

FICHA TECNICA DE ALOJAMIENTO ANEXO 1. HOTEL - H: Requerimientos por categoría - HMinisterio de Turismo, Reglamento de Alojamiento Turístico, Acuerdo 20150024-A (Suplemento del Registro Oficial 465, 24-III-2015) y Acuerdo 20150101 (Registro Oficial 664, 7-I-2016)

REQUISITOS		HOTEL 5 ESTRELLAS	
No.	REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA		
	INSTALACIONES GENERALES		
1	Servicio de estacionamiento temporal para vehículo (embarque y desembarque de pasajeros), frente al establecimiento.	X	
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 tres, mínimo tres espacios de estacionamiento, para las categorías de cinco, cuatro y tres estrellas.	20%	
3	Generador de emergencia	Para suministro general de energía eléctrica para todo el establecimiento.	X
		Para servicios comunales básicos: ascensores, salidas de emergencia, pasillos, áreas comunes.	
		Sistema de iluminación de emergencia.	
4	Agua caliente en lavabos de cuartos de baño y aseo en áreas comunes.	Con grifería con sistema temporizado.	X
		Las 24 horas.	X
		Centralizada.	X
5	Cambiador de pañales de bebé en cuartos de baño y aseo ubicados en áreas comunes.	X	
6	Contar con (por lo menos) los siguientes servicios/ubicación:	6	
	1) Piscina.		
	2) Hidromasaje.		
	3) Baño turco.		
	4) Sauna.		
	5) Gimnasio.		
	6) SPA.		
	7) Servicio de peluquería.		
	8) Local comercial afín a la actividad. Ej. Agencia de viajes, artesanías, etc.; se considerará como un solo servicio a uno o más locales comerciales.		
	9) Áreas deportivas.		
	10) Exposición de colección de arte permanente o temporal.		
	11) Salones para eventos.		
	12) Establecimiento ubicado en un edificio patrimonial que cuente con la respectiva declaratoria por parte de la Autoridad Competente.		
13) Tienda virtual para venta de productos ecuatorianos por catálogo.			
7	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial y/o natural.	X	
8	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal:	Cuartos de baño y aseo	X
		Duchas	X
		Vestidores	X
		Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	X
		Área de comedor	X
		Área administrativa	X
ACCESOS			
9	Una entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicio.	X	
ASCENSORES			
10	Ascensor(es) para uso de huéspedes. No aplica a	Si el establecimiento posee dos o más pisos, incluyendo planta baja. Si el establecimiento posee tres o más pisos, incluyendo planta baja.	X
11	Ascensor de servicio. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales.	Si el establecimiento posee dos o más pisos, incluyendo planta baja.	X
ÁREAS DE CLIENTES			
Áreas de clientes - General			
12	Centro de negocios con servicio de internet.	16 horas 12 horas	X
13	Área de vestíbulo	Incluye recepción (con mobiliario), conserjería y salas. Y recepción (con mobiliario)	X
14	La recepción deberá contar con las facilidades necesarias para prestar atención a personas con discapacidad.		X
15	Restaurante dentro de las instalaciones del establecimiento.	Y cafetería	X
		Que incluya servicio de cafetería	
		Y/o cafetería	
		Con carta en español e inglés	X
16	Servicio de preparación de dietas especiales y restricciones alimenticias bajo pedido del huésped.		X
17	Bar en zona diferenciada del área del restaurante y con instalaciones propias, dentro del establecimiento.		X

	Servicio de bar dentro del establecimiento.		
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.		2%
19	Habitaciones con cuarto de baño y aseo privado.		X
20	Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.		X
21	Habitaciones insonorizadas para los nuevos establecimientos		X
22	Internet en todas las habitaciones		X
23	Caja de seguridad en habitación. Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.		X
24	Cerradura para puerta de acceso a la habitación.		X
25	Almohada extra a petición del huésped.		X
26	Frigobar.		X
27	Portamaletas.		X
28	Clóset y/o armario.		X
29	Escritorio y/o mesa.		X
30	Silla, sillón o sofá.		X
31	Funda de lavandería.		X
32	Luz de velador o cabecera por plaza.		X
33	Cortina completa y visillo o blackout y visillo. El blackout o la cortina completa pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana. Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.		X
34	Televisión ubicada en mueble o soporte	Con acceso a canales nacionales e internacionales, con televisión por cable o televisión satelital. Con acceso a canales nacionales.	X
35	Teléfono en habitación		X
	Teléfono en cuarto de baño y aseo.		X
	Sistema de comunicación.		
36	Servicio telefónico	Discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación.	X
		Con atención en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés.	X
		Las 24 horas.	X
		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.	X
		Centralizada	X
		Las 24 horas.	X
38	Iluminación independiente sobre el lavamanos.		X
39	Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos. Espejo sobre el lavamanos.		X
40	Espejo flexible de aumento.		X
41	Secador de cabello.		X
42	Juego de toallas por huésped	Cuerpo	X
		Manos	X
		Cara	X
43	Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.		X
44	Amenities de limpieza	Champú	X
		Jabón	X
		Papel higiénico de repuesto	X
		Acondicionador	X
45	Amenities de cuidado personal	Crema	X
		Pañuelos desechables	X
		Cotonetes	X
46	Amenities adicionales	Gorro de baño	X
		Peinilla	X
		Lustrador de zapatos	X
		Kit dental	X
		Costurero	X
47	Bata de baño.		X
48	Zapatillas disponibles en la habitación.		X
SERVICIOS			
49	Servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación.		X
50	Servicio de lavandería propio o contratado.		X
51	Servicio de limpieza en seco propio o contratado.		X
		Propio o contratado.	X
		Plancha a disposición del huésped.	X

52	Servicio de planchado	Servicio propio o contratado y/o plancha a disposición del huésped.	
53	Servicio de alimentos y bebidas a la habitación	24 horas	X
		16 horas	
		12 horas	
		Carta definida para este servicio en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés.	X
54	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.		30%
55	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.		25%
56	Personal bilingüe que brinde el servicio de recepción, conserjería o guardiana las 24 horas.		X
57	Servicio de botones, con atención en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés.	24 horas	X
		16 horas	
58	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con:	Sistema de tratamiento de aguas residuales	X
		Al menos pozo séptico	
59	Los nuevos establecimientos, ubicados dentro del territorio nacional deberán contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales.		X
60	Servicio médico para emergencias propio o contratado.		X
61	Valet parking.		X
62	Servicio de transfer, propio o contratado (puerto o aeropuerto - establecimiento y viceversa).		X
63	Cuenta con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, voucher.		X
64	Circuito cerrado de cámaras de seguridad con capacidad de almacenamiento de al menos 30 días.		X
65	Silla de ruedas disponible para uso del huésped.		X
66	Servicio adicional a petición del huésped.	Cama extra	X
		Cuna	X
		Silla de bebé	X
La letra X significa cumplimiento obligatorio por categoría para cada uno de los establecimientos.			
X*	Para establecimientos existentes aplica una entrada común de clientes y servicios.		
X**	A solicitud del huésped		
NOTA GENERAL: Lo dispuesto en esta normativa de requisitos mínimos de los establecimientos de alojamiento se entenderá de aplicación, sin perjuicio de requisitos adicionales que el establecimiento desee implementar o que en su caso, pudieren exigirse en otras normas.			
NOTA: En el caso de considerar porcentajes, cuando éste resulte un número decimal, solo se considerará la parte entera del número. De igual manera, si se obtiene el número cero, se deberá contar con al menos uno del requisito solicitado.			