

## **REGLAMENTO DE LAS EMPRESAS Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS**

Decreto Ejecutivo No. 25226-MEIC-TUR del 15 de marzo del 1996, publicado en La Gaceta No. 121 del 26 de junio de 1996. Reformado por Decreto Ejecutivo No. 26843-MEIC-TUR del 02 de marzo del 1998, publicado en La Gaceta No. 75 del 20 de abril de 1998. Reformado por Decreto Ejecutivo No. 29058-MEIC-TUR del 06 de noviembre del 2000, publicado en La Gaceta No. 220 del 16 de noviembre de 2000. Adicionado por Decreto Ejecutivo No. 30207-MEIC-TUR, publicado en La Gaceta NO. 53 del 15 de marzo de 2002. Reformado por Decreto Ejecutivo No. 34046-MP-MEIC-TUR del 10 de setiembre del 2007, publicado en La Gaceta No. 211 del 02 de noviembre de 2007. Adicionado por Decreto Ejecutivo No. 34221 del 22 de noviembre del 2007, publicado en La Gaceta No. 10 del 15 de enero de 2008. Reformado Decreto Ejecutivo No.34578 del 28 de marzo del 2008, publicado en La Gaceta NO. 125 del 30 de junio del 2008. Adicionado por Decreto Ejecutivo No. 35110 del 12 de febrero del 2009, publicado en La Gaceta No. 59 del 25 de marzo de 2009. Reformado por Decreto Ejecutivo No. 35479 del 13 de julio del 2009, publicado en La Gaceta 181 del 17 de setiembre de 2009. Adicionado por Decreto Ejecutivo No. 36273-MEIC-H-TUR del 27 de setiembre del 2001, publicado en La Gaceta 231 del 29 de noviembre de 2010.

### **Capítulo I. De la finalidad y definiciones**

**Artículo 1.-** El presente Reglamento tiene por finalidad regular el otorgamiento de declaratorias turísticas a las empresas y actividades que clasifiquen como turísticas. Dicha clasificación será facultad exclusiva del Instituto Costarricense de Turismo.

**Artículo 2.-** Para la aplicación de este Reglamento debe entenderse por:<sup>1</sup>

a) "Turista": Toda persona, sin distinción de raza, sexo, lengua o religión, que se desplace a un lugar distinto al de su de residencia por un periodo mayor a veinticuatro horas y no más de seis meses, en cualquier período de doce meses, con fines de turismo, recreo, deportes, salud, asuntos familiares, peregrinaciones religiosas, negocios u otros, sin propósito de inmigración.

b) "Instituto": El Instituto Costarricense de Turismo.

c) "Ministerio": El Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

---

<sup>1</sup> El inciso d) del presente artículo fue así reformado mediante Decreto Ejecutivo No.26843-MEIC-TUR de 2 de marzo de 1998, publicado en La Gaceta No. 75 del 20 de abril del 1998.

d) "Declaratoria Turística": es el acto mediante el cual la Gerencia del Instituto declara a una empresa o actividad como turística, luego de cumplir con los requisitos técnicos, económicos y legales señalados en este reglamento y en los manuales respectivos.

e) "Manuales": Manuales de Categorización que contendrán los requisitos específicos que deben reunir cada tipo de empresa turística, y que debe contener como mínimo aspectos que evalúen la Satisfacción del Cliente, Gestión de Personal, Condiciones Físicas y Mantenimiento, Documentación para la Calidad del Servicio y el Sistema de Información y Registro de la Documentación para la Calidad del Servicio.

f) "Servicio": Es el resultado generado por las actividades de interrelación entre la empresa y el usuario, y por las propias de la empresa para satisfacer las necesidades del usuario. La entrega o uso de bienes tangibles puede formar parte de la prestación del servicio.

g) "Prestación de Servicio": Todas las actividades desempeñadas por la organización que involucren personal o instalaciones para el suministro de un servicio.

h) "Calidad": Conjunto de propiedades o características de un producto o servicio, que le confiere su habilidad para satisfacer necesidades explícitas o implícitas.

i) "Sistema de calidad ": Estructura, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos organizacionales para llevar a cabo la gestión de calidad.

j) "SETENA": Secretaría Técnica Nacional Ambiental.

k) "Actividad Turística Temática": Son actividades turísticas temáticas todas aquellas que por su naturaleza recreativa o de esparcimiento y que por estar relacionadas con el turismo, tengan como finalidad ofrecer al turista una experiencia vivencial, incluyendo aquellas que lo ponen en contacto con manifestaciones históricas, culturales, fincas agropecuarias demostrativas, áreas naturales dedicadas a la protección y aprovechamiento de los recursos naturales, zoológicos, zoológicos, acuarios, parques de diversión y acuáticos. Las cuales obtendrán la declaratoria turística como actividad turística".<sup>2</sup>

l) <sup>3</sup>Actividad de Turismo Rural Comunitario (TRC): Según el artículo 1° de la Ley N° 8724 del 17 de julio del 2009, Ley de Fomento del Turismo Rural Comunitario, es aquella que se desarrolla por medio del impulso de empresas de base familiar y comunitaria, conformadas según la Ley de Asociaciones, N° 218, y la Ley de

---

<sup>2</sup> Así adicionado el inciso k) mediante artículo 1° del Decreto Ejecutivo N° 34046 del 10 de setiembre de 2007, publicado en La Gaceta No.211 del 02 de noviembre del 2007.

<sup>3</sup> Así adicionado por Decreto Ejecutivo No. 36273-MEIC-H-TUR del 27 de setiembre del 2010, publicado en La Gaceta No. 231 del 29 de noviembre del 2010.

Asociaciones Cooperativas y Creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, N° 4179 y sus reformas, con el fin de que las personas habitantes de las comunidades rurales procuren la gestión de su propio desarrollo, incluido el manejo de destinos turísticos locales; además, que participen en la planificación y el aprovechamiento de los recursos naturales de su entorno de manera sostenible, a fin de que les permita una mejor condición de vida.

**Artículo 3.-** Son empresas turísticas: Las que presten servicios directa o principalmente relacionados con el turismo y que a juicio del Instituto reúnan las condiciones necesarias para ser clasificadas como tales.

**Artículo 4.-** Son actividades turísticas. Todas aquellas que por su naturaleza recreativa o de esparcimiento, y por estar relacionadas con el turismo, tengan como finalidad accesoria la prestación de servicios al turista, tales como transporte, venta de productos típicos o artesanales, y manifestaciones culturales .

**Artículo 5.-** El Instituto establecerá un Registro de Empresas y Actividades turísticas, en el cual, en forma ordenada y cronológica se inscribirán las empresas o actividades a las que les haya otorgado la correspondiente declaratoria.

## **Capítulo II. Del trámite para la declaratoria turística<sup>4</sup>**

**Artículo 6.-** El Registro tendrá las secciones que sean necesarias a juicio del Instituto, sin perjuicio de que se establezcan las siguientes secciones como principales:

a) Sección de Empresas de Hospedaje Remunerado: Incluirá hoteles, apartoteles, condohoteles, hoteles en tiempo compartido, cabinas, moteles turísticos<sup>5</sup>,

---

<sup>4</sup> Ver Directriz de la Gerencia General del ICT NO. G-1302-08, publicada en La Gaceta No. 137 del 16 de julio del 2008, donde se indica que la actividad declarada turística, tendrá que ser desarrollada directamente por la (el) titular de la declaratoria y no por otras personas físicas o jurídicas, ya que ese actuar implicaría una infracción al Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas. Sin embargo, el titular de la declaratoria turística podrá suscribir contratos de administración u operación turística y /o hotelera, según su actividad y modalidad aprobadas, ello en aras del mejoramiento de la calidad de su servicio turístico y de la competitividad y especialización de su operación turística.

-En cuanto a las empresas con contrato turístico, todo contrato de administración o similar que suscriban debe respetar lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley No.6990. Que existe en cuanto a estas empresas una prohibición legal expresa de alquilar, arrendar, vender, prestar o negociar a terceros, bienes o derechos adquiridos al amparo de un contrato turístico, por cuanto los beneficios se otorgan a esa persona en particular, siendo la que debe disfrutar de los incentivos, no pudiendo trasladarlos bajo ningún título a un tercero ajeno al régimen.

<sup>5</sup> La figura del Moteles Turísticos, desaparece a partir de la publicación del Decreto Ejecutivo No.33972-MEIC-TUR, publicado en La Gaceta No. 205 del 25 de octubre del 2007, que reforma el Reglamento de Empresas de Hospedaje Turístico.

campamentos <sup>6</sup>, albergues y otros cualquiera sea su denominación, que brinden este mismo servicio y cumplan con los requisitos y obligaciones especiales del Reglamento de Empresas de Hospedaje Turístico. (Así modificado por Decreto N. 13513-MEIC del 6 de mayo de 1982).

b) Sección de Agencias de Viajes: Comprende las empresas turísticas declaradas como tales por el Instituto de acuerdo con este Reglamento, la Ley No. 5339 del 23 de agosto de 1973 y su Reglamento (Decreto Ejecutivo N° 24779-MEIC-TUR del 14 de diciembre de 1995).<sup>7</sup>

c) Sección de Restaurantes: Incluirá a los restaurantes, cafeterías bares, sodas y cuanto establecimiento sirva al público alimentos y bebidas, cualquiera sea su denominación.

d) Sección de Arrendadoras de Vehículos: Comprende todas las empresas que presten un servicio de alquiler de vehículos automotores a los turistas para facilitarles su desplazamiento dentro del territorio nacional a cambio de un precio.

e) Sección de Transporte Marítimo: Incluirá todas las empresas cuya actividad comercial consista en poner al servicio de los turistas cualquier embarcación tipo balsa, bote, crucero, moto acuática, velero, yate y similares.

d) Sección de Transporte Aéreo: Comprende las empresas que presten un servicio de transporte por vía aérea interno o internacional en rutas itineradas o no.

### **Capítulo III. Del trámite para la declaratoria turística**

**Artículo 7.-** Toda solicitud de declaratoria de empresa o actividad turística, deberá presentarse al Instituto, suscrita por el interesado o por el representante legal si es persona jurídica y con la firma debidamente autenticada.<sup>8</sup>

Esta solicitud deberá especificar:

- La actividad que se desarrollará,
- El lugar específico donde se llevará a cabo la operación,
- El nombre comercial a utilizar,
- Lugar y medio para recibir notificaciones.

---

<sup>6</sup> La figura de Campamentos, desaparece a partir de la publicación del Decreto Ejecutivo No.33972-MEIC-TUR, publicado en La Gaceta No. 205 del 25 de octubre del 2007, que reforma el Reglamento de Empresas de Hospedaje Turístico.

<sup>7</sup> Derogado en forma total el Reglamento, por Decreto No.29058-MEIC-TUR, publicado en La Gaceta 220 del 16 de noviembre del 2000.

<sup>8</sup> Así reformado mediante Decreto Ejecutivo No. 29058-MEIC-TUR de 6 de noviembre del 2000, publicado en La Gaceta No. 220 de 16 de noviembre del 2000. Sobre estos requisitos debe además consultarse, la publicación realizada en cumplimiento de la Ley No. 8220 en La Gaceta No. 115 del 17 de junio del 2002.

Todo documento que se presente en otro idioma que no sea español, debe ser traducido, ya sea por notario público, cónsul o traductor oficial.

**Artículo 8.-** La solicitud, deberá acompañarse de los siguientes documentos:<sup>9</sup>

1. Requisitos de tipo legal:

a) Certificado de carencia de antecedentes penales de los representantes legales de la empresa si es persona jurídica ó del interesado si es persona física.

- Si los apoderados son costarricenses, deben presentar una certificación de antecedentes penales del Registro Judicial.

- Si las personas son extranjeras, los certificados deberán ser emitidos por la INTERPOL o por la institución correspondiente de su lugar de procedencia, salvo que cumplan con lo dispuesto en el punto siguiente. Ambos documentos deberán contar con las autenticaciones del cónsul costarricense respectivo y del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica.

- Si la persona extranjera cuenta con status vigente de residente rentista, residente pensionado, o tiene cédula de residencia vigente, puede presentar el certificado de antecedentes extendido por el Registro Judicial costarricense en lugar de los documentos señalados en el punto anterior.

En aquellas naciones donde se demuestre, mediante documento oficial, que no se extienden certificaciones de carencia de antecedentes penales, se puede presentar una declaración jurada notarial de tres testigos que de fe de la buena conducta y solvencia moral del interesado.<sup>10</sup>

b) Certificación, registral o notarial, de la personería jurídica de la empresa.

c) Declaración jurada, firmada por el interesado si es persona física ó por el representante legal si es persona jurídica, de los siguientes compromisos:

- Que la empresa tendrá como objeto exclusivo o principal las actividades turísticas.

- Reportar cambios de propietario, administradores, domicilio, razón social, nombre comercial u otros cambios que modifiquen los alcances de la Declaratoria Turística original otorgada.

- Comunicar cambios de dirección. De no reportarse cambios el medio o lugar de notificaciones, se entenderá que se acepta la notificación en el lugar y medios inicialmente señalados.

- Los proyectos nuevos que no estén en operación al momento de solicitar la declaratoria, adicionalmente deberán declarar que iniciarán la construcción en un plazo máximo de seis meses contados a partir del otorgamiento de la declaratoria.

---

<sup>9</sup>Así reformado mediante Decreto Ejecutivo No. 29058-MEIC-TUR de 06 de noviembre del 2000, publicado en La Gaceta No. 220 de 16 de noviembre del 2000.

<sup>10</sup> Así adicionado el párrafo anterior por el artículo 3° del Decreto Ejecutivo N° 34221 del 22 de noviembre de 2007, publicado en La Gaceta No. 10 de 15 de noviembre del 2008.

Si el proyecto no incluye construcción, deberán declarar que iniciarán operaciones en dicho plazo.

- Las empresas de hospedaje, gastronomía y centros de diversión nocturna que vayan a desarrollar infraestructura nueva, deberán también declarar que se comprometen a cumplir a futuro con los requisitos de Equipamiento e Infraestructura Mínima de servicios establecidos por el ICT y detallados en el Anexo 1.

d) Las empresas de hospedaje turístico, deberán presentar adicionalmente:

- Copia de los planos catastrados.

- Título de propiedad del inmueble donde se va a desarrollar o se esté desarrollando el proyecto o empresa. De no poseer título de propiedad, deberá presentar contrato de arrendamiento, o contrato de concesión, u opción de compra del terreno en que se desarrollará el proyecto.

e) Las empresas de transporte acuático de turistas, deberán presentar adicionalmente:

Certificación del título de propiedad o contrato de arrendamiento del muelle o atracadero donde va a operar u opera la empresa, conforme a la Ley de Concesión y Operación de Marinas Turísticas N° 7744 y sus reformas. En el caso de que en la zona desde donde se operará (y así quede demostrado) no se cuente con muelles, atracaderos o embarcaderos; el interesado deberá proponer para autorización del ICT otro tipo de facilidades o maneras alternas de embarque y desembarque de pasajeros.

## 2. Requisitos de tipo técnico:

2.1 Las empresas de hospedaje, gastronómicas o diversión nocturna que estén en operación al momento de presentar la solicitud, deberán:

a) Cumplir con los requisitos de Equipamiento e Infraestructura Mínima de servicios detallados en el Anexo 1.

b) Serán inspeccionadas y calificadas por el ICT conforme a la Guía del Anexo 3 como parte del trámite y previo a la emisión de la resolución de la declaratoria.

Las guías de requisitos para optar por la declaratoria turística por tipo de actividad se detallan en el Anexo 2 "Guía de Requisitos para obtener la Declaratoria Turística. Actividad.

2.2 Las solicitudes de proyectos nuevos que no estén en operación, serán inspeccionadas al momento de iniciar operaciones para su categorización conforme a la Guía del Anexo 3 así como para verificar el cumplimiento de los requisitos de Equipamiento e Infraestructura Mínima de servicios detallados en el Anexo 1. De no cumplir con tales requisitos se instará a corregirlos en un plazo mínimo de un mes y de no hacerse las correcciones, la declaratoria será revocada.

2.3 Para poder optar por la declaratoria turística, las empresas gastronómicas y los centros de diversión nocturna, deberán obtener y mantener una clasificación de Tres Tenedores para el caso de las empresas gastronómicas y Tres Copas para el caso de los Centros de Diversión Nocturna.<sup>11</sup>

**Artículo 9.-** Para obtener la Declaratoria Turística deberá cumplirse con los requisitos establecidos en el artículo 8º y en las Guías de Requisitos para Declaratoria Turística (Anexos 1, 2 y 3), las cuales son parte integral del presente Reglamento.<sup>12</sup>

Asimismo las reclasificaciones que se realicen a las empresas turísticas, ya sea como consecuencia de una inspección o de la aplicación de un nuevo sistema de clasificación debidamente aprobado y publicado mediante decreto ejecutivo, serán aplicables en forma inmediata.

**Artículo 10.-** El Instituto recibirá y estudiará las solicitudes de declaratoria turística y deberá resolver dentro de un plazo máximo de un mes calendario contado a partir de la fecha de presentación de todos los requisitos legales exigidos para su gestión establecidos en el artículo 8º del presente decreto. En los casos que corresponda efectuar inspección conforme a este reglamento, esta deberá realizarse dentro del mismo plazo antes señalado. Vencido el mes sin que se hayan pronunciado, se tendrá por aprobada la solicitud sin trámite alguno ni requisitos adicionales para el interesado. El Instituto podrá realizar observaciones, por escrito, sobre dichos requisitos una única vez dentro del plazo antes señalado. En este caso, el interesado deberá presentar los documentos con las correcciones u observaciones señaladas y el Instituto deberá resolver dentro de un plazo máximo de 15 días naturales a partir de la presentación completa de los documentos.<sup>13</sup>

#### **Capítulo IV. De las obligaciones del Instituto**

**Artículo 11.-** El Instituto tendrá, respecto a las empresas y actividades turísticas, las siguientes obligaciones:

- a) Velar por el estricto cumplimiento de este Reglamento, la legislación y demás disposiciones vigentes que regulan su funcionamiento.
- b) Ejercer control y vigilancia sobre ellas, mediante inspecciones periódicas.

---

<sup>11</sup> Así adicionado el inciso anterior por el artículo 2º del Decreto Ejecutivo N° 35110 del 12 de febrero del 2009, publicado en La Gaceta No.59 del 25 de marzo del 2009.

<sup>12</sup> Así reformado mediante Decreto Ejecutivo No. 29058-MEIC-TUR del 06 de noviembre del 2000, publicado en La Gaceta No. 220 de 16 de noviembre del 2000.

<sup>13</sup> Así reformado mediante Decreto Ejecutivo No. 29058-MEIC-TUR del 06 de noviembre del 2000, publicado en La Gaceta No. 220 de 16 de noviembre del 2000.

- c) Brindarles protección, otorgarles asistencia técnica e incluirlas en su promoción, publicidad y programas de capacitación, de acuerdo con sus posibilidades.
- d) Recomendar medidas de fomento y protección para ellas ante otros organismos.
- e) Publicar en medios de comunicación masiva, con la periodicidad que se crea conveniente, las empresas u actividades que se encuentran declaradas turísticas y debidamente inscritas ante el Instituto.
- f) Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley No. 7600 denominada Ley de Igualdad de Oportunidad para personas con discapacidad y su respectivo reglamento cuya aplicación esté relacionada con las empresas y actividades turísticas.<sup>14</sup>

**Artículo 12.-** La declaratoria de empresa o actividad turística no otorga los beneficios establecidos en la Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico N° 6990 y sus reformas y su reglamento y otros beneficios establecidos en la normativa vigente. Para obtener dichos beneficios deberán realizarse los trámites y procedimientos de contrato turístico una vez obtenida la declaratoria turística.<sup>15</sup>

#### **Capítulo V. De las obligaciones de las empresas y actividades turísticas**

**Artículo 13.-** Las empresas y actividades turísticas tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Cumplir con lo que disponen este Reglamento, el artículo 34 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, la legislación vigente y demás normas o disposiciones especiales que regulen su funcionamiento, incluidas aquellas que regulen todos sus servicios complementarios, entre estos casinos, bares, restaurantes, gimnasios y/o spas y salas y/o centros de conferencias y/o convenciones.<sup>16</sup>
- b) Contar con personal idóneo para las funciones de atención al turismo. Para ello, serán considerados principalmente los siguientes factores: moralidad, presentación, uniformes, higiene, trato, idiomas y capacitación técnica específica en aquellos puestos de trabajo que la requieran.
- c) Conservar en buen estado de mantenimiento e higiene las instalaciones que ocupe, lo mismo que su mobiliario y materiales que utilice.

---

<sup>14</sup> Adicionado mediante Decreto Ejecutivo No. 30207-MEIC-TUR, publicado en La Gaceta No. 53 del 15 de marzo del 2002.

<sup>15</sup> Así reformado mediante Decreto Ejecutivo No. 29058-MEIC-TUR de 06 de noviembre del 2000, publicado en La Gaceta No. 220 de 16 de noviembre del 2000.

<sup>16</sup> Así reformado el inciso anterior mediante el artículo 1° del Decreto Ejecutivo N° 34578 del 28 de marzo de 2008, publicado en La Gaceta No. 125 del 30 de junio del 2008.

d) Informar al Instituto de cualquiera modificación en la planta física, instalaciones o servicios que puedan provocar un cambio en cuanto al tipo, categoría o características principales del establecimiento.

e) Reportar lo precios al Instituto y exponerlos en un lugar visible en forma que llame la atención de los clientes. Cualquier cambio en los precios de los servicios prestados deberán comunicarlos con anterioridad al Instituto. Los establecimientos de hospedaje remunerado cumplirán esta obligación mediante tarjetas que se colocarán en cada habitación. Todos los restaurantes, deberán exponer en un lugar visible a la entrada del establecimiento, una lista clara y concisa de los alimentos y bebidas que componen el menú, con el precio actualizado. Deberá además especificarse, si los precios consignados incluyen o no los impuestos respectivos.

f) Extender factura, en la que conste claramente la identificación de los bienes o servicios prestados así como el precio.

g) Permitir el libre acceso y permanencia de los turistas al establecimiento, sin otras restricciones que las impuestas por la ley, los reglamentos internos para cada actividad y las normas usuales de moralidad, urbanidad, higiene y convivencia. Cumplir estrictamente las disposiciones legales sobre permanencia de menores de edad.

h) Los restaurantes deberán ofrecer dentro de sus cartas al menos un Menú Turístico.

i) Reportar cualquier cambio de propietario, administradores, accionistas, gerente, domicilio, razón social, nombre comercial u otro cambio en la operación de la empresa.

j) Se deberá mantener la empresa en operación y con la categoría mínima aprobada por el Instituto al otorgar la Declaratoria Turística, de conformidad con los manuales respectivos de clasificación.<sup>17</sup>

k) Las empresas que no estén en operación y que van a construir edificaciones, deberán iniciar la construcción dentro de un plazo máximo de seis meses a partir del otorgamiento de la Declaratoria Turística. Si el proyecto no incluye construcción, deberán iniciar operaciones en dicho plazo. El plazo podrá ampliarse más allá de los seis meses a solicitud debidamente justificada del interesado.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Este inciso fue así reformado mediante Decreto Ejecutivo No.26843-MEIC-TUR del 02 de marzo de 1998, publicado en La Gaceta No. 75 de 20 de abril de 1998.

<sup>18</sup> Este inciso fue así reformado mediante Decreto Ejecutivo No. 29058-MEIC-TUR de 06 de noviembre del 2000, publicado en La Gaceta No. 220 del 16 de noviembre del 2000.

I) Las agencias de viajes con declaratoria turística estarán sujetas asimismo a lo dispuesto en la Ley Reguladora de Agencias de Viajes, N° 5339 y sus reformas.<sup>19</sup>

II) Cumplir con todas aquellas disposiciones establecidas por la Ley de Igualdad de Oportunidad para Personas con Discapacidad, No. 7600, especialmente las contenidas en sus artículos 41, 42, 43, 44 y 50 así como en su respectivo reglamento.<sup>20</sup>

**Artículo 14.-** El uso del término "Turismo" o "Turístico" y cualquiera de sus derivados en idioma español y otros, sólo está permitido a los establecimientos clasificados de acuerdo al Capítulo III de este Reglamento. El uso de ellos por establecimientos que no hayan sido debidamente clasificados en su propaganda, rótulos o cualquiera forma de identificación será considerado como acción o práctica engañosa. Los establecimientos deberán utilizar la correcta denominación que les corresponde, de acuerdo a sus características fiscales y funcionales. Para estos efectos el Instituto aprobará, por acuerdo firme de su Junta Directiva un Manual de Nomenclatura Turística que se considerará parte integral de este Reglamento.

## **Capítulo VI. Las obligaciones de los clientes**

**Artículo 15.-** Los clientes tienen las siguientes obligaciones:

- a) Observar las normas usuales de moralidad, urbanidad, higiene y convivencia.
- b) Someterse a los Reglamentos Internos de los servicios que contraten en todo lo que contraiga las normas legales existentes.
- c) Pagar en forma y oportunidad señalada por la Empresa o Actividad los servicios contratados.

## **Capítulo VII. De las prohibiciones y sanciones**

**Artículo 16.-** Los propietarios de las empresas o actividades turísticas que incumplieren cualquiera de las obligaciones establecidas en este Reglamento estarán sujetos a las siguientes sanciones:

- a) Amonestación escrita.
- b) Suspensión de la Declaratoria Turística.
- c) Cancelación de los beneficios otorgados por recomendación del Instituto.
- d) Cancelación de los beneficios comprendidos en artículo 11 incisos c) y e).

---

<sup>19</sup> Este inciso fue así reformado mediante Decreto Ejecutivo No. 29058-MEIC-TUR del 06 de noviembre del 2000, publicado en La Gaceta No. 220 del 16 de noviembre del 2000.

<sup>20</sup> Adicionado mediante Decreto Ejecutivo NO.30207-MIEC-TUR, publicado en La Gaceta No. 53 del 15 de marzo del 2002 .

e) Cancelación de la Declaratoria Turística de la empresa o actividad lo que se le comunicará a los organismos oficiales correspondientes.

Estas sanciones serán aplicables en la vía administrativa por el Instituto, tomando en cuenta la gravedad de la violación cometida, el perjuicio causado al turista o la categoría del establecimiento, previa realización del procedimiento administrativo señalado por la Ley General de la Administración Pública. Las sanciones de suspensión y cancelación que se encuentren firmes, podrán ser comunicadas al público por el Instituto, a través de los medios de comunicación.

Las empresas afectadas podrán solicitar el levantamiento de las sanciones, acreditando para ello que han sido debidamente subsanados los motivos que tuvo el Instituto para aplicarlas.

En los casos de reincidencia y de incumplimiento a los plazos que haya fijado el Instituto para que los establecimientos cumplan con lo dispuesto en este Reglamento, el Instituto lo comunicará a la gobernación, o entidad competente y a la Municipalidad respectiva, para los efectos pertinentes según la competencia de esos entes.

**Artículo 17.-** El procedimiento ordinario para la aplicación de lo dispuesto por el artículo 16, será el previsto en la Ley General de la Administración Pública.<sup>21</sup>

Concluida la investigación, si la denuncia resultare infundada cerrará el caso comunicándose así al denunciante y a la empresa respectiva.

Si la denuncia resultare fundada, la Gerencia del Instituto tomará la resolución o acción correspondiente de acuerdo con este reglamento y otras disposiciones normativas conexas.

Para los efectos de lo dispuesto en este artículo, el Instituto considera como circunstancia atenuante, en los casos de cobro excesivo por error, que la empresa o actividad haya hecho devolución inmediata de la suma cobrada demás, respecto a las denuncias por cualquier otro daño sufrido por los turistas se considerará también como atenuante, el que la empresa o actividad haya ofrecido al denunciante la reparación del daño junto con las disculpas correspondientes.

**Artículo 18.-** Contra las resoluciones señaladas en el artículo anterior, cabrá recurso de apelación ante la Junta Directiva del Instituto, dentro de los tres días siguientes a la fecha de su comunicación.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> Así reformado mediante Decreto Ejecutivo No.26843-MEIC-TUR del 02 de marzo de 1998, publicado en La Gaceta No. 75 de 20 de abril de 1998.

<sup>22</sup> Así reformado mediante Decreto Ejecutivo No.26843-MEIC-TUR del 02 de marzo de 1998, publicado en La Gaceta No. 75 de 20 de abril de 1998.

## **Capítulo VII. De las prohibiciones y sanciones**

**Artículo 19.-** El Instituto actuará ante la Comisión Nacional del Consumidor y ante cualquier otra instancia, como coadyuvante o representante de los turistas que se vean perjudicados por actuaciones de las empresas dedicadas al turismo inscritas o no bajo este régimen. En caso de que el Instituto conozca de una denuncia sobre el funcionamiento de una empresa turística, ya sea que ésta cuente con Declaratoria Turística o no, y la falta sea de las previstas en la Ley de la Promoción, se trasladará el caso a la Comisión mencionada en el párrafo anterior, y se le dará el seguimiento correspondiente.

**Artículo 20.-** Para los efectos del artículo 2 de la Ley 7633 denominada Ley Reguladora de Horario de Funcionamiento en Expendios de Bebidas Alcohólicas, se entenderá que:<sup>23</sup>

- a) Sólo los establecimientos declarados turísticos, de acuerdo a este reglamento, podrán optar a las patentes categoría F.
- b) El Instituto dará una aprobación previa al otorgamiento por la Municipalidad de la jurisdicción correspondiente de la patente categoría F.
- c) El Instituto podrá recomendar la cancelación de dicha patente a las Municipalidades respectivas, cuando se infrinjan este Reglamento o las leyes y reglamentos relativos a la moralidad, seguridad y orden público.

**Artículo 21.-** Deróguese el Decreto Ejecutivo No. 9387-MEIC del 07 de noviembre de 1978.

**Artículo 22.-** Rige a partir de su publicación.

Dado en la Presidencia de la República.-San José, a los quince días del mes de marzo de mil novecientos noventa y seis.

JOSE MARIA FIGUERES OLSEN.--Los Ministros de Economía Industria y Comercio, Marco A. Vargas Díaz y de Turismo, Carlos Roesch Carranza.-

### **ANEXO 1<sup>24</sup> EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA MÍNIMA EMPRESAS DE HOSPEDAJE, GASTRONOMÍA Y CENTROS DE DIVERSIÓN NOCTURNA Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS TEMÁTICAS.<sup>25</sup>**

---

<sup>23</sup> Así reformado mediante Decreto Ejecutivo No.26843-MEIC-TUR de 02 de marzo de 1998, publicado en La Gaceta No. 75 de 20 de abril de 1998.

<sup>24</sup> Estos anexos se incluyeron mediante Decreto Ejecutivo No. 29058-MEIC-TUR de 06 de noviembre del 2000, publicado en la Gaceta No. 220 del 16 de noviembre del 2000.

### **a) Equipamiento e infraestructura mínima de servicios de hospedaje:**

Todas las instalaciones, equipamiento e infraestructura de los proyectos de carácter turístico deberán de cumplir con la normativa especificada en las leyes, reglamentos y códigos vigentes en nuestro país, incluyendo el Reglamento a la Ley N°- 7600 conocido como "Igualdad de oportunidad para personas con discapacidad en Costa Rica" que incluye entre otros, el "diseño arquitectónico sin barreras".

1) Accesos de vehículos y de peatones, calles, rotondas, indicar las obras de accesibilidad para personas con discapacidad física.

2) Estacionamientos: ubicarlos en la planta de conjunto (uno cada cuatro habitaciones como mínimo); espacios de servicio, zona de carga y descarga de pasajeros; espacios para personas con discapacidad con obras de accesibilidad y cercano a áreas de movilización bajo techo.

3) Vestíbulo y área de recepción: con salas de estar y espera, mostrador de atención al público, caja, oficina de información, servicios sanitarios públicos y para empleados separados para cada sexo (conforme a lo establecido en el Reglamento a Ley de Construcciones).

4) Área Administrativa con oficinas de gerencia, contabilidad, etc. Incluir servicios sanitarios separados para el personal de cada sexo (conforme a lo establecido en el Reglamento a Ley de Construcciones).

5) Habitaciones con dormitorios, servicio sanitario, closets, mueble de tocador y otros de acuerdo a la categoría, ventilación e iluminación natural. El área libre mínima en habitación sencilla es 9 m<sup>2</sup> y 13,50 m<sup>2</sup> habitación doble, según sea su categoría.

6) Para el cumplimiento del Reglamento a la Ley N° 7600, Decreto Ejecutivo N° 26831-MP, el número de habitaciones con accesibilidad deberá regirse por los siguientes parámetros: de 1 a 25 habitaciones 1, de 26 a 50 habitaciones 2, de 51 a 75 habitaciones 3, de 76 a 100 habitaciones 4, de 101 a 150 habitaciones 5, de 151 a 200 habitaciones 6, de 201 a 300 habitaciones 7, de 301 a 400 habitaciones 8, de 401 a 500 habitaciones 9, de 501 a 1000 habitaciones el 2% del total de habitaciones.<sup>26</sup>

7) Indicar las habitaciones tipo suite y su clase (junior, máster, presidencial, etc.), de acuerdo a la categorización de ésta y del establecimiento.

---

<sup>25</sup> Así reformado por el artículo 2° del Decreto Ejecutivo N° 35479 del 13 de julio del 2009, publicado en La Gaceta No. 181 del 17 de setiembre del 2009.

<sup>26</sup> Así reformado el inciso anterior por el artículo 2° del Decreto Ejecutivo N° 35479 del 13 de julio del, publicado en La Gaceta No. 181 del 17 de setiembre del 2009.

8) Áreas de conserjería y/o cuartos de aseo y limpieza con bodega de limpieza, pileta de aseo, etc. Disponer de baterías de servicio entre grupos de módulos habitacionales o por piso en edificios de varios niveles (dicho cuarto deberá guardar una proporción tal que permita alojar el equipo necesario, tomando en consideración que una persona brinda servicio a 14 habitaciones por jornada de trabajo).

9) Área para uso de los empleados con facilidades de comedor, vestidores, lockers y servicios sanitarios separados para empleados de cada sexo (con ducha sí así lo amerita), con accesibilidad para personas con discapacidad.

10) Lavandería, indicando el mobiliario, áreas de tendido y secado, planchado, bodega de ropa de blancos, ropa sucia, etc.

11) Taller de mantenimiento y equipos con bodegas, bodega de jardinería, etc.

12) Seguridad y prevención contra emergencias, planta eléctrica, salidas, escaleras y luces de emergencia, extintores, alarmas contra incendio, etc.

13) Dependiendo del tipo y ubicación del proyecto deberá indicar además: salas para conferencias, salas de juego, áreas recreativas y deportivas, etc., incluyendo los servicios de apoyo que éstos requieran e indicando la capacidad de ocupantes sentados y de pie.

14) Indicar claramente la(s) piscina(s) acotando su dimensión, terrazas, trampolines, toboganes, servicios sanitarios separados para cada sexo, duchas exteriores (todo conforme a lo establecido en el Reglamento a Ley de Construcciones).

15) Ubicar los depósitos de basura herméticos para el proyecto y áreas específicas.

16) Pasillo y área de circulación acordes a las áreas servidas con un ancho mínimo de 1.50 metros libres.

#### **b) Equipamiento e infraestructura mínima para servicios gastronómicas:**

1) Acceso vehicular y peatonal, incluyendo accesibilidad para personas con discapacidad física.

2) Estacionamientos: ubicarlos en la planta de conjunto (área mínima un espacio cada 15 comensales); espacios para personas con discapacidad con accesibilidad a otras instalaciones, estacionamiento para servicio.

3) Salones de comedor: indicar el mobiliario (mesas con sillas), el puesto de mesero, la entrada y salida de platos (servidos y sucios), ducha de emergencias, etc. Incluir obras de accesibilidad para personas con discapacidad. Indicar la capacidad de ocupantes sentados y de pie en cada salón comedor, pista de baile, barra de bar, terraza de comedor, etc.

4) Servicios sanitarios con vestíbulo separado para público de cada sexo, uno con facilidades para personas con discapacidad.

5) Área de cocina indicando todo el mobiliario, equipos y las diferentes etapas de preparación de los alimentos, área de lavado, pileta de aseo, pastelería, panadería, etc.

6) Incluir bodegas indicando claramente su uso específico: bodegas de aseo, vajillas y utensilios, envases y licores, áreas de conservación y congelación de alimentos, etc.

7) Área para uso de los empleados con comedor, servicios sanitarios con ducha (si fuera necesario) separados para cada sexo, vestidores y casilleros separados para cada sexo, con accesibilidad para personas con discapacidad.

8) Ubicar los depósitos de gas y los depósitos herméticos de basura.

9) Ubicar los tableros eléctricos y de emergencia.

**c) Equipamiento e Infraestructura Mínima para empresas dedicadas a actividades turísticas temáticas:<sup>27</sup>**

1) Accesos de vehículos y de peatones, calles, rotondas, indicar las obras de accesibilidad para personas con discapacidad física.

2) Estacionamientos: ubicarlos en la planta en conjunto, espacios para personas con discapacidad con accesibilidad a otras instalaciones, estacionamiento para servicio.

3) Área de recepción: Espacio para la atención del público, puesto de información.

4) Servicios sanitarios públicos separados para público de cada sexo.

Uno con facilidades para personas con discapacidad.

5) Área para uso de los empleados con facilidades de comedor, vestidores, lockers y servicios sanitarios separados para empleados de cada sexo (con ducha si así lo amerita), con accesibilidad para personas con discapacidad.

6) Seguridad y prevención contra emergencias, planta eléctrica, señalización de salidas, luces de emergencia, extintores y alarmas contra incendios.

7) Ubicar talleres de mantenimiento y bodegas indicando su uso.

8) Ubicar tableros eléctricos, de emergencia, depósitos de gas y depósitos herméticos de basura.

---

<sup>27</sup> Así adicionado el inciso c) mediante el Artículo 3 del Decreto Ejecutivo NO.34046 del 10 de setiembre del 2007, publicado en La Gaceta No. 211 del 02 de noviembre del 2007.

9) Dependiendo el tipo de proyecto se inspeccionará las diferentes facilidades e instalaciones de servicios complementarios (aulas, salas de conferencia, restaurantes, salones, comedor y otras instalaciones). Todo conforme al reglamento de la Ley de Construcciones publicada en La Gaceta N° 56, Alcance N° 17 del 22 de marzo de 1983 y la Ley No.7600.

## **ANEXO 2**

### **GUÍA DE REQUISITOS PARA OBTENER LA DECLARATORIA TURÍSTICA**

#### **ACTIVIDAD: HOSPEDAJE**

#### **I- Requisitos Legales**

El interesado deberá presentar:

1. Solicitud de Declaratoria Turística, suscrita por el propio interesado (en caso de personas físicas), o por el representante de la empresa (en caso de personas jurídicas), la firma deberá estar debidamente autenticada. La solicitud deberá indicar la actividad a la que se dedicará la empresa, el lugar específico donde se operará, el nombre comercial a utilizar, la fecha de inicio de operaciones (cuando se trate de un proyecto).

Además deberá acompañar los siguientes documentos:

a) Certificado de carencia de antecedentes penales de los representantes legales de la empresa en caso de personas jurídicas ó del interesado en caso de personas físicas.

- Si los apoderados son costarricenses, deben presentar una certificación de antecedentes penales del Registro Judicial.

- Si las personas son extranjeras, los certificados deberán ser emitidos por la INTERPOL o por la institución correspondiente de su lugar de procedencia, salvo que cumplan con lo dispuesto en el punto siguiente. Ambos documentos deberán contar con las autenticaciones del cónsul costarricense respectivo y del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica.

- Si la persona extranjera cuenta con status vigente de residente rentista, residente pensionado, o tiene cédula de residencia vigente, puede presentar el certificado de antecedentes extendido por el Registro Judicial costarricense en lugar de los documentos señalados en el punto anterior.

En aquellas naciones donde se demuestre, mediante documento oficial, que no se extienden certificaciones de carencia de antecedentes penales, se puede presentar una declaración jurada notarial de tres testigos que den fe de la buena conducta y solvencia moral del interesado.<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup> Así adicionado el párrafo anterior por el artículo 4 del Decreto Ejecutivo No. 34221 del 22 de noviembre del 2007, publicado en La Gaceta No.10 del 15 de enero del 2008.

- b) Certificación, registral o notarial, de la personería jurídica de la empresa.
- c) Declaración jurada, firmada por el interesado para personas físicas o del representante legal para personas jurídicas, de los siguientes compromisos:
- Que la empresa tendrá como objeto exclusivo o principal las actividades turísticas.
  - Reportar cambios de propietario, administradores, domicilio, razón social, nombre comercial u otros cambios que modifiquen los alcances de la Declaratoria Turística original otorgada.
  - Comunicar cambios de dirección. De no reportarse cambios el medio o lugar de notificaciones, se entenderá que se acepta la notificación en el lugar y medios inicialmente señalados.
  - Los proyectos nuevos que no estén en operación al momento de solicitar la declaratoria, adicionalmente deberán declarar que iniciarán la construcción en un plazo máximo de seis meses contados a partir del otorgamiento de la declaratoria. Si el proyecto no incluye construcción, deberán declarar que iniciarán operaciones en dicho plazo.
  - Las empresas de hospedaje que vayan a desarrollar infraestructura nueva, deberán también declarar que se comprometen a cumplir a futuro con los requisitos de Equipamiento e Infraestructura Mínima de servicios establecidos por el ICT y detallados en el Anexo 1.
- d) Copia del Plano Inscrito en el Catastro Nacional. Debe indicar el número de Folio Real (o Folio, Número y Asiento) y éste tiene que coincidir con el que señala en la certificación de la propiedad (punto 4 siguiente). Si no coincide deberá traer copia certificada de la Oficina de Catastro o por notario público.
- e) Certificación, notarial o registral, de la propiedad en donde se desarrollará el proyecto, que incluya todas las características del inmueble. Si la propiedad no pertenece a la empresa interesado, deberá presentar una copia autenticada: de la opción de compra del terreno, o del contrato de arrendamiento, o del contrato de concesión en el caso de terrenos ubicados en la zona marítimo terrestre, el cual debe estar inscrito en el registro correspondiente. Si el arrendante es una persona jurídica debe presentar la Personería Jurídica del arrendante.

Toda certificación deberá tener una vigencia no mayor a tres meses.

## **II- Requisitos Técnicos**

Las empresas que se encuentran en operación y solicitan la declaratoria, deberán:

1. Presentar una carta donde se autoriza la realización de una inspección por parte del Departamento de Fomento del ICT, con el propósito de realizar una evaluación y clasificación conforme a la Guía de inspección que se detalla en el anexo 3.
2. Presentar copia de la patente municipal y del permiso de funcionamiento. Se exceptúa de la presentación de la copia del permiso de funcionamiento a los establecimientos clasificados como categoría "C" que se encuentran exonerados de dicho permiso según el decreto N° 27569-S, y sus reformas. "Trámite para Permisos de Funcionamiento ante el Ministerio de Salud".
3. Encontrarse al día con el pago del impuesto del 3% al hospedaje al ICT, únicamente para las empresas de hospedaje.
4. Obtener en la inspección y calificación una categoría mínima de una estrella, únicamente para empresas de alojamiento.

## **GUÍA DE REQUISITOS PARA OBTENER LA DECLARATORIA TURÍSTICA ACTIVIDAD: AGENCIA DE VIAJES RECEPTIVA**

### **I- Requisitos Legales**

El interesado deberá presentar:

1. Solicitud de Declaratoria Turística, suscrita por el propio interesado (en caso de personas físicas), o por el representante de la empresa (en caso de personas jurídicas), la firma deberá estar debidamente autenticada. La solicitud deberá indicar la actividad a la que se dedicará la empresa, el lugar específico donde se operará, el nombre comercial a utilizar, la fecha de inicio de operaciones (cuando se trate de un proyecto).

Además deberá acompañar los siguientes documentos:

- a) Certificado de carencia de antecedentes penales de los representantes legales de la empresa en caso de personas jurídicas ó del interesado en caso de personas físicas.
  - Si los apoderados son costarricenses, deben presentar una certificación de antecedentes penales del Registro Judicial.
  - Si las personas son extranjeras, los certificados deberán ser emitidos por la INTERPOL o por la institución correspondiente de su lugar de procedencia, salvo que cumplan con lo dispuesto en el punto siguiente. Ambos documentos deberán

contar con las autenticaciones del cónsul costarricense respectivo y del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica.

- Si la persona extranjera cuenta con status vigente de residente rentista, residente pensionado, o tiene cédula de residencia vigente, puede presentar el certificado de antecedentes extendido por el Registro Judicial costarricense en lugar de los documentos señalados en el punto anterior.

En aquellas naciones donde se demuestre, mediante documento oficial, que no se extienden certificaciones de carencia de antecedentes penales, se puede presentar una declaración jurada notarial de tres testigos que den fe de la buena conducta y solvencia moral del interesado.<sup>29</sup>

b) Certificación, registral o notarial, de la personería jurídica de la empresa.

c) Declaración jurada, firmada por el interesado para personas físicas o del representante legal para personas jurídicas, de los siguientes compromisos:

- Que la empresa tendrá como objeto exclusivo o principal las actividades turísticas.

- Reportar cambios de propietario, administradores, domicilio, razón social, nombre comercial u otros cambios que modifiquen los alcances de la Declaratoria Turística original otorgada.

- Comunicar cambios de dirección. De no reportarse cambios el medio o lugar de notificaciones, se entenderá que se acepta la notificación en el lugar y medios inicialmente señalados.

d) Eliminado.<sup>30</sup>

e) Debe presentarse tres cartas de relaciones comerciales con empresas turísticas nacionales.<sup>31</sup>

Toda certificación deberá tener una vigencia no mayor de tres meses.

## **GUÍA DE REQUISITOS PARA OBTENER LA DECLARATORIA TURÍSTICA ACTIVIDAD: ARRENDADORAS DE VEHÍCULOS**

### **I- Requisitos Legales**

El interesado deberá presentar:

---

<sup>29</sup> Así adicionado por Decreto Ejecutivo No. 34221 del 22 de noviembre del 2007, publicado en La Gaceta No. 10 del 15 de enero del 2008.

<sup>30</sup> Eliminado por el artículo 2 del Decreto Ejecutivo No. 34221 del 22 de noviembre del 2007, publicado en La Gaceta No. 10 del 15 de enero del 2008.

<sup>31</sup> Eliminado por el artículo 1 del Decreto Ejecutivo No. 34221 del 22 de noviembre del 2007, publicado en La Gaceta No. 10 del 15 de enero del 2008.

1. Solicitud de Declaratoria Turística, suscrita por el propio interesado (en caso de personas físicas), o por el representante de la empresa (en caso de personas jurídicas), la firma deberá estar debidamente autenticada. La solicitud deberá indicar la actividad a la que se dedicará la empresa, el lugar específico donde se operará, el nombre comercial a utilizar, la fecha de inicio de operaciones (cuando se trate de un proyecto).

Además deberá acompañar los siguientes documentos:

a) Certificado de carencia de antecedentes penales de los representantes legales de la empresa en caso de personas jurídicas ó del interesado en caso de personas físicas.

- Si los apoderados son costarricenses, deben presentar una certificación de antecedentes penales del Registro Judicial.

- Si las personas son extranjeras, los certificados deberán ser emitidos por la INTERPOL o por la institución correspondiente de su lugar de procedencia, salvo que cumplan con lo dispuesto en el punto siguiente. Ambos documentos deberán contar con las autenticaciones del cónsul costarricense respectivo y del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica.

- Si la persona extranjera cuenta con status vigente de residente rentista, residente pensionado, o tiene cédula de residencia vigente, puede presentar el certificado de antecedentes extendido por el Registro Judicial costarricense en lugar de los documentos señalados en el punto anterior.

En aquellas naciones donde se demuestre, mediante documento oficial, que no se extienden certificaciones de carencia de antecedentes penales, se puede presentar una declaración jurada notarial de tres testigos que den fe de la buena conducta y solvencia moral del interesado.<sup>32</sup>

b) Certificación, registral o notarial, de la personería jurídica de la empresa, en el caso de persona jurídica.

c) Declaración jurada, firmada por el interesado para personas físicas o del representante legal para personas jurídicas, de los siguientes compromisos:

- Que la empresa tendrá como objeto exclusivo o principal las actividades turísticas.

- Reportar cambios de propietario, administradores, domicilio, razón social, nombre comercial u otros cambios que modifiquen los alcances de la Declaratoria Turística original otorgada.

- Comunicar cambios de dirección. De no reportarse cambios el medio o lugar de notificaciones, se entenderá que se acepta la notificación en el lugar y medios inicialmente señalados.

Toda certificación deberá tener una vigencia no mayor a tres meses.

---

<sup>32</sup> Así adicionado por artículo 4 del Decreto Ejecutivo No. 34221 del 22 de noviembre del 2007, publicado en La Gaceta No. 10 del 15 de enero del 2008.

**GUÍA DE REQUISITOS PARA OBTENER  
LA DECLARATORIA TURÍSTICA  
ACTIVIDAD: LÍNEAS AÉREAS**

**I- Requisitos Legales**

El interesado deberá presentar:

1. Solicitud de Declaratoria Turística, suscrita por el propio interesado (en caso de personas físicas), o por el representante de la empresa (en caso de personas jurídicas), la firma deberá estar debidamente autenticada. La solicitud deberá indicar la actividad a la que se dedicará la empresa, el lugar específico donde se operará, el nombre comercial a utilizar, la fecha de inicio de operaciones (cuando se trate de un proyecto).

Además deberá acompañar los siguientes documentos:

a) Certificado de carencia de antecedentes penales de los representantes legales de la empresa en caso de personas jurídicas ó del interesado en caso de personas físicas.

- Si los apoderados son costarricenses, deben presentar una certificación de antecedentes penales del Registro Judicial.

- Si las personas son extranjeras, los certificados deberán ser emitidos por la INTERPOL o por la institución correspondiente de su lugar de procedencia, salvo que cumplan con lo dispuesto en el punto siguiente. Ambos documentos deberán contar con las autenticaciones del cónsul costarricense respectivo y del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica.

- Si la persona extranjera cuenta con status vigente de residente rentista, residente pensionado, o tiene cédula de residencia vigente, puede presentar el certificado de antecedentes extendido por el Registro Judicial costarricense en lugar de los documentos señalados en el punto anterior.

En aquellas naciones donde se demuestre, mediante documento oficial, que no se extienden certificaciones de carencia de antecedentes penales, se puede presentar una declaración jurada notarial de tres testigos que den fe de la buena conducta y solvencia moral del interesado.<sup>33</sup>

b) Certificación, registral o notarial, de la personería jurídica de la empresa, en el caso de persona jurídica.

c) Declaración jurada, firmada por el interesado para personas físicas o del representante legal para personas jurídicas, de los siguientes compromisos:

- Que la empresa tendrá como objeto exclusivo o principal las actividades turísticas.

---

<sup>33</sup> Así adicionado por artículo 4 del Decreto Ejecutivo No. 34221 del 22 de noviembre del 2007, publicado en La Gaceta No. 10 del 15 de enero del 2008.

- Reportar cambios de propietario, administradores, domicilio, razón social, nombre comercial u otros cambios que modifiquen los alcances de la Declaratoria Turística original otorgada.

- Comunicar cambios de dirección. De no reportarse cambios el medio o lugar de notificaciones, se entenderá que se acepta la notificación en el lugar y medios inicialmente señalados.

e) Certificación emitida por el Consejo Técnico de Aviación Civil, que acredite que la empresa solicitante tiene permiso para operar, servicios aéreos regulares, con sus respectivos itinerarios, internacionales y nacionales.

f) Certificación registral o notarial actualizada de la personería jurídica, en el caso de persona jurídica.

Toda certificación deberá tener una vigencia no mayor a tres meses.

## **GUÍA DE REQUISITOS PARA OBTENER LA DECLARATORIA TURÍSTICA ACTIVIDAD: TRANSPORTE ACUÁTICO**

### **I- Requisitos Legales**

El interesado deberá presentar:

1. Solicitud de Declaratoria Turística, suscrita por el propio interesado (en caso de personas físicas), o por el representante de la empresa (en caso de personas jurídicas), la firma deberá estar debidamente autenticada. La solicitud deberá indicar la actividad a la que se dedicará la empresa, el lugar específico donde se operará, el nombre comercial a utilizar, la fecha de inicio de operaciones (cuando se trate de un proyecto).

Además deberá acompañar los siguientes documentos:

a) Certificado de carencia de antecedentes penales de los representantes legales de la empresa en caso de personas jurídicas ó del interesado en caso de personas físicas.

- Si los apoderados son costarricenses, deben presentar una certificación de antecedentes penales del Registro Judicial.

- Si las personas son extranjeras, los certificados deberán ser emitidos por la INTERPOL o por la institución correspondiente de su lugar de procedencia, salvo que cumplan con lo dispuesto en el punto siguiente. Ambos documentos deberán contar con las autenticaciones del cónsul costarricense respectivo y del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica.

- Si la persona extranjera cuenta con status vigente de residente rentista, residente pensionado, o tiene cédula de residencia vigente, puede presentar el certificado de antecedentes extendido por el Registro Judicial costarricense en lugar de los documentos señalados en el punto anterior.

En aquellas naciones donde se demuestre, mediante documento oficial, que no se extienden certificaciones de carencia de antecedentes penales, se puede presentar una declaración jurada notarial de tres testigos que den fe de la buena conducta y solvencia moral del interesado.<sup>34</sup>

b) Certificación, registral o notarial, de la personería jurídica de la empresa, en el caso de persona jurídica.

c) Declaración jurada, firmada por el interesado para personas físicas o del representante legal para personas jurídicas, de los siguientes compromisos:

- Que la empresa tendrá como objeto exclusivo o principal las actividades turísticas.
- Reportar cambios de propietario, administradores, domicilio, razón social, nombre comercial u otros cambios que modifiquen los alcances de la Declaratoria Turística original otorgada.
- Comunicar cambios de dirección. De no reportarse cambios el medio o lugar de notificaciones, se entenderá que se acepta la notificación en el lugar y medios inicialmente señalados.

e) El interesado deberá además presentar el título de propiedad o contrato de arrendamiento del muelle o embarcadero desde donde operará la nave o copia del contrato de concesión suscrito con la municipalidad local. En el caso de que en la zona desde donde se operará (y así quede demostrado) no se cuente con muelles, atracaderos o embarcaderos; el interesado deberá proponer para autorización del ICT otro tipo de facilidades o maneras alternas de embarque y desembarque de pasajeros.

Toda certificación deberá tener una vigencia no mayor a tres meses.

## **II- Requisitos Técnicos**

1. Las empresas de transporte acuático que opten por la Declaratoria, deberán de cumplir con las especificaciones técnicas que establece el Reglamento sobre naves acuáticas, dedicadas exclusivamente al transporte turístico de pasajeros.

2. Para empresas en operación se deberá presentar el certificado de navegabilidad, extendido por la Dirección de Transporte Marítimo del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, sobre la vigencia de las embarcaciones existentes.

## **GUÍA DE REQUISITOS PARA OBTENER LA DECLARATORIA TURÍSTICA ACTIVIDAD: AGENCIA DE VIAJES EMISORA**

### **I- Requisitos Legales**

El interesado deberá presentar:

---

<sup>34</sup> Así adicionado por artículo 4 del Decreto Ejecutivo No. 34221 del 22 de noviembre del 2007, publicado en La Gaceta No. 10 del 15 de enero del 2008.

1. Solicitud de Declaratoria Turística, suscrita por el propio interesado (en caso de personas físicas), o por el representante de la empresa (en caso de personas jurídicas), la firma deberá estar debidamente autenticada. La solicitud deberá indicar la actividad a la que se dedicará la empresa, el lugar específico donde se operará, el nombre comercial a utilizar, la fecha de inicio de operaciones (cuando se trate de un proyecto).

Además deberá acompañar los siguientes documentos:

a) Certificado de carencia de antecedentes penales de los representantes legales de la empresa en caso de personas jurídicas ó del interesado en caso de personas físicas.

- Si los apoderados son costarricenses, deben presentar una certificación de antecedentes penales del Registro Judicial.

- Si las personas son extranjeras, los certificados deberán ser emitidos por la INTERPOL o por la institución correspondiente de su lugar de procedencia, salvo que cumplan con lo dispuesto en el punto siguiente. Ambos documentos deberán contar con las autenticaciones del cónsul costarricense respectivo y del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica.

- Si la persona extranjera cuenta con status vigente de residente rentista, residente pensionado, o tiene cédula de residencia vigente, puede presentar el certificado de antecedentes extendido por el Registro Judicial costarricense en lugar de los documentos señalados en el punto anterior.

En aquellas naciones donde se demuestre, mediante documento oficial, que no se extienden certificaciones de carencia de antecedentes penales, se puede presentar una declaración jurada notarial de tres testigos que den fe de la buena conducta y solvencia moral del interesado.<sup>35</sup>

b) Certificación, registral o notarial, de la personería jurídica de la empresa, en el caso de persona jurídica.

c) Declaración jurada, firmada por el interesado para personas físicas o del representante legal para personas jurídicas, de los siguientes compromisos:

- Que la empresa tendrá como objeto exclusivo o principal las actividades turísticas.

- Reportar cambios de propietario, administradores, domicilio, razón social, nombre comercial u otros cambios que modifiquen los alcances de la Declaratoria Turística original otorgada.

- Comunicar cambios de dirección. De no reportarse cambios el medio o lugar de notificaciones, se entenderá que se acepta la notificación en el lugar y medios inicialmente señalados.

---

<sup>35</sup> Así adicionado por artículo 4 del Decreto Ejecutivo No. 34221 del 22 de noviembre del 2007, publicado en La Gaceta No. 10 del 15 de enero del 2008.

d) Eliminado.<sup>36</sup>

Toda certificación deberá tener una vigencia no mayor de tres meses.

**GUÍA DE REQUISITOS PARA OBTENER  
LA DECLARATORIA TURÍSTICA  
ACTIVIDAD: GASTRONOMÍA Y CENTROS  
DE DIVERSIÓN NOCTURNA**

**I- Requisitos Legales**

El interesado deberá presentar:

1. Solicitud de Declaratoria Turística, suscrita por el propio interesado (en caso de personas físicas), o por el representante de la empresa (en caso de personas jurídicas), la firma deberá estar debidamente autenticada. La solicitud deberá indicar la actividad a la que se dedicará la empresa, el lugar específico donde se operará, el nombre comercial a utilizar, la fecha de inicio de operaciones (cuando se trate de un proyecto).

Además deberá acompañar los siguientes documentos:

a) Certificado de carencia de antecedentes penales de los representantes legales de la empresa en caso de personas jurídicas ó del interesado en caso de personas físicas.

- Si los apoderados son costarricenses, deben presentar una certificación de antecedentes penales del Registro Judicial.

- Si las personas son extranjeras, los certificados deberán ser emitidos por la INTERPOL o por la institución correspondiente de su lugar de procedencia, salvo que cumplan con lo dispuesto en el punto siguiente. Ambos documentos deberán contar con las autenticaciones del cónsul costarricense respectivo y del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica.

- Si la persona extranjera cuenta con status vigente de residente rentista, residente pensionado, o tiene cédula de residencia vigente, puede presentar el certificado de antecedentes extendido por el Registro Judicial costarricense en lugar de los documentos señalados en el punto anterior.

En aquellas naciones donde se demuestre, mediante documento oficial, que no se extienden certificaciones de carencia de antecedentes penales, se puede presentar una declaración jurada notarial de tres testigos que den fe de la buena conducta y solvencia moral del interesado.<sup>37</sup>

---

<sup>36</sup> Así adicionado por artículo 2 del Decreto Ejecutivo No. 34221 del 22 de noviembre del 2007, publicado en La Gaceta No. 10 del 15 de enero del 2008.

<sup>37</sup> Así adicionado por artículo 2 del Decreto Ejecutivo No. 34221 del 22 de noviembre del 2007, publicado en La Gaceta No. 10 del 15 de enero del 2008.

b) Certificación, registral o notarial, de la personería jurídica de la empresa, en el caso de persona jurídica.

c) Declaración jurada, firmada por el interesado para personas físicas o del representante legal para personas jurídicas, de los siguientes compromisos:

- Que la empresa tendrá como objeto exclusivo o principal las actividades turísticas.
- Reportar cambios de propietario, administradores, domicilio, razón social, nombre comercial u otros cambios que modifiquen los alcances de la Declaratoria Turística original otorgada.
- Comunicar cambios de dirección. De no reportarse cambios el medio o lugar de notificaciones, se entenderá que se acepta la notificación en el lugar y medios inicialmente señalados.
- Los proyectos nuevos que no estén en operación al momento de solicitar la declaratoria, adicionalmente deberán declarar que iniciarán la construcción en un plazo máximo de seis meses contados a partir del otorgamiento de la declaratoria. Si el proyecto no incluye construcción, deberán declarar que iniciarán operaciones en dicho plazo.
- Las empresas de gastronomía y centros de diversión nocturna que vayan a desarrollar infraestructura nueva, deberán también declarar que se comprometen a cumplir a futuro con los requisitos de Equipamiento e Infraestructura Mínima de servicios establecidos por el ICT y detallados en el Anexo 1.

Toda certificación deberá tener una vigencia no mayor a tres meses.

## **II- Requisitos Técnicos**

Las empresas que se encuentran en operación y solicitan la declaratoria, deberán:

1. Presentar una carta donde se autoriza la realización de una inspección por parte del Departamento de Fomento del ICT, con el propósito de realizar una evaluación y clasificación conforme a la guía de inspección publicada en el presente reglamento.
2. Presentar copia de la patente municipal y del permiso de funcionamiento. Se exceptúa de la presentación de la copia del permiso de funcionamiento a los establecimientos clasificados como categoría "C" que se encuentran exonerados de dicho permiso según el decreto N° 27569-S, y sus reformas. "Trámite para Permisos de Funcionamiento ante el Ministerio de Salud".
3. Obtener en la inspección, evaluación y calificación, una categoría de tres tenedores en el caso de las empresas gastronómicas y de tres copas en el caso de los centros de diversión nocturna.<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup> Así reformado por el artículo 3° del Decreto Ejecutivo N° 35110 del 12 de febrero del 2009, publicado en La Gaceta No. 59 del 25 de marzo del 2009.

**GUÍA DE REQUISITOS PARA OBTENER LA DECLARATORIA TURÍSTICA DE  
ACTIVIDAD TURÍSTICA TEMÁTICA<sup>39</sup>**

**I.Requisitos Legales:** El interesado deberá presentar:

---

<sup>39</sup> Así adicionado por el artículo 4° del Decreto Ejecutivo N° 34046 del 10 de setiembre del 2007, publicado en La Gaceta No. 211 del 02 de noviembre del 2007.

1. Solicitud de declaratoria turística, suscrita por el interesado (en caso de personas físicas), o por el representante de la empresa (en caso de personas jurídicas), la firma deberá estar debidamente autenticada. La solicitud deberá indicar la actividad a la que se dedicará la empresa, el lugar específico donde se operará, el nombre comercial a utilizar, la fecha de inicio de operaciones (cuando se trate de un proyecto).

Además deberá acompañar los siguientes documentos:

a) Certificado de carencia de antecedentes penales, de los representantes legales de la empresa en caso de personas jurídicas o del interesado en caso de personas físicas. Si los apoderados son costarricenses deben presentar una certificación de antecedentes penales del Registro Judicial.

Si las personas son extranjeras, los certificados deberán ser emitidos en su lugar de procedencia y contar con las respectivas autenticaciones por parte del cónsul costarricense y del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica. Si los documentos se emitieran en otro idioma, deberán contar con la traducción al español, la cual solamente podrá ser expedida por el cónsul, un traductor oficial costarricense o por un notario público costarricense, con conocimiento del idioma. En caso de ser expedida por notario, deberá contar las especies fiscales correspondientes.

Si la persona es extranjera, pero cuenta con status vigente de residente rentista o residente pensionado vigente, o bien con cédula de residencia vigente o tiene cédula de residencia vigente, puede presentar el certificado de antecedentes extendido por el Registro Judicial costarricense en lugar de los documentos señalados en el punto anterior.

b) Certificación, registral o notarial, de la personería jurídica de la empresa.

c) Declaración jurada, firmada por el interesado para personas físicas o por el representante legal para personas jurídicas, de los siguientes compromisos:

- Que la empresa tendrá como objeto principal las actividades turísticas, y que en caso de que se dedique a otros giros, los llevará contable y administrativamente por separado.
- Reportar cualquier cambio de propietario, administradores, domicilio, razón social, nombre comercial u otros cambios que modifiquen los alcances de la declaratoria turística otorgada.
- Indicar un medio (fax) o un lugar exacto donde recibir notificaciones, relacionadas con el trámite de obtención de declaratoria, así como para cualquier acto o resolución que en el futuro y una vez otorgada la declaratoria, puedan afectar a la empresa.

- Comunicar cualquier cambio de esta dirección, de lo contrario aceptan ser notificados en cualquier lugar o medio que conste en el expediente.

Los proyectos nuevos que aún no estén en operación al momento de solicitar la declaratoria, deberán declarar también que iniciarán la construcción en un plazo máximo de seis meses, contados a partir del otorgamiento de la declaratoria, indicando la fecha de inicio de su operación. Si el proyecto no incluyera construcción, deberá declararse que la operación del mismo iniciará en un plazo máximo de seis meses, contados a partir del otorgamiento de la declaratoria. Esta Declaración deberá estar debidamente autenticada y contar con el correspondiente timbre de abogado.

d) Copia certificada del plano de la propiedad, debidamente inscrito en el Catastro Nacional, que indique el número de folio real (o folio, número y asiento), información que deberá coincidir con la del punto siguiente, de lo contrario se aportará copia certificada de la oficina del Catastro o de notario público, que aclare.

e) Certificación notarial o registral de la propiedad en donde se desarrollará el proyecto, que incluya todas las características del inmueble. Si la propiedad no pertenece a la empresa gestionante, deberá presentar una copia certificada de la opción de compra del terreno, o del contrato de arrendamiento. Este contrato deberá incluir los timbres de ley y el interesado deberá aportar el título de propiedad del arrendante, así como la personería de este último si se trata de una persona jurídica.

En caso de terrenos ubicados en la zona marítimo terrestre, debe aportarse concesión debidamente inscrita en el registro correspondiente, quedando obligado el interesado a cumplir con el uso asignado y con las condiciones establecidas en el plan regulador de la zona, lo cual verificará el Departamento de Fomento en el Departamento de Concesiones.

Cuando se trate de terrenos incluidos en el Proyecto Golfo Papagayo, debe aportarse concesión debidamente inscrita en el registro correspondiente, quedando obligado el interesado a cumplir con las condiciones establecidas en el contrato y en el plan maestro, lo cual verificará el Departamento de Fomento en el Proyecto Golfo Papagayo.

Los proyectos nuevos que aún no estén en operación al momento de solicitar la declaratoria, deberán declarar también que iniciarán la construcción en un plazo máximo de seis meses, contados a partir del otorgamiento de la declaratoria, indicando la fecha de inicio de su operación. Si el proyecto no incluyera construcción, deberá declararse que la operación del mismo iniciará en un plazo máximo de seis meses, contados a partir del otorgamiento de la declaratoria.

Esta Declaración deberá estar debidamente autenticada y contar los timbres correspondientes.

### **Requisitos Técnicos- Económicos para empresas en operación.**

**I-Requisitos técnicos:** Las empresas que se encuentran en operación y solicitan la declaratoria de actividad turística, deberán:

1. Presentar una carta donde se autoriza a realizar la inspección por parte del Proceso de Gestión y Asesoría Turística del Instituto Costarricense de Turismo, con el propósito de realizar una evaluación y clasificación conforme a la guía de inspección publicada.
2. Copia de la patente municipal y del permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud.
3. Obtener en la inspección y calificación un resultado mínimo de un 80% en cualquiera de las actividades temáticas.

**II- Requisitos económicos:** Toda empresa o actividad que opte por Declaratoria Turística, debe indicar en forma clara, precisa y detalle, en qué consiste el establecimiento o proyecto. Asimismo, deberá aportarse los empleos y la inversión planeada y/o realizada, que va a generar el proyecto y/o empresa que esté solicitando la declaratoria.

Las empresas que se encuentran en proyecto y solicitan la declaratoria de actividad turística, deberán presentar:

### **Requisitos Técnicos y Económicos para Proyectos:**

#### **I- Requisitos Técnicos:**

1. Comprometerse a presentar la copia certificada de la patente municipal y del permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud.
2. Los proyectos que vayan a desarrollar infraestructura nueva, deberán declarar que se comprometen a cumplir una vez que entren en operación, con los requisitos de equipamiento e infraestructura mínima de servicios detallados en el inciso c) del Anexo 1 del Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas, de lo contrario aceptan que se les aplique la parte final del artículo 8 punto 2 inciso 2.2. del Reglamento citado.
3. Las solicitudes de proyectos nuevos que no estén en operación, serán inspeccionados al momento de iniciar operaciones para su categorización conforme a la Guía del Anexo 3.
4. De no cumplir con tales requisitos se instará a corregirlos en un plazo mínimo de un mes y de no hacerse las correcciones, la declaratoria será revocada.

**II- Requisitos económicos:** Toda empresa o actividad que opte por Declaratoria de Actividad Turística en la modalidad de proyectos, debe indicar en forma clara, precisa y detallar, en qué consiste la actividad o empresa que va a realizar. Asimismo, deberá aportarse la generación de empleo directo, la inversión planeada que va a generar el proyecto y/o empresa que esté solicitando la declaratoria.

**ANEXO 3**  
**GUÍA DE INSPECCIÓN PARA EMPRESAS**  
**EN OPERACIÓN DE HOSPEDAJE,**  
**GASTRONOMÍA, CENTROS DE DIVERSIÓN NOCTURNA**  
**Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS TEMÁTICAS <sup>40</sup>**

**A- EMPRESAS DE HOSPEDAJE**

Nombre del establecimiento:

FECHA DE VISITA

**1- ARQUITECTURA / JARDINERÍA**

Requisitos: (Si tiene todos los requisitos debe asignar 5, si no tiene ningún requisito se debe asignar 0. Si cumple parcialmente con los requisitos el número a asignar estará entre ambos valores según se acerque más a uno de esos extremos).

Arquitectura

Jardinería Ubicación Situado en zona buena

Señalamiento claro ( i.e. sin que le falten letras iluminadas)

**2- VESTIBULO / ESPACIOS PÚBLICOS**

Requisitos: (Si tiene todos los requisitos debe asignar 5, si no tiene ningún requisito se debe asignar 0. Si cumple parcialmente con los requisitos el número a asignar estará entre ambos valores según se acerque más a uno de esos extremos)

Vestíbulo Corredores y pasillos

Escaleras y ascensores Detectores de fuego

Extintores Ascensores en hoteles de cuatro o más pisos

**3- HABITACIONES**

Requisitos: (Si tiene todos los requisitos debe asignar 5, si no tiene ningún requisito se debe asignar 0. Si cumple parcialmente con los requisitos el número a asignar estará entre ambos valores según se acerque más a uno de esos extremos)

Muebles decoración Colchones

Ropa de cama Ventilación adecuada

Cortinas / Ventana Luz para leer

Iluminación Un vaso por huésped

Espacio destinado a colgar Instrucciones para las salidas de emergencia

Ropa / Gavetas Cerraduras secundarias

---

<sup>40</sup> Así reformado por el artículo 5° del Decreto Ejecutivo N° 34046 del 10 de setiembre del 2007, publicado en La Gaceta No. 211 del 02 de noviembre del 2007.

Lámparas para leer Cerrojos en las ventanas de la planta baja  
 Piso Controles individuales para temperatura  
 Insonorización Cesto para papeles  
 Amenidades\* Recipiente para hielo  
 Superficie para utilizar computadora y para escribir  
 \* Amenidades (Sí tiene 1-2 amenidades: 1 punto; 3 y 4: 2; 5 y 6: 3; 7 y 8: 4; 9 o más: 5)  
 Televisor Revista con información local  
 Portamaletas Caja de seguridad  
 Control remoto para televisor Credenza  
 Cable Papel para anotar / pluma  
 Teléfono de pulsos Papel y sobres  
 Radio reloj despertador Enchufe para computadora  
 Luz de aviso de mensajes Directorio para huéspedes  
 Espejo de cuerpo entero

#### **4- CUARTOS DE BAÑO**

Requisitos: (Si tiene todos los requisitos debe asignar 5, si no tiene ningún requisito se debe asignar 0. Si cumple parcialmente con los requisitos el número a asignar estará entre ambos valores según se acerque más a uno de esos extremos)

Tamaño Toallas  
 Espejo Agua corriente caliente y fría  
 Ducha/ Baño Cesto para papeles  
 Piso Presión de agua adecuada  
 Herramientas Conexión para aparatos eléctricos  
 El piso no es alfombrado Iluminación adecuada  
 Ventilación adecuada Superficie antideslizante/esterilla  
 Artículos de cortesía:  
 Jabón Gorra plástica para el baño  
 Loción Estuche para costura  
 Secador de cabello Pañuelos faciales  
 Champú Cesto de toallas usadas  
 Acondicionador

#### **5- EQUIPO RECREATIVO**

Requisitos: (Si tiene todos los requisitos debe asignar 5, si no tiene ningún requisito se debe asignar 0. Si cumple parcialmente con los requisitos el número a asignar estará entre ambos valores según se acerque más a uno de esos extremos)

Piscina Cancha de voleibol  
 Servicio de comida bebidas al lado de  
 la piscina Cancha de tenis  
 Muebles alrededor de la piscina Campo de golf  
 Mobiliario está en buen estado Equipo de ejercicio  
 El agua de la piscina está limpia

Sauna  
 Jacuzzi  
 Equipo de deportes acuático ( botes de vela, jetski, etc.)  
 Otros:

## **6- RESTAURANTES Y COMEDORES**

Requisitos: (Si tiene todos los requisitos debe asignar 5, si no tiene ningún requisito se debe asignar 0. Si cumple parcialmente con los requisitos el número a asignar estará entre ambos valores según se acerque más a uno de esos extremos)

Mobiliario Aspecto o apariencia  
 Servicio que ofrecen Bien iluminados  
 Ordenados y limpios Camareros con aspecto aseado  
 y nítido  
 Servicios sanitarios accesibles Servicio a la habitación 24 horas limitado  
 Cocktail bar Restaurante de lujo  
 Snack bar / Cafetería

## **7- COCINA**

Requisitos: (Si tiene todos los requisitos debe asignar 5, si no tiene ningún requisito se debe asignar 0. Si cumple parcialmente con los requisitos el número a asignar estará entre ambos valores según se acerque más a uno de esos extremos)

Aparatos (debe verificar que todos los aparatos están limpios y funcionan)  
 Fregadero Estufa  
 Plantilla portátil para cocinar Microondas  
 Lavaplatos Refrigerador  
 Cafetera Horno  
 Utensilios  
 Vasos y platos Sartenes / Cazuelas  
 Servilletas Cubiertos  
 Tazas Mantel  
 Material de limpieza

## **8- SERVICIO PARA EL HUÉSPED**

Requisitos: (Si tiene todos los requisitos debe asignar 5, si no tiene ningún requisito se debe asignar 0. Si cumple parcialmente con los requisitos el número a asignar estará entre ambos valores según se acerque más a uno de esos extremos)

Apariencia de los empleados  
 Servicios que se ofrecen:  
 Escritorio/Mostrador de recepción Transporte de/ al aeropuerto  
 Servicio de despertador Periódico local  
 Servicio de negocios Plancha y tabla de planchar  
 Regalito ( flores, chocolates etc.) Conserje

Guardia nocturno Lavandería  
 Limpieza en seco Estacionamiento seguro  
 Botones Portero  
 Personal Bilingüe Servicio a las habitaciones (turn down service)

### **9- LIMPIEZA**

Requisitos: (Si tiene todos los requisitos debe asignar 5, si no tiene ningún requisito se debe asignar 0. Si cumple parcialmente con los requisitos el número a asignar estará entre ambos valores según se acerque más a uno de esos extremos)

Vestíbulo / Espacios públicos Habitaciones  
 Cuarto de baño Áreas de recreo  
 Restaurantes y comedores

### **10- MANTENIMIENTO**

Requisitos: (Si tiene todos los requisitos debe asignar 5, si no tiene ningún requisito se debe asignar 0. Si cumple parcialmente con los requisitos el número a asignar estará entre ambos valores según se acerque más a uno de esos extremos)

Vestíbulo / Espacios públicos Habitaciones  
 Cuarto de baño Áreas de recreo  
 Restaurantes y comedores

## **PUNTAJE**

La clasificación total se calcula del promedio de cada una de los nueve componentes de evaluación. Se le da más importancia a la habitación, baño, mantenimiento y limpieza que a las otras consideraciones. El puntaje a asignar para cada punto es el siguiente:

Arquitectura / jardinería 5.0%  
 Lobby / áreas públicas 5.0%  
 Habitaciones 20.0%  
 Baños 20.0%  
 Facilidades de recreo 5.0%  
 Comedores o restaurantes 7.5%  
 Servicios para los huéspedes 7.5%  
 Limpieza 15.0%  
 Mantenimiento 15.0%  
 TOTAL 100.0%

En los servicios de hospedaje en los que se cuenta con cocina, el puntaje será 5%, reasignando el porcentaje de Comedores o Restaurantes y de Servicios para los huéspedes a un 5%.

### **B- EMPRESAS GASTRONÓMICAS**

Nombre del establecimiento:

Tipo:

### **CAPÍTULO I: CARACTERÍSTICAS DEL INMUEBLE**

	Puntaje total obtenido
UBICACIÓN DEL INMUEBLE	10
ESTADO DE MANTENIMIENTO	10
ESTADO DE LIMPIEZA	10
CARACTERÍSTICAS CONSTRUCTIVAS DE LA FACHADA	10
IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA	10
CARACTERÍSTICAS CONSTRUCTIVAS Y CAPACIDAD DEL ESTACIONAMIENTO	10
TOTAL CAPÍTULO I	60
TOTAL NO APLICA	
TOTAL EQUIVALENCIA CAPÍTULO I	7.57%

### **CAPÍTULO II: DE LA PRESENTACIÓN INTERNA**

CARACTERÍSTICAS CONSTRUCTIVAS DEL SALON COMEDOR	10
MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA	10
AREAS MINIMAS	10
RELACIÓN ESPACIO CAPACIDAD	5
ENTRADA PARA CLIENTES INDEPENDIENTE AL PERSONAL	5
ACABADO O RECUBRIMIENTO DEL CIELO RASO	5
ACABADO O RECUBRIMIENTO DEL PISO	10
ACABADO O RECUBRIMIENTO DE PAREDES	10
TOTAL CAPÍTULO II	65
TOTAL NO APLICA	
TOTAL EQUIVALENCIA CAPÍTULO II	8.20%

### **CAPÍTULO III: DEL EQUIPAMIENTO Y ACONDICIONAMIENTO**

DEL SALÓN COMEDOR

MOBILIARIO	10
MANTELERÍA	10
VAJILLA	10
CUBERTERÍA	10
ELEMENTOS DECORATIVOS	10
ILUMINACIÓN Y VENTILACIÓN NATURAL	5

ACONDICIONAMIENTO ARTIFICIAL DEL AIRE	10
LAMPARAS CANDILES Y OTROS ELEMENTOS DE ILUMINACIÓN	5
SISTEMA DE SONIDO INTEGRAL AMBIENTAL	5
SISTEMA DE IMAGEN INTEGRAL AMBIENTAL	5
DESODORANTE AMBIENTAL	3
MUEBLE PARA SALONEROS	6
TOTAL CAPÍTULO III	89
TOTAL NO APLICA	
TOTAL EQUIVALENCIA CAPÍTULO III	11.22%

#### **CAPÍTULO IV: ÁREA DE SERVICIO DE BEBIDAS**

CARACTERÍSTICAS CONSTRUCTIVAS DEL BAR	10
DISEÑO DE LA BARRA	10
MOBILIARIO DEL BAR	10
EQUIPO Y ACCESORIOS DEL BAR	10
CRISTALERÍA	10
DIVERSIDAD Y PRESENTACIÓN DE BEBIDAS	10
CARTA DE VINOS Y LICORES	10
CAVA	10
TOTAL CAPÍTULO IV	80
TOTAL NO APLICA	
TOTAL EQUIVALENCIA CAPÍTULO IV	10.09%

#### **CAPÍTULO V: COMPOSICIÓN DE LA CARTA DEL MENÚ**

CARTA DEL MENÚ	15
ENTRADAS	4
PLATO FUERTE/ESPECIALIDADES	5
POSTRES Y BEBIDAS DIGESTIVAS	4
CALIDAD Y PRESENTACION DE PLATOS	10
SERVICIO A LA MESA	10
COMPOSICIÓN DE LA CARTA DEL MENÚ REST. TÍPICOS	
ENTRADAS	5
PLATOS FUERTES	5
POSTRES Y BEBIDAS DIGESTIVAS	5
TOTAL CAPÍTULO V	63
TOTAL NO APLICA	
TOTAL EQUIVALENCIA CAPÍTULO V	7.94%

#### **CAPÍTULO VI: FACILIDADES Y ACONDICIONAMIENTO**

DEL SALÓN PARA REUNIONES Y BANQUETES	
CARACTERÍSTICAS CONSTRUCTIVAS DEL SALÓN	
COMEDOR	5
RELACION ESPACIO CAPACIDAD	3
ACABADO O RECUBRIMIENTO DE PISOS, PAREDES	
Y CIELO RASO	5
MOBILIARIO	5
MANTELERÍA	5
VAJILLA Y CUBERTERÍA	5
EQUIPO PARA BUFFET FRÍO Y CALIENTE	5
ILUMINACIÓN Y VENTILACIÓN NATURAL	3
ACONDICIONAMIENTO ARTIFICIAL DEL AIRE	5
EQUIPO AUDIOVISUAL Y COMPLEMENTARIO	3
TOTAL CAPÍTULO VI	44
TOTAL NO APLICA	
TOTAL EQUIVALENCIA CAPÍTULO VI	5.55%

#### **CAPÍTULO VII: SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

VESTÍBULO O SALA DE ESPERA	5
ACTIVIDADES PROGRAMADAS	5
CATERING Y PARA LLEVAR	5
TARJETAS PARA CRÉDITO	5
SERVICIO TELEFÓNICO	5
TOTAL CAPÍTULO VII	25
TOTAL NO APLICA	
TOTAL EQUIVALENCIA CAPÍTULO VII	3.15%

#### **CAPÍTULO VIII: MERCADOTECNIA**

PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD	5
ESTRUCTURA CUANTITATIVA DE LA DEMANDA	5
TOTAL CAPÍTULO VIII	10
TOTAL NO APLICA	
TOTAL EQUIVALENCIA CAPÍTULO VIII	1.26%

#### **CAPÍTULO IX: CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE COCINA**

CARACTERÍSTICAS CONSTRUCTIVAS	10
RELACIÓN ESPACIO CAPACIDAD	10
RELACIÓN ESPACIO- AREA DE TRÁNSITO Y LABORAL	10
ACABADO O RECUBRIMIENTO DE PISOS Y PAREDES	10
ACABADO RECUBRIMIENTO DEL CIELO RASO	5
ILUMINACIÓN Y VENTILACIÓN NATURAL	5
ILUMINACIÓN Y VENTILACIÓN ARTIFICIAL	5
SALIDA DE EMERGENCIA PARA EL PERSONAL DE COCINA	10

### **ANEXO 3.- II PARTE (\*)**

EQUIPO Y MOBILIARIO DEL ÁREA DE PREPARACIÓN DE ALIMENTOS	10
EQUIPO Y MOBILIARIO DEL ÁREA DE COCCIÓN DE ALIMENTOS	10
EQUIPO Y MOBILIARIO DEL ÁREA DEL LAVADO	10
EQUIPO Y MOBILIARIO FRIGORÍFICO	10
TOTAL CAPÍTULO IX	105
TOTAL NO APLICA	
TOTAL EQUIVALENCIA CAPÍTULO IX	13.24%

### **CAPÍTULO X: OTROS DEPARTAMENTOS (BODEGAS)**

CARACTERÍSTICAS CONSTRUCTIVAS	10
ÁREAS MINIMAS	10
ILUMINACIÓN Y VENTILACIÓN NATURAL	5
ILUMINACIÓN Y VENTILACIÓN ARTIFICIAL	5
ACABADO O RECUBRIMIENTO DE PISOS, PAREDES Y CIELO RASOS.	5
EQUIPO Y MOBILIARIO PARA EL ALMACENAJE DE LOS PRODUCTOS	10
OFICINA PARA LA RECEPCIÓN Y ALMACENAJE	5
TOTAL CAPÍTULO X	50
TOTAL NO APLICA	
TOTAL EQUIVALENCIA CAPÍTULO X	6.31%

### **CAPÍTULO XI: NORMAS DE SEGURIDAD**

PARA CLIENTES Y PERSONAL

FACILIDADES PARA LA EVACUACIÓN		5
ROTULACION DE SEGURIDAD (LUMINOSA)	5	
ALARMA Y SISTEMAS DE EXTINCIÓN CONTRA INCENDIOS		5
DEPOSITO DE AGUA		5
LUCES DE EMERGENCIA		5
FUMIGACIÓN		5
TRATAMIENTO Y ELIMINACIÓN DE BASURAS		5
TRATAMIENTO Y ELIMINACIÓN DE AGUAS RESIDUALES		5
ÁREA DE ASEO		10
VIGILANCIA		5
PERSONAL CAPACITADO PARA ATENDER EMERGENCIAS		5
BOTIQUÍN Y EQUIPO PARA PRIMEROS AUXILIOS	5	
TOTAL CAPÍTULO XI		65
TOTAL NO APLICA		
TOTAL EQUIVALENCIA CAPÍTULO XI		8.20%

#### **CAPÍTULO XII: ÁREA DE SERVICIOS SANITARIOS PÚBLICOS**

CARACTERÍSTICAS CONSTRUCTIVAS		5
REVESTIMIENTO IMPERMEABLE DE PISOS Y PAREDES	10	
ACABADO O RECUBRIMIENTO DEL CIELO RASO		5
DIMENSIONES		5
LOZA SANITARIA		5
EQUIPO Y ACCESORIOS DE LOS SANITARIOS		15
TOTAL CAPÍTULO XII		45
TOTAL NO APLICA		
TOTAL EQUIVALENCIA CAPÍTULO XII		5.67%

#### **CAPÍTULO XIII: FACILIDAD PARA EL PERSONAL**

CASILLEROS PARA EL PERSONAL		5
SERVICIOS SANITARIOS PARA EL PERSONAL		5
OFICINAS ADMINISTRATIVAS		5
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN		5
TOTAL CAPÍTULO XIII		20
TOTAL NO APLICA		
TOTAL EQUIVALENCIA CAPÍTULO XIII		2.52%

#### **CAPÍTULO XIV: PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO**

GERENTE GENERAL (ADMINISTRADOR)		10
GERENTE DE VENTAS		7
JEFE DE PERSONAL		3
CAJEROS		5
JEFE DE COMEDOR O CAPITÁN DE CAMAREROS	7	
SOMELIER		7
JEFE DE COCINA (CHEF)		7
COCINEROS		5
BARTENDERS		6
CAMAREROS		6
PORCENTAJE DE CAMAREROS POR NÚMEROS DE MESAS		4
PERSONAL DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA		5
TOTAL CAPÍTULO XIV		72
TOTAL NO APLICA		
TOTAL EQUIVALENCIA CAPÍTULO XIV		9.08%
TOTAL DE PUNTOS EN CAPÍTULOS DEL I AL XIV		793
TOTAL DE PUNTOS OBTENIDOS		
TOTAL DE PUNTOS NO APLICABLES		
PUNTAJE PERDIDO		
EQUIVALENCIA OBTENIDA		

### **C- CATEGORIZACIÓN DE CENTROS DE DIVERSIÓN NOCTURNA**

Nombre del establecimiento:

Tipo:

### **CAPÍTULO I: INSTALACIONES FÍSICAS PRINCIPALES**

		<b>Puntaje obtenido</b>
UBICACIÓN DEL INMUEBLE		10
ESTADO DE MANTENIMIENTO		10
ESTADO DE LIMPIEZA		10
CARACTERÍSTICAS CONSTRUCTIVAS DE LA FACHADA	10	
IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA		5
CARACTERÍSTICAS CONSTRUCTIVAS Y		

CAPACIDAD DEL ESTACIONAMIENTO	10	<b>DE</b>
<b>LA PRESENTACIÓN INTERNA</b>		
CARACTERÍSTICAS CONSTRUCTIVAS DEL SALÓN COMEDOR		
MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA	5	
RELACION ESPACIO CAPACIDAD	10	
ENTRADA PARA CLIENTES INDEPENDIENTE AL PERSONAL	5	
ACABADO O RECUBRIMIENTO DEL CIELO RASO	5	
ACABADO O RECUBRIMIENTO DEL PISO	5	
ACABADO O RECUBRIMIENTO DE PAREDES	5	
INSONORIZACIÓN	10	
<b>DEL EQUIPAMIENTO Y ACONDICIONAMIENTO DEL SALÓN COMEDOR</b>		
MOBILIARIO	10	
ELEMENTOS DECORATIVOS	10	
VENTILACIÓN NATURAL	5	
ACONDICIONAMIENTO ARTIFICIAL DEL AIRE	10	
SISTEMA DE SONIDO INTEGRAL AMBIENTAL	10	
SISTEMA DE IMAGEN INTEGRAL AMBIENTAL	10	
DESODORANTE AMBIENTAL	5	
PISTA DE BAILE		
DIMENSIONES	10	
CARACTERÍSTICAS CONSTRUCTIVAS	10	
ESTADO DE MANTENIMIENTO	5	
ESCENARIO		
DIMENSIONES	10	
TELÓN	5	
PASARELA	5	
ILUMINACIÓN Y VENTILACIÓN	10	
CALIDAD CONSTRUCTIVA Y MANTENIMIENTO	10	
CABINA DEL DISCO JOCKEY (PROGRAMADOR)		
CARACTERÍSTICAS DE LA CABINA	10	
CALIDAD Y VARIEDAD DE LA PROGRAMACIÓN	10	
EQUIPO DE PRODUCCIÓN	10	
TOTAL CAPÍTULO I	260	
NO APLICABLE CAPÍTULO I		
EQUIVALENCIA	40%	

## **CAPÍTULO II: INSTALACIONES FÍSICO COMPLEMENTARIAS**

### **ÁREA DE SERVICIO DE BEBIDAS**

CARACTERÍSTICAS CONSTRUCTIVAS DEL BAR	10
DISEÑO DE LA BARRA	5
MOBILIARIO DEL BAR	5
EQUIPO Y ACCESORIOS DEL BAR	5
CRISTALERÍA	5
DIVERSIDAD Y PRESENTACIÓN DE BEBIDAS	10
CARTA DE VINOS Y LICORES	5

### **CARACTERÍSTICA DEL ÁREA DE COCINA**

CARACTERÍSTICAS CONSTRUCTIVAS	10
RELACION ESPACIO- ÁREA DE TRÁNSITO Y LABORAL	5
ACABADO O RECUBRIMIENTO DE PISOS PAREDES Y CIELOS	5
ILUMINACIÓN Y VENTILACIÓN NATURAL	5
ILUMINACIÓN Y VENTILACIÓN ARTIFICIAL	5
SALIDA DE EMERGENCIA PARA EL PERSONAL DE COCINA	5
EQUIPO Y MOBILIARIO	5
CALIDAD Y VARIEDAD DE LOS ALIMENTOS	5

### **BODEGAS**

CARACTERÍSTICAS CONSTRUCTIVAS	10
ILUMINACIÓN Y VENTILACIÓN NATURAL	5
ILUMINACIÓN Y VENTILACIÓN ARTIFICIAL	5
ACABADO O RECUBRIMIENTO DE PISOS PAREDES, Y CIELO RASO	5
MOBILIARIO PARA EL ALMACENAJE	5
CARACTERÍSTICAS DEL TALLER DE MANTENIMIENTO	10

### **ÁREA DE SERVICIOS SANITARIOS PÚBLICOS**

CARACTERÍSTICAS CONSTRUCTIVAS	10
REVESTIMIENTO IMPERMEABLE DE PISOS Y PAREDES	12
ACABADO DE CIELO RASO	5
LOZA SANITARIA	10
EQUIPO Y ACCESORIOS DE LOS SANITARIOS	22

### **FACILIDADES PARA LOS ARTISTAS**

ENTRADA INDEPENDIENTE	5
-----------------------	---

CAMERINOS	5
ESTADO DE LIMPIEZA	5
TOTAL CAPÍTULO II	204
NO APLICA CAPÍTULO II	204
EQUIVALENCIA CAPÍTULO II	30%

### **CAPÍTULO III: NORMAS DE SEGURIDAD ACTIVIDADES PROGRAMADAS Y OTROS SERVICIOS**

#### **NORMAS DE SEGURIDAD**

FACILIDADES PARA LA EVACUACIÓN	10
ROTULACION DE SEGURIDAD (LUMINOSA)	10
ALARMA Y SISTEMAS DE EXTINCIÓN CONTRA INCENDIOS	10
LUCES DE EMERGENCIA.	10
FUMIGACIÓN	5
TRATAMIENTO Y ELIMINACION DE BASURAS	5
TRATAMIENTO Y ELIMINACION DE AGUAS RESIDUALES	5
AREA DE ASEO	5
VIGILANCIA	5
BOTIQUIN Y EQUIPO PARA PRIMEROS AUXILIOS	5

#### **ACTIVIDADES PROGRAMADAS**

FOLLETO PROMOCIONAL DE ESPECTÁCULOS	5
CALIDAD DEL ESPECTÁCULO	5
FRECUENCIA DE LA PROGRAMACIÓN	5
PROGRAMA DIARIO CON PIANO O GRUPO MUSICAL	5
OTROS SERVICIOS	
TARJETA DE CRÉDITO	5
SERVICIO TELEFÓNICO	5
GUARDARROPA	10
VESTÍBULO	5
SISTEMA DE RESERVACIONES	5

#### **FACILIDAD PARA EL PERSONAL**

CASILLEROS PARA EL PERSONAL	5
SERVICIOS SANITARIOS PARA EL PERSONAL	5
OFICINAS ADMINISTRATIVA	5
TOTAL CAPÍTULO III	135

TOTAL NO APLICA EQUIVALENCIA CAPÍTULO III	20%
--	-----

#### **CAPÍTULO IV: PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO**

GERENTE GENERAL (ADMINISTRADOR)	10
CAJEROS	5
COCINEROS	5
BARTENDERS	6
CAMAREROS	6
PERSONAL DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	5
PERSONAL DE MANTENIMIENTO	5
PORCENTAJE DE EMPLEADOS POR NÚMEROS DE MESAS	10
TOTAL CAPÍTULO IV	52
TOTAL NO APLICA EQUIVALENCIA CAPÍTULO IV	10%
TOTAL DE PUNTOS EN CAPÍTULOS DEL I AL IV	651
TOTAL DE PUNTOS OBTENIDOS	
TOTAL DE PUNTOS NO APLICABLES	
PUNTAJE PERDIDO	
EQUIVALENCIA OBTENIDA	
NÚMERO DE COPAS	

#### **D) ACTIVIDADES TURÍSTICAS TEMÁTICAS<sup>41</sup>**

Nombre de la empresa o proyecto

Fecha de visita

#### **Manual para la Evaluación de las Actividades**

#### **Turísticas Temáticas Puntaje**

#### **y Evaluación del Manual**

Capítulo I De la Organización 10	17%
Capítulo II De la Operación 23	39 %
Capítulo III Variables Ambientales y Culturales 12	20 %

<sup>41</sup> Así adicionado el inciso D) mediante el artículo 6° del Decreto Ejecutivo N° 34046 del 10 de setiembre del 2007, publicado en La Gaceta No. 211 del 02 de noviembre del 2007.

Capítulo IV Del Servicio al Cliente 14	24 %
Total 59	100%

Podrán obtener la Declaratoria Turística aquellas empresas que alcancen una calificación mínima del 80%.

Rango de ponderación aplicable a todos los capítulos: Para asignar el porcentaje correspondiente, se le da un valor de un punto a cada uno de los ítems, representados en estos cuatro capítulos.

## **CAPÍTULO I**

### **De la Organización**

- 1-Cumple con las regulaciones para su operación establecidas por el Ministerio de Salud.....(1)
- 2-Cumple con las Regulaciones para su operación establecidas por la Municipalidad local.....(1)
- 3-En caso de ofrecer los servicios de hospedaje la empresa se encuentra debidamente inscrita ante el Instituto Costarricense de Turismo.....(1)
- 4-La empresa dispone de un Seguro de Responsabilidad Civil y gastos médicos.....(1)
- 5-Cuando se involucran actividades de Turismo de Aventura las mismas se apegan a lo establecido en el Reglamento para la operación de Turismo de Aventura bajo los alcances del Decreto Ejecutivo N° 31095-MEIC- S - TUR y sus modificaciones.....(1)
- 6-La empresa dispone de una bitácora de Mantenimiento.....(1)
- 7-La empresa dispone de un Manual de Seguridad.....(1)
- 8-Los Guías tienen el certificado de Primeros Auxilios y RCP.....(1)
- 9-Se dispone de Guías para atender a los turistas tanto en forma individual o grupal.....(1)
- 10-La empresa dispone de un Reglamento Interno de Operación para el desarrollo de sus visitas.....(1)

## **CAPÍTULO II**

### De la operación de la actividad

11-Considera un aspecto temático como eje principal de su Actividad Turística.....(1)

12-En lo que respecta a su ubicación, el proyecto se encuentra rodeado de atractivos turísticos competitivos según las unidades de planeamiento establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo Turístico 2002-2012.....(1)

13-Se cuenta con una serie de Disposiciones Generales de Información y Seguridad al Turista.....(1)

14-Se cuenta con una sala para la recepción del turista individual o en grupo, donde se le proporcionan servicios varios y de información general.....(1)

15-Todos los servicios y accesos a las actividades se encuentran señalados .....(1)

16-En caso de contar con un restaurante, su planta física se encuentra en buen estado de mantenimiento y limpieza. Lo anterior implica que las áreas destinadas a la prestación de los servicios de alimentos y bebidas tendrán que encontrarse en buen estado de mantenimiento a nivel de paredes, pisos, cielo rasos, equipo y mobiliario y estar funcionando. La limpieza no solo se percibe por los acabados de sus pisos, paredes, piso y cielo raso, sino que incluye además superficies libres de obstáculos y olores no usuales.....(1)

17-Se dispone de una carta de menú, donde se detalla la composición de los platos y precios con los impuestos de ley.....(1)

18-Las mesas y sillas del salón se encuentran en buen estado de mantenimiento y limpieza. El equipo a nivel de mesas, sillas, se debe encontrar en buen estado de mantenimiento, lo que significa: sin que se encuentren debilitadas sus patas y soportes, libres de asperezas que puedan producir algún tipo de lesión, y capaces de soportar el peso de sus clientes. En lo que se refiere a la limpieza, tanto mesas y sillas deben estar libres de malos olores, de manchas, de mugre, que puedan producir una mala impresión al cliente.....(1)

19-En caso de contar con kioscos o sodas para el consumo de alimentos y bebidas estos se encuentran en buen estado de mantenimiento y limpieza, esto es a nivel de acabados de pisos, paredes, cielos rasos, equipo y mobiliario. En cuanto al equipo disponible el mismo debe carecer de partes oxidadas, deterioro de sus superficies, o cualquier otro detalle que afecte su apariencia. En cuanto a limpieza, de las instalaciones como del equipo disponible, el mismo debe reflejar superficies libres de manchas, suciedad o derrames, que puedan afectar el estado de su apariencia.....(1)

20-El mobiliario de los kioskos o sodas se encuentran en buen estado de mantenimiento y limpieza, esto significa que debe encontrarse libre de deterioro alguno y funcionando. En lo que respecta a su limpieza, debe estar libre de malos olores, como de manchas y suciedad alguna, que refleje descuido alguno, ante la mirada de los turistas.....(1)

21- La empresa dispone de equipo de comunicación de los Guías con la Base de Operaciones.....(1)

22-La empresa dispone de equipo especializado para el desarrollo de sus programas de (Caminatas, Caballos, Cavernas, Canopy, etc.) el cual según la modalidad será certificado, y se encontrará en buen estado de mantenimiento y limpieza, lo que implica que según la modalidad de prestación de servicio deberá contar con equipo certificado para la práctica de este tipo de deportes que se caracteriza por su nivel de alto riesgo. El equipo disponible no debe tener malos olores, ni presentar desgaste o deterioro alguno. Asimismo debe estar libre de manchas o cualquier otro detalle que pueda producir desagrado para el uso del turista.....(1)

23-La empresa dispone de un local para la venta de recuerdos y artesanías.....(1)

## **CAPÍTULO II**

### **De la operación de la actividad**

24- La Planta Física a nivel de áreas comerciales se observa en buen estado de Mantenimiento y Limpieza, lo que significa que cualquier construcción que se haya desarrollado en el proyecto con fines de explotación turística, deberá contar con pisos, paredes, cielo raso, equipo y accesorios disponibles que le garanticen al turista su buen uso y seguridad. La limpieza tanto a nivel externo como interno debe prevalecer en las instalaciones, equipo y accesorios disponibles, esto incluye la ausencia de malos olores y deterioro alguno.....(1)

25-Cualquier instalación con fines turísticos, a nivel de bodegas, establos, viveros u otros de uso y acceso para el turista deberá encontrarse en buen estado de mantenimiento a nivel de pisos, paredes, cielo raso y techos, como a nivel de equipo y accesorios. En cuanto a la limpieza se refiere, esta incluye superficie libres de suciedad, manchas, o cualquier otro detalle que resulte desagradable a la vista del turista, incluyendo la ausencia de malos olores .....(1)

26-Los senderos, puentes, barandas y cualquier otro acceso peatonal se observa en buen estado de mantenimiento y limpieza.....(1)

27-Los servicios sanitarios públicos están equipados con los accesorios básicos: Porta-papel, porta-toallas, secador de manos, espejos, jabonera líquida, y basureros.  
.....(1)

28-La loza sanitaria a nivel de inodoros, lavabos, y otros, se encuentra en buen estado de mantenimiento y limpieza, esto significa que debe tener todas sus piezas completas a nivel de inodoro, tanque y lavatorio, siendo el acabado del mismo adecuado para sus propósitos de operación. En lo que respecta a la limpieza dicha loza debe encontrarse libre de manchas y de suciedad alguna como de malos olores.  
.....(1)

29-La planta física a nivel de servicios sanitarios se encuentra en buen estado de mantenimiento y limpieza: a nivel de pisos, paredes, cielo raso, puertas y ventanas debe encontrarse libre de deterioro alguno, reflejando un buen acabado en sus materiales constructivos, como en su textura y pinturas tanto exteriores como interiores.....(1)

30-El personal que atiende a los turistas lleva su correspondiente gafete.....(1)

31-El personal estará debidamente uniformado.....(1)

32-El personal se encontrará capacitado según los puestos de trabajo.....(1)

33-Se dispone de Áreas de Información (Visual, sonora o de texto) para Personas con Capacidad Física Restringida..... (1)

### **CAPÍTULO III**

#### **Variables ambientales y culturales**

34-La empresa da a conocer el patrimonio natural existente en el sitio en donde se realizan las actividades.  
.....(1)

35-La empresa da a conocer el patrimonio cultural existente en el sitio donde se realizan las actividades.....(1)

36-La empresa evidencia que promueve la Educación Ambiental y consolida la Cultura Ambientalista.....(1)

37-Se establecen recomendaciones para el Turista sobre su comportamiento para con el medio natural.....(1)

- 38-La empresa evidencia que está interesada en implementar medidas para reducir su impacto con el medio ambiente (uso de productos biodegradables, etc.).....(1)
- 39-La empresa evidencia que desarrolla prácticas ambientales sostenibles.....(1)
- 40-La empresa incluye dentro de sus actividades espectáculos o expresiones artístico-culturales.....(1)
- 41-La empresa apega sus diseños al modelo de Arquitectura Vernácula, propios de su región.....(1)
- 42-Se da la puesta en valor de la gastronomía local, como un elemento de rescate del patrimonio costarricense.....(1)
- 43-La empresa desarrolla programas ambientales con la comunidad inmediata...(1)
- 44-La empresa dispone de programas ambientales específicos para la conservación de los recursos naturales.....(1)
- 45-La experiencia dentro del sitio permite reconocer elementos culturales locales además de los nacionales.....(1)

## **CAPÍTULO IV**

### **El servicio al cliente**

- 46-La declaración de Misión de la Organización menciona “el servicio al cliente” como parte de su carácter especial. ....(1)
- 47-La empresa evidencia que tiene una política escrita de servicio al cliente.....(1)
- 48-El servicio al cliente está incluido en el plan de marketing.....(1)
- 49-Se comunican las políticas de servicio a los clientes ¿Cómo?.....(1)
- 50-La empresa dispone de un sistema de medición de la satisfacción del cliente.....(1)
- 51- La Junta Directiva o el más alto nivel de la empresa utiliza la información del servicio al cliente como base para tomar decisiones .....(1)
- 52- La Junta Directiva o el más alto nivel asigna recursos suficientes para asegurarse de que el servicio al cliente funciona a un nivel adecuado

.....(1)53-  
 Para el servicio al cliente solo se recogen datos esenciales mediante la aplicación de una boleta.....(1)

54-Las boletas o formularios relacionados con el servicio al cliente se llevan en un archivo debidamente foliado.....(1)

55-Al personal se le dan instrucciones claras respecto a la naturaleza de su esperada contribución al servicio al cliente.....(1)

56-El servicio al cliente se evalúa periódicamente en busca de la mejora continua. ....(1)

57-La empresa tiene un procedimiento legal para tratar las quejas de los turistas consumidores y que está reflejado en su documento de contrato Standard Conditions of Offer and Contract for Research and Consultancy. ....(1)

58-Sigue y contesta las quejas que surgen de sus Representantes o Comercializadores (Otros prestadores de Servicios como las Oficinas de Reservas, Agencias de Viajes, Hoteles, etc.).....(1)

59-La empresa proporciona entrenamiento periódico para reforzar la importancia del servicio al cliente.....(1)

Dado en la Presidencia de la República.- San José, a los seis días del mes de noviembre del dos mil.

**MIGUEL ÁNGEL RODRÍGUEZ ECHEVERRÍA.**- Los Ministros de Economía, Industria y Comercio a.i., Miguel Carabaguíaz Murillo y de Turismo, Wálter Niehaus Bonilla.