



GUÍA DE FORMALIZACIÓN

Paso a Paso Para Realizar Trámites Institucionales

Compilada y adaptada por:

M.B.A. Carlos Fonseca R
Lic. Raquel Cerdas A.
Marielos Fonseca

Tabla de Contenidos

FORMALIZACIÓN: El Inicio De Una Mejor Organización.....	4
Cuál Es El Orden Lógico De Los Trámites Para La Formalización?	6
Registro De Las Asociaciones.....	13
Declaratoria Turística.....	15
Requerimientos mínimos para empresas de Hospedaje de Servicio Limitado para obtener “una estrella”	22
Requerimientos mínimos para empresas Gastronómicas	26
Trámite de la Secretaría Técnica Nacional Ambiental (SETENA)	45
Tributación	49
Dónde se realizan los Trámites?.....	50
Cuál es la importancia de la Inscripción en Tributación? De qué me sirve?	50
Implicaciones Legales	54
Ya se inscribió? Vaya por las facturas!	56
Presentación de la Declaración para una Asociación.....	58
Oficinas de Administración Tributaria.....	61
Declaratoria de Utilidad Pública.....	66
Dónde se realizan los Trámites?.....	66
Cuál es la importancia de la Declaratoria de Utilidad Pública?.....	66
Permiso de Funcionamiento.....	71
Dónde se realizan los Trámites?.....	71
Por qué es importante el Permiso Sanitario de Funcionamiento (PSF)?	71
Declaración Jurada	83

Curso de Manipulación de Alimentos **¡Error! Marcador no definido.**

Por qué es importante el curso? De qué me sirve? . **¡Error! Marcador no definido.**

Dónde se realizan los Trámites?..... **¡Error! Marcador no definido.**

Medidas de Seguridad INS..... **¡Error! Marcador no definido.**

Por qué son importantes? .. **¡Error! Marcador no definido.**

PLAN DE EMERGENCIAS **¡Error! Marcador no definido.**

Trámites del Instituto Nacional de Seguros (INS) **¡Error! Marcador no definido.**

Dónde se realizan los Trámites?..... **¡Error! Marcador no definido.**

¿Qué es una Póliza de Responsabilidad Civil? **¡Error! Marcador no definido.**

¿Por qué es necesaria la Póliza de Responsabilidad Civil?
..... **¡Error! Marcador no definido.**

Sucursales Regionales Del Instituto Nacional de Seguros
..... **¡Error! Marcador no definido.**

Tramites Caja Costarricense Seguro Social. **¡Error! Marcador no definido.**

Dónde se realizan los Trámites?..... **¡Error! Marcador no definido.**

Cuál es la importancia de inscribirse a la “Caja”? De qué me sirve? **¡Error! Marcador no definido.**

Tramites Caja Costarricense Seguro Social **¡Error! Marcador no definido.**

Tramites Municipales..... **¡Error! Marcador no definido.**

Dónde se realizan los Trámites?..... **¡Error! Marcador no definido.**

Cuál es la importancia de los trámites municipales? **¡Error! Marcador no definido.**

Por qué son importantes la patente y los permisos para
rótulos? **¡Error! Marcador no definido.**

Tramites Municipales **¡Error! Marcador no definido.**

Tramites Municipales **¡Error! Marcador no definido.**

Tramites ACAM **¡Error! Marcador no definido.**

Anexos **¡Error! Marcador no definido.**

INTRODUCCIÓN:

Formalización, El Inicio De Una Mejor Organización

Cuando un grupo desea trabajar de forma ordenada y con bases sólidas hacia un mismo objetivo, es importante cumplir con algunos pasos de **Formalización**. **Qué es esto? Para que sirve que yo formalice a mi organización?**

La formalización significa que mi organización sea parte activa y responsable de la sociedad productiva de mi país. Cuando mi organización está formalizada, su producción es más sana y responsable, que obtiene beneficios con un ambiente y proceso positivo, asegurándose además que quienes están alrededor y dentro de ella están igualmente bien.

Ejemplos de organizaciones **NO FORMALIZADAS** pueden ser los siguientes:

- Una que no esté registrada en la Municipalidad de su Cantón.
- Aquella que no tiene un mantenimiento adecuado de su local.
- Aquella que no se preocupa por el rumbo o impacto que lleva la basura y otros desechos que genera su producción.

Las organizaciones que integran a ACTUAR son productoras todas. La mayoría producen **servicios** como hospedaje, alimentación, caminatas y otros; también pueden producir **bienes** como artesanías, pinturas, la camiseta que le venden al turista y la barra de chocolate que llevaron esos turistas para su país de origen.

Cuando comenzamos a producir también comenzamos a tener un efecto en otros: mi familia, mi comunidad, si todos somos socios o si contratamos personal que nos ayude en el trabajo.

Siempre tenemos un efecto en algo cuando producimos!!! Por eso es importante formalizarse!!!

La formalización nos ayuda a no tener problemas con nuestros empleados, con nuestros clientes y con nuestra comunidad, solo por mencionar a algunos.

Lo que debe suceder cuando mi organización se formaliza es que mi producto será mejor, más seguro para mis clientes, de la calidad que esperan siempre... *si el arroz con pollo que me hicimos el Domingo estaba rico, higiénico y nos dejó contentos a todos, por qué el de hoy no?*

La formalización siempre la relacionamos con cosas legales y otras que a muchos no le gusta hacer: papeleos, filas, pagar cuotas o multas, cosas así para estar “en orden” con las instituciones... pero la verdadera formalización, **la que es importante** es la que hacemos con

nosotros mismos. Cada vez que logramos un paso más en el proceso de formalización, significa seguridad y tranquilidad en nuestra organización. Significa que cada día podemos hacer mejor las cosas, con más confianza y calidad.

Por eso, cada vez que inicie cualquier formalización, no piense en si será divertido o aburrido, si será lento o difícil. Piense mejor que ese nuevo trámite le convertirá en una mejor organización, porque eso es lo que realmente importa, que nuestra organización va con paso seguro!

Cuál Es El Orden Lógico De Los Trámites Para La Formalización?

Existe un orden lógico establecido por el Ministerio de Hacienda, pensando en que una organización haga todos los trámites que le corresponden.

El Ministerio sugiere que los trámites se hagan en ese orden, por tal razón aquí se sugiere lo mismo. En realidad es posible que muchas organizaciones ya tengan algunos de estos trámites ya hechos. Eso está muy bien, porque será un paso menos que dar. Quizás no los hicieron en el orden que aquí se indica y eso no es problema porque la verdad es que lo que realmente importa es que ya cumple con ese requisito.

En algunos casos el no haber hecho un trámite **no significa** que su organización no podrá continuar haciendo otros trámites. Tampoco significa que

necesariamente operará de forma ilegal, pero sí se perdería de los beneficios que ese trámite le daría. Tales son los casos de la *Declaratoria Turística* y de la *Declaratoria de Utilidad Pública*.

En esta guía se parte de que usted ya fundó su organización. Pero fundarla, por importante que haya sido ese paso, no significa formalizarla. Para eso están los siguientes pasos de formalización:

1. **Registro Nacional.** Se parte de que su organización ya dio este paso, pero es importante que sepa dónde está inscrito para poder seguir con los trámites para una asociación.
2. **Declaratoria.** Cumplir con los requerimientos mínimos del Instituto Costarricense de Turismo (ICT) para ser considerado como empresa apta para recibir turismo.
3. **Setena.** Para que quede claro si su actividad causa impactos importantes al medio ambiente, positivos o negativos. Este es un requisito **solo para proyectos nuevos.**
4. **Tributación.** Inscribirse para obtener los derechos de tener facturas timbradas. Además sabrá qué y cómo declarar.
5. **Caja Costarricense del Seguro Social.** Cuando sea necesario, inscripción de empleados en planillas y contribuir con las cuotas obrero – patronales.

6. **INS.** Pólizas de Responsabilidad Civil y Riesgos del Trabajo.
7. **Permiso Sanitario de Funcionamiento.**
Es el permiso que le dará el Ministerio de Salud si cumple con los requisitos que ellos piden.
8. **Municipalidad.** Realizar los trámites para dar ese último paso y estar completamente formalizado!

Nota importante:

Por favor tenga claro algo: **Todas las organizaciones son diferentes!** Principalmente porque cada una está ubicada en sitios diferentes y pueden realizar actividades distintas la una de la otra. No es lo mismo un restaurante que una oficina de tours, o si está cerca o no de un río; no es lo mismo tener su negocio en la ciudad que cerca de un área protegida, tampoco es igual si los servicios públicos están concentrados en su municipalidad o si los recibe de varias instituciones. Incluso, no es lo mismo hacer trámites en una municipalidad que en otra, porque dependiendo de la ubicación de su cantón y de algunas decisiones que tome su municipalidad, quizás usted deba hacer menos ó más tramites que los que aquí se le indican.

Casos Especiales. Existe toda una variedad de casos que, por sus características particulares, se verán afectados positiva o negativamente ante los trámites que aquí se tratan. Los territorios

indígenas son un claro ejemplo, pues se encuentran dentro de un marco jurídico especial que los regula en algunos casos de forma diferente a la mayoría de territorios, personas y organizaciones de nuestro país. En este caso particular, se les recomienda tener siempre la asesoría de la Comisión Nacional Indígena (CONAI). En varias situaciones es el CONAI el que emite certificaciones y si por alguna razón ellos no fueran los indicados, de seguro le guiarán hacia la institución especializada indicada, según sea el caso.

Esta guía tiene como objetivo indicarle los pasos principales que debe de seguir cualquier organización para lograr su formalización.

Adicional a estos pasos principales, también encontraremos otros sub-trámites que son parte importante para completar algunos de esos pasos principales. Usualmente serán requisitos específicos para algún tipo de actividad, como por ejemplo el curso de manipulación de alimentos del INA, que es un requisito para las empresas gastronómicas.

Utilice este documento como lo que es: una guía. Siempre pregunte al funcionario que le atiende si algún trámite cambió o si lo eliminaron. Consúltele acerca de “cómo nos sirve más?” tanto para nosotros como para ellos. Puede ser que este funcionario le asesore para tener menos “trabas”

en el proceso e incluso con cuáles funcionarios hablar primero para que todo resulte mejor.

No olvide agregar a cada uno de sus trámites *una sonrisa, un saludo cordial, amabilidad y paciencia*. Incluso procure hablar con un funcionario del sexo contrario al suyo. Con estos cinco elementos adicionales, normalmente se obtienen mejores resultados!

No se deje! En esta guía le damos consejos para que realice sus trámites de la mejor manera posible, pero también tome en cuenta que nuestro país cuenta desde el año 2002 con la **Ley 8482** que tiene como objetivo la ***simplificación de trámites en instituciones del Estado***. Muchos funcionarios de instituciones desconocen aun varias características de esta ley, que se basa en tres ideales de trabajo con los cuales deben de cumplir **todas las instituciones**:

Presentación única. Las instituciones públicas **no pueden** pedir a los ciudadanos un mismo documento en más de una ocasión, aunque se trate de departamentos distintos dentro de una misma entidad.

Coordinación. Las instituciones **no pueden** pedir a los ciudadanos fotocopias, constancias o certificaciones emitidas por otras entidades, sino que deben **coordinar** entre las instituciones.

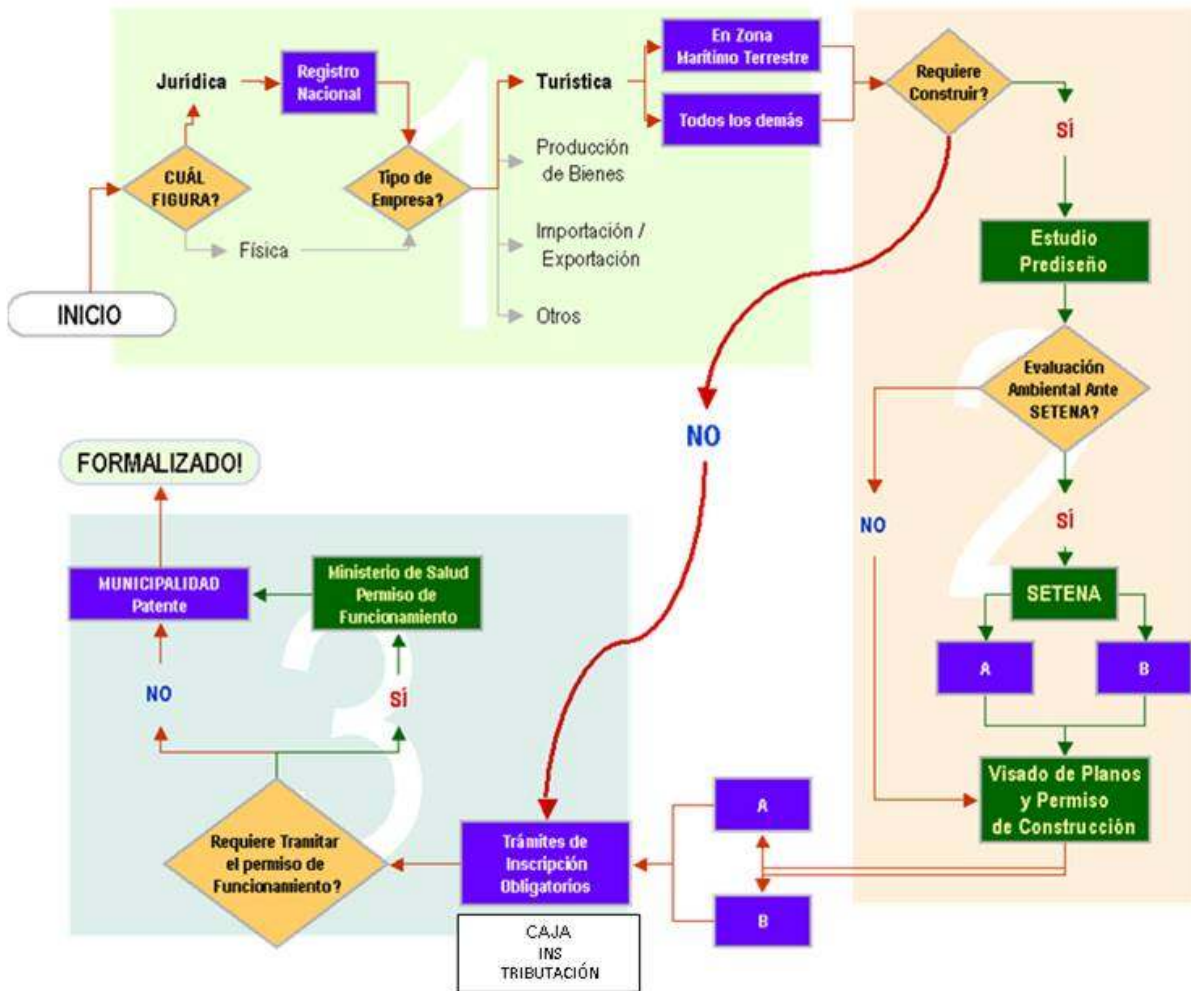
Trámite único. Las instituciones **no pueden** enviar a un ciudadano a varias oficinas o entidades para cumplir un mismo trámite o requisito.

Entonces si en la municipalidad le piden por ejemplo una certificación o copia de un plano que usted ya presentó como requisitos para otro trámite, usted está en su derecho de decirle al funcionario que ese requisito ya lo presentó y que no se lo pueden solicitar nuevamente.

Nota final:

Como consejo y favor le solicitamos que si en el futuro cambian algunos trámites para su tipo de organización, o quizás en su Cantón se dio algún cambio importante (aprobaron un *Plan Regulador* por ejemplo) por favor hágaselos saber a las oficinas centrales de ACTUAR para la actualización permanente de este documento.

Este es el esquema completo del proceso de trámites que se verá en esta guía:



Registro De Las Asociaciones

Es importante antes de comenzar el proceso de formalización, recordar cuál es el lugar que ocupan la mayoría de organizaciones de ACTUAR dentro del sistema tributario.

Las leyes de Costa Rica han establecido algunas “figuras” para poder identificar a cada persona u organización con cada una de esas *figuras*. Es algo así como ponerles diferentes etiquetas a los tarros de la cocina, para saber cuál es el del café, cuál el del azúcar, la sal y así con todo los demás.

Toda persona común y corriente, usted, yo, una mujer, un hombre, como ser individual se le considera **persona física**. Las *personas físicas* tienen derechos y deberes, pueden iniciar negocios propios y hacer varios trámites por si solos.

La figura que nos interesa más por ahora es la **persona jurídica** que es donde entran casi todas las organizaciones que realizan actividades productivas, privadas y con otras características.

Para este manual nos concentraremos únicamente en dos *figuras jurídicas*: las asociaciones y en menor grado las sociedades anónimas.

Las asociaciones serán las más importantes para nosotros, pues casi todos los miembros de ACTUAR son **Asociaciones sin Fines de Lucro**, lo cual genera diferencias importantes según sea el trámite que vayamos a hacer.

Algo tan simple como la palabra DECLARAR cambia completamente entre una sociedad anónima y una asociación: en la primera prácticamente significa “pagar” mientras que para una asociación solo significa que debe decir lo que sucedió financieramente en su organización durante el último año.

Por esta razón en varios capítulos de este manual estaremos haciendo la diferenciación de los procedimientos, pues aunque en algunos casos son muy parecidos, las asociaciones tendrán varias características que les benefician. Quizás la que más nos llame la atención es la de no pagar algunos impuestos, pero poco a poco se verán todas las diferencias.

IMPORTANTE:

Probablemente su organización fue registrada por un abogado. Solo asegúrese de algo: la sociedad anónima queda inscrita en el “Registro Mercantil”, mientras que la **asociación queda inscrita en el “Registro de Personas”**.

Declaratoria Turística

Dónde se realizan los Trámites?

Departamento de Fomento y Gestión Turística del Instituto Costarricense de Turismo (I.C.T.), ubicado en La Uruca, frente a la rotonda del puente Juan Pablo II.

Si viaja en bus, le servirá usar los buses Alajuela – San José y “bajarse” en el Hotel Irazú, pues está unos 200 metros Este de la entrada principal del ICT.

Cuál es la importancia de la Declaratoria? De qué me sirve?

La declaratoria significa que el I.C.T. confirma que su organización es **real** y que **se dedica al turismo** con un nivel de servicio apropiado. A la vez se obtienen algunos “Incentivos No Fiscales” o en otras palabras: beneficios que no tienen que ver con impuestos. Esto le sirve a la organización en lo siguiente:

- Estar dentro de la **Lista Oficial** de empresas turísticas del I.C.T. Si su organización no está en esa lista, para el I.C.T. *es como si no existiera*. Muchos turistas y empresas de turismo del extranjero revisan esas listas para decidir si compran servicios o si hacen negocios con nuestra organización.
- Su organización queda autorizada a participar en las ferias y demás eventos de promoción que realiza el I.C.T. Es importante aclarar que ninguna o casi ninguna de estas actividades son



HORARIOS DE ATENCIÓN

De Lunes A Viernes de 8:00 AM a 3:00 PM
Teléfono: 299-5800



NOTAS IMPORTANTES

Declaratoria Turística

Incentivos No Fiscales que se Obtienen

- Tener acceso a los **programas de fomento, asesoría técnica** y promoción del Instituto Costarricense de Turismo (ICT).
- Poder exhibir dentro de su publicidad el término **turístico** o **Turismo**
- "Optar por la **patente categoría f** (operación sin límite de cierre) ante la Municipalidad correspondiente.
- Cuando se trate de un proyecto gastronómico declarado turístico, la municipalidad correspondiente, valorando la oportunidad o conveniencia podrá obviar las distancias señaladas en el inciso a) del Reglamento a la Ley de Licores para el otorgamiento de la patente
- Participación en ferias internacionales.

FUENTE: I.C.T.

gratuitas, pero usualmente el instituto consigue beneficios como tarifas aéreas especiales y descuentos en hoteles, en el caso de eventos en otros países.

- Puede obtener beneficios adicionales como aparecer en el “Sitio Oficial” del I.C.T., donde poco a poco se han tratado de crear alternativas que les permitan tener más beneficios como empresa, por ejemplo “Reservaciones en Línea”.
- Para las empresas gastronómicas (restaurantes) o albergues que ofrezcan este servicio, la declaratoria les permite optar por dos beneficios importantes: **a)** operar sin límite de cierre (patente F) y **b)** No tener que cumplir con los **requisitos de distancias** que piden las municipalidades para otorgar la patente de licores. Estas **distancias** se refieren a los 400 metros de distancia que debe tener cualquier comercio que venda licores, con respecto a iglesias, centros educativos y otros sitios de concentración pública.
- De este último punto es importante aclarar que si bien la Declaratoria Turística les permite optar por esos beneficios municipales, **será la Municipalidad quien tendrá la última palabra** pues es posible que por razones muy particulares del lugar no les extienda los permisos o quizá se los extienda con ciertos límites. Uno de los casos más comunes es que se les permite cerrar más tarde que otros comercios, pero se les prohíbe el permiso por 24 horas.

ACTIVIDADES:

1. Hospedaje
 - a. Tipo (Hotel, albergue, etc)
 - b. Categoría (económico, lujo, estrellas, etc)
2. Gastronomía
3. Centro de diversión nocturna
4. Agencia de viajes
5. Rent a Car
6. Transporte acuático
7. Línea área
8. Turismo aventura
9. Otros

Qué debo hacer para obtener la declaratoria?

El I.C.T. solicita que la organización presente varios requisitos. Algunos requisitos son los mismos sin importar el tipo de organización, pero hay otros que son específicos para cada especialidad de organización. Es decir: si son de hospedaje, gastronómicas, de tours, etc.

Requisitos Generales Para Toda Organización

1. CARTA DE SOLICITUD. El interesado (si es persona física) o representante legal (en caso de personas jurídicas) solicita la declaratoria turística, y dice las **actividades** que desarrolla o desarrollará en su organización.
 - Debe escribir toda la información completa para que en el I.C.T. les quede claro **cómo es o será el negocio?** Por ejemplo: si es hospedaje, debe decir cuántas habitaciones y el tipo de habitaciones, los servicios que tiene aparte del hospedaje. Si es un restaurante, debe decir cuántas mesas y sillas tiene, el tipo de comida, qué tan grande es la cocina, etc.
 - Debe dejar claro si el local está completamente construido o si falta de construir más.
 - Debe incluir la fecha de inicio de operaciones. Es decir, cuándo comenzó o comenzará a funcionar?

- Debe decir exáctamente dónde está el local y usar toda la información posible, desde la ubicación que aparece en los planos, hasta la “*dirección a la tica*”
 - debe decir cuál es o será el Nombre Comercial. Por ejemplo: “La Cocina de Chanito”, “Albergue Anita”, etc.
 - La carta debe de ir **autenticada** por un abogado y debe de llevar el “timbre de Abogados”
2. CERTIFICADOS de que el propietario no tiene antecedentes penales. Si es **persona jurídica** se deben presentar certificados de todos los que tengan la representación legal de la organización (apoderados).
- Si la personas son extranjeras, los certificados deberán ser enviados desde su país de procedencia y debe tener con las respectivas autenticaciones por parte del cónsul costarricense y del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica.
 - Si los documentos se hacen en otro idioma, deberán venir con la traducción al español, la cual solamente podrá ser otorgada por el cónsul, un traductor oficial costarricense o por un notario público costarricense, con conocimiento del idioma.
 - Si las personas fueran costarricenses, deberán apersonarse al **Departamento de Fomento** con su cédula, para solicitar la



NOTA IMPORTANTE

No es necesario solicitar el formulario en el ICT antes de ir al OIJ. Cualquier persona sin necesidad de la carta previa del ICT puede sacar el certificado de carencia de antecedentes y se lo darán igualmente de forma expedita. Solo debe llevar copia a ambos lados de la cédula y unos 250 colones para el pago de los timbres.

fórmula que el **Registro Judicial** pedirá para dar la certificación de carencia de antecedentes penales.

- En el caso de que la persona sea extranjera, también podrá solicitar la fórmula que el **Registro Judicial** pedirá para dar la certificación de carencia de antecedentes penales, siempre que tenga alguno de los siguientes **estatus**:
 - **Residente rentista**
 - **Residente pensionado**
 - Tener **cédula de residencia**
 - Para cualquiera de esos **estatus** tiene que demostrar que los documentos están **vigentes** y demostrarlo con una **certificación notarial**.

3. DECLARACIÓN JURADA. La persona que se encargue de pedir la declaratoria turística presentará una **declaración jurada** en la que dirá que la organización se dedicará únicamente o principalmente a las **actividades turísticas** y que si se va a dedicar también a otras actividades (ejemplos: ganadería, producción y venta de cacao, otros), lo hará con una administración y contabilidad separada.

- Además, la declaración incluirá el compromiso de reportar cualquier cambio de propietario, administradores, domicilio, razón social, nombre comercial u otros cambios que pueden afectar los beneficios y otras

características de la declaratoria turística que se le daría en un principio.

- Debe decir también un medio (número de fax) o el lugar exacto donde pueden recibir **notificaciones** relacionadas con este trámite así como con decisiones que tome el I.C.T. en el futuro y que puedan afectar a la organización
- También en este caso la organización se compromete a comunicar cualquier cambio de esta dirección. Si no lo hacen, las notificaciones seguirán llegando al lugar que aparezca en el **expediente**.
- Esta Declaración debe de estar debidamente **autenticada** y contar con el correspondiente timbre de abogado.
- Cuando las organizaciones que solicitan la declaratoria sean **empresas de hospedaje, gastronomía y centros de diversión nocturna** que no **estén en operación**, la declaración jurada deberá incluir:
 - a. El compromiso de iniciar la construcción en un tiempo máximo de seis meses, contados a partir del otorgamiento de la declaratoria, indicando fecha de inicio de su operación.
 - b. Si el proyecto no incluye construcción, se debe indicar que la operación del mismo iniciará en un tiempo máximo de seis meses, contados a partir del otorgamiento de la declaratoria.

- c. Además se debe de comprometer a cumplir – en el momento de iniciar sus operaciones – con los requisitos de **equipamiento** e **infraestructura mínima** de servicios.

Requisitos Adicionales Para Empresas de Hospedaje:

- PLANOS. Debe de presentar una copia certificada del plano de la propiedad, que esté inscrita en el “Catastro Nacional” con el **Folio, número y asiento**.
- CERTIFICACION. Puede ser notarial o registral y debe de tener las características de la propiedad donde estará el proyecto, como largo, ancho, topografía, si tiene un río, etc.
- Si el terreno no es de la organización, entonces debe de presentar estos documentos:
 - a) Copia certificada de la “opción de compra” del terreno. Este documento lo da el propietario actual y dice que le va a vender esa propiedad a la organización o persona que hará el albergue u hotel.
 - b) Copia certificada del “Contrato de Arrendamiento” – también se le conoce como contrato de alquiler. Junto a esta certificación debe de llevar el título de propiedad del arrendante (persona o organización que le alquilará el lugar). Además, si es “persona jurídica” debe de



NOTAS IMPORTANTES

Z.M.T.

Zona Marítimo Terrestre

Modalidades

- **Título De Propiedad Independiente** Significa que ese terreno no está bajo concesión
- **Documento de Concesión** Da el derecho de uso de la propiedad.
- **Cesión de Derechos** Es un traspaso de una concesión que se le ha dado a otra persona.



llevar una “personería” con no más de tres meses de emitida.

- Es importante que la información de cualquiera de estas tres certificaciones coincida con la información de la certificación de los planos.
- Si un terreno está dentro de la Zona Marítimo terrestre (Z.M.T.), se debe presentar el documento de “Concesión” o de “Propiedad Independiente”. En la concesión se dice qué tipos de usos puede tener ese terreno, lo cual debe de cumplirse.
- PERSONERÍA. Puede ser *registral* o *notarial*, con menos de tres meses de emitida. Es importante que la certificación defina claramente quién actúa como representante legal y qué facultades tiene en la organización. También debe incluir – si las hay – las personas que tienen representación judicial o extrajudicial, porque el ICT solo atenderá a los apoderados que estén acreditados en ese documento. Por eso, quien presente todos los documentos debe de llevar su cédula de identidad.

Requerimientos mínimos para empresas de Hospedaje de Servicio Limitado para obtener “una estrella”

1. El frente del local (fachada) puede ser sencillo, sin lujos, pero con buen mantenimiento, señalamiento claro y sin detalles que lo hagan ver descuidado, como por ejemplo cuando le faltan letras al rótulo.

Desgaste y Limpieza

- Aunque los requerimientos mínimos del ICT permiten que las paredes, pisos y algunos muebles puedan mostrar **desgaste**, es mucho mejor tratar de que esto nunca se note en su local.
- Es recomendable que cada vez que vea un desgaste trate de arreglarlo, para que todo se vea bien siempre y además para que no se le acumulen los costos.
- Hay puntos clave para determinar si su local está limpio: revise arriba de las puertas, armarios y marcos de ventanas altas. El polvo se acumula con facilidad en esa zonas y esquinas de los cuartos.
- Haga conciencia en su organización acerca de la imagen del local. Debe verse siempre limpio, sin manchas en las paredes, evitar las telas de araña y evitar o reemplazar piezas oxidadas o deterioradas para la humedad.
- Las jaboneras nunca deben de tener restos de otros jabones, las paredes y piso de la ducha deben de estar limpios y secos cuando ingresa el cliente. Igual el servicio sanitario y el lavamanos.

Baños

- El punto 11 define que cada habitación debe tener su baño privado y para el ICT este es un punto muy importante.
- Si su empresa de hospedaje no cuenta con un baño en cada habitación, puede crear una sección de baños (uno por cada habitación que no tenga baño incluido).
- A la hora de entregar la llave de la habitación al huésped, le agrega otra que será la de su “baño privado” durante su estadía

2. Estar ubicado en una zona apropiada, segura, silenciosa, agradable... También puede estar cerca de una carretera o de otra fuente de ruido, aunque no es lo mejor.
3. Una recepción sencilla. No tiene que ser muy grande, pero bonita, limpia, agradable. Es bueno que tenga algunas sillas o butacas para huéspedes; decorado en forma sencilla.
4. Buena iluminación en todos los corredores. Exteriores e interiores.
5. Habitación con los muebles necesarios: Mesa de noche, perchero, lámpara para leer, camas con colchones confortables; mobiliario en buenas condiciones, pero no necesariamente haciendo juego en el estilo.
6. El espacio destinado a colgar las ropas y el número gavetas puede ser limitado.
7. Las ropas de cama en buenas condiciones.
8. Colchones confortables y alfombras.
9. Buen estado en el acabado de los pisos y las alfombras.
10. Cobertura de ventanas que provea intimidad (pueden ser cortinas, persianas o contraventanas).
11. En los cuartos con baño privado, espacio para que una persona pueda moverse cómodamente; puede tener aparatos sanitarios más antiguos; espejo pequeño arriba de la pileta de manos, con luz suficiente para afeitarse.
12. Ducha solamente o combinación bañera / ducha.
13. Las herramientas no deben de tener manchas de agua ni estar sucias.
14. Una toalla por huésped como mínimo



Contraventana



Dispensador de Jabón Líquido



Piso de Linoleum



Piso de Baldosa

15. Mínimo una barra de jabón por huésped o un dispensador de jabón líquido en cada baño.
16. Piso de baldosas o linóleo. En los albergues, el piso puede ser de madera. La madera debe de estar sellada y bien pulida.
17. Cuenta con un comedor con servicio de desayuno con horas limitadas
18. Los camareros pueden tener vestimenta de informal.
19. La sobremesa tiene que tener vajilla, cubiertos y servilletas de papel
20. Por lo menos uno de los servicios siguientes: botones, conserje, personal bilingüe (en idiomas típicos de la clientela del hotel), lavandería, servicios de negocio (fax, fotocopias, etc.) servicio de despertador.
21. Los empleados pueden tener vestimenta informal.
22. Todo debe de estar limpio (i.e. no hay polvo debajo de las camas, ni manchas de agua en las mesas del restaurante, ni basura en las áreas públicas).
23. Todo debe de funcionar.



Consejos para dar un mejor servicio a sus clientes

Sea huésped de su propio hospedaje!

- La mejor forma de saber lo que realmente necesitan sus huéspedes dentro o cerca de las habitaciones es pasando un fin de semana en su propio hospedaje.
- Tome dos maletas de viaje o una mochila grande (recuerde que sus huéspedes viajan dos ó más semanas por el país y no usan un maletín pequeño) y entre a la habitación...
- Dónde pongo las maletas?, hay espacio? Dónde pongo las cosas que usaré aquí?
- Dónde cuelgo mi traje de baño o el pantalón mojado luego de una caminata? (una cuerda de nylon en la ducha es buena solución)
- Realmente me puedo rasurar o maquillar frente a este espejo, con este lavamanos, con esta iluminación?
- Resbala el piso? Hace mucho frío en la noche? La luz del pasillo me deja dormir?
- De seguro encontrará casi todas las respuestas. Adicionalmente escuche a sus huéspedes, obsérvelos... si nota que algunos salen al jardín por la noche a observar las estrellas, por qué no poner una banquita allí?

Requisitos Adicionales Para Empresas Gastronómicas:

- Si la organización ya se encuentra en operación, debe de presentar:
 - CARTA en la que autorizan al Departamento de Fomento del I.C.T. a que visite el local y haga una inspección. La idea es evaluar y clasificar a la organización.
 - COPIA CERTIFICADA de la patente Municipal y del permiso de funcionamiento. En estas cartas debe de constar que están autorizados para operar.
- PERSONERÍA. Puede ser *registral* o *notarial*, con menos de tres meses de emitida. Es importante que la certificación defina claramente quién actúa como representante legal y qué facultades tiene en la organización. También debe incluir – si las hay – las personas que tienen representación judicial o extrajudicial, porque el ICT solo atenderá a los apoderados que estén acreditados en ese documento. Por eso, quien presente todos los documentos debe de llevar su cédula de identidad.

Requerimientos mínimos para empresas Gastronómicas

- Fachada: Debe ser llamativa, bonita y acorde a la zona donde se localiza, especialmente si se encuentran en regiones de interés turístico. Por ejemplo, si está cerca de la playa lo ideal es que la decoración sea tropical, alegre, fresca!
- Rótulo: En él se identificará claramente el nombre de la empresa con su logotipo.
- Estacionamiento: se pide un espacio para parquear por cada 15 personas. Eso quiere decir que si el restaurante puede recibir 60 personas al mismo tiempo, debe tener 4 espacios como mínimo en el parqueo. Debe de estar claro para el visitante dónde está el parqueo (puede usar un rótulo para guiarlo). No debe de estar a más de 100 metros de distancia. Aparte debe de haber un espacio para los proveedores. Este último tendrá una capacidad mínima para dos vehículos.
- Dimensiones del comedor: el tamaño del comedor depende de dos cosas: para cuántos clientes (comensales) está pensado y el espacio mínimo por cada cliente (que es de 0,80 m²). Entonces, si el comedor se quiere que sea para 60 personas, el tamaño será igual a $60 \times 0,80 = 48 \text{ m}^2$
- Entrada para clientes: la entrada para los clientes será totalmente independiente de aquellas que utilice el personal. Las mismas han de facilitar el acceso de minusválidos, ya sea que estén al nivel o que cuente con "rampas"
- Mantelería: todas las mesas deben contar como mínimo con un mantel y servilletas de tela. Las servilletas si podrán ser de tipo desechable.



ENTRADA NO APTA PARA DISCAPACITADOS

- Vajilla, cristalería y cubertería: Para servir todos los alimentos se debe tener vajilla de vidrio, o similar (porcelana, loza, acero inoxidable, etc.). No se permite la utilización de material plástico o desechable, excepto para transportar los alimentos (servicios para llevar, por ejemplo).
- Iluminación y ventilación: si el sitio no es muy abierto (como un rancho), debe de tener ventanas grandes que permitan que el aire corra por todo el local y que además se ilumine lo más posible con la luz natural.
- También el salón comedor tendrá un equipo de música ambiental, el cual tendrá como mínimo dos altavoces (parlantes).
- Desodorante ambiental: es necesario que el comedor tenga buen olor, suave y que le guste a los clientes.
- Mueble para saloneros: los saloneros deben de tener un mueble bonito en el que tengan todo el equipo y elementos que ellos deben de tener “siempre a mano” (los menús, azafates, sal, pimienta y salsas, etc).
- Carta de bebidas: si se tiene servicio de bar, debe tener “una carta de bebidas”, tanto en español como en inglés. Tiene que mostrar los precios dejando claro si ya incluyen los impuestos o no.
- Carta de menú: la carta de menú debe de estar decorada de acuerdo con la especialidad del restaurante o por lo menos que tenga el logotipo. No podrá llevar en su portada ningún material publicitario, que promueva comerciales (Pilsen, Coca Cola, etc). Además, debe de estar en español e inglés, con sus respectivos precios y aclarando si incluyen o no los impuestos.
- Tarjetas de crédito: Deben de aceptar tarjetas de crédito (muchos turistas solo pagan con tarjeta).



Cartas de Licores y Menú



Menú Sercillo



- Servicio telefónico: debe de haber un teléfono público (de monedas) o darle la facilidad a los clientes para que hagan o reciban alguna llamada.
- Funcionamiento de la cocina: se debe colocar en un lugar visible para los clientes el permiso de funcionamiento (vigente) emitido por el Ministerio de Salud.
- Áreas mínimas de la cocina: el área mínima será de un 30% con respecto al salón comedor. Es decir, que si el comedor tiene 100m² la cocina deberá tener 30 m².
- Pisos, paredes y otros: las paredes, techos y pisos deben de estar hechos o cubiertos con materiales incombustibles (que no se incendian), que sean fáciles de limpiar e impermeables. Algunos materiales que se sugieren son acero inoxidable o azulejos.
- Ventilación directa o mecánica: las cocinas tendrán siempre ventilación natural directa (se recomienda) o mecánica (ventiladores y extractores de aire). También deberá tener máquinas para y la extracción de humos y grasas.
- Salida de emergencia para el personal de cocina: si hay un incendio u otros tipos de peligros, la cocina se debe organizar de una forma que todo el personal pueda salir rápidamente del lugar por una puerta de emergencia.
- Equipo de lavado: el área de cocina debe de tener un equipo de lavado de tipo industrial. También debe de tener agua caliente.
- Pisos y paredes de las bodegas: las bodegas deben de ser construidas en concreto o materiales similares, que no se incendien y que sean impermeables.



- Las que almacenan alimentos deberán ser repelladas y tendrán buena ventilación e iluminación.
- Tipos de bodegas: deben existir las siguientes bodegas:
 - Bodega de líquidos y licores
 - Bodega de granos, enlatados, etc.
 - Cámaras frigoríficas que por separado almacenen aves, mariscos, carnes y legumbres.
 - Las bodegas deben contar con **estanterías** preferentemente de metal o si no bien cubiertas en lámina decorativa.
 - El área mínima debe de ser de un 30% con respecto a la cocina.
- Normas de seguridad: todo establecimiento gastronómico debe tener las siguientes medidas de seguridad:
 - Facilidades para la evacuación (pasillos anchos, puertas de emergencia, etc)
 - Rotulación de seguridad luminosa (salida, salida de emergencia, etc)
 - Alarma y sistemas de extinción contra incendios
 - Luces de emergencia
 - Depósito de agua
 - Fumigación periódica y profesional
 - El tratamiento y la eliminación de basura debe hacerse en áreas específicas y no utilizadas por el público
 - El tratamiento y evacuación de las aguas residuales debe hacerse por medio de

tanque séptico (cuando no exista red de alcantarillado)

- Contar con un área o bodega exclusiva para el equipo de aseo (escobas, palo piso, desinfectantes, etc) cuya medida mínima será de 2.0 m²
 - Botiquín y equipo para primeros auxilios
 - Las puertas que comuniquen con el exterior y las puertas en las áreas de peligro, en caso de emergencias deben **abrir hacia fuera!**
- Servicios Sanitarios Públicos:
 - Debe tener servicios sanitarios para damas y otro para caballeros.
 - Deben de estar cubiertos con azulejos hasta una altura mínima de 1.60 metros
 - Tener facilidades para las personas con discapacidad física.
 - Equipo y accesorios de los servicios sanitarios:
 - Espejos
 - Jabonera Líquida
 - Papel higiénico y porta-papel
 - Ventana al exterior
 - Desodorante ambiental
 - Basurero
 - Toallas desechables
 - Mingitorios
 - Iluminación adecuada
 - Lavabo



Servicio Sanitario con facilidades para Discapacitados



- Facilidades para el personal
 - Por lo menos un servicio sanitario para el personal
 - Casilleros para todo el personal
 - Contar con oficinas para uso exclusivo de los trámites administrativos
 - Velar por la capacitación del personal a cargo
 - Dotar al personal de su respectivo uniforme

NOTA: Para ver otros requisitos propios del Ministerio de Salud, por favor diríjase al **ANEXO 3 – REGLAMENTO DE LOS SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN AL PÚBLICO**

Requisitos Adicionales Para Agencias Receptivas:

- Si se solicita como “Persona Jurídica”, por ejemplo: como organización o asociación, se debe de presentar una Certificación Notarial que indique el “Capital Social” es de al menos Tres millones de Colones
- Si se solicita como “Persona Física”, se debe de presentar una Certificación de un Contador Público Autorizado (CPA) que indique que tiene al menos Tres millones de Colones para invertir en la agencia.
- Debe presentar tres cartas de tres agencias de viajes diferentes, ubicadas fuera de Costa Rica. A estas cartas se les conoce como “Corresponsalías” y simplemente se dice en esas cartas que esas agencias quieren trabajar con la agencia que yo voy a tener. Hay dos formas de presentar estos documentos para que tengan validez en el ICT:
 1. Si los representantes de esas agencias vienen a Costa Rica, hacen las cartas y las firman. Esas cartas serán *autenticadas* por un abogado o notario que dejará claro que ese representante sí estuvo presente.
 2. Si la carta es enviada desde el país de cada agencia, debe venir autenticada por el cónsul costarricense que corresponda a ese

país (tome nota que no todos los países tienen consulados).

3. Haga todo lo posible porque la carta venga en idioma español, porque en si viene en cualquier otro idioma deberá presentar una traducción autenticada por el cónsul, por un notario o por un traductor oficial costarricense.

Requisitos Adicionales Para Organizaciones de Transporte Acuático:

Si la organización no está en operación, debe comprometerse a presentar el “Certificado de Navegabilidad” que da la Dirección de Transporte Marítimo del M.O.P.T. sobre la autenticidad de las embarcaciones una vez que se encuentren en operación. Esta dependencia del M.O.P.T. está ubicada en el edificio del taller central en San José (Avenidas 20 y 22, Calles 7 y 9).

- PERSONERÍA. Puede ser *registral* o *notarial*, con menos de tres meses de emitida. Es importante que la certificación defina claramente quién actúa como representante legal y qué facultades tiene en la organización. También debe incluir – si las hay – las personas que tienen representación judicial o extrajudicial, porque el ICT solo atenderá a los apoderados que estén acreditados en ese

documento. Por eso, quien presente todos los documentos debe de llevar su cédula de identidad.

- CERTIFICACIÓN del título de propiedad o contrato de alquiler del muelle o embarcadero donde operaría la organización. Si no hay muelles o embarcaderos, se debe decir cómo subirán y bajarán los clientes a las embarcaciones, para que el ICT lo valore y vea la posibilidad de autorizarlo. Un caso que es posible autorizar es cuando los botes llegan directamente a la playa y los turistas se suben o se bajan. Es un caso en el que hasta se puede justificar como “parte de la aventura” para el cliente. En todos estos casos debe darse una explicación completa (preferiblemente con croquis o fotos del lugar donde “atracarían”) para que en el ICT lo puedan analizar de la mejor manera.

Turismo de Aventura

El I.C.T. ha definido como actividades de “Turismo de Aventura” a las actividades recreativas que incluyan un esfuerzo y uso de habilidades físicas de forma importante, con **“riesgo identificado”** (posibles caídas, golpes, raspones, etc) y en contacto directo con la naturaleza.

Las actividades que el I.C.T. ha definido ya dentro de esta categoría son:

- **“Canopy tour”**: a **“Zip Line “ (tirollesa)** deslizamiento entre árboles con poleas y arneses sobre un cable sujeto entre puntos fijos elevados con respecto al nivel del suelo, pudiendo estar sujeto a rocas, torres, árboles.
- **“Sky walk o Sky trek”**: caminatas por puentes colgantes sujetos en puntos fijos elevados.
- **“Bungee Jumping”**: Consiste en un salto al vacío, sujeto por una o varias cuerdas con un arnés a la cintura o las piernas, y atado a un punto fijo. La cuerda debe ser dinámica y el salto puede ser totalmente al vacío o no.
- **Balsas en Ríos “white water rafting”**: Consiste en tripular y navegar por ríos en aguas turbulentas clasificadas del 1 al 5 según su nivel de velocidad, volumen de agua y caída. Las embarcaciones serán de diferentes tipos balsa de goma, “Kayak”, “Duckie”, “Oarboat”, neumáticos “innertube rafting”.
- **Buceo “Scuba-diving”**: sumergirse en aguas abiertas, con equipo autónomo.
- Incluye buceo con “snorkel” e inmersión en apnea.
- **Descenso con cuerdas “Rapel”**: consiste en descender desde un punto alto, paralelo a paredes naturales o artificiales o mixtas, rocosas, árboles o cualquier otra estructura.



- **Escalar:** Consiste en subir desde un punto bajo hasta un punto alto, sostenido por la propia acción humana, sobre rocas, árboles o estructuras.
- **Ciclismo de Montaña:** Recorridos en bicicleta por caminos o senderos rústicos a campo traviesa.
- **Navegación en Kayak** “kayaking” de mar o río
- **Actividades hípicas:** hipismo “equestrian”, cabalgata “horse backriding”.
- **Caminata de un día (8 horas mínimo) “hiking”,** caminata por la montaña de varios días “treking”, caminata de ascenso de montaña “alpinismo”, caminata por cañones “cannonyering”, caminata por cuevas “caving”.

Requisitos Adicionales Para Organizaciones de Turismo de Aventura:

- Permiso de Funcionamiento del Ministerio de Salud
- Reglamento Interno de Operación
- Credenciales otorgadas por el Instituto Costarricense de Turismo de la totalidad de guías de turismo que laboran para la organización, en la categoría respectiva.
- Manuales de seguridad y atención de emergencias para cada actividad que se realice.
- Manual, programa y bitácora mensual de mantenimiento del equipo utilizado en cada actividad y de la infraestructura.
- Póliza de responsabilidad civil.
- Personal con certificado de primeros auxilios y resucitación cardiopulmonar
- Póliza de Riesgos de Trabajo



Rafting



Cavernas



Bungee



Kayak de mar



Kayak de Río

Tanto el ICT como el Ministerio de salud estarán haciendo inspecciones en cualquier momento para asegurarse que cada organización cumple con estos requisitos.

Adicionalmente, antes de iniciar cada tour deben de informar bien a todos los clientes acerca de la actividad que van a realizar:

- Colocación en lugar visible del Reglamento de Operación impreso en papel con membrete de la organización, el cual debe de contener como mínimo la siguiente información:
 - Horario en que se realizan las actividades y se ofrecen los servicios.
 - Condiciones bajo las cuales se pueden o no realizar las actividades.
 - Condiciones físicas mínimas que debe tener el usuario para la realización de la actividad.
 - Riesgos que pueden presentarse durante la realización de las actividades.
 - Comportamiento que debe guardar el usuario durante su estancia y durante el desarrollo de las actividades.
 - Medidas de seguridad que debe cumplir el turista mientras se presten los servicios.
 - Actividades o acciones que debe realizar el turista para disminuir el impacto ambiental en donde se desarrollarán las actividades.
- Charla de orientación sobre el tipo de actividad la que deberá incluir como mínimo:
 - Grados de riesgos al desarrollar la actividad.
 - Condiciones físicas y de edad mínimas y máximas que debe tener el usuario para la realización de cada actividad que se vaya a practicar.



NOTA IMPORTANTE

EQUIPO CERTIFICADO

- Para saber si un equipo está certificado, éste **debe de traer una etiqueta** en la cual se brindan ciertos datos técnicos que **“certifican”** dicho producto.
- Por ejemplo, para que el productor de un casco ponga esa etiqueta o colilla de certificación, su producto tiene que haber sido aprobado por las autoridades u organizaciones competentes para la certificación del mismo.