

# PROYECTO DE REGLAMENTO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

## CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 1.- Objeto

El presente reglamento tiene por objeto establecer las disposiciones administrativas que regulan a los establecimientos de hospedaje, su clasificación, categorización y/o calificación; y las funciones del órgano competente en dicha materia.

### Artículo 2.- Ámbito de aplicación

El presente reglamento es de aplicación para la Municipalidad Metropolitana de Lima, los gobiernos regionales, el calificador de establecimientos de hospedaje y la persona titular del establecimiento de hospedaje.

### Artículo 3.- Definiciones y referencias

Para los efectos del presente reglamento, se tiene en consideración las siguientes definiciones y referencias:

#### 3.1 Definiciones:

- a) **Albergue:** Establecimiento de hospedaje que ocupa una edificación destinada en forma total o parcial a prestar servicio de alojamiento no permanente. Presta servicio de alojamiento preferentemente en habitaciones comunes, a un determinado grupo de huéspedes que comparten uno o varios intereses y actividades afines. Su ubicación y/o los intereses y actividades de sus huéspedes, determinan la modalidad del mismo. El establecimiento de hospedaje para ser categorizado como "Albergue" debe cumplir con las condiciones mínimas establecidas en el presente reglamento.
- b) **Apart hotel:** Establecimiento de hospedaje que ocupa una edificación destinada en forma total o parcial a prestar servicio de alojamiento no permanente; y está compuesto por departamentos que integran una unidad de explotación y administración. El establecimiento de hospedaje para ser clasificado y categorizado como "Apart hotel" de tres a cinco estrellas debe cumplir con las condiciones mínimas establecidas en el presente reglamento.
- c) **Calificación:** Identificación que ostenta el establecimiento de hospedaje por las condiciones particulares de su ubicación, diseño arquitectónico, segmentación de mercado y servicio personalizado que brinda, entre otras.
- d) **Calificador de establecimientos de hospedaje:** Persona natural o jurídica inscrita en el Registro de Calificadores de Establecimientos de Hospedaje, facultada para emitir informes técnicos de acuerdo a lo establecido en el presente reglamento.
- e) **Categoría:** Rango en estrellas que se otorga al establecimiento de hospedaje, con la finalidad de diferenciar las condiciones de funcionamiento y servicios que ofrecen.
- f) **Certificado:** Documento que da cuenta de la clasificación, categorización y/o calificación de un establecimiento de hospedaje.
- g) **Clase:** Identificación del establecimiento de hospedaje como: hotel, apart-hotel, hostel y albergue, de acuerdo a las características de la edificación, de la infraestructura, del equipamiento y de los servicios que ofrecen.
- h) **Departamento:** Unidad de alojamiento del apart hotel, amoblado y equipado para brindar facilidades que permitan a los huéspedes pernoctar, así como preparar y consumir alimentos dentro de la misma, según su capacidad. Puede incluir una o más habitaciones.
- i) **Día hotelero:** Período dentro del cual el huésped puede hacer uso de la habitación, de acuerdo al registro de ingreso y la hora límite de salida fijada por el



establecimiento de hospedaje, a efecto de cobrar, sin recargo, la tarifa respectiva por el alojamiento; conforme a las políticas del establecimiento de hospedaje.

- j) **Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados:** Directorio publicado por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, que comprende a los prestadores de servicios que realizan actividades turísticas que son materia de calificación, clasificación, categorización, certificación o cualquier otro proceso de evaluación similar a cargo del órgano competente en materia turística.
- k) **Establecimiento de hospedaje:** Edificación destinada en forma total o parcial a prestar servicio de alojamiento no permanente, además de alimentación, para que sus huéspedes pernocten en sus habitaciones o departamentos, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento de hospedaje.  
Para la aplicación del presente reglamento, no se considera establecimiento de hospedaje a aquella edificación destinada a brindar, de manera regular y permanente, el servicio de alojamiento por horas.
- l) **Habitación:** Unidad de alojamiento del establecimiento de hospedaje, amoblado y equipado para prestar facilidades que permitan que los huéspedes puedan pernoctar.
- m) **Hostal:** Establecimiento de hospedaje que ocupa una edificación destinada en forma total o parcial a prestar servicio de alojamiento no permanente. El establecimiento de hospedaje para ser clasificado y categorizado "Hostal" de una a tres estrellas, debe cumplir con las condiciones mínimas establecidas en el presente reglamento.
- n) **Hotel:** Establecimiento de hospedaje que ocupa una edificación destinada en forma total o parcial a prestar servicio de alojamiento no permanente. El establecimiento de hospedaje para ser clasificado y categorizado como "Hotel" de una a cinco estrellas, debe cumplir con las condiciones mínimas establecidas en el presente reglamento.
- o) **Hotel Boutique:** Calificación que ostenta un establecimiento de hospedaje orientado a un segmento de mercado específico, cuyo diseño y decoración en general cuenta con una temática exclusiva; haciendo uso del arte, el diseño y decorado de sus habitaciones y ambientes; generalmente se ubica en edificaciones virreinales o republicanas o coloniales o contemporáneas o modernas con alto y significativo valor arquitectónico. Ofrece un servicio personalizado y cuenta con un mínimo de 6 habitaciones.
- p) **Huésped:** Es la persona natural a cuyo favor se presta el servicio de alojamiento.
- q) **Persona titular del establecimiento de hospedaje:** Persona natural o jurídica que ofrece la prestación del servicio, es la responsable y conductor del establecimiento de hospedaje.
- r) **Registro de calificadoros de establecimientos de hospedaje:** Registro a cargo del órgano competente, en el cual se inscribe y registra al calificador de establecimientos de hospedaje.
- s) **Registro de huéspedes:** Registro llevado por el establecimiento de hospedaje, en fichas, libros o medios digitales, en el que obligatoriamente se inscribe el nombre completo del huésped, fecha de nacimiento, sexo, nacionalidad, lugar de residencia, documento de identidad, motivo de viaje, fecha de ingreso, fecha de salida, el número de la habitación asignada y la tarifa correspondiente incluyendo los impuestos que se cobren. También se inscriben en dicho Registro los datos de identificación del menor o menores de edad que acompañen al huésped, conforme lo señala la Ley N° 30802.
- t) **Servicios complementarios:** Aquellos prestados con la finalidad de dar mayor comodidad y facilidades al huésped, con el fin de mejorar su estancia, tales como restaurante, cafetería, bar, discoteca, sala de usos múltiples, gimnasio, spa, peluquería, salón de belleza, barbería, venta de artículos artesanales, joyería, entre otros; siempre que sean compatibles con el Plan de Desarrollo Urbano.



Pueden ser gratuitos u onerosos. Forman parte integral del servicio de alojamiento.

### 3.2 Referencias:

- a) **CALTUR**: Se entiende que está referida al Plan Nacional de Calidad Turística del Perú.
- b) **Código de Conducta contra la ESNNA**: Se entiende que está referida al Código de Conducta contra la Explotación Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes en el ámbito del turismo para prestadores de servicios turísticos, elaborado por el MINCETUR.
- c) **ESNNA**: Se entiende que está referida a la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes.
- d) **INDECOPI**: Se entiende que está referida al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
- e) **Ley N° 28868**: Se entiende que ésta referida a la Ley N° 28868, Ley que faculta al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo a tipificar infracciones por vía reglamentaria en materia de prestación de servicios turísticos y la calificación de establecimientos de hospedaje y establece las sanciones aplicables.
- f) **Ley N° 29408 y modificatoria**: Se entiende que está referida a la Ley N° 29408, Ley General de Turismo y su modificatoria.
- g) **Ley N° 30802**: Se entiende que está referida a la Ley N° 30802, Ley que establece condiciones para el ingreso de niñas, niños y adolescentes a establecimientos de hospedaje a fin de garantizar su protección e integridad.
- h) **MINCETUR**: Se entiende que está referido al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
- i) **Reglamento de la Ley N° 28868 y modificatorias**: Se entiende que ésta referida al Reglamento de la Ley que faculta al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo a tipificar infracciones por vía reglamentaria en materia de prestación de servicios turísticos y la calificación de establecimientos de hospedaje y establece las sanciones aplicables; y sus modificatorias, aprobado por Decreto Supremo N° 007-2010-MINCETUR.
- j) **Reglamento de la Ley N° 29408**: Se entiende que está referida al reglamento de la Ley General de Turismo, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2010-MINCETUR.
- k) **SERNANP**: Se entiende que está referida al Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado.
- l) **TUO de la Ley N° 27444**: Se entiende que está referido al Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444- Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.

## CAPÍTULO II ÓRGANO COMPETENTE

### Artículo 4.- Órgano competente

El órgano competente para la aplicación del presente reglamento son las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo de los gobiernos regionales o la que haga sus veces, dentro de su circunscripción territorial y ámbito de su competencia administrativa; y, en caso de la Municipalidad Metropolitana de Lima, el órgano que ésta designe para tal efecto.

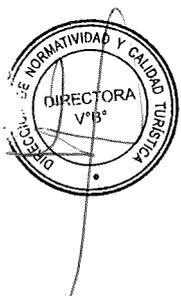


### Artículo 5.- Funciones del órgano competente

Corresponde al órgano competente las siguientes funciones:

- a) Expedir la constancia de cumplimiento de condiciones mínimas de establecimiento de hospedaje, según lo establecido en el presente reglamento.
- b) Llevar y mantener actualizada la información del establecimiento de hospedaje en la base de datos correspondiente.

- c) Expedir el certificado al establecimiento de hospedaje que cumpla con las condiciones mínimas establecidas en los Anexos II, III, IV y V del presente reglamento, según corresponda.
- d) Aplicar las excepciones de cumplimiento de condiciones mínimas establecidas en el presente reglamento.
- e) Expedir la calificación de "Hotel Boutique".
- f) Llevar y mantener actualizada la información del establecimiento de hospedaje clasificado, categorizado y/o calificado en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados, utilizando el sistema establecido por el MINCETUR.
- g) Expedir la constancia de calificador de establecimientos de hospedaje, así como llevar y mantener actualizado el Registro de calificadores de establecimientos de hospedaje.
- h) Expedir la constancia de desarrollo de modalidades de alojamiento distintas a las incluidas en el presente reglamento.
- i) Llevar y mantener actualizada la información del establecimiento de hospedaje que desarrolla modalidades de alojamiento distintas a las incluidas en el presente reglamento, en la base de datos correspondiente.
- j) Efectuar la fiscalización del cumplimiento de las disposiciones del presente reglamento y aplicar las sanciones que correspondan por su incumplimiento.
- k) Promover el desarrollo de acciones de fiscalización coordinadas con los gobiernos locales y otras entidades competentes, con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones del presente reglamento, conforme lo establece el TEO de la Ley N° 27444.
- l) Resolver los recursos administrativos de reconsideración que se interpongan contra los actos administrativos originados por la aplicación del presente reglamento.
- m) Elaborar y difundir las estadísticas oficiales de alcance regional sobre establecimientos de hospedaje, observando las disposiciones del ente rector del Sistema Estadístico Nacional.
- n) Remitir a la Dirección General de Investigación y Estudios sobre Turismo y Artesanía del MINCETUR, o a la que haga sus veces, los resultados estadísticos sobre establecimientos de hospedaje que ostentan clasificación y/o categorización.
- o) Difundir las disposiciones del presente reglamento, así como otras normas aplicables al establecimiento de hospedaje, en coordinación y con el apoyo de los gobiernos locales y las asociaciones representativas del Sector Turismo.
- p) Coordinar y desarrollar acciones conjuntas con los gobiernos locales para el intercambio de información sobre autorizaciones, permisos y otros que sean necesarios para hacer cumplir las disposiciones del presente reglamento.
- q) Impulsar el desarrollo de actividades, programas y proyectos orientados a promover la competitividad y calidad en la prestación del servicio del establecimiento de hospedaje clasificado, categorizado y/o calificado, según corresponda, considerando los objetivos y estrategias establecidas por el MINCETUR, a través del CALTUR, en coordinación con las asociaciones representativas nacionales, regionales y los gobiernos locales.
- r) Hacer entrega del Código de Conducta contra la ESNNA a la persona titular del establecimiento de hospedaje, para su suscripción, en el marco de lo establecido en la Ley N° 30802.
- s) Coordinar con otras instituciones públicas o privadas las acciones necesarias para el cumplimiento del presente reglamento.
- t) Difundir conjuntamente con las asociaciones representativas del sector turismo las ventajas que deriven del proceso de formalización.
- u) Promover la aplicación de programas y proyectos orientados a la implementación de la certificación de competencias laborales, de conformidad con el marco legal vigente.
- v) Incluir, dentro de la programación de supervisión a prestadores de servicios turísticos, metas de verificación obligatoria de lo dispuesto en la Ley N° 30802.



- w) Ejercer las demás atribuciones que establezcan el presente reglamento y las disposiciones legales vigentes.

### **CAPÍTULO III ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE**

#### **Artículo 6.- Exigencia de RUC y licencia de funcionamiento**

La persona titular del establecimiento de hospedaje, para el inicio de sus actividades, debe estar inscrita en el Registro Único de Contribuyentes (RUC) y contar con la Licencia de Funcionamiento.

#### **Artículo 7.- Cumplimiento de condiciones mínimas de establecimiento de hospedaje**

7.1 La persona titular del establecimiento de hospedaje debe comunicar al órgano competente dentro del plazo de treinta (30) días de iniciadas sus actividades, que cumple con las condiciones mínimas para establecimiento de hospedaje establecidas en el Anexo I del presente reglamento.

La comunicación de cumplimiento de condiciones mínimas señalada en el párrafo anterior debe efectuarse mediante declaración jurada, según formato aprobado por el Viceministerio de Turismo.

7.2 El órgano competente, en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles y siempre que no hubieren observaciones respecto de la información contenida en la declaración jurada presentada, emite una constancia dando cuenta de la presentación del citado documento y de la condición de establecimiento de hospedaje.

7.3 El formato de la constancia es aprobado por el Viceministerio de Turismo.

7.4 La presentación de la solicitud y la expedición de la constancia es gratuita.

#### **Artículo 8.- Obligación de actualización de la información declarada para la vigencia de la constancia**

8.1 La persona titular del establecimiento de hospedaje está obligada a presentar una nueva declaración jurada, en caso se modifique la información declarada, en un plazo no mayor a quince (15) días calendario, contados a partir de la fecha en la que se produce la modificación.

8.2 El órgano competente, de ser el caso, en el plazo de cinco (5) días hábiles, expide una nueva constancia.

#### **Artículo 9.- Utilización de los términos “Establecimiento de Hospedaje” u “Hospedaje”**

9.1 El establecimiento de hospedaje que no cuente con el certificado, puede identificarse utilizando los términos “Establecimiento de Hospedaje” u “Hospedaje”, seguido de su nombre comercial.

9.2 El establecimiento de hospedaje mencionado en el numeral anterior, se encuentra prohibido de:

- a) Exhibir, promocionar o difundir servicios como: hotel, apart hotel, albergue u hostel, y/o las categorías y/o calificaciones señaladas en el presente reglamento.
- b) Usar en su razón social o nombre comercial cualquier referencia a las clases, categorías y/o calificaciones reguladas en el presente reglamento.

#### **Artículo 10.- Base de datos con información de los establecimientos de hospedaje**

10.1 El órgano competente lleva y mantiene actualizada una base de datos con información del establecimiento de hospedaje que haya cumplido con obtener la



constancia de cumplimiento de condiciones mínimas.

La base de datos consigna la siguiente información:

- a) Nombre completo, razón social o denominación, según corresponda.
- b) Número de Registro Único de Contribuyente (RUC).
- c) Nombre comercial.
- d) Número de Licencia de Funcionamiento otorgada por la Municipalidad correspondiente.
- e) Dirección del establecimiento.
- f) Fecha de presentación de la Declaración Jurada.
- g) Número de la constancia y fecha de expedición.
- h) Capacidad instalada (número de habitaciones, camas y servicios complementarios).
- i) Asociación de turismo a la que pertenece, de ser el caso.
- j) Calificación de calidad, sostenibilidad u otro reconocimiento especial que ostenta con referencia a su período de vigencia, de ser el caso.
- k) Teléfono.
- l) Correo electrónico, de ser el caso.
- m) Página web, de ser el caso.
- n) Cuenta en redes sociales, de ser el caso.
- o) Servicios complementarios, de ser el caso.

10.2 El contenido de la base de datos, se actualiza mediante la información que la persona titular del establecimiento de hospedaje está obligada a comunicar al órgano competente.

#### **CAPÍTULO IV CLASIFICACIÓN, CATEGORIZACIÓN Y/O CALIFICACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE**

##### **Artículo 11.- Clasificación y/o categorización**

11.1 La persona titular del establecimiento de hospedaje que opte voluntariamente por obtener la clase y/o categoría debe solicitar al órgano competente la expedición del certificado respectivo, para lo cual debe cumplir con las condiciones mínimas establecidas en los Anexos II, III, IV y V del presente reglamento, según corresponda.

11.2 El establecimiento de hospedaje se clasifica y/o categoriza de la siguiente forma:

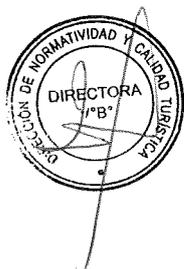
<b>Clase</b>	<b>Categoría</b>
1. Hotel	Una a cinco estrellas
2. Apart – hotel	Tres a cinco estrellas
3. Hostal	Una a tres estrellas
4. Albergue	-, -

##### **Artículo 12- Exigencia de RUC para obtener la clasificación y/o categorización de establecimientos de hospedaje**

La persona titular del establecimiento de hospedaje que requiera obtener la clasificación y/o categorización, de manera previa al inicio de sus actividades, debe estar inscrita en el Registro Único de Contribuyentes (RUC); sin perjuicio de las autorizaciones para el funcionamiento del establecimiento que deben ser solicitadas de manera posterior al gobierno local competente.

##### **Artículo 13.- Solicitud para la obtención del certificado**

13.1 La persona titular del establecimiento de hospedaje que opte por solicitar el certificado, debe presentar ante el órgano competente una solicitud consignando la información señalada en el artículo 122 del TUO de la Ley N° 27444, así como el número de recibo y la fecha de pago del derecho de trámite.



13.2 La persona titular del establecimiento de hospedaje puede acompañar a su solicitud un informe técnico favorable emitido por un calificador de establecimientos de hospedaje, que acredite el cumplimiento de las condiciones mínimas exigidas para la clase y/o categoría solicitadas, el mismo que no debe presentar contradicciones en su forma y contenido.

13.3 En caso que el establecimiento de hospedaje funcione en inmueble declarado patrimonio cultural de la nación o que se ubique en zona con calificación especial del Sector Cultura; o que funcione en un Área Natural Protegida, calificada como tal por el SERNANP, la persona titular del establecimientos de hospedaje debe indicar en su solicitud para la obtención del certificado, el tipo y número de documento mediante el cual entidad competente emita opinión favorable, según corresponda.

#### **Artículo 14.- Procedimiento para el otorgamiento del certificado**

14.1 Recibida la solicitud, el personal del órgano competente realiza una visita al establecimiento de hospedaje, a efectos de verificar el cumplimiento de las condiciones mínimas exigidas para la clase y/o categoría solicitada, cuyos resultados deben ser objeto de un informe técnico fundamentado.

14.2 Cuando el solicitante presente a su solicitud un informe técnico favorable expedido por un calificador de establecimientos de hospedaje, el órgano competente prescinde de la realización de la visita al establecimiento de hospedaje, siempre que el informe técnico del calificador contenga la evaluación que determine que éste cumple con las condiciones mínimas exigidas para la clase y/o categoría establecidas en el presente reglamento.

14.3 Cuando el informe técnico del calificador de establecimientos de hospedaje presente contradicciones en su forma y contenido, el órgano competente debe efectuar la visita de supervisión al establecimiento.

14.4 El plazo máximo para la atención de la solicitud y expedición del certificado es de:

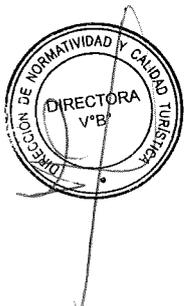
- a) Treinta (30) días hábiles, en el caso del supuesto regulado en el numeral 14.1 del presente artículo.
- b) Siete (7) días hábiles, en el caso del supuesto regulado en el numeral 14.2 del presente artículo.

14.5 En el caso del establecimiento de hospedaje cuyas habitaciones, comparten condiciones mínimas de infraestructura y equipamiento de dos o más categorías bajo una misma clase, se realiza una sola visita para verificar las condiciones mínimas, debiendo emitirse un solo certificado que indique las categorías otorgadas.

Las condiciones mínimas de personal y servicios deben corresponder a la categoría más alta otorgada.

14.6 El certificado tiene vigencia indeterminada, siempre que se mantenga el cumplimiento de las condiciones mínimas que sustentaron su expedición.

14.7 El formato del certificado es aprobado por el Viceministerio de Turismo. En el caso del establecimiento de hospedaje al que hace referencia el numeral 14.5 del presente artículo, el formato del certificado señala expresamente el número de habitaciones de cada categoría.



#### **Artículo 15.- Calificación de “Hotel Boutique”**

15.1 El establecimiento de hospedaje que pretenda comercializar sus servicios identificándose como “Hotel Boutique”, debe contar con el certificado vigente de hotel cinco estrellas y que acredite la calificación de “Hotel Boutique”; para cuyo efecto queda

exceptuado de cumplir con la cantidad mínima de habitaciones exigida a dicha clase y categoría; asimismo debe cumplir con las condiciones mínimas establecidas en el Anexo VI del presente reglamento.

15.2 Esta calificación puede ser solicitada en forma simultánea a la solicitud de categorización y/o clasificación como hotel cinco estrellas, o en fecha posterior; en ambos casos es aplicable las disposiciones señaladas en el artículo 13 y artículo 14 del presente reglamento.

15.3 Cuando la persona titular del establecimiento de hospedaje solicite la calificación en forma simultánea a la clasificación y/o categorización como hotel cinco estrellas, la calificación de "Hotel Boutique" consta en el certificado respectivo.

15.4 Cuando la persona titular del establecimiento de hospedaje solicite la calificación de "Hotel Boutique", con fecha posterior a la expedición del certificado clasificación y/o categorización como hotel cinco estrellas, se emite un nuevo certificado a efectos de incorporar la calificación.

15.5 El certificado con la calificación de "Hotel Boutique", tiene vigencia indeterminada, siempre que el establecimiento de hospedaje mantenga además del cumplimiento de las condiciones de infraestructura, equipamiento, servicio y personal que sustentaron su expedición, el cumplimiento de las condiciones exigidas en el Anexo VI del presente reglamento.

#### **Artículo 16.- Excepciones aplicables en el procedimiento de clasificación y/o categorización**

16.1 El órgano competente puede aplicar las siguientes excepciones en el procedimiento de clasificación y/o categorización:

- a) En el cumplimiento de las condiciones mínimas de infraestructura y equipamiento en el procedimiento de clasificación y/o categorización al establecimiento de hospedaje que funcione en inmueble declarado patrimonio cultural de la nación o que se ubique en zona con calificación especial del Sector Cultura; o que funcione en un Área Natural Protegida, calificada como tal por el SERNANP, para cuyo efecto la persona titular del establecimientos de hospedaje debe indicar en su solicitud para la obtención del certificado, el tipo y número de documento emitido por la entidad competente según el caso, que declare la imposibilidad física y/o técnica de cumplir con la o las condiciones mínimas referidas.
- b) En el cumplimiento de las condiciones mínimas de infraestructura en el procedimiento de clasificación y/o categorización para el establecimiento de hospedaje en funcionamiento antes de la entrada en vigencia del presente reglamento, así como en el caso de una edificación no construida con fines de alojamiento, adecuada para prestar servicio en cualquier clase y/o categoría, en cuyo caso, se aplica, un margen de tolerancia que no puede exceder en diez por ciento (10%) de las medidas mínimas exigidas para cada categoría, o del veinte por ciento (20%), si las áreas que son menores están compensadas con otras áreas de uso de los huéspedes. En ambos casos, necesariamente deben cumplir con las demás condiciones mínimas establecidas por el MINCETUR. Los porcentajes de tolerancia y compensación no son acumulables y sólo son aplicables al área mínima exigida a las habitaciones o a sus servicios higiénicos, según clase y/o categoría. Lo dispuesto en el presente literal no es aplicable para las áreas o rutas de evacuación del establecimiento de hospedaje.
- c) En el cumplimiento de contar con un ascensor de uso público en el procedimiento de clasificación y/o categorización para el establecimiento de hospedaje en funcionamiento antes de la entrada en vigencia del presente reglamento, así como en el caso de una edificación no construida con fines de alojamiento, adecuada para prestar servicio en cualquier clase y/o categoría, en cuyo caso la persona



titular del establecimiento de hospedaje debe adjuntar a su solicitud para la obtención del certificado, un informe técnico emitido por un arquitecto o ingeniero civil colegiado que justifique y sustente las razones por las cuales la implementación de un ascensor de uso público pone en riesgo las condiciones de seguridad de la edificación.

16.2 Cuando el solicitante en forma previa a la presentación de la solicitud de certificado, verifique que no cumple con una o algunas de las condiciones mínimas de infraestructura y equipamiento; y no se encuentre en la posibilidad de aplicar alguna de las excepciones señaladas en el numeral 16.1 del presente artículo, puede ser exceptuado por el órgano competente. Para tal efecto, debe presentar a dicho órgano una solicitud de aplicación de excepción, en forma previa a la solicitud para la obtención del certificado, adjuntando un informe técnico emitido por un arquitecto o ingeniero civil colegiado que justifique y sustente las razones que impiden el cumplimiento de las citadas condiciones.

Esta excepción resulta aplicable para el establecimiento de hospedaje edificado o en funcionamiento antes de la entrada en vigencia del presente reglamento, así como en el caso de una edificación no construida con fines de alojamiento, adecuada para prestar servicio en cualquier clase y/o categoría, y que no esté en la posibilidad de aplicar alguna de las excepciones señaladas en el numeral 16.1 del presente artículo.

**Artículo 17.- Derecho a exhibir, promocionar, difundir clase, categoría y/o calificación y a exhibir la placa indicativa**

17.1 La exhibición, promoción, difusión de las categorías de las clases "Hotel", "Apart-hotel", "Hostal" o "Albergue", y de sus categorías y las calificaciones reguladas en el presente reglamento, según corresponda, sólo puede efectuarse si se cuenta con el certificado vigente, expedido por el órgano competente.

17.2 La razón social o nombre comercial del establecimiento de hospedaje no debe hacer referencia a las clases y/o categorías o a las calificaciones reguladas en el presente reglamento, si no se cuenta con el certificado respectivo.

17.3 El establecimiento de hospedaje debe exhibir, en un lugar visible de la recepción del establecimiento de hospedaje, el certificado referido en el literal f) del artículo 3 del presente reglamento.

17.4 El establecimiento de hospedaje debe mostrar en un lugar visible en el exterior del establecimiento, la placa indicativa que dé cuenta de la clasificación y/o categorización otorgada por el órgano competente. Dicha placa debe cumplir con la forma y características establecidas en el Anexo VII del presente reglamento.

**Artículo 18.- Alcance de la clasificación, categorización y/o calificación**

La clasificación, categorización y/o calificación recae sobre la infraestructura, equipamiento y servicios del establecimiento de hospedaje, independientemente de la persona titular a cuyo favor se haya otorgado el certificado correspondiente.

**Artículo 19.- Actualización de las condiciones y la información para la vigencia del certificado**

19.1 La persona titular del establecimiento de hospedaje está obligada a comunicar cualquier modificación de las condiciones de infraestructura, equipamiento o servicios que dieron lugar a la expedición del certificado, así como la información contenida en el mismo, en un plazo no mayor a quince (15) días calendario, contado a partir de la fecha en la que se produce la modificación.

19.2 El órgano competente, de ser el caso, en el plazo de cinco (5) días hábiles, expide un nuevo certificado.



19.3 En caso que la persona titular del establecimiento de hospedaje pretenda modificar la clase y/o categoría, debe solicitar un nuevo certificado, para cuyo efecto debe cumplir con lo dispuesto en el capítulo IV del presente reglamento.

#### **Artículo 20.- Cambio de la persona titular del establecimiento de hospedaje**

20.1 En caso de cambio de la persona titular, el establecimiento de hospedaje mantiene la clase, categoría y/o calificación otorgadas por el órgano competente.

20.2 Si la nueva persona titular decide seguir ostentando la clase, categoría y/o calificación, debe solicitar al órgano competente la emisión del certificado respectivo a su nombre, siempre que cumpla las condiciones que sustentaron la expedición del mismo. Para tal efecto debe presentar una solicitud consignando la información señalada en el artículo 122 del TUE de la Ley N° 27444, adjuntando una declaración jurada dando cuenta del cambio de persona titular, según el formato aprobado por el Viceministerio de Turismo.

#### **Artículo 21.- Expedición del certificado a nombre de la nueva persona titular**

21.1 La solicitud presentada conforme a lo establecido en el artículo 20 del presente reglamento, es de aprobación automática.

21.2 El órgano competente, en el plazo de cinco (5) días hábiles, expide el certificado a nombre de la nueva persona titular.

21.3 El nuevo certificado refiere como pie de página, el número del certificado anterior, así como la fecha de expedición del mismo.

#### **Artículo 22.- Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados**

22.1 El Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados, contiene información del establecimiento de hospedaje que cuente con certificado vigente.

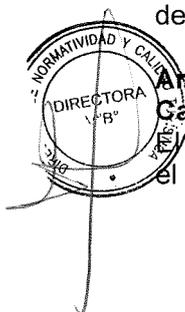
Dicho directorio consigna lo siguiente:

- a) Nombre completo, razón social o denominación, según corresponda.
- b) Número de Registro Único de Contribuyente (RUC).
- c) Nombre comercial.
- d) Dirección del establecimiento.
- e) Número de certificado.
- f) Fecha de expedición del certificado.
- g) Clase.
- h) Categoría, de ser el caso.
- i) Calificación, de ser el caso.
- j) Capacidad instalada (número de habitaciones, camas y servicios complementarios).
- k) Asociación de turismo a la que pertenece, de ser el caso.
- l) Calificación de calidad, sostenibilidad u otro reconocimiento especial que ostenta con referencia a su período de vigencia, de ser el caso.
- m) Teléfono.
- n) Correo electrónico, de ser el caso.
- o) Página web, de ser el caso.
- p) Cuenta en las redes sociales, de ser el caso.

22.2 El contenido del Directorio se actualiza mediante la información que la persona titular del establecimiento de hospedaje está obligada a comunicar al órgano competente.

#### **Artículo 23.- Difusión del Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados**

El Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados, es difundido por el órgano competente y por el MINCETUR, a nivel nacional e internacional, a través de



medios adecuados tales como páginas web, aplicaciones móviles, redes sociales, boletines, publicaciones u otros similares.

## **CAPITULO V**

### **TERCERIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES VINCULADAS AL PROCEDIMIENTO DE CLASIFICACIÓN, CATEGORIZACIÓN Y/O CALIFICACIÓN**

#### **Artículo 24.- Tercerización de actividades en el calificador de establecimientos de hospedaje**

24.1 De conformidad con lo establecido en el artículo 57 del TUO de la Ley N° 27444, el órgano competente está facultado a tercerizar en el calificador de establecimientos de hospedaje, debidamente inscrito en el Registro respectivo, las actividades de:

- a) Evaluación y verificación del cumplimiento de las condiciones mínimas exigidas al establecimiento de hospedaje que requiera obtener clasificación, categorización y/o calificación.
- b) Emitir informes técnicos para la expedición del certificado.
- c) Emitir informes técnicos para la expedición de la calificación de "Hotel Boutique".

Estas facultades no resultan aplicables para la emisión de actos administrativos o cualquier resolución.

24.2 La persona natural o jurídica interesada en desempeñarse como calificador de establecimientos de hospedaje debe estar inscritas en el Registro de calificadores de establecimientos de hospedaje a cargo del órgano competente, para cuyo efecto deben cumplir con las siguientes condiciones:

- a) Contar con título profesional o técnico en turismo u hotelería o arquitecto o ingeniero civil o abogado o economista o carreras afines al sector turismo.
- b) Tener tres (3) años de experiencia mínima en el desarrollo de actividades de asesoramiento en el sector hotelero o gestionando o administrando un establecimiento de hospedaje, según las condiciones mínimas que pretenda evaluar:

#### **Artículo 25.- Solicitud para la obtención de la constancia de calificador de establecimientos de hospedaje**

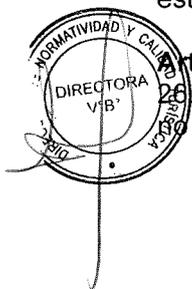
25.1 La persona natural o jurídica que opte por obtener una constancia de calificador de establecimientos de hospedaje, debe presentar al órgano competente los siguientes requisitos:

- a) Solicitud consignando la información señalada en el artículo 122 del TUO de la Ley N° 27444.
- b) Declaración jurada de habilitación profesional, cuando exista mandato legal vigente que así lo establezca.
- c) Hoja de vida documentada que sustente la experiencia mínima en el desarrollo de actividades de asesoramiento en el sector hotelero o gestionando o administrando un establecimiento de hospedaje, considerando lo señalado en el numeral 24.2 del artículo 24 del presente reglamento, según corresponda.

25.2 Los documentos señalados en los literales b) y c) del numeral 25.1 del presente artículo, deben corresponder al profesional a cargo de las labores del calificador de establecimientos de hospedaje.

#### **Artículo 26.- Procedimiento aplicable para la obtención de la constancia**

26.1 El órgano competente, en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles y siempre que hubieren observaciones a la información y documentación presentada, emite una



constancia de calificador de establecimientos de hospedaje, según el formato aprobado por el Viceministerio de Turismo; luego de lo cual procede a la inscripción del solicitante en el Registro de calificadores de establecimientos de hospedaje.

26.2 La constancia se expide, sin perjuicio de las acciones de fiscalización posterior que puede efectuar el órgano competente.

26.3 La presentación de la solicitud para la obtención de la constancia de calificador de establecimientos de hospedaje y la expedición de la constancia es gratuita.

26.4 La constancia tiene vigencia indeterminada, siempre que se mantenga el cumplimiento de las condiciones mínimas que sustentaron su expedición. Tiene validez en el ámbito y circunscripción territorial del órgano competente que se la otorga.

### **Artículo 27.- Obligación de actualización de la información declarada para mantener la constancia y la inscripción en el Registro**

27.1 El calificador de establecimientos de hospedaje está obligado a presentar nueva declaración jurada, en caso se modifique la información declarada, en un plazo no mayor a quince (15) días calendario, contados a partir de la fecha en la que se produce la modificación.

27.2 La persona jurídica que luego de inscribirse en el Registro de calificadores de establecimientos de hospedaje opte por incorporar nuevos profesionales a cargo de la calificación, debe presentar ante el órgano competente, en un plazo no mayor a quince (15) días calendario contado a partir de la fecha de incorporación, la relación del personal incorporado y la hoja de vida documentada que sustente la experiencia mínima en el desarrollo de actividades de asesoramiento en el sector hotelero o gestionando o administrando un establecimiento de hospedaje, considerando lo señalado en el numeral 24.2 del artículo 24 del presente reglamento, según corresponda.

Asimismo, debe comunicar en el mismo plazo, la relación de los profesionales que ya no tienen a su cargo la calificación de establecimientos de hospedaje.

### **Artículo 28.- Suspensión de actividades y pérdida de efecto legal de las constancias**

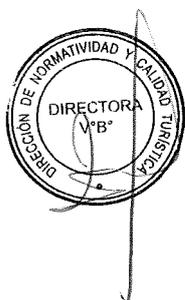
28.1 La persona natural que luego de obtener su inscripción en el Registro de calificadores de establecimientos de hospedaje, es designada para función o cargo público incompatible con la actividad de calificador de establecimientos de hospedaje, debe comunicar este hecho al órgano competente, mediante comunicación simple en la que se indique la fecha de inicio de la función o cargo público y el compromiso de abstenerse de ejercer la labor de calificador en tanto se encuentre en ejercicio de la función o cargo.

28.2 La constancia de calificador de establecimientos de hospedaje a la que se refiere el artículo 25 del presente reglamento, queda sin efecto legal en caso de muerte, incapacidad absoluta o renuncia del calificador.

### **Artículo 29.- Informe técnico emitido por el calificador de establecimientos de hospedaje**

29.1 El informe técnico emitido por el calificador de establecimientos de hospedaje, debe ser rubricado por el profesional responsable de su emisión y por la persona titular del establecimiento de hospedaje y concluir fehacientemente que el establecimiento reúne las condiciones mínimas que resulten exigibles.

En caso que el calificador sea una persona jurídica, el informe técnico también debe ser rubricado por su representante legal.



29.2 El órgano competente se encuentra facultado de verificar la información contenida en el informe técnico emitido por el calificador de establecimientos de hospedaje. En caso de encontrar omisiones o inconsistencias, deniega la solicitud respectiva.

### **Artículo 30.- Impedimentos**

30.1 El calificador de establecimientos de hospedaje se encuentra impedido de intervenir y emitir informes técnicos que correspondan al establecimiento de hospedaje cuyo propietario o conductor sea el cónyuge, conviviente o los parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

30.2 Dicho impedimento alcanza al establecimiento de hospedaje cuyo propietario o conductor sea socio del calificador o personas con las cuales mantiene vínculos comerciales o de negocios.

### **Artículo 31.- Obligaciones**

En el ejercicio de sus funciones, el calificador de establecimientos de hospedaje debe cumplir las siguientes obligaciones:

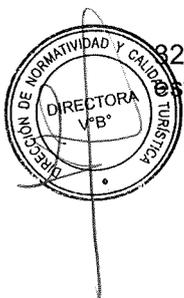
- a) Atender las consultas formuladas por la persona titular del establecimiento de hospedaje o su representante legal, en el marco de lo contenido en el presente reglamento.
- b) Brindar información y orientación respecto a las excepciones aplicables en el procedimiento de clasificación, categorización y/o calificación.
- c) Constatar personalmente, si el establecimiento de hospedaje cumple con todas las condiciones mínimas establecidas, tal constatación no puede ser delegada en terceros.  
En caso de personas jurídicas, la labor de constatación la realizan los profesionales incluidos en la relación de personal presentada, sin posibilidad de delegarla en terceros.
- d) Emitir el informe técnico para la expedición del certificado, precisando cada una de las condiciones mínimas que el establecimiento cumple para la clase y/o categoría que pretende ostentar. Asimismo, el informe técnico debe indicar expresamente, cuando corresponda, las excepciones que fueron aprobadas por el órgano competente, previo al inicio del procedimiento de clasificación y/o categorización.
- e) Emitir el informe técnico para la expedición de la calificación de "Hotel Boutique", precisando cada una de las condiciones mínimas que el establecimiento cumple.

### **Artículo 32.- Registro de calificadores de establecimientos de hospedaje**

32.1 El órgano competente debe llevar y mantener actualizado el Registro de calificadores de establecimientos de hospedaje, el que debe consignar la siguiente información:

- a) Nombre completo, razón social o denominación, según corresponda.
- b) Nombre comercial, según corresponda.
- c) Número de Registro Único de Contribuyente (RUC).
- d) Fecha de presentación de la declaración jurada.
- e) Número de constancia.
- f) Dirección.
- g) Teléfono de contacto.
- h) Correo electrónico, de ser el caso.
- i) Página web, de ser el caso.
- j) Cuenta en las redes sociales, de ser el caso.

32.2 La información del Registro se actualiza mediante la información que el calificador está obligado a comunicar al órgano competente.



## CAPÍTULO VI MODALIDADES DE ALOJAMIENTO DISTINTAS A LAS INCLUIDAS EN ESTE REGLAMENTO

### **Artículo 33.- Exigencia de RUC y licencia de funcionamiento para inicio de actividades**

La persona titular del establecimiento de hospedaje que opte excepcionalmente por desarrollar modalidades de alojamiento distintas a las incluidas en el presente reglamento, para el inicio de sus actividades debe estar inscrita en el Registro Único de Contribuyentes (RUC) y contar con la Licencia de Funcionamiento.

### **Artículo 34.- Cumplimiento de condiciones mínimas de establecimiento de hospedaje que desarrolla modalidades de alojamiento distintas a las incluidas en el reglamento**

34.1 La persona titular del establecimiento de hospedaje que desarrolla modalidades de alojamiento distintas a las incluidas en el reglamento debe comunicar al órgano competente dentro del plazo de treinta (30) días de iniciadas sus actividades, que cumple con las condiciones mínimas establecidas en el Anexo VIII del presente reglamento.

La comunicación de cumplimiento de condiciones mínimas señalada en el párrafo anterior debe efectuarse mediante declaración jurada, según formato aprobado por el Viceministerio de Turismo.

34.2 El órgano competente, en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles y siempre que no hubieren observaciones respecto de la información contenida en la declaración jurada presentada, emite una constancia dando cuenta de la presentación del citado documento y de la condición de establecimiento de hospedaje que desarrolla modalidades de alojamiento distintas a las incluidas en el reglamento.

34.3 El formato de la constancia es aprobado por el Viceministerio de Turismo.

34.4 La presentación de la solicitud y la expedición de la constancia es gratuita.

### **Artículo 35.- Obligación de actualización de la información declarada para la vigencia de la constancia de desarrollo de modalidades de alojamiento distintas a las incluidas en el reglamento**

35.1 La persona titular del establecimiento de hospedaje que desarrolla modalidades de alojamiento distintas a las incluidas en el reglamento está obligada a presentar una nueva declaración jurada, en caso se modifique la información declarada, en un plazo no mayor a quince (15) días calendario, contados a partir de la fecha en la que se produce la modificación.

35.2 El órgano competente, de ser el caso, en el plazo de cinco (5) días hábiles, expide una nueva constancia.

### **Artículo 36.- Utilización de los términos “Establecimiento de Hospedaje” u “Hospedaje” de alojamiento distintas a las incluidas en el reglamento**

36.1 El establecimiento de hospedaje que desarrolla modalidades distintas a las incluidas en el reglamento, puede identificarse utilizando los términos “Establecimiento de Hospedaje” u “Hospedaje”, seguido de su nombre comercial.

36.2 El establecimiento de hospedaje mencionado en el numeral anterior, se encuentra prohibido de:

- c) Exhibir, promocionar o difundir servicios como: hotel, apart hotel, albergue u hostel, y/o las categorías señaladas en el presente reglamento.



- d) Usar en su razón social o nombre comercial cualquier referencia a las clases, categorías y/o calificaciones reguladas en el presente reglamento.

#### **Artículo 37.- Base de datos**

37.1 El órgano competente debe llevar y mantener actualizada una base de datos con información del establecimiento de hospedaje que desarrolla modalidades de alojamiento distintas a las incluidas en el reglamento, la que debe consignar la siguiente información:

- a) Nombre completo, razón social o denominación, según corresponda.
- b) Nombre comercial.
- c) Número de Registro Único de Contribuyente (RUC).
- d) Autorizaciones otorgadas (por la autoridad municipal, sanitaria, de defensa civil y otros).
- e) Breve descripción de la modalidad de alojamiento que desarrolla.
- f) Dirección del establecimiento.
- g) Fecha de presentación de la solicitud.
- h) Número de constancia.
- i) Capacidad instalada (número de habitaciones, camas y servicios complementarios).
- j) Asociación de turismo a la que pertenece, de ser el caso.
- k) Calificación de calidad, sostenibilidad u otro reconocimiento especial que ostenta con referencia a su período de vigencia, de ser el caso.
- l) Teléfono.
- m) Correo electrónico, de ser el caso.
- n) Página web, de ser el caso.
- o) Cuenta en las redes sociales, de ser el caso.

37.2 El contenido de la base de datos, se actualiza mediante la información que la persona titular del establecimiento de hospedaje que desarrolle modalidades de alojamiento distintas a las incluidas en el presente reglamento está obligada a comunicar al órgano competente.

### **CAPÍTULO VII**

#### **DISPOSICIONES COMUNES A TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE**

#### **Artículo 38.- Condiciones de la infraestructura, equipamiento, servicio y personal**

38.1 El establecimiento de hospedaje debe mantener las condiciones mínimas de infraestructura, equipamiento, servicio y personal, establecidas en cada caso.

38.2 La infraestructura y equipamiento deben estar en óptimas condiciones de conservación, presentación, funcionamiento, mantenimiento, limpieza y seguridad, de modo que permitan el uso inmediato y permanente de los servicios ofrecidos desde el día que inicia sus operaciones.

38.3 Las condiciones de servicio y personal deben mantenerse en forma constante, relevando principalmente la atención oportuna y permanente del huésped.

#### **Artículo 39.- Ampliaciones o modificaciones de infraestructura**

Las ampliaciones o modificaciones de infraestructura del establecimiento de hospedaje, deben cumplir con las condiciones mínimas establecidas en el presente reglamento; sin perjuicio de las autorizaciones para la edificación y funcionamiento de su establecimiento, otorgadas por el gobierno local competente.

#### **Artículo 40.- Información a ser facilitada a los huéspedes**

El establecimiento de hospedaje debe facilitar al huésped información acerca de los servicios a contratar, para cuyo efecto debe:



- a) Brindar al huésped, de manera previa a la contratación de sus servicios, información acerca de las tarifas, la hora de inicio y el término del día hotelero, las condiciones del servicio y demás condiciones del contrato de hospedaje.
- b) Mostrar en forma visible, en la recepción, las tarifas y la hora de inicio y término del día hotelero.
- c) Mostrar en forma visible, dentro de las habitaciones, las condiciones del servicio y demás condiciones del contrato de hospedaje.

**Artículo 41.- Registro de huéspedes**

41.1 Es requisito indispensable para ocupar las habitaciones, la inscripción previa de los huéspedes en el registro de huéspedes, en el que obligatoriamente se inscribe nombre completo del huésped, fecha de nacimiento, sexo, nacionalidad, documento de identidad, motivo de viaje, fecha de ingreso, fecha de salida, el número de la habitación asignada y la tarifa correspondiente con indicación de los impuestos que se cobren.

41.2 En dicho registro también se inscriben los datos correspondientes a los menores de edad, cuyo ingreso se efectúa en compañía de uno o ambos padres, tutor o responsable, debidamente acreditados por la autoridad competente o con la documentación que demuestre la relación judicial o legal que exista entre ellos o, en su defecto, con autorización otorgada por escrito y con firma legalizada por notario. Se exceptúa de este requisito a las personas mayores de dieciséis (16) años con capacidad adquirida por matrimonio o título oficial conforme a las disposiciones establecidas en el artículo 46 del Código Civil, quienes deben acreditar dicha situación jurídica con los instrumentos públicos correspondientes, de acuerdo a lo señalado en la Ley N° 30802.

41.3 La documentación presentada referida en el numeral precedente es la siguiente:

41.3.1 Para personas domiciliadas:

- a) Ingreso de menores de edad en compañía de uno o ambos padres: documento nacional de identidad (DNI) del menor de edad o copia certificada del acta de nacimiento; y documento nacional de identidad (DNI) del padre acompañante. Cuando el ingreso del menor de edad se realice en compañía de ambos padres, se debe presentar el documento nacional de identidad (DNI) de ambos padres.
- b) Ingreso de menores de edad en compañía de tutor: escritura pública de designación de tutor o testamento que nombre la tutoría del menor de edad, además del documento nacional de identidad (DNI) del tutor y del documento nacional de identidad (DNI) del menor de edad o copia certificada del acta de nacimiento.
- c) Ingreso de menores de edad en compañía de responsable: autorización notarial, además del documento nacional de identidad (DNI) del responsable y del documento nacional de identidad (DNI) del menor de edad o copia certificada del acta de nacimiento.

41.3.3 Para personas no domiciliadas:

- a) Ingreso de menores de edad en compañía de uno o ambos padres: pasaporte del menor de edad y certificado o acta de nacimiento; y pasaporte del padre acompañante. Cuando el ingreso del menor de edad se realice en compañía de ambos padres, se debe presentar el pasaporte de ambos padres o el documento nacional de identidad, según corresponda.
- b) Ingreso de menores de edad en compañía de tutor: documentación que demuestre la relación judicial o legal que exista entre el tutor y el menor de edad, además del pasaporte del tutor y del pasaporte y certificado o acta de nacimiento del menor de edad.



- a) Ingreso de menores de edad en compañía de responsable: autorización otorgada por escrito y con firma legalizada por notario, además del pasaporte o documento de identidad del responsable y del pasaporte o documento de identidad y certificado o acta de nacimiento del menor de edad.

41.4 El órgano competente organiza anualmente acciones para la difusión de lo establecido en el presente artículo dirigidas al establecimiento de hospedaje de su jurisdicción, para cuyo efecto cuenta con la asistencia técnica de la Dirección General de Políticas de Desarrollo Turístico o la que haga sus veces del MINCETUR, teniendo en consideración lo establecido en la Ley N° 29408, Ley General de Turismo.

#### **Artículo 42.- Obligaciones de la persona titular del establecimiento de hospedaje**

42.1 La persona titular del establecimiento de hospedaje, durante la prestación de sus servicios, debe cumplir las obligaciones contenidas en la Ley N° 29408 y su reglamento, normas de seguridad, salubridad y todas aquellas de carácter general aprobadas por autoridad competente que regulen la operación del establecimiento; asimismo, se rige por las disposiciones del Código Civil; en lo que le sea aplicable.

42.2 Adicionalmente, la persona titular del establecimiento de hospedaje debe cumplir las siguientes obligaciones:

- a) Exigir para el ingreso de niñas, niños y adolescentes a las habitaciones o departamentos del establecimiento de hospedaje, la compañía de uno o ambos padres, tutor o responsable, conforme a lo establecido en el artículo 41 del presente reglamento.
- b) En caso de duda sobre la documentación que se presente señalada en el literal precedente, o ante la ausencia de la misma, dar aviso al Ministerio Público, a la Policía Nacional o al gobierno local de la jurisdicción, mediante llamada telefónica o correo electrónico, o cualquier otro medio que permita una rápida comunicación.
- c) No promover e impedir la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes en su establecimiento de hospedaje.
- d) Denunciar ante la autoridad competente todo hecho vinculado con la explotación sexual comercial infantil y cualquier otro ilícito penal del cual tomen conocimiento en el desarrollo de su actividad.
- e) Suscribir el Código de Conducta contra la ESNNA elaborado por el MINCETUR.
- f) Colocar en un lugar visible del establecimiento de hospedaje un afiche u otro documento similar, que contenga información respecto de las disposiciones legales que sancionan penalmente las conductas vinculadas al ESNNA, de acuerdo a las características y contenido establecidos por el MINCETUR, así como las que sancionan el hecho de tener relaciones sexuales con menores de edad, sin perjuicio de otras medidas que puedan adoptar con el mismo fin.

42.3 El cumplimiento de lo establecido en el artículo 43 del reglamento de la Ley N° 29408, Ley General de Turismo, se efectúa dando estricto cumplimiento de lo establecido en la Tercera Disposición Complementaria Final de la Ley N° 30802 y lo que establezca el MINCETUR mediante resolución ministerial.

#### **Artículo 43.- Obligación de suscripción del Código de Conducta contra la ESNNA**

43.1 La persona titular del establecimiento de hospedaje debe suscribir el Código de Conducta contra la ESNNA elaborado por el MINCETUR.

43.2 El órgano competente debe remitir mediante comunicación escrita dirigida a la persona titular del establecimiento de hospedaje, dentro del plazo de cinco (05) días de presentada la declaración jurada de inicio de actividades, y/o de otorgado el certificado, o de expedida la constancia dos (02) juegos originales del Código de Conducta contra la ESNNA para su suscripción.



43.3 La persona titular del establecimiento de hospedaje, en el plazo de dos (02) días hábiles de recibido el Código de Conducta contra la ESNNA, debe presentar un (01) juego original suscrito ante el órgano competente.

#### **Artículo 44.- Suspensión de actividades**

44.1 En el caso de suspensión de actividades, la persona titular del establecimiento de hospedaje, debe comunicar este hecho al órgano competente, por escrito, en un plazo no mayor de quince (15) días calendario contados a partir de la fecha de la ocurrencia de la referida suspensión o culminación.

El escrito presentado debe de indicar de manera expresa el o los motivos que originan la suspensión de actividades y el tiempo de su duración.

44.2 En el caso del cese de suspensión de actividades, la persona titular del establecimiento de hospedaje debe comunicar este hecho al órgano competente, por escrito, en un plazo no mayor a quince (15) días calendario, contados a partir de la fecha de ocurrencia del referido cese.

44.3 Una vez culminada la suspensión de actividades, el establecimiento de hospedaje debe mantener las condiciones mínimas exigidas.

### **CAPÍTULO VIII ASOCIACIONES REPRESENTATIVAS DEL SECTOR TURISMO**

#### **Artículo 45.- Rol de las asociaciones representativas del sector turismo**

Las asociaciones representativas del sector turismo de ámbito nacional y regional formalmente constituidas, procurarán promover acciones que faciliten la formalización del servicio de hospedaje; asimismo colaborarán con los órganos competentes en el desarrollo de acciones que coadyuven a la aplicación de las disposiciones del presente reglamento, con prioridad de las siguientes:

- a) Difusión de las disposiciones contenidas en el presente reglamento.
- b) Promocionar la clasificación, categorización y/o calificación del establecimiento de hospedaje que cumpla las condiciones mínimas exigidas.
- c) Facilitar información relevante para lograr una mayor eficiencia en las acciones de fiscalización y, cuando corresponda, asistir en las mismas en calidad de veedores.
- d) Otras acciones que sean necesarias para la mejor aplicación y cumplimiento del presente reglamento.

### **DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES**

#### **PRIMERA.- Calificación del procedimiento**

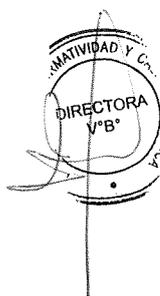
Todos los procedimientos establecidos en el presente reglamento son de evaluación previa, sujetos a silencio administrativo positivo de conformidad con el artículo 31 y siguientes del TUO de la Ley N° 27444, salvo el procedimiento contenido en el artículo 21 que es de aprobación automática.

#### **SEGUNDA.- Aplicación supletoria**

En todo lo no establecido en el presente reglamento, resulta aplicable el TUO de la Ley N° 27444, la Ley N° 29408 y su Reglamento, la Ley N° 28868 y su Reglamento, y el Código Civil.

#### **TERCERA.- Acciones de fiscalización**

El órgano competente se encuentra facultado a realizar acciones de fiscalización con o sin previa notificación al establecimiento de hospedaje, con el objeto de verificar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente reglamento. Dichas acciones se realizan conforme a las normas establecidas en los artículos 237 al 244 del TUO de la Ley N° 27444.



#### **CUARTA.- Actividades de evaluación y verificación**

El órgano competente de conformidad con lo establecido en el artículo 57 del TUO de la Ley N° 27444, puede tercerizar las actividades de evaluación y verificación del cumplimiento de las condiciones mínimas establecidas, vinculadas a los procedimientos administrativos de establecimientos de hospedaje, cuando corresponda; así como la actividad fiscalizadora del cumplimiento de las condiciones mínimas establecidas en el presente reglamento.

#### **QUINTA.- Encargo de gestión de la actividad fiscalizadora**

El órgano competente, conforme a lo previsto en los artículos 80 y 237 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, puede celebrar, por razones de eficacia y economía, convenios de encargos de gestión con los gobiernos locales para optimizar las acciones de supervisión del cumplimiento de las condiciones mínimas establecidas en el presente reglamento.

#### **SEXTA.- Cumplimiento de disposiciones sobre seguridad y accesibilidad para discapacitados**

El establecimiento de hospedaje debe cumplir con las disposiciones sobre seguridad y accesibilidad para discapacitados contenidas en la Ley General de la Persona con Discapacidad, Ley N° 29973, su reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP, y en el Reglamento Nacional de Edificaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2006-VIVIENDA.

#### **SÉTIMA.- Cumplimiento de disposiciones sobre protección al consumidor**

El establecimiento de hospedaje debe cumplir con las disposiciones referidas al Libro de Reclamaciones y todas aquellas establecidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. La verificación de su cumplimiento está a cargo del INDECOPI, o de la entidad que haga sus veces.

#### **OCTAVA.- Cumplimiento de autorizaciones de los gobiernos locales**

El otorgamiento del certificado no exime a la persona titular del establecimiento de hospedaje a solicitar las autorizaciones para la edificación y funcionamiento de su establecimiento, otorgadas por el gobierno local competente.

#### **NOVENA.- Cumplimiento de disposiciones sobre intermediación y operación de otros servicios turísticos**

El establecimiento de hospedaje que pretenda desarrollar actividades de intermediación u operación de otros servicios turísticos, puede constituirse o contratar a una agencia de viajes y turismo; las cuales deben cumplir, en ambos casos, con las disposiciones señaladas en el Reglamento de agencias de viajes y turismo y otras normas aplicables de acuerdo a la naturaleza de los servicios que ofrece, y que esté inscrita en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados.

#### **DÉCIMA.- Relaciones de coordinación**

Respecto a la aplicación del presente reglamento, el MINCETUR dentro del ejercicio de su autonomía y competencias, mantiene relaciones de coordinación, cooperación y apoyo mutuo, en forma permanente y continua con los gobiernos regionales y locales.

#### **DÉCIMO PRIMERA. - Mejora continua en la prestación de los servicios turísticos**

El MINCETUR, el órgano competente y los gobiernos locales, en el marco de sus respectivas competencias, pueden establecer acciones que promuevan la mejora continua de la prestación de los servicios turísticos y su distinción en el mercado del establecimiento de hospedaje que cuente con el certificado vigente.



#### **DÉCIMO SEGUNDA.- Eliminación de Barreras Burocráticas**

El MINCETUR, como ente rector en materia de turismo, está facultado a interponer acciones ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas del INDECOPI, de conformidad con lo previsto en el Decreto Legislativo N° 1256, cuando tome conocimiento de la existencia de casos en que las municipalidades incumplen los plazos, solicitan requisitos o costos prohibidos o establezcan disposiciones municipales que restringen la construcción, funcionamiento u operación del establecimiento de hospedaje objeto del presente reglamento, que no se derive del cumplimiento de un mandato previsto en ley o norma con rango de ley o a requerimiento de la autoridad jurisdiccional competente.

#### **DÉCIMO TERCERA.- Infracciones y sanciones relacionadas con las normas de protección al consumidor, represión de conductas anticompetitivas y de publicidad**

Las infracciones y sanciones relacionadas con las normas de protección al consumidor y represión de conductas anticompetitivas, se someten a lo dispuesto en la Ley N° 29571 que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor, y Decreto Legislativo N° 1034, Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas, respectivamente, por lo que son atendidas y resueltas por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.

También son atendidas y resueltas por dicha entidad, las infracciones y sanciones relacionadas con las normas que reprimen la competencia desleal entre los agentes económicos que concurren en el mercado.

De igual forma, las infracciones y sanciones relacionadas con las Normas de Publicidad, se someten a lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1044, que aprueba la Ley de Represión de la Competencia Desleal, por lo que son atendidas y resueltas por la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal del INDECOPI.

#### **DÉCIMO CUARTA.- Acciones en caso de incumplimiento**

Cuando el órgano competente verifique el incumplimiento de normas de higiene; salubridad; seguridad; habitabilidad; seguridad y accesibilidad para discapacitados; protección al consumidor; autorizaciones de los gobiernos locales; explotación sexual de niños, niñas y adolescentes; y actividad de explotación de juegos de casino y máquinas tragamonedas; debe comunicarlo a la autoridad competente en cada materia, para el inicio del procedimiento administrativo correspondiente.

#### **DÉCIMO QUINTA.- Disposiciones del Decreto Supremo N° 006-2013-PCM**

La persona titular del establecimiento de hospedaje que solicite el certificado debe observar las disposiciones del Decreto Supremo N° 006-2013-PCM, que aprueba la relación de autorizaciones sectoriales de las entidades del Poder Ejecutivo, que deben ser exigidas como requisito previo para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento, de acuerdo al Texto Único Ordenado de la Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento y los Formatos de Declaración Jurada, aprobado por Decreto Supremo N° 046-2017-PCM.

#### **DÉCIMO SEXTA.- Encuesta mensual**

El establecimiento de hospedaje que opere en el país están obligados a presentar la encuesta mensual y encuesta económica anual de acuerdo a los formatos y procedimientos que establezca el Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI.

#### **DÉCIMA SÉTIMA.- Restaurantes que funcionan en el establecimiento de hospedaje**

Los restaurantes que funcionen en el establecimiento de hospedaje de cuatro o cinco estrellas que forman parte de los servicios complementarios del mismo, deben cumplir con las condiciones y/o requisitos para la categoría de cuatro y cinco tenedores establecidos en el Reglamento de restaurantes vigente, o el que haga sus veces, en lo que corresponda, condiciones que deben ser fiscalizadas por el órgano competente dentro de los procedimientos de clasificación y/o categorización de establecimientos de hospedaje.



#### **DÉCIMO OCTAVA.- Datos personales**

El tratamiento de datos personales se somete a lo dispuesto en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y a su reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.

#### **DÉCIMA NOVENA.- Obligación de comunicar las acciones efectuadas en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 30802**

Los órganos competentes deben remitir a la Comisión de Comercio Exterior y Turismo del Congreso de la República, al Ministerio Público y al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, dentro de los primeros quince (15) días del mes de enero de cada año, un informe sobre las acciones efectuadas en sus respectivas regiones en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 30802.

#### **VIGÉSIMA.- Efectos de cancelación de la autorización sectorial**

La cancelación de la autorización sectorial debe ser comunicada a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, así como a la municipalidad correspondiente para que en un plazo de cuarenta y ocho (48) horas de recibida la comunicación proceda a la cancelación de la licencia de funcionamiento otorgada, conforme lo señalado en la Ley N° 30802.

#### **VIGÉSIMO PRIMERA.- Plazo para la suscripción del Código de Conducta contra la Explotación Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes en el ámbito del turismo para prestadores de servicios turísticos**

El establecimiento de hospedaje que se encuentre operando a la entrada en vigencia del presente reglamento, debe suscribir el Código de Conducta contra la Explotación Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes (ESNNA) en el ámbito del turismo para prestadores de servicios turísticos, referido en la Segunda Disposición Complementaria Final de la Ley N° 30802, hasta el 31 de diciembre de 2019.

#### **VIGÉSIMO SEGUNDA.- Expedición de la “Guía orientativa para la verificación de la documentación exigida a turistas menores de edad extranjeros en el marco de la Ley N° 30802”**

La Dirección General de Políticas de Desarrollo Turístico del MINCETUR, o la que haga sus veces, en un plazo de noventa (90) días posteriores a la entrada en vigencia del presente reglamento, elabora la “Guía orientativa para la verificación de la documentación exigida a turistas menores de edad extranjeros en el marco de la Ley N° 30802”, considerando las disposiciones señaladas en el numeral 37.3.3 del artículo 37 del presente reglamento.

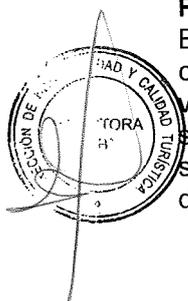
#### **VIGÉSIMO TERCERA.- Infracciones y sanciones aplicables**

Mediante Decreto Supremo, refrendado por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, en un plazo de noventa (90) días posteriores a la entrada en vigencia del presente reglamento, se tipifica las infracciones en las que incurra el establecimiento de hospedaje por el incumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente reglamento, y establece las sanciones aplicables.

### **DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS**

#### **PRIMERA.- Vigencia indeterminada de los certificados**

El establecimiento de hospedaje que cuente con el certificado de clasificación y/o categorización expedido por el órgano competente, vigente, antes de la entrada en vigencia del presente reglamento, mantienen dicha clasificación y/o categorización, siempre que mantengan las condiciones mínimas de infraestructura, equipamiento, servicio y personal que sustentaron la misma al momento de la expedición del certificado de clasificación y/o categorización vigente.



## **SEGUNDA.- Aplicación normativa del Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR**

El establecimiento de hospedaje que se encuentre en funcionamiento a la fecha de promulgación del presente reglamento que optó por no clasificarse y/o categorizarse y cumplió con presentar la declaración jurada ante el órgano competente, puede seguir prestando sus servicios, siempre que cumplan las condiciones mínimas que fueron sustentadas en la declaración jurada respectiva.

## **TERCERA.- Evaluación de condiciones y procedimientos**

Las solicitudes de expedición del certificado en trámite a la dación del presente reglamento son evaluadas de acuerdo a las condiciones establecidas en el Reglamento de establecimientos de hospedaje aprobado por Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR o por el presente reglamento, en lo que resulte más conveniente para el administrado.

## **CUARTA.- Órgano competente en Lima Metropolitana**

Las funciones establecidas en el artículo 5 del presente reglamento son ejercidas por la Dirección General de Políticas de Desarrollo Turístico o la que haga sus veces en el MINCETUR, en Lima Metropolitana, hasta que la Municipalidad Metropolitana de Lima cumpla con los requisitos y procedimientos para la transferencia de funciones en materia de turismo, de conformidad con las normas sobre descentralización vigentes.

## **QUINTA.- Adecuación del establecimiento de hospedaje que desarrolle modalidades de alojamiento distintas a las incluidas en el presente reglamento**

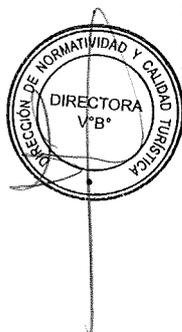
La persona titular del establecimiento de hospedaje que se encuentre en funcionamiento y desarrolle modalidades de alojamiento distintas a las incluidas en el presente reglamento, debe adecuarse a las disposiciones establecidas en el capítulo VI, en un plazo que no excede el 31 de diciembre de 2018.

## **SEXTA.- Adecuación del calificador de establecimientos de hospedaje**

El calificador de establecimientos de hospedaje que haya sido designado antes de la entrada en vigencia del presente reglamento y que opte por seguir ejerciendo esta labor, debe adecuarse a sus disposiciones, presentando la solicitud respectiva, conforme a lo establecido en el artículo 25 del presente reglamento, para cuyo efecto debe indicar en la solicitud el número de la resolución de designación expedida en el marco del Reglamento de Calificadores de Establecimientos de Hospedaje, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 151-2001-ITINCI/DM.

## **SÉTIMA.- Disposiciones referidas a la razón social o nombre comercial del establecimiento de hospedaje**

La disposición establecida en el numeral 17.2 del artículo 17 del presente reglamento es aplicable para aquel establecimiento de hospedaje que inicie sus actividades con fecha posterior a la promulgación del presente reglamento, sin perjuicio de las acciones de fiscalización que INDECOPI, en el marco de sus competencias, puede efectuar.



## ANEXO I CONDICIONES MÍNIMAS PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

### A. Condiciones mínimas de infraestructura

Deben cumplir las condiciones señaladas en la Norma Técnica A.30 "Hospedaje", del Reglamento Nacional de Edificaciones - RNE.

### B. Condiciones mínimas de equipamiento

- a) Contar con teléfono de uso público, el mismo que puede ser el teléfono fijo de recepción, celular, dependiendo la zona y para uso exclusivo del huésped.
- b) Las habitaciones deben contar con tomacorriente.
- c) Los servicios higiénicos de las habitaciones deben contar con sistemas que permitan tener agua fría y caliente las veinticuatro (24) horas del día, el cual no debe ser activado por el huésped.
- d) Para los servicios higiénicos dentro de las habitaciones: champú, espejo, jabón, papelería, papel higiénico, toalla de baño y tomacorriente.
- e) Para los servicios higiénicos de uso público: jabón, papelería, papel higiénico y medios higiénicos para secarse las manos (aparato de secado por aire o dispensador de papel)
- f) Botiquín de primeros auxilios, el cual debe cumplir con lo señalado en el Anexo IX.

### C. Condiciones mínimas de servicios

- a) Realizar limpieza diaria de habitaciones y todos los ambientes del establecimiento.
- b) Brindar el servicio de custodia de equipaje.
- c) Brindar el servicio de alimentación (desayuno como mínimo).
- d) Realizar el cambio de sábanas y toallas de forma regular y en cada cambio de huésped, el huésped puede solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales y otros.



**ANEXO II**  
**CONDICIONES MÍNIMAS PARA OBTENER LA CLASIFICACIÓN DE HOTEL**

**A. Condiciones mínimas de infraestructura**

Deben cumplir con las condiciones mínimas de infraestructura para la clase "Hotel", establecidas en la Norma Técnica A.030 Hospedaje del Reglamento Nacional de Edificaciones.

**B. Condiciones mínimas de equipamiento**

CONDICIONES	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas	2 estrellas	1 estrella
<b>GENERALES</b>					
Custodia de valores (individual en la habitación o caja fuerte común)	Obligatorio	Obligatorio	-	-	-
Conexión a internet (i)	Obligatorio y en áreas comunes	Obligatorio y en áreas comunes	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
<b>EN HABITACIONES</b>					
Escritorio o mesa de trabajo	Obligatorio	Obligatorio	-	-	-
Frigobar	Obligatorio	Obligatorio	-	-	-
Silla para el escritorio o mesa de trabajo	Obligatorio	Obligatorio	-	-	-
Televisor	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Teléfono con comunicación nacional e internacional	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Tomacorriente	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Útiles de escritorio	Lapicero y libreta de notas	Lapicero y libreta de notas	-	-	-
<b>EN LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS DE LAS HABITACIONES</b>					
Bata de baño	Obligatorio	Obligatorio	-	-	-
Champú	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Espejo	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Jabón	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Pantuflas de baño	Obligatorio	Obligatorio	-	-	-
Pañitos faciales	Obligatorio	Obligatorio	-	-	-
Papelera	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Papel higiénico	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Secadora de cabello	Obligatorio	Obligatorio	-	-	-
Teléfono con comunicación nacional e internacional	Obligatorio	Obligatorio	-	-	-
Toalla de baño	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Toalla de cara	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	-	-
Toalla de mano	Obligatorio	Obligatorio	-	-	-
Toalla de pie	Obligatorio	Obligatorio	-	-	-
Tomacorriente	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
<b>EN LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS DE USO PÚBLICO</b>					
Espejo	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Jabón	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Medios higiénicos para secarse las manos (ii)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Papelera	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio



Papel higiénico	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Tomacorriente	Obligatorio	Obligatorio	-	-	-

En el caso de las condiciones de conexión a internet, teléfono, televisor u otros similares, se tendrá en cuenta la disponibilidad de la señal respectiva en el lugar donde se ubique el Hotel.

- (i) La cobertura de internet debe asegurar conectividad en todas las habitaciones.
- (ii) Aparato de secado por aire o dispensador de papel.

### C. Condiciones mínimas de servicio

CONDICIONES	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas	2 estrellas	1 estrella
<b>GENERALES</b>					
Limpieza diaria de habitaciones y de todos los ambientes del hotel	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de lavado y planchado (i)	Obligatorio	Obligatorio	-	-	-
Servicio de llamadas, mensajes internos y contratación de taxis	Obligatorio	Obligatorio	-	-	-
Servicio de custodia de equipaje	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Primeros auxilios (ii)	Obligatorio	Obligatorio	Botiquín	Botiquín	Botiquín
Servicio de valet parking (iii)	Obligatorio	Obligatorio	-	-	-
Brindar el servicio de alimentación	Obligatorio	Obligatorio	Desayuno como mínimo	Desayuno como mínimo	Desayuno como mínimo
<b>EN HABITACIONES</b>					
Atención en habitación (room service)	Obligatorio	Obligatorio	-	-	-
Cambio diario de sábanas y toallas y en cada cambio del huésped (iv)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

- (i) Servicio prestado en el hotel o a través de terceros.
- (ii) Para las categorías de cuatro (4) y cinco (5) estrellas el servicio puede ser brindado en el mismo local o a través de terceros. En caso se requiera botiquín, este debe cumplir con lo señalado en el Anexo IX.
- (iii) En caso el establecimiento de hospedaje tenga estacionamiento propio para uso del huésped.
- (iv) El huésped podrá solicitar que no se cambien diariamente de acuerdo a criterios ambientales u otros.

### D. Condiciones mínimas de personal (i)

CONDICIONES	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas	2 estrellas	1 estrella
Con formación en hotelería, turismo o carreras afines; o experiencia en actividades turísticas (ii)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Conocimiento de al menos un idioma extranjero distinto al español (iii)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	-	-
Conocimiento de técnicas de atención al cliente (iv)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Personal uniformado las 24 horas	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

- (i) Personal que, en el cumplimiento de sus funciones, tiene contacto directo con el huésped.
- (ii) La formación o experiencia se acredita mediante constancia o certificado, expedida por entidades públicas o privadas.
- (iii) El conocimiento del idioma extranjero es acreditado mediante certificado o constancia expedida por entidades públicas o privadas que acredite, como mínimo, el dominio a nivel intermedio de un idioma extranjero distinto al español; o mediante Declaración Jurada que da cuenta que el personal domina con fluidez un idioma extranjero distinto al español.
- (iv) El conocimiento de técnicas de atención al cliente es acreditado mediante certificado o constancia expedida por entidades públicas o privadas, que acredite la capacitación en técnicas de atención al cliente.



**ANEXO III**  
**CONDICIONES MÍNIMAS PARA OBTENER LA CLASIFICACIÓN DE APART-HOTEL**

**A. Condiciones mínimas de infraestructura**

Deben cumplir con las condiciones mínimas de infraestructura para la clase "Apart-hotel", establecidas en la Norma Técnica A.030 Hospedaje del Reglamento Nacional de Edificaciones.

**B. Condiciones mínimas de equipamiento**

CONDICIONES	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas
<b>GENERALES</b>			
Custodia de valores (individual en el departamento o caja fuerte común)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Conexión a internet (i)	Obligatorio y en áreas comunes	Obligatorio y en áreas comunes	Obligatorio
<b>EN DEPARTAMENTOS</b>			
Escritorio o mesa de trabajo	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Silla para el escritorio o mesa de trabajo	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Televisor	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Teléfono con comunicación nacional e internacional	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Tomacorriente	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Útiles de escritorio	Lapicero y libreta de notas	Lapicero y libreta de notas	Lapicero y libreta de notas
<b>EN LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS DE LOS DEPARTAMENTOS</b>			
Bata de baño	Obligatorio	Obligatorio	-
Champú	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Espejo	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Jabón	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Pantufilas de baño	Obligatorio	Obligatorio	-
Pañitos faciales	Obligatorio	Obligatorio	-
Papelera	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Papel higiénico	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Secadora de cabello	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Toalla de baño	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Toalla de cara	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Toalla de mano	Obligatorio	Obligatorio	-
Toalla de pie	Obligatorio	Obligatorio	-
Tomacorriente	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
<b>EN LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS DE USO PÚBLICO</b>			
Espejo	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Jabón	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Medios higiénicos para secarse las manos (ii)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Papelera	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Papel higiénico	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Tomacorriente	Obligatorio	-	-



En el caso de las condiciones de conexión a internet, teléfono, televisor u otros similares, se tendrá en cuenta la disponibilidad de la señal respectiva en el lugar donde se ubique el Apart-hotel.

- (i) La cobertura de internet debe asegurar conectividad en todos los departamentos.
- (ii) Aparato de secado por aire o dispensador de papel.

### C. Condiciones mínimas de servicio

CONDICIONES	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas
<b>GENERALES</b>			
Limpieza diaria de departamentos y de todos los ambientes del apart-hotel	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de lavado y planchado (i)	Obligatorio	Obligatorio	-
Servicio de llamadas, mensajes internos y contratación de taxis	Obligatorio	Obligatorio	-
Servicio de custodia de equipaje	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Primeros auxilios (ii)	Obligatorio	Obligatorio	Botiquín
Servicio de valet parking (iii)	Obligatorio	Obligatorio	-
Brindar el servicio de alimentación	Obligatorio	Obligatorio	Desayuno como mínimo
<b>EN DEPARTAMENTOS</b>			
Cambio diario de sábanas y toallas y en cada cambio del huésped (iii)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

- (i) Servicio prestado en el apart-hotel o a través de terceros.
- (ii) Para las categorías de cuatro (4) y cinco (5) estrellas, el servicio puede ser brindado en el mismo local o a través de terceros. En caso se requiera botiquín, este debe cumplir con lo señalado en el Anexo IX.
- (iii) En caso el establecimiento de hospedaje tenga estacionamiento propio para uso del huésped.
- (iv) El huésped podrá solicitar que no se cambien diariamente de acuerdo a criterios ambientales u otros.

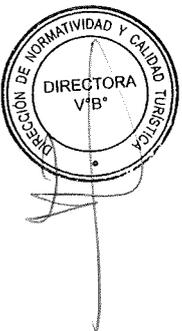
### D. Condiciones mínimas de personal (i)

CONDICIONES	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas
Con formación en hotelería, turismo o carreras afines; o experiencia en actividades turísticas (ii)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Conocimiento de al menos un idioma extranjero distinto al español (iii)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Conocimiento de técnicas de atención al cliente (iv)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Personal uniformado las 24 horas	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

- (i) Personal que, en el cumplimiento de sus funciones, tiene contacto directo con el huésped.
- (ii) La formación o experiencia se acredita mediante constancia o certificado, expedida por entidades públicas o privadas.
- (iii) El conocimiento del idioma extranjero es acreditado mediante certificado o constancia expedida por entidades públicas o privadas que acredite, como mínimo, el dominio a nivel intermedio de un idioma extranjero distinto al español; o mediante Declaración Jurada que da cuenta que el personal domina con fluidez un idioma extranjero distinto al español.



- (iv) El conocimiento de técnicas de atención al cliente es acreditado mediante certificado o constancia expedida por entidades públicas o privadas, que acredite la capacitación en técnicas de atención al cliente.



**ANEXO IV**  
**CONDICIONES MÍNIMAS PARA OBTENER LA CLASIFICACIÓN DE HOSTAL**

**A. Condiciones mínimas de infraestructura**

Deben cumplir con las condiciones mínimas de infraestructura para la clase "Hostal", establecidas en la Norma Técnica A.030 Hospedaje del Reglamento Nacional de Edificaciones.

**B. Condiciones mínimas de equipamiento**

CONDICIONES	3 estrellas	2 estrellas	1 estrella
<b>GENERALES</b>			
Conexión a internet (i)	Obligatorio	-	-
Caja fuerte en recepción	Obligatorio	-	-
<b>EN HABITACIONES</b>			
Televisor	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Teléfono con comunicación nacional e internacional	Obligatorio	-	-
Tomacorriente	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
<b>EN LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS DE LAS HABITACIONES</b>			
Champú	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Espejo	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Jabón	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Papelera	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Papel higiénico	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Toalla de baño	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Toalla de cara	Obligatorio	-	-
Tomacorriente	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
<b>EN LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS DE USO PÚBLICO</b>			
Espejo	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Jabón	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Medios higiénicos para secarse las manos (ii)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Papelera	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Papel higiénico	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

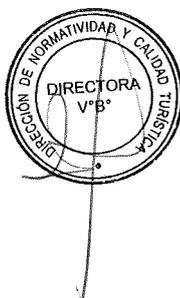
En el caso de las condiciones de conexión a internet, teléfono, televisor u otros similares, se tendrá en cuenta la disponibilidad de la señal respectiva en el lugar donde se ubique el Hostal.

(i) La cobertura de internet debe asegurar conectividad en todas las habitaciones.

(ii) Aparato de secado por aire o dispensador de papel.

**C. Condiciones mínimas de servicio**

CONDICIONES	3 estrellas	2 estrellas	1 estrella
<b>GENERALES</b>			
Limpieza diaria de habitaciones y de todos los ambientes del Hostal	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de custodia de equipaje	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Primeros auxilios (i)	Botiquín	Botiquín	Botiquín
Brindar el servicio de alimentación	Desayuno como	Desayuno como	Desayuno como



	mínimo	mínimo	mínimo
<b>EN HABITACIONES</b>			
Cambio diario de sábanas y toallas (ii)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

(i) Debe cumplir con lo señalado en el Anexo IX.

(ii) El huésped podrá solicitar que no se cambien diariamente de acuerdo a criterios ambientales u otros.

#### D. Condiciones mínimas de personal (i)

CONDICIONES	3 estrellas	2 estrellas	1 estrella
Con formación en hotelería, turismo o carreras afines; o experiencia en actividades turísticas (ii)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Conocimiento de al menos un idioma extranjero distinto al español (iii)	Obligatorio	-	-
Conocimiento de técnicas de atención al cliente (iv)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Personal uniformado las 24 horas	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

(i) Personal que, en el cumplimiento de sus funciones, tiene contacto directo con el huésped.

(ii) La formación o experiencia se acredita mediante constancia o certificado, expedida por entidades públicas o privadas.

(iii) El conocimiento del idioma extranjero es acreditado mediante certificado o constancia expedida por entidades públicas o privadas que acredite, como mínimo, el dominio a nivel intermedio de un idioma extranjero distinto al español; o mediante Declaración Jurada que da cuenta que el personal domina con fluidez un idioma extranjero distinto al español.

(iv) El conocimiento de técnicas de atención al cliente es acreditado mediante certificado o constancia expedida por entidades públicas o privadas, que acredite la capacitación en técnicas de atención al cliente.



## ANEXO V CONDICIONES MÍNIMAS PARA OBTENER LA CLASIFICACIÓN DE ALBERGUE

### A. Condiciones mínimas de infraestructura

Deben cumplir con las condiciones mínimas de infraestructura para la clase "Albergue", establecidas en la Norma Técnica A.030 Hospedaje del Reglamento Nacional de Edificaciones.

### B. Condiciones mínimas de equipamiento

<b>GENERALES</b>	
Conexión a internet (i)	Obligatorio
<b>EN HABITACIONES</b>	
Tomacorriente	Obligatorio
<b>EN LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS DE LAS HABITACIONES</b>	
Champú	Obligatorio
Espejo	Obligatorio
Jabón	Obligatorio
Papelera	Obligatorio
Papel higiénico	Obligatorio
Medios higiénicos para secarse las manos (ii)	Obligatorio
Tomacorriente	Obligatorio
<b>EN LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS DE USO PÚBLICO</b>	
Espejo	Obligatorio
Jabón	Obligatorio
Medios higiénicos para secarse las manos (ii)	Obligatorio
Papelera	Obligatorio
Papel higiénico	Obligatorio

En el caso de las condiciones de conexión a internet u otros similares, se tendrá en cuenta la disponibilidad de la señal respectiva en el lugar donde se ubique el Albergue.

(i) La cobertura de internet debe asegurar conectividad en todas las habitaciones.

(ii) Aparato de secado por aire o dispensador de papel.

### C. Condiciones mínimas de servicio

Limpieza diaria de habitaciones y de todos los ambientes del Albergue	Obligatorio
Servicio de custodia de equipaje	Obligatorio
Brindar servicio de alimentación (i)	Obligatorio
Botiquín de primeros auxilios (ii)	Botiquín
Cambio diario de sábanas y toallas (iii)	Obligatorio

(i) Se puede considerar servicio de alimentación si el Albergue cuenta, como mínimo, con un área destinada para que los huéspedes preparen sus alimentos.

(ii) Debe cumplir con lo señalado en el Anexo IX.

(iii) El huésped podrá solicitar que no se cambien diariamente de acuerdo a criterios ambientales u otros.



#### D. Condiciones mínimas de personal (i)

Con formación en hotelería, turismo o carreras afines; o experiencia en actividades turísticas (ii)	Obligatorio
Conocimiento de al menos un idioma extranjero distinto al español (iii)	Obligatorio
Conocimiento de técnicas de atención al cliente (iv)	Obligatorio
Personal uniformado las 24 horas	Obligatorio

- (i) Personal que, en el cumplimiento de sus funciones, tiene contacto directo con el huésped.
- (ii) La formación o experiencia se acredita mediante constancia o certificado, expedida por entidades públicas o privadas.
- (iii) El conocimiento del idioma extranjero es acreditado mediante certificado o constancia expedida por entidades públicas o privadas que acredite, como mínimo, el dominio a nivel intermedio de un idioma extranjero distinto al español; o mediante Declaración Jurada que da cuenta que el personal domina con fluidez un idioma extranjero distinto al español.
- (iv) El conocimiento de técnicas de atención al cliente es acreditado mediante certificado o constancia expedida por entidades públicas o privadas, que acredite la capacitación en técnicas de atención al cliente.



**ANEXO VI**  
**CONDICIONES MÍNIMAS PARA EL HOTEL CINCO ESTRELLA CALIFICADO**  
**COMO “HOTEL BOUTIQUE”**

- a) Cumplir con lo señalado en el numeral 5.1 “Generales” de la Norma Técnica Peruana NTP 500.008 TURISMO. Hotel Boutique. Requisitos.
- b) Cumplir con lo señalado en el numeral 5.2 “Habitaciones” de la Norma Técnica Peruana NTP 500.008 TURISMO. Hotel Boutique. Requisitos.
- c) Cumplir con lo señalado en el numeral 5.3 “Baños de las habitaciones” de la Norma Técnica Peruana NTP 500.008 TURISMO. Hotel Boutique. Requisitos.
- d) Cumplir con lo señalado en el numeral 5.4 “Establecimientos ubicados en inmuebles con valor histórico, cultural o patrimonial” de la Norma Técnica Peruana NTP 500.008 TURISMO. Hotel Boutique. Requisitos.
- e) Cumplir con lo señalado en el numeral 5.5 “Servicios” de la Norma Técnica Peruana NTP 500.008 TURISMO. Hotel Boutique. Requisitos.



**ANEXO VII**  
**FORMA Y CARACTERÍSTICAS DE LA PLACA INDICATIVA PARA EL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE CLASIFICADO Y/O CATEGORIZADO**

Color: Marco blanco o dorado (20 mm por lado).

El color del fondo de las placas debe ser granate, verde o dorado.

El color de las letras y estrellas debe ser blanco, plateado o dorado.

Dimensiones:

Estrellas de cinco (5) puntas	:	57 mm de diámetro
Letras mayúsculas	:	180 mm, tipo de letra Bodoni
Letras minúsculas	:	120 mm, tipo de letra Bodoni
Lados del cuadrado	:	400 mm, tipo de letra Bodoni

Las estrellas deben colocarse en la parte superior y estar centradas.



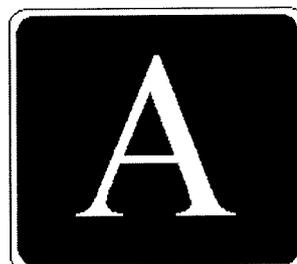
HOTEL



APART HOTEL



HOSTAL



ALBERGUE



**ANEXO VIII**  
**CONDICIONES MÍNIMAS PARA EL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE QUE  
DESARROLLA UNA MODALIDAD DE ALOJAMIENTO DISTINTA A LAS  
INCLUIDAS EN EL REGLAMENTO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE**

**A. Condiciones mínimas de infraestructura**

- a) La infraestructura debe estar en óptimas condiciones de conservación, presentación, funcionamiento, mantenimiento, limpieza y seguridad.
- b) La edificación del establecimiento debe contar con servicios higiénicos para uso del huésped.
- c) La edificación del establecimiento debe guardar armonía con el entorno en que se ubica.

**B. Condiciones mínimas de equipamiento**

- a) El equipamiento debe estar en óptimas condiciones de conservación, presentación, funcionamiento, mantenimiento, limpieza y seguridad.
- b) Las instalaciones destinadas a brindar el servicio de pernocte deben de contar con un adecuado sistema de ventilación e iluminación.
- c) Las instalaciones destinadas a brindar el servicio de pernocte deben de contar con ropa de cama.
- d) Para los servicios higiénicos dentro de las instalaciones destinadas a brindar el servicio de pernocte: champú, espejo, jabón, papelera, papel higiénico, toalla de baño y toalla de cara.
- e) Botiquín de primeros auxilios, el cual debe cumplir con lo señalado en el Anexo IX.

**C. Condiciones mínimas de servicio**

- a) Deben realizar limpieza diaria de las instalaciones destinadas a brindar el servicio de pernocte y todos los ambientes del establecimiento.
- b) Brindar el servicio de custodia de equipaje
- c) Brindar servicio de alimentación (desayuno como mínimo).
- d) El cambio de sábanas y toallas debe ser regular y en cada cambio de huésped. Éste puede solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales y otros.

**D. Condiciones mínimas de personal (i)**

- a) Con formación en hotelería, turismo o carreras afines; o experiencia en actividades turísticas. (ii)
  - b) Conocimiento de al menos un idioma extranjero distinto al español. (iii)
  - c) Conocimiento de técnicas de atención al cliente (iv)
- (i) Personal que, en el cumplimiento de sus funciones, tiene contacto directo con el huésped.
  - (ii) La formación o experiencia se acredita mediante constancia o certificado, expedida por entidades públicas o privadas.
  - (iii) El conocimiento del idioma extranjero es acreditado mediante certificado o constancia expedida por entidades públicas o privadas que acredite, como mínimo, el dominio a nivel intermedio de un idioma extranjero distintito al español; o mediante Declaración Jurada que da cuenta que el personal domina con fluidez un idioma extranjero distinto al español.
  - (iv) El conocimiento de técnicas de atención al cliente es acreditado mediante certificado o constancia expedida por entidades públicas o privadas, que acredite la capacitación en técnicas de atención al cliente.



**ANEXO IX**  
**RELACIÓN DEL CONTENIDO MÍNIMO DEL BOTIQUÍN DE PRIMEROS AUXILIOS**  
**PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE**

1. El contenido mínimo del equipo de primeros auxilios debe incluir lo siguiente:
  - a) Alfileres de gancho de al menos 5 cm
  - b) Algodón hidrófilo
  - c) Azúcar y sales de rehidratación
  - d) Bolsas para descartar material contaminado
  - e) Crema para quemaduras
  - f) Desinfectantes
    - Agua oxigenada
    - Alcohol etílico
    - Jabón
    - Solución de yodopovidona
    - Solución fisiológica
  - g) Férulas
  - h) Gasas y Vendajes
    - Bandas autoadhesivas
    - Gasas comunes
    - Gasas estériles
    - Tela adhesiva hipoalergénica
    - Vendas
  - i) Guantes quirúrgicos
  - j) Jeringa sin aguja para lavar heridas
  - k) Pinza de depilar
  - l) Termómetro
  - m) Tijera de acero inoxidable
2. El botiquín de primeros auxilios debe estar, en todo momento, disponible para ser utilizado rápidamente en caso de un accidente.
3. El estuche que contiene el equipo de primeros auxilios debe ser de un material durable, no corrosivo, resistente al agua, cerrado herméticamente.
4. El botiquín de primeros auxilios debe contener un listado de contactos de emergencias médicas, servicio de ambulancia, Cuerpo General de Bombero Voluntarios del Perú, Instituto Nacional de Defensa Civil, Policía Nacional del Perú, entre otros.

