

# 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 étílico 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.