

# REQUISITOS PARA HOTEL - 5 ESTRELLAS

## CONDICIONES MÍNIMAS

Contar con infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del establecimiento en perfectas condiciones de funcionamiento

Contar con condiciones básicas de limpieza e higiene

## REQUISITOS GENERALES

Contar con sistema de iluminación de emergencia

Contar con zonas de evacuación, puntos de encuentro, salidas de emergencia, extintores y mangueras, identificadas y señalizadas, según las disposiciones de la Autoridad competente

Contar en cada habitación y piso, con un mapa de ubicación y de evacuación conforme las disposiciones de la Autoridad competente

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

Contar, aplicar y procesar cuestionarios de evaluación de satisfacción del cliente en relación a los servicios brindados y a las instalaciones del establecimiento

En caso de contar con sistemas de ambientación musical, estos deberán estar colocados en y hacia el interior del establecimiento

Contar con contenedores de desechos, éstos deben estar ubicados en las áreas de uso común y áreas donde se identifique que se generan desechos

Contar con áreas asignadas para fumadores debidamente identificadas y señalizadas, en caso de existir

Contar con áreas con facilidades para personas con discapacidad debidamente identificadas

Contar con 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

Contar con letreros que promuevan el uso eficiente de energía eléctrica en habitaciones, en áreas de uso común de los huéspedes, y en áreas del personal

Contar con el número de piso debidamente identificado y señalizado

Contar con las habitaciones por piso debidamente identificadas y señalizadas

Contar con áreas de huéspedes y ubicación de servicios complementarios debidamente identificadas y señalizadas

Exhibir los horarios de ingreso (check in) y salida (check out) en recepción

Contar con personal uniformado (con distintivo o atuendo)

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

Exhibir el tarifario rack anual registrado ante la Autoridad Nacional de Turismo

Exhibir en la recepción el número del servicio integrado de seguridad ECU 911

Contar con cámara de seguridad en al menos un área común. El establecimiento deberá definir el área con mayor riesgo del mismo

Contar con un sistema de auxilio, al menos en un área del establecimiento, conectado directamente con organismos de seguridad y respuesta inmediata. En caso de lugares donde no exista cobertura, se proveerá otro tipo de auxilio y/o apoyo inmediato

Contar con filtros de arena para aguas grises, en el caso de que el nuevo establecimiento esté ubicado en la franja Marino Costera

Contar con trampas de grasa, ubicadas en áreas de preparación de alimentos

Contar con instalaciones eléctricas cuyo voltaje es de 110V y 220V, debidamente señalizado

## INFRAESTRUCTURA

Contar con accesos y demás dependencias con facilidades para el uso de personas con discapacidad. En caso de establecimientos que no cuenten con estas facilidades, deben contar con personal entrenado que permita dar el servicio. Los nuevos establecimientos se sujetarán a la normativa de accesibilidad universal vigente

Contar con iluminación natural y/o artificial en todas las áreas del establecimiento

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)

Contar con fuentes de suministro de agua permanente, con capacidad de abastecimiento para todas las áreas del establecimiento

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)

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)

Contar con áreas para uso común y/o múltiple para los huéspedes

En caso de contar con áreas para fumadores, deben cumplir con los requisitos establecidos en la normativa nacional vigente, referente a la regulación y control del tabaco

Contar con un área o espacio específico para la separación y almacenamiento de desechos sólidos

Contar con un área de almacenamiento de lencería en el establecimiento (ropa de cama, toallas, entre otros)

Contar con bodegas y/o compartimentos específicos para el almacenamiento de utilería, productos de limpieza y de servicio a dependencias del establecimiento, entre otros

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

## SERVICIOS

Contar con servicio de agua las veinticuatro horas

Contar con servicio de custodia de equipaje

Contar con servicio de internet en áreas de uso común. No aplica en localidades donde no existe el servicio

Contar con botiquín con contenido básico según lo establecido en este Reglamento

Contar con servicio de recepción, conserjería o guardianía las 24 horas

Contar con servicio diario de limpieza

Contar con un plan de seguridad que incluya mecanismos de contingencia y atención de emergencias, según lo establecido por la Autoridad competente

## CUARTOS DE BAÑO Y ASEO EN ÁREAS COMUNES, QUE CUENTEN CON EXCELENTES CONDICIONES DE LIMPIEZA

Contar con cuartos de baño y aseo en áreas comunes debidamente identificados y señalizados por género.

Contar con cuartos de baño y aseo dimensionados de acuerdo a la capacidad del servicio a prestar

Contar con cuartos de baño y aseo equipados con: Inodoro con asiento y tapa; Lavamanos; Espejo sobre el lavamanos; Tomacorriente; Basurero con funda y tapa; Dispensador de jabón de pared o desechable; Jabón líquido; Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables; Porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área de cuarto de baño y aseo; Papel higiénico; Dispensador de desinfectante de manos dentro o fuera del servicio higiénico; Gel desinfectante de manos; Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso; Cartilla de control de limpieza.

### **HABITACIONES**

Contar con un mínimo de 5 habitaciones

Contar con iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso

Contar con camas de acuerdo a las dimensiones determinadas en el presente Reglamento. En caso de sofá cama se aplicará la medida mínima para cama de una plaza

Las habitaciones deben contar con el siguiente equipamiento: Colchón; Protector de colchón; Sábanas; Cobija(s); Cubrecama, edredón o plumón duvet; Almohada(s) por plaza; Protector de almohada; Al menos un velador o mesa de noche; Basurero.

Contar con cobija extra a petición del huésped

Contar con al menos dos tomacorrientes para uso de huéspedes

Contar con 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

Contar con 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

Contar con agua para consumo en la habitación

### **CUARTO DE BAÑO Y ASEO PRIVADO Y/O COMPARTIDO (PARA LOS CASOS QUE APLIQUE), QUE CUENTEN CON EXCELENTES CONDICIONES DE LIMPIEZA**

Contar en cuartos de baño y aseo privados y/o compartidos equipados con: Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso; Tina y/o ducha con división de espacios entre esta y el área restante del baño; Lavamanos; Espejo sobre el lavamanos; Barra de seguridad en tina y/o ducha y/o elemento antideslizante para el piso; Tomacorriente (excepción para establecimientos según sus políticas); Inodoro con asiento y tapa; Basurero con tapa; Toallero y/o gancho; Jabón en lavamanos; Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables (aplica para el caso de cuartos de baño y aseo compartidos); Porta papel dentro del área de cuarto de baño y aseo privado; Porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área de cuarto de baño y aseo compartido; Papel higiénico.

Vaso en cuarto de baño y aseo en habitación privada.

### **INSTALACIONES GENERALES**

Contar con servicio de estacionamiento temporal para vehículo (embarque y desembarque de pasajeros), frente al establecimiento

Contar con el 20% de estacionamientos 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.

Contar con generador de emergencia, para suministro general de energía eléctrica para todo el establecimiento

Contar con agua caliente centralizada, en lavabos de cuartos de baño y aseo en áreas comunes, las 24 horas, que cuenten con grifería con sistema temporizado.

Contar con cambiador de pañales de bebé en cuartos de baño y aseo ubicados en áreas comunes

El establecimiento debe ofrecer al menos 6 de los siguientes servicios/ubicación: 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.

Contar con acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial y/o natural

Contar con las siguientes áreas de uso exclusivo para el personal: Cuartos de baño y aseo, Duchas, Vestidores, Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros), Área de comedor, Área administrativa.

#### **ACCESOS**

Contar con una entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicio

#### **ASCENSORES**

Si el establecimiento posee dos o más pisos, incluyendo planta baja, contar con 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, contar con ascensor de servicio. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales.

#### **Áreas de clientes - General**

Contar con centro de negocios con servicio de internet, al menos 16 horas

Contar con área de vestíbulo. Incluye recepción (con mobiliario), conserjería y salas

Contar con facilidades necesarias para prestar atención a personas con discapacidad ubicadas en la recepción del establecimiento.

Contar con restaurante y cafetería dentro de las instalaciones del establecimiento. El servicio deberá estar ofrecido mediante carta en español e inglés.

Contar con servicio de preparación de dietas especiales y restricciones alimenticias bajo pedido del huésped

Contar con bar en una zona diferenciada del área del restaurante y con instalaciones propias, dentro del establecimiento.

#### **Áreas de clientes - Habitaciones**

Contar con el 2% de habitaciones para personas con discapacidad, del total de habitaciones con las que cuenta el establecimiento. Según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento

Contar con habitaciones con cuarto de baño y aseo privado

Contar con acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural

Contar con habitaciones insonorizadas, para los nuevos establecimientos

Contar con internet en todas las habitaciones

Contar con caja de seguridad en las habitaciones

Contar con cerradura para puerta de acceso a la habitación

Contar con almohada extra a petición del huésped

Contar con frigobar

Contar con portamaletas

Contar con clóset y/o armario

Contar con escritorio y/o mesa

Contar con silla, sillón o sofá

Contar con funda de lavandería
Contar con luz de velador o cabecera por plaza
Las habitaciones del establecimiento deben contar con cortina completa y visillo o blackout y visillo. El blackout o la cortina completa pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.
Contar con televisión ubicada en mueble o soporte, con acceso a canales nacionales e internacionales, con televisión por cable o televisión satelital.
Contar con teléfono en la habitación y en cuarto de baño y aseo
Contar con servicio telefónico, las 24 horas, con discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación, con atención en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés.
<b>Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo privado</b>
Contar con agua caliente centralizada, disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado, las 24 horas.
Contar con iluminación independiente sobre el lavamanos
Contar con espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos
Contar con espejo flexible de aumento
Contar con secador de cabello
Ofrecer toalla de cuerpo, de manos y cara por huésped
Contar con toalla de piso para salida de tina y/o ducha
Contar con los siguientes amenities de limpieza: Champú, Jabón, Papel higiénico de repuesto, Acondicionador
Contar con los siguientes amenities de cuidado personal: Crema de manos o corporal, Pañuelos desechables, Cotonetes.
Contar con los siguientes amenities adicionales: Gorro de baño, Peinilla, Lustrador de zapatos, Kit dental, Costurero.
Contar con bata de baño disponible para uso del huésped
Contar con zapatillas disponibles en la habitación
<b>SERVICIOS</b>
Contar con servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación
Contar con servicio de lavandería propio o contratado
Contar con servicio de limpieza en seco propio o contratado
Contar con servicio de planchado propio o contratado y plancha a disposición del huésped
Contar con servicio de alimentos y bebidas a la habitación las 24 horas. Servicio ofrecido mediante carta definida en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés.
Al menos el 30% del personal del establecimiento cuenta con certificación en competencias laborales o son profesionales, y se encuentran en las áreas operativas y administrativas del establecimiento. Para el cumplimiento del 30%, el establecimiento deberá contar con personal profesional o con certificación en competencias laborales de forma progresiva, de acuerdo a lo siguiente: Primer año: 10% del personal profesional o certificado en competencias laborales, Segundo año: 10% del personal profesional o certificado en competencias laborales, Tercer año: 10% del personal profesional o certificado en competencias laborales.
Al menos el 25% del personal del establecimiento habla al menos un idioma extranjero, y se encuentran en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped. Para el cumplimiento del 25%, el establecimiento deberá contar con personal que hable al menos un idioma extranjero de forma progresiva, de acuerdo a lo siguiente: Primer año: 5% de personal que hable al menos un idioma extranjero, Segundo año: 10% de personal que hable al menos un idioma extranjero, Tercer año: 10% de personal que hable al menos un idioma extranjero.

Contar con personal bilingüe que brinde el servicio de recepción, conserjería o guardianía las 24 horas

Contar con servicio de botones, con atención en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés las 24 horas.

En caso de que el establecimiento se encuentre ubicado en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, debe contar con sistema de tratamiento de aguas residuales

En caso de ser un establecimiento nuevo, debe contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales

Contar con servicio médico para emergencias propio o contratado

Contar con servicio de valet parking

Contar con servicio de transfer, propio o contratado (puerto o aeropuerto - establecimiento y viceversa)

Contar con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, voucher

Contar con circuito cerrado de cámaras de seguridad con capacidad de almacenamiento de al menos 30 días

Contar con silla de ruedas disponible para uso del huésped

Contar con los siguientes servicios adicionales a petición del huésped: Cama extra, Cuna, Silla de bebé