disponible y en funcionamiento.
76	Personal capacitado para las diferentes actividades ofrecidas en el establecimiento.	Personal cuenta con certificados que evidencian la capacitación en las actividades que se realizan en el establecimiento.
77	Personal de seguridad.	Personal específico para salvaguardar al huésped dentro del establecimiento (e.g. salvavidas, guardias, entre otros).
78	Personal entrenado en atención de emergencias.	Registros de simulacros realizados dentro del establecimiento con el personal. Personal cuenta con certificados de capacitación en primeros auxilios emitidos por la autoridad competente.

ANEXO 5. REFUGIO - RF

ANEXO 5. REFUGIO - RF		
REQUISITO		MEDIO VERIFICABLE
No.	REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA	
	INSTALACIONES GENERALES	
1	Área para estacionamiento.	Espacio específico para vehículos de clientes que llegan al establecimiento. Letrero de identificación del área de 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).	Energía eléctrica en funcionamiento, disponible para uso del huésped en áreas de uso común (e.g. área de estar, comedor, cocina, entre otros), habitaciones y cuartos de baño y aseo. En caso de no existir red pública, el establecimiento puede contar con: Generador de energía eléctrica, paneles solares, energía hídrica, entre otros.
3	Provisión de agua filtrada para consumo humano.	Agua para consumo disponible en el establecimiento.
4	Sistema de comunicación para atención de emergencias.	Dispositivos para comunicación en funcionamiento. Teléfono celular, teléfono satelital, radios portátiles u otros dispositivos que permiten la comunicación para atención de emergencias.
5	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común, artificial y/o natural.	El acondicionamiento térmico en áreas de uso común, tanto el enfriamiento o calefacción, pueden ser mediante sistemas artificiales o naturales. Sistemas de operación individual o centralizada. - Sistema de aire acondicionado, ventilador, calefactores, chimeneas, sin daños evidentes y en funcionamiento. - Técnicas de construcción que permitan el acondicionamiento

ANEXO 5. REFUGIO - RF

REQUISITO		MEDIO VERIFICABLE
		térmico.
ÁREAS DE CLIENTES		
Áreas de clientes - General		
6	Servicio de atención permanente.	Personal específico para atención al cliente, las 24 horas.
7	Servicio de guardianía permanente.	Personal destinado a la seguridad en el establecimiento, las 24 horas.
8	Área de dormitorio común.	Espacio destinado a la pernoctación se encuentra habilitado. Puede incluir: camas, mesas de noche, áreas para la colocación de objetos personales.
9	Cuarto de baño y aseo privados o compartidos.	Servicios higiénicos exclusivos para la habitación o compartidos, se encuentran habilitados.
10	Área de estar.	Espacios de uso común o múltiple a disposición del huésped, se encuentran habilitados (salas). Deberá contar como mínimo con sillas.
11	Área de cocina.	Espacio destinado para la preparación de alimentos. Deberá contar con equipamiento mínimo (cocina o cocineta, utensilios, entre otros).
12	Área de comedor.	Espacio destinado para el consumo de alimentos. Puede incluir: mesas, sillas, armarios o estantes destinados para la colocación de insumos y utensilios.
13	Bodegaje de equipos e implementos.	Área destinada para el almacenamiento de equipos e implementos se encuentra habilitada. Letreros de identificación de las áreas de bodegaje.
14	Área de recibimiento de huéspedes y entrega de equipos.	Área específica destinada al recibimiento de los clientes. Letreros de identificación de las áreas de recibimiento y entrega de

ANEXO 5. REFUGIO - RF

REQUISITO		MEDIO VERIFICABLE
		equipos.
15	Bodega utilería para productos de limpieza con implementos y facilidades para mantenimiento de equipos.	Área destinada para el almacenamiento de implementos de limpieza y mantenimiento, se encuentra habilitada. Letrero de identificación de la bodega.
16	Casilleros de seguridad.	Caja fuerte, casilleros o lockers, con sistema de seguridad con llave, clave, huella digital o sistema de cierre, sin daños evidentes y en funcionamiento.
Áreas de clientes - Habitaciones privadas y/o compartidas		
17	Habitaciones privadas y/o compartidas.	Habitaciones para uso exclusivo del huésped o compartidas, habilitadas.
18	Acondicionamiento térmico artificial y/o natural.	El acondicionamiento térmico en áreas cada habitación, tanto el enfriamiento o calefacción, pueden ser mediante sistemas artificiales o naturales; podrán estar permanentes en la habitación o a petición del huésped. • Sistema de aire acondicionado, ventilador, calefactores, chimeneas, sin daños evidentes y en funcionamiento. • Técnicas de construcción que permitan el acondicionamiento térmico.
19	Cama(s) y/o literas (máx. 2 pisos).	Camas y/o literas sin daños evidentes y habilitadas para el uso del cliente.
20	Colchón con cubre colchón o base para colocar saco de dormir.	• Colchón sin daños evidentes de acuerdo al tipo de cama implementada en el establecimiento. Protector de colchón sin daños evidentes, que permiten mantener la superficie de descanso limpia con el máximo nivel de higiene.

ANEXO 5. REFUGIO - RF

REQUISITO		MEDIO VERIFICABLE
		Base para colocar saco de dormir, habilitada, sin daños evidentes y limpia.
21	Almohadas a petición del huésped.	Almohadas sin daños evidentes, disponibles bajo solicitud del huésped.
22	Protector de almohadas.	Protector de almohada sin daños evidentes, que permite mantener la superficie de descanso limpia con el máximo nivel de higiene.
23	Cobijas térmicas, de ser el caso, a petición del huésped.	Cobijas o cobijas térmicas sin daños evidentes, disponibles bajo solicitud del huésped.
24	Sábanas a petición del huésped.	Sábanas sin daños evidentes, disponibles bajo solicitud del huésped.
25	Área para la colocación de ropa e insumos personales del huésped.	Clóset, armario o compartimentos específicos para la colocación de ropa, insumos y objetos personales, se encuentran habilitados y sin daños evidentes.
26	Basurero.	Basurero con o sin tapa, sin daños evidentes.
27	Tomacorrientes (al menos dos).	Tomacorrientes sin daños evidentes y en funcionamiento.
28	Cortinas o persianas, pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.	Sistema de oscurecimiento en la habitación sin daños evidentes y funcionando (e.g. cortinas, persianas, puerta interior de la ventana, entre otros).
Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo		
29	Cuarto de baño y aseo privados o compartidos.	Cuartos de baño y aseo privados o compartidos habilitados para uso del huésped.
30	Lavamanos.	Lavamanos sin daños evidentes y en funcionamiento.
31	Espejo sobre el lavamanos.	Espejo sobre el lavamanos sin daños evidentes.
32	Tomacorriente.	Tomacorrientes sin daños evidentes y en funcionamiento.
33	Inodoro con asiento y tapa.	Inodoro con asiento y tapa (según el tipo de inodoro), sin daños evidentes y en funcionamiento

ANEXO 5. REFUGIO - RF

REQUISITO		MEDIO VERIFICABLE
34	Basurero con tapa.	Basurero con tapa sin daños evidentes.
35	Dispensador de pared de jabón líquido.	Dispensador de jabón sin daños evidentes y en funcionamiento.
36	Jabón líquido.	Jabón líquido disponible para el uso del cliente.
37	Dispensador de toallas desechables.	Dispensador de toallas sin daños evidentes.
38	Toallas desechables.	Toallas desechables disponibles para uso del huésped.
39	Porta papel o dispensador de papel dentro o cerca de las áreas de los cuartos de baño y aseo.	Porta papel o dispensador de papel higiénico sin daños evidentes y en funcionamiento.
40	Papel higiénico.	Papel higiénico disponible para uso del huésped.
41	Dispensador de gel desinfectante dentro o fuera de los cuartos de baño y aseo.	Dispensador de desinfectante de manos sin daños evidentes y en funcionamiento.
42	Gel desinfectante.	Gel desinfectante de manos disponible para uso del huésped.
43	Cartilla de control de limpieza.	Registro de limpieza diaria, ubicado en un lugar visible al huésped. Registro puede incluir: fecha, nombre de quien realiza la limpieza, tipo de limpieza, insumo requerido, reporte de novedades (daños), firma.
44	Sistema de drenaje de aguas residuales.	Sistema de drenaje de aguas residuales en funcionamiento.
Áreas de clientes - Área de estar		
45	Acondicionamiento térmico artificial y/o natural.	El acondicionamiento térmico en áreas de uso común, tanto el enfriamiento o calefacción, pueden ser mediante sistemas artificiales o naturales. Sistemas de operación individual o centralizada. • Sistema de aire acondicionado, ventilador, calefactores, chimeneas, sin daños evidentes y en funcionamiento. • Técnicas de construcción que permitan el acondicionamiento térmico.

ANEXO 5. REFUGIO - RF

REQUISITO		MEDIO VERIFICABLE
46	Asientos (sillas).	Sillas sin daños evidentes ubicadas en el área de estar del establecimiento a disposición del huésped.
Áreas de clientes - Comedor		
47	Mesa de comedor con sus respectivas sillas.	Mobiliario (mesa y sillas) sin daños evidentes y en funcionamiento disponibles para uso del huésped.
48	Mueble o estante para almacenar provisiones.	Mueble o compartimentos destinados para el almacenamiento de provisiones, sin daños evidentes y en funcionamiento, disponibles para uso del huésped.
Áreas de clientes - Cocina		
49	Cocina o cocineta de al menos dos quemadores.	Cocina o cocineta sin daños evidentes y en funcionamiento, disponible para uso del huésped.
50	Sistema de drenaje en la cocina (lavaplatos).	Sistema de drenaje en el lavaplatos de la cocina, en funcionamiento.
51	Lavaplatos.	Lavaplatos sin daños evidentes y en funcionamiento.
52	Vajilla a petición del huésped.	Vajilla sin daños evidentes, disponible para uso del huésped.
53	Vasos a petición del huésped.	Vasos sin daños evidentes, disponible para uso del huésped.
54	Cubiertos a petición del huésped.	Cubiertos sin daños evidentes, disponible para uso del huésped.
55	Al menos una olla a petición del huésped.	Olla sin daños evidentes, disponible para uso del huésped.
56	Al menos un sartén a petición del huésped.	Sartén sin daños evidentes, disponible para uso del huésped.
57	Al menos un cuchillo a petición del huésped.	Cuchillo sin daños evidentes, disponible para uso del huésped.
58	Al menos una cuchara de cocina a petición del huésped.	Cuchara de cocina sin daños evidentes, disponible para uso del huésped.
59	Al menos una espátula a petición del huésped.	Espátula sin daños evidentes, disponible para uso del huésped.
60	Al menos un cucharón a petición del huésped.	Cucharón sin daños evidentes, disponible para uso del huésped.

ANEXO 5. REFUGIO - RF

REQUISITO		MEDIO VERIFICABLE
61	Al menos un tazón a petición del huésped.	Tazón sin daños evidentes, disponible para uso del huésped.
62	Mueble con puertas para almacenar utensilios e insumos.	Mueble sin daños evidentes y en funcionamiento, disponible para uso del huésped.
63	Basurero con tapa.	Basurero con tapa sin daños evidentes.
OTROS SERVICIOS		
64	Contar con un plan de seguridad que incluya mecanismos de contingencia y atención de emergencias, según lo establecido por la Autoridad competente.	Documento que reposa física y digitalmente en el establecimiento. Puede estar incorporado en el manual de operaciones de la empresa.
65	Servicio de primeros auxilios.	Asistencia inmediata en caso de accidentes, disponible para el huésped. Personal formado para prestar servicios de primeros auxilios.
66	Contar con personal entrenado para atención de emergencias y rescate.	Registros de simulacros realizados dentro del establecimiento con el personal. Personal cuenta con certificados de capacitación en primeros auxilios, emitidos por la autoridad competente. Certificado de capacitación de cursos realizados.
67	Equipos de primeros auxilios al menos: camilla, férulas, mantas térmicas y oxígeno.	Camilla, férulas, mantas térmicas, oxígeno, entre otros equipos de primeros auxilios, sin daños evidentes y en funcionamiento, a disposición para uso en caso de emergencias.
68	Información sobre las distintas actividades o servicios turísticos que se desarrollan en el entorno del establecimiento.	Documento a disposición del huésped. Material informativo se encuentra en lugares visibles a disposición del huésped.

ANEXO 5. REFUGIO - RF

REQUISITO		MEDIO VERIFICABLE
69	Luces de emergencia en todos los recintos de uso común.	Luces de emergencia sin daños evidentes y en funcionamiento.
70	Sistema de sirena o campana.	Sistema implementado en el establecimiento (sirena o campana) sin daños evidentes y en funcionamiento, disponible para uso en caso de emergencia.
71	Señalización interna y externa del establecimiento.	Letreros que identifiquen los servicios e instalaciones del establecimiento.
72	Botiquín de primeros auxilios conforme a lo establecido en el presente Reglamento.	Mueble, caja o maleta que contiene los suministros médicos descritos en el Reglamento.

ANEXO 6. CAMPAMENTO TURÍSTICO - CT

ANEXO 6. CAMPAMENTO TURÍSTICO - CT		
REQUISITO		MEDIO VERIFICABLE
No.	REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA	
	INSTALACIONES GENERALES	
1	Área de estacionamiento.	Espacio específico para vehículos de clientes que llegan al establecimiento. Letrero de identificación del área de estacionamiento.
2	Área delimitada para tiendas de campaña dispuestas en módulos de 6 carpas de 2 personas cada una, con áreas de circulación de 1 metro entre tiendas y 4 metros entre módulos.	Espacio destinado a la acomodación de los huéspedes mediante carpas.
3	Energía eléctrica en áreas administrativas y operativas del campamento. En caso de no existir red pública se debe garantizar la provisión con un generador de energía eléctrica o generación alternativa.	Energía eléctrica en funcionamiento, en áreas administrativas y operativas del establecimiento. El establecimiento puede contar con: Cableado eléctrico, generador de energía eléctrica, paneles solares, energía hídrica, entre otros.
4	Suministro de agua potable a disposición de los huéspedes y campistas.	Cisterna o alguna fuente proveedora de agua que tenga abastecimiento para todo el establecimiento.
5	Sistema de drenaje de aguas lluvias.	Sistema de drenaje de aguas lluvias en funcionamiento.
6	Pozos sépticos para descargas de baños	Pozo séptico implementado en el establecimiento, se encuentra en funcionamiento.
7	Sistema de recolección y disposición de desechos sólidos.	Reciclaje del material (e.g. de vidrio, papel, materiales plásticos, entre otros), aplicación en suelo para uso agrícola, entre otros.

ANEXO 6. CAMPAMENTO TURÍSTICO - CT

REQUISITO		MEDIO VERIFICABLE
ÁREAS DE CLIENTES		
Áreas de clientes - General		
8	Área de recepción y administración.	Área ubicada a la entrada del establecimiento, que cuenta con área de recepción o recibimiento y oficinas destinadas a la administración del establecimiento. El área de recibimiento cuenta con mobiliario que permite el registro del huésped y con las facilidades (e.g. teléfono, computador) que necesita la persona que se encuentra en la recepción. Exhibe los documentos de funcionamiento del establecimiento. Letreros de identificación del área de recepción y administración.
9	Tomacorrientes con indicación de voltaje en área de recepción.	Tomacorrientes sin daños evidentes y en funcionamiento. Cuentan con señalización que permite la identificación del voltaje.
10	Servicio de atención al cliente 12 horas.	Personal específico para atención al cliente, las 12 horas.
11	Servicio de guardianía 24 horas.	Personal destinado a la seguridad en el establecimiento, las 24 horas
12	Registro de ingreso, salida e información de disponibilidad de servicios de los huéspedes y campistas.	Formato de registro realizado a los huéspedes. Material informativo de los servicios disponibles ubicado en un lugar visible para uso del huésped.
13	Croquis o plano de ubicación del campamento turístico, sus instalaciones y sitios de visita.	Material informativo que incluya el mapa de ubicación o croquis del establecimiento, con los puntos de servicios del establecimiento.
14	Información sobre medidas a adoptar en caso de siniestro, indicando las vías de escape.	Documento que reposa física y digitalmente en el establecimiento. Puede estar incorporado en el manual de operaciones de la empresa.
15	Casilleros de seguridad.	Caja fuerte, casilleros o lockers, ubicados en la recepción que cuenten con sistema de seguridad con llave, clave, huella digital o sistema de cierre.

ANEXO 6. CAMPAMENTO TURÍSTICO - CT

REQUISITO		MEDIO VERIFICABLE
16	Bodega de implementos.	Área destinada para el almacenamiento de equipos e implementos, se encuentra habilitada. Letrero de identificación de la bodega.
17	Utilería de limpieza y mantenimiento.	Material de limpieza y mantenimiento disponibles para su uso.
Área de campamento		
18	Lavadero de ropa independiente dentro del área del campamento turístico.	Área destinada para lavar la ropa, se encuentra habilitada. Puede incluir: tabla o piedra lisa para lavar, lavadoras, secadoras. Letrero de identificación del área de lavar.
19	Área de preparación y manipulación de alimentos en función de la capacidad del establecimiento uno por módulo (fregadero, área de fogón, parrilla, mesón, entre otros).	Área destinada a la preparación y manipulación de alimentos, se encuentra habilitada. Puede incluir: fregadero, área de fogón, parrilla, mesón. Letrero de identificación del área.
20	Basureros en las áreas de mayor actividad.	Contenedores para disposición final de desechos. Pueden estar identificados según el tipo de desechos. Letreros de identificación.
21	Cuartos de baño y aseo completos en áreas comunes, dos por cada módulo identificados por género.	Baños ubicados en las áreas de uso común, se encuentran habilitados. Letreros de identificación de los cuartos de baño y aseo, por género.
OTROS SERVICIOS		
22	Contar con un plan de seguridad que incluya mecanismos de contingencia y atención de emergencias, según lo establecido por la Autoridad competente.	Documento que reposa física y digitalmente en el establecimiento. Puede estar incorporado en el manual de operaciones de la empresa.

ANEXO 6. CAMPAMENTO TURÍSTICO - CT

REQUISITO		MEDIO VERIFICABLE
23	Sistema de comunicación para atención de emergencias.	Dispositivos para comunicación en funcionamiento. Teléfonos celulares, radios portátiles u otros dispositivos que permitan la comunicación para atención de emergencias.
24	Sistema de señalética interna relativa a los servicios y recintos de uso común de las instalaciones del campamento.	Letreros de identificación o informativos con la descripción de servicios del establecimiento. Letreros de identificación o informativos con las áreas de uso común del establecimiento.
25	En caso de contar con disponibilidad de espacio necesario para parqueo de casas rodantes, el campamento deberá tener a disposición: sistema eléctrico y sanitario ad-hoc.	Áreas destinadas para el parqueo de casas rodantes, habilitadas. Letreros de identificación de estas áreas.
26	Botiquín con contenido básico según lo establecido en el presente Reglamento.	Mueble, caja o maleta que contiene los suministros médicos descritos en el Reglamento.

ANEXO 7. CASA DE HUÉSPEDES - CH

ANEXO 7. CASA DE HUÉSPEDES - CH		
REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE
No.	REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA	
	INSTALACIONES GENERALES	
1	Sistema de iluminación de emergencia.	Sistema de iluminación de emergencia conformado por luces de emergencia y/o letreros de identificación iluminados, implementado y en funcionamiento.
2	Servicio de internet en un área de uso común (no aplica en localidades donde no exista el servicio).	Cobertura de internet en áreas destinadas al uso común del huésped por cualquier medio (e.g. wifi, cable, entre otros).
3	Servicio telefónico a disposición del huésped en áreas de uso común.	Teléfono ubicado en áreas de uso común, se encuentra disponible y habilitado para uso del huésped.
	ÁREAS DE CLIENTES	
	Áreas de clientes - General	
4	Servicio de recepción.	Servicio ofrecido al huésped para recibimiento, atención o salida del huésped.
5	Sala de estar.	Sala de estar habilitada y disponible para uso del huésped. Puede contener: - Sillas o sillones para el descanso de huéspedes. - Mesa de centro.
6	Área de comedor y cocina.	Área destinada a la manipulación, preparación y consumo de alimentos, se encuentra habilitada y disponible para uso del huésped. Puede incluir: mesas, sillas, cocina, refrigerador, utensilios para preparación y consumo de alimentos, entre otros.

ANEXO 7. CASA DE HUÉSPEDES - CH

REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE
Áreas de clientes - Habitaciones privadas		
7	Cerradura para puerta de acceso a la habitación	Elemento de cierre en puertas, sin daños evidentes y funcionando (e.g. cerradura manual, cerradura electromagnética, aldaba, pasador, manija, picaporte)
8	Colchón	Colchón sin daños evidentes.
9	Protector de colchón	Protector de colchón sin daños evidentes, que permiten mantener la superficie de descanso limpia con el máximo nivel de higiene.
10	Sábanas	Sábanas sin daños evidentes.
11	Cobija o cubrecama	Cobija o cubrecama sin daños evidentes.
12	Almohada	Almohada sin daños evidentes y por plaza.
13	Protector de almohada	Protector de almohada sin daños evidentes, que permiten mantener la superficie de descanso limpia con el máximo nivel de higiene.
14	Clóset o armario	Área o mueble para la colocación de ropa, insumos y objetos personales, sin daños evidentes y en funcionamiento.
15	Silla	Silla sin daños evidentes y en funcionamiento.
16	Mesa o escritorio	Mesa o escritorio (no velador ni mesa de noche), sin daños evidentes y funcionan todas sus partes.
17	Agua caliente en ducha y/o tina de cuartos de baño y aseo privados	Sistema o dispositivo de calentamiento de agua (e.g. calefón, ducha eléctrica, termostato, entre otros), en funcionamiento para ducha y/o tina en cuartos de baño y aseo privados.
18	Luz de velador o cabecera	• Lámpara ubicada en el velador o mesa de noche, sin daños evidentes y funcionando. • Lámpara tipo aplique en la pared, sin daños evidentes y funcionando. • Focos, lámparas, led sobre la cama, en funcionamiento.
19	Basurero	Basurero con o sin tapa, sin daños evidentes.

ANEXO 7. CASA DE HUÉSPEDES - CH

REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE
20	Tomacorrientes (al menos dos)	Tomacorrientes sin daños evidentes y en funcionamiento.
21	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.	Sistema de oscurecimiento en la habitación sin daños evidentes y funcionando (e.g. cortina completa y visillo, persianas, blackout, puerta interior de la ventana, entre otros).
Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo privado en habitaciones		
22	Ducha y/o tina con cortina o puerta.	Ducha y/o tina sin daños evidentes y en funcionamiento, que incluya la división de espacios entre ésta y el área restante del baño. La división de espacios de la ducha y/o tina se cumple con la cortina de baño u otros (e.g. cortina corrediza, biombos, tabique de vidrio sin puerta).
23	Lavamanos.	Lavamanos sin daños evidentes y en funcionamiento.
24	Espejo sobre el lavamanos.	Espejo sobre el lavamanos sin daños evidentes.
25	Piso o elemento anti deslizante.	Elementos antideslizantes (bandas adhesivas, alfombrillas flexibles, cerámicas, porcelanatos, entre otros) ubicados en el piso de la ducha y/o tina.
26	Tomacorriente.	Tomacorriente sin daños evidentes y en funcionamiento.
27	Inodoro con asiento y tapa.	Inodoro con asiento y tapa (según el tipo de inodoro) sin daños evidentes y en funcionamiento.
28	Basurero con tapa.	Basurero con tapa sin daños evidentes.
29	Toallero y/o gancho.	Toallero y/o gancho sin daños evidentes y en funcionamiento.
30	Un juego de toallas por huésped (cuerpo y manos).	Juego de toallas sin manchas, sin daños evidentes, por huésped.
31	Toalla de piso.	Toalla de piso sin manchas, sin daños evidentes.
32	Jabón en lavamanos y ducha.	Jabón en lavamanos y ducha disponible para uso del huésped.
33	Porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área de cuarto de baño y aseo.	Porta papel o dispensador de papel higiénico sin daños evidentes y en funcionamiento.
34	Papel higiénico.	Papel higiénico disponible para uso del huésped.

ANEXO 7. CASA DE HUÉSPEDES - CH

REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE
OTROS SERVICIOS		
36	Botiquín con contenido básico según lo establecido en el presente Reglamento	Mueble, caja o maleta que contiene los suministros médicos descritos en el Reglamento.
37	Bodega o área para encargo de equipaje de huéspedes	Área destinada para el encargo de equipaje de los huéspedes, se encuentra habilitada.

8. Preguntas frecuentes

1. ¿En qué consiste la Sección I del Capítulo I del Reglamento de Alojamiento Turístico?

En esta sección se define el ámbito general de la normativa. Indica que el objeto es regular la actividad turística de alojamiento y su ámbito de aplicación es a nivel nacional.

Complementariamente se han establecido 31 definiciones que servirán para la aplicación de la normativa.

2. El Capítulo I en su Sección II, establece los derechos y obligaciones de los huéspedes y establecimientos de alojamiento turístico, ¿Cuál es su propósito?

Toda actividad turística requiere de compromiso y seguridad tanto para quien presta el servicio como para quien lo recibe. De esta manera nace la importancia de establecer un marco claro para el prestador como para el usuario.

En el caso de los usuarios (huéspedes), sus derechos y obligaciones están enfocados a que el tipo de servicio que reciban sea de calidad. De igual manera deben cumplir con las obligaciones hacia el prestador del servicio, como pagar el valor de los servicios recibidos.

Por otro lado, los derechos y obligaciones de los establecimientos de alojamiento turístico, se debe entender que están enfocados a los titulares o representantes legales de los establecimientos turísticos, mismos que se orientan a que el desarrollo de su actividad sea según lo establecido en la normativa, y a brindar todas las garantías al huésped acorde al servicio que presta.

3. El literal a del artículo 5, derechos y obligaciones de los huéspedes, describe: “Ser informados de forma clara y precisa del precio, impuestos, tasas y costos aplicables al servicio de alojamiento, ¿a qué se refiere la palabra costos?

Los huéspedes tienen el derecho de obtener la información necesaria sobre el precio, impuestos, tasas y costos del servicio contratado; la palabra costos, hace referencia en forma general a cualquier otro valor que sea aplicable, según corresponda.

4. El literal b del artículo 5, derechos y obligaciones de los huéspedes, describe: Ser informados de las políticas, planes, y procedimientos determinados por el establecimiento, ¿a qué planes se refiere y es necesario que el huésped tenga los planes?

Se refiere a los planes con los que cuente el establecimiento, tales como, los planes de incentivos, planes de fidelidad, planes de alojamiento, plan de seguridad, entre otros, que son de interés del huésped. No es necesario entregar a todos los huéspedes los planes, sin embargo, si ellos

requieren o solicitan información sobre las políticas, planes y procedimientos determinados por el establecimiento, se deberá proporcionar para su conocimiento.

5. El artículo 6 del Reglamento de Alojamiento Turístico, indica que una de las obligaciones del establecimiento es determinar la moneda extranjera que se acepta como forma de pago en el establecimiento, ¿es esto obligatorio? ¿Puede un establecimiento aceptar otra moneda que no sea el dólar norteamericano?

Efectivamente, esto es parte de las obligaciones del establecimiento de alojamiento turístico. Su finalidad es que el establecimiento determine si acepta o no una moneda extranjera además del dólar norteamericano como forma de pago. En caso de que el establecimiento decida aceptar una moneda que no sea el dólar norteamericano, deberá basarse en la tasa de cambio establecida por el Banco Central del Ecuador.

6. Dentro de las obligaciones de los establecimientos de alojamiento turístico se encuentra el informar a las autoridades competentes, en caso de incidentes y accidentes, ¿Cuál es la diferencia entre ambos?

Tanto un incidente como un accidente pueden ser considerados como sucesos eventuales. Por ejemplo un incidente puede ser una discusión entre personal del establecimiento y un huésped, porque este último se encuentra en estado étlico y altera el orden del lugar. En este caso el establecimiento puede comunicarse con la Policía Nacional, reportar el incidente y solicitar su ayuda.

Por otro lado un accidente puede ser considerado como una acción que involuntariamente pueda causar daño a personas o cosas. Por ejemplo, si un huésped sufre una caída en el establecimiento y como parte de esta se produce una fractura. El establecimiento deberá informar sobre el accidente a los medios de respuesta de emergencia

7. Según el literal s, del artículo 6, se exige información al huésped, incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresen al establecimiento, ¿puede ser pasaporte?

De manera genérica se ha colocado “documentos de identidad”, sin embargo, para el caso de extranjeros será necesario solicitar el pasaporte.

8. ¿Cuál es el objetivo de llevar un registro diario sobre el perfil del huésped?

El artículo 57 de la Ley de Turismo establece la obligatoriedad de entregar a la Autoridad Nacional de Turismo o a sus delegados la información que permita la elaboración de estadísticas nacionales de turismo. En este sentido, se ha previsto que la información sobre el perfil del huésped es un elemento clave en la elaboración de estadística nacional, por lo que todo establecimiento deberá entregar esta información cuando la Autoridad Nacional de Turismo lo requiera.

9. El Capítulo II, en su artículo 10 determina que el establecimiento deberá contar con un letrero visible en la parte exterior ¿Esto quiere decir que la Autoridad Nacional de Turismo establecerá un diseño para el letrero?

La disposición busca que los establecimientos de alojamiento muestren de manera transparente su tipología y categoría, para así evitar publicidad que pueda engañar a los huéspedes. En ningún momento la Autoridad Nacional de Turismo establecerá un diseño para la elaboración del letrero, lo único que se indica es que la información que conste en éste debe ser la correcta. Adicionalmente, de acuerdo a su ubicación los establecimientos al momento de elaborar su identificación deberán considerar las ordenanzas locales referentes a los parámetros establecidos en materia de Señalética.

10. ¿Cómo se va a controlar las obligaciones de la normativa pertinente?

Es competencia de la Autoridad Nacional de Turismo aplicar los mecanismos que han sido previamente establecidos en la normativa correspondiente. Además, es obligación del establecimiento cumplir con sus obligaciones para poder funcionar conforme lo establecido.

11. ¿Cuál es la finalidad de establecer la clasificación de casa de huéspedes?

Dada la dinámica del sector de alojamiento a nivel mundial, existen nuevas tendencias que han cambiado la manera tradicional de ofrecer este tipo de servicios. Es así, que en la actualidad, las personas ven en estos servicios una nueva manera de obtener ingresos económicos y, por su parte, también existe demanda de este tipo de alojamiento. Al reconocer a las casas de huéspedes como un tipo de clasificación, se busca transparentar la oferta y a su vez que estos establecimientos cumplan con requisitos mínimos para la prestación de su servicio.

12. En el capítulo V se establecen las condiciones para la comercialización, ¿Qué quiere decir esto?

Contar con condiciones claras para poder comercializar un servicio no solo brinda confianza y seguridad al cliente, sino que proporciona al establecimiento una imagen de seriedad y responsabilidad respecto al servicio que brinda.

Así, todo establecimiento deberá brindar información actualizada y real en medios digitales, respecto a sus tarifas, teléfonos, correo electrónico, ubicación, descripción de servicios, fotografías. Además deberá constar en cualquier mecanismo de comercialización la clasificación y categoría registrada. Así como contar con una política de pago y cancelación de reservas, y estar vinculados al registro en la web de la Autoridad Nacional de Turismo o a los Gobiernos Autónomos Descentralizados que se les hayan transferido las competencias.

Para el sistema propio o contratado de manejo de reservas, el establecimiento podrá utilizar herramientas básicas, desde redes sociales, correos electrónicos o a su vez otro tipo de sistemas incorporados en sus portales web (motores de reserva), que permitan acceder a la gestión del establecimiento en este tema.

Esto generará en el prestador del servicio un compromiso de transparencia y en el cliente mayor confianza.

13. En el artículo 18, numeral 4, se solicita el uso obligatorio del logo del Ministerio de Turismo en herramientas digitales, ¿Cuál es la razón?

Todo el tema de comercialización se ha planteado con el fin de transparentar la oferta del establecimiento hacia el usuario. El uso del logotipo pretende, por un lado, posicionar y dar a conocer ante el cliente, a la Autoridad Nacional de Turismo como ente rector de la actividad turística, por otro lado, evidenciar que el establecimiento es avalado por ésta y que se encuentra registrado en el catastro que maneja la Institución.

14. ¿Pueden los establecimientos de alojamiento turístico desarrollar actividades de intermediación u operación turística?

No pueden. La Ley de Turismo y su Reglamento de aplicación señalan que, la operación turística comprende las diversas formas de organización de viajes y visitas, que se realizará a través de agencias operadoras que se definen como las empresas comerciales, que se dediquen profesionalmente a la organización de actividades turísticas y a la prestación de estos servicios. Por su parte, el establecimiento de alojamiento turístico, solo ofrece hospedaje no permanente al huésped.

15. ¿Qué significa que 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?

El Acuerdo Ministerial Nro. 20140007 “Disposiciones a establecimientos que realizan actividades turísticas”, publicado en Registro Oficial 200 de 11 de marzo de 2014, dispone la obligatoriedad a todos los establecimientos que realizan actividades turísticas de alojamiento, alimentos y bebidas, mantener suscritos convenios o contratos con operadores de transporte terrestre legalmente constituidos. Adicionalmente deberán informar a sus clientes sobre este servicio complementario. Esto permitirá al huésped utilizar un servicio seguro y avalado por el establecimiento.

16. La Disposición General Sexta, determina que los establecimientos que se comercialicen bajo la modalidad “All Inclusive” o “Todo Incluido” deberán ofertar de manera transparente todos los servicios, ¿esto significa que se debe detallar en la factura todos los ítems con sus precios?

No, la finalidad de la disposición es que los servicios sean ofertados de manera transparente. Esto quiere decir que el cliente debe conocer y entender los servicios que están incluidos dentro de la tarifa que cancela, y aquellos que pueden tener un costo adicional. Esto con el propósito de evitar incidentes y futuras denuncias sobre el servicio brindado.

17. ¿Pueden los establecimientos de alojamiento turístico implementar facilidades referentes a accesibilidad para personas con discapacidad o movilidad reducida?

Las normas INEN sobre accesibilidad al medio físico, actualmente contienen 22 normas técnicas (algunas de cumplimiento obligatorio), expedidas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización. En estas normas técnicas se plantean los lineamientos que cualquier establecimiento debe implementar para ser considerado como accesible, en este sentido, de acuerdo a las facilidades que desee implementar, deberá remitirse a la norma técnica correspondiente.

18. En la disposición general décima segunda se determina que los establecimientos ubicados en áreas naturales protegidas deberán cumplir las disposiciones del Reglamento así como la normativa establecida por la Autoridad Ambiental Competente, en este caso ¿cuál precede a cuál en importancia?

El Reglamento de Alojamiento Turístico es la normativa específica que los establecimientos dedicados a esta actividad deberán dar cumplimiento, puesto que está regulando la actividad turística de alojamiento, mientras que la normativa que determine la Autoridad Ambiental, en el ámbito de sus competencias, regula el tipo de actividades turísticas que pueden desarrollarse en áreas naturales protegidas. Por tanto, no se contraponen.

19. La disposición general décima quinta, hace referencia a la obtención de registro y licencia correspondiente a alojamiento turístico para los Centros de Turismo Comunitario, ¿dónde están normados estos centros?

Mediante Acuerdo Ministerial 16, publicado en el Registro Oficial 154 del 19 de marzo de 2010, se expide el Reglamento para los Centros Turísticos Comunitarios, donde se describen los lineamientos que un Centro de Turismo Comunitario debe observar para conformarse como tal; se plantean las normas generales, derechos y obligaciones, registro, capacitación y formación profesional.

En este mismo sentido, se encuentra en vigencia el Instructivo para Registro de Centros Turísticos Comunitarios, publicado en Registro Oficial Suplemento 565 de 07 de abril de 2009.

20. En la disposición general décima séptima se determina la obligatoriedad de implementar un sistema de tratamiento de aguas residuales o pozo séptico (dependiendo de la categoría), ¿Existe una norma que explique cuáles son las capacidades requeridas?

Desde el Ministerio de Turismo no se ha elaborado una norma o manual que contenga dichas especificaciones técnicas, puesto que esto dependerá del volumen de aguas residuales generado por el establecimiento, por lo que cada establecimiento deberá buscar la técnica pertinente para implementar el requisito, de acuerdo a las características del sitio.

21. Según lo establecido en la disposición transitoria cuarta se define la obligatoriedad de contar con personal profesional o certificado en competencias laborales ¿Que se debe entender por "personal profesional"? ¿Cómo se aplica esta disposición?

Personal profesional es la persona que cuenta con título profesional que acredita el haber obtenido un nivel de formación de educación superior en una institución perteneciente al Sistema

de Educación Superior. Los niveles de formación aceptados son: técnico, tecnológico, tercer nivel y cuarto nivel.

El tema de certificación en competencias laborales, se está tratando de incorporar en todos los ámbitos concernientes a turismo, puesto que denota e implica criterios de calidad y esto conlleva un tiempo transitorio de aplicación.

La aplicación de los porcentajes establecidos en la disposición transitoria cuarta, se empleará relacionando el número de empleados que cuentan con certificación en competencias laborales o personal profesional sobre el número total de empleados permanentes que trabajan en el establecimiento de alojamiento turístico.

Los plazos para el cumplimiento progresivo de los porcentajes determinados por categoría se aplicarán a partir del registro del establecimiento ante la Autoridad Nacional de Turismo, de conformidad con lo establecido en la Disposición Transitoria Primera del Reglamento de Alojamiento Turístico.

Para el caso de que, por motivo de renuncia intempestiva de uno o más trabajadores, el establecimiento de alojamiento turístico incurra en el incumplimiento de este requisito, se concede un plazo de dos meses para que pueda cumplir con el mismo.

22. ¿Existe la posibilidad de contar con personal profesional o certificado en competencias laborales en todo el país?

Dado que es una normativa nacional, se ha previsto en la Disposición Transitoria Cuarta que los establecimientos cuenten con personal profesional o certificado en competencias laborales de manera progresiva. Esto dará a los establecimientos el tiempo suficiente para cumplir con lo estipulado.

23. La disposición transitoria quinta define la obligatoriedad de contar con personal que hable al menos un idioma extranjero, ¿cómo se aplica esta disposición?

La aplicación de los porcentajes establecidos en la disposición transitoria quinta, se empleará relacionando el número de empleados que hablen al menos un idioma extranjero sobre el número total de empleados permanentes que trabajan en el establecimiento de alojamiento turístico.

Los plazos para el cumplimiento progresivo de los porcentajes determinados por categoría se aplicarán a partir del registro del establecimiento ante la Autoridad Nacional de Turismo, de conformidad con lo establecido en la Disposición Transitoria Primera del Reglamento de Alojamiento Turístico.

Para el caso de que, por motivo de renuncia intempestiva de uno o más trabajadores, el establecimiento de alojamiento turístico incurra en el incumplimiento de este requisito, se concede un plazo de dos meses para que pueda cumplir con el mismo.

24. La disposición transitoria décima, define la implementación de instalaciones eléctricas cuyo voltaje sea 220v, ¿En dónde? ¿Cuántas? ¿Por qué?

El requisito no determina el número, ni el sitio donde deben ubicarse las instalaciones eléctricas de 220V, esto con la finalidad de que, dadas las características de cada uno de los establecimientos, sean éstos quienes definan los sitios para este tipo de instalaciones. Se sugiere que las instalaciones estén ubicadas en sitios que sean accesibles para los huéspedes como es el caso de áreas de uso común, así como en áreas de preparación de alimentos y áreas de aseo. Éstas deben estar señalizadas, con el objetivo de que el huésped pueda utilizarlas en caso de contar con aparatos electrónicos que necesiten diferentes tipos de voltaje.

Adicionalmente, el objetivo de esta disposición se enmarca en el cambio de la matriz productiva.

25. ¿Por qué es obligatorio equipar con cámara de seguridad? Atenta contra la privacidad del huésped.

Varios de los requisitos establecidos ponen especial énfasis en estándares enfocados en la seguridad del turista, uno de los cinco pilares que sustentan la política turística del Ecuador. En ningún sentido se pretende atentar contra la privacidad del huésped, puesto que se solicita que, al menos una cámara se ubique en un área de uso común, por temas de seguridad.

26. En el caso de los requisitos distintivos, para acceder al reconocimiento de distintivo “Superior”, algunos de ellos no son aplicables para establecimientos de ciudad.

Es importante aclarar que los requisitos descritos en el Anexo B, no necesariamente aplican a todo tipo de establecimiento. Se han determinado algunos requisitos que de manera voluntaria pueden ser cumplidos por los establecimientos, en cuyo caso se aplicará el puntaje determinado para cada requisito en su totalidad, sin fraccionarlo, para las categorías de cinco, cuatro y tres estrellas, según corresponda.

Algunos requisitos aplicarán conforme las políticas de los establecimientos, mientras que otros podrían no aplicar a cierto tipo de establecimientos, de acuerdo a su oferta.

27.Cuál es la capacidad de la habitación doble, triple y cuádruple?

La habitación doble permite la pernoctación y alojamiento de dos personas, ocupando una cama doble o dos camas individuales. Por su parte, la habitación triple permite la pernoctación y alojamiento de tres personas, ocupando tres camas individuales o una cama doble y una individual; y, la habitación cuádruple permite la pernoctación y alojamiento de cuatro personas, ocupando cuatro camas individuales, o una cama doble y dos individuales, o dos camas dobles.

28. Como se deben aplicar los requisitos que contemplan un plazo para su implementación?

En el caso de los requisitos que contemplan un plazo para su implementación (e.g. instalaciones eléctricas con voltaje 220V, trampas de grasa en áreas de preparación de alimentos), antes del

cumplimiento del plazo establecido se entenderá y asumirá la aplicación del requisito de forma provisional. Una vez expirado el plazo determinado en el Reglamento de Alojamiento Turístico, se verificará el acatamiento del requisito y en caso de no cumplirse, se aplicará las medidas y sanciones correspondientes conforme a la normativa vigente.