TERCER SUPLEMENTO

REGISTRO OFICIAL

ÓRGANO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

SUMARIO:

Págs.

FUNCIÓN EJECUTIVA

ACUERDOS:

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA:

00013-2021 Concédese personería jurídica y apruébese el Estatuto de la Fundación Ecuatoriana de Medicina CANNABICA- FEMCA, domiciliada en la ciudad de Quito, provincia del Pichincha ... 2

MINISTERIO DE TURISMO:

2021-010 Expídese el Reglamento de Denuncias y Quejas Administrativas Turísticas. 5

2021-011 Expídese el Reglamento de Operación e Intermediación Turística 21

GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS

ORDENANZA MUNICIPAL:

- **Cantón Yacuambi: Que expide la primera reforma a la Ordenanza que regula las tasas de alquiler de maquinaria a las personas naturales o jurídicas de derecho privado..... 36**

Año II - Nº 455 - 41 páginas
Quito, miércoles 19 de mayo de 2021

00013-2021

EL MINISTRO DE SALUD PÚBLICA

CONSIDERANDO:

QUE, el Estado reconoce y garantiza a las personas, el derecho a asociarse, reunirse y manifestarse de forma libre y voluntaria, así como las formas de organización de la sociedad, como expresión de la soberanía popular para desarrollar procesos de autodeterminación e incidir en las decisiones y políticas públicas y en el control social de todos los niveles de gobierno así como de las entidades públicas y de las privadas que presten servicios públicos, conforme lo prescrito en los artículos 66 y 96 de la Constitución de la República del Ecuador;

QUE, el Estado garantiza el derecho a la libre asociación, así como sus formas de expresión; generando mecanismos que promuevan la capacidad de organización y el fortalecimiento de las organizaciones existentes, además promoverá y desarrollará políticas, programas y proyectos que se realicen con el apoyo de las organizaciones sociales, y prestarán apoyo y capacitación técnica, facilitando su reconocimiento y legalización, conforme lo previsto en los artículos 31, 32 y 33 de la Ley Orgánica de participación Ciudadana.

QUE, no son personas jurídicas las fundaciones o corporaciones que no se hayan establecido en virtud de una ley, o que no hayan sido aprobadas por el Presidente de la República por lo que los estatutos de las corporaciones y fundaciones deberán ser sometidos a la aprobación del Presidente de la República si no tuvieren nada contrario al orden público, a las leyes o a las buenas costumbres, conforme lo prescrito en el artículo 565 y 567 de la Codificación del Código Civil;

QUE, la máxima autoridad administrativa ejerce su representación para intervenir en todos los actos, contratos y relaciones jurídicas sujetas a su competencia, pudiendo delegar el ejercicio de sus competencias a otros órganos de la misma administración pública, jerárquicamente dependientes, conforme lo previsto en los artículos 47 y 69 del Código Orgánico Administrativo COA;

QUE, el Presidente de la República, con Decreto Ejecutivo No. 339, publicado en el Registro Oficial No. 77 de 30 de noviembre de 1998, delegó a cada Ministro de Estado la facultad para que de acuerdo al ámbito de su competencia, apruebe y reforme los estatutos de las organizaciones pertinentes y les otorgue personalidad jurídica;

QUE, con Decreto Ejecutivo No. 193 publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 109 de 27 de octubre de 2017 se expidió el Reglamento para el Otorgamiento de Personalidad Jurídica a las Organizaciones Sociales, cuyo artículo 4 establece los tipos de organizaciones que se puede constituir: a saber fundaciones, corporaciones, u otras formas de organización social nacionales o extranjeras;

QUE, a través de Decreto Ejecutivo 1286 expedido el 08 de abril de 2021, el Presidente Constitucional de la República designó al doctor Camilo Aurelio Salinas Ochoa como Ministro de Salud Pública;

QUE, el artículo 9 del Reglamento referido señala que son Corporaciones las entidades de naturaleza asociativa, conformadas por un número mínimo de cinco miembros, expresada mediante acto constitutivo, colectivo y voluntario, que tiene como finalidad la promoción y búsqueda de bien común de sus miembros, el bien público en general o de una colectividad en particular; pudiendo ser de primer, segundo o tercer grado; además, en el artículo 12 del mismo Reglamento se establecen los requisitos y procedimiento para la concesión de la personalidad jurídica y aprobación del estatuto de la organización;

QUE, conforme consta en el Acta Constitutiva de 26 de febrero de 2021, los miembros de la FUNDACIÓN ECUATORIANA DE MEDICINA CANNABICA – FEMCA en constitución, se reunieron con la finalidad de constituir la referida organización, así como para la aprobación del estatuto, cuyo ámbito de acción es: *"Desarrollar y ejecutar procesos de salud destinados al ejercicio terapéutico, formación e investigación del cannabis en el ámbito científico (...)";*

QUE, de conformidad con el "Informe de cumplimiento de requisitos de las organizaciones sociales y ciudadanas" No. DNAL-GCL-05-2021 de 16 de marzo de 2021, la Dirección Nacional de Asesoría Legal realizó la revisión y análisis del expediente que contiene el acta constitutiva, el proyecto de estatuto; y la declaración juramentada mediante la cual se acredita el patrimonio de la Fundación determinando el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Reglamento para el Otorgamiento de Personalidad Jurídica a las Organizaciones Sociales; y,

EN EJERCICIO DE LAS ATRIBUCIONES PREVISTAS EN EL NUMERAL 1 DEL ARTÍCULO 154 DE LA CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, Y EL ARTÍCULO 130 DEL CÓDIGO ORGÁNICO ADMINISTRATIVO

EN EJERCICIO DE LAS ATRIBUCIONES PREVISTAS EN EL NUMERAL 1 DEL ARTÍCULO 154 DE LA CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, Y EL ARTÍCULO 130 DEL CÓDIGO ORGÁNICO ADMINISTRATIVO

A C U E R DA:

Art. 1.- Conceder personalidad jurídica y aprobar el estatuto de la FUNDACIÓN ECUATORIANA DE MEDICINA CANNABICA - FEMCA, con domicilio en la ciudad de Quito provincia del Pichincha, por haber cumplido con los requisitos establecidos en el artículo 12 del Reglamento para el Otorgamiento de Personalidad Jurídica a las Organizaciones Sociales.

Art. 2.- Registrar en calidad de miembros fundadores que suscribieron el acta constitutiva de la organización:

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE CÉDULA
Espinosa Soto Ileana Isabel	1713474359
Martínez Rosero Isabel Cristina	1704624129
González Maldonado Teófilo Ernesto	1704129863
Jiménez Villa Marcelo Alejandro	1804546362

Art. 3.- Disponer que la FUNDACIÓN ECUATORIANA DE MEDICINA CANNABICA - FEMCA, registre la directiva definitiva elegida para el período correspondiente de conformidad con el estatuto aprobado en el plazo de TREINTA DIAS posteriores a la fecha de entrega recepción de este Acuerdo Ministerial.

Art. 4.- Registrar de forma provisional la Directiva Electa en Asamblea General Constitutiva de 26 de febrero de 2021, conforme las siguientes dignidades:

DIGNIDADES	APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE CÉDULA
PRESIDENTA PROVISIONAL	Martínez Rosero Isabel Cristina	1704624129
VICEPRESIDENTE PROVISIONAL	Jiménez Villa Marcelo Alejandro	1804546362
TESORERO PROVISIONAL	González Maldonado Teófilo Ernesto	1704129863
SECRETARIA	Espinosa Soto Ileana Isabel	1713474359

Art. 5.- Hágase conocer al Representante Legal del presente Acuerdo Ministerial.

Art. 6.- De la ejecución del presente Acuerdo Ministerial encárguese la Dirección Nacional de Consultoría Legal de la Coordinación General de Asesoría Jurídica.

Disposición Final Única. - El presente Acuerdo Ministerial entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano a, 04 MAYO 2021

Firmado electrónicamente por:
CAMILO AURELIO SALINAS OCHOA

Dr. Camilo Aurelio Salinas Ochoa
MINISTRO DE SALUD PÚBLICA

REPÚBLICA DEL ECUADOR MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

Dictó y firmo el Acuerdo Ministerial, que antecede el señor Dr. Camilo Salinas Ochoa, **Ministro de Salud Pública**, el 04 de mayo de 2021.

Lo certifico.-

Firmado electrónicamente por:
JUAN CARLOS DELGADO VERA

Ing. Juan Carlos Delgado Vera
DIRECTOR NACIONAL DE SECRETARÍA GENERAL
MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

REPÚBLICA DEL ECUADOR MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

ACUERDO MINISTERIAL Nro. 2021-010

Rosa Enriqueta Prado Moncayo
MINISTRA DE TURISMO

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador dispone: *"Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.*

La Ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor";

Que, el artículo 53 de la Constitución de la República del Ecuador señala: "*Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados*";

Que, el numeral 25 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador establece que: *"reconoce y garantizará a las personas: (...) 25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características."*

Que, el artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador señala que: "*A las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la Ley, les corresponde: 1. Ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión (...)*";

Que, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que es deber de "*las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, sus servidoras y servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una*

potestad estatal, coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución";

Que, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador prescribe que: *"La administración pública constituye un verdadero servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, coordinación, participación, planificación transparencia y evaluación";*

Que, el literal f) del capítulo IV de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, establece *"**Controversias y reclamaciones de los consumidores-.** Las empresas deben poner a disposición de los consumidores mecanismos de reclamación que les permitan resolver controversias de manera rápida, justa, transparente, poco costosa, accesible y efectiva sin cargas ni costos innecesarios. Las empresas deben considerar la posibilidad de adoptar las normas nacionales e internacionales relativas a procedimientos internos de reclamación, servicios alternativos de solución de controversias y códigos sobre satisfacción de los clientes"*;

Que, las Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, en el número 37, hace alusión a la *"**Solución de Controversias y Compensación**.- Los Estados Miembros deben alentar el establecimiento de mecanismos justos, efectivos, transparentes e imparciales para atender las reclamaciones de los consumidores, por medios administrativos, judiciales y alternativos de solución de controversias, incluidos los casos transfronterizos. Los Estados Miembros deben establecer o mantener medidas legales o administrativas para permitir que los consumidores o, en su caso, las organizaciones competentes obtengan compensación mediante procedimientos oficiales o extraoficiales que sean rápidos, justos, transparentes, poco costosos y accesibles. Tales procedimientos deben tener especialmente en cuenta las necesidades de los consumidores en situación vulnerable y de desventaja. Los Estados Miembros deben facilitar a los consumidores el acceso a vías de recurso que no supongan costos o demoras ni impongan cargas excesivas para el valor económico en juego y que, al mismo tiempo, no impongan cargas excesivas o indebidas a la sociedad y las empresas"*;

Que, el artículo 1 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor tiene por objeto *"(...) normar las relaciones entre proveedores y consumidores, promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en dichas relaciones entre las partes";*

Que, el artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece los derechos de los Consumidores en la siguiente forma: *"(...) 5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida; (...) 10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención sanción y oportuna reparación de su lesión; 11. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; (...)"*

Que, el artículo 1 de la Ley de Turismo *"tiene por objeto determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios";*

Que, el artículo 5 de la Ley de Turismo considera como actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades: *"a. Alojamiento; b. Servicio de alimentos y bebidas; c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito; d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento; e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones(...)";*

Que, el artículo 15 de la Ley de Turismo señala que el Ministerio de Turismo es el organismo rector de la actividad turística ecuatoriana, y entre sus atribuciones consta preparar las normas técnicas y de calidad por actividad que regirán en todo el territorio nacional;

Que, el artículo 42 de la Ley de Turismo señala que *"Corresponde al Ministerio de Turismo la defensa de los derechos del usuario de servicios turísticos en los términos que señala la Constitución, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y esta Ley";*

Que, el artículo 81 del Reglamento General a la Ley de Turismo establecen: *"(...) Para los efectos que se desprenden de la obligación del Ministerio de Turismo como defensor de los derechos de los usuarios, constituirá el Centro de Protección Turística. Para tal efecto, el Ministerio celebrará los convenios que sean necesarios con las instituciones públicas o privadas con potestades específicas en patrocinio de causas en defensa del consumidor en general y de*

ser procedente con instituciones que ejercen la potestad de sanción en esta materia";

Que, mediante Decreto Ejecutivo Nº 591 de 3 de diciembre de 2018, el Presidente Constitucional de la República del Ecuador, Licenciado Lenin Moreno Garcés, nombró como titular del Ministerio de Turismo a la señora Rosa Enriqueta Prado Moncayo;

Que, mediante Acuerdo Ministerial No. 49 publicado en el Registro Oficial 89 de 27 de noviembre de 2019 se expide el Instructivo Administrativo Sancionador Procesos de Control Turístico en el cual se establece los parámetros de aplicación del procedimiento administrativo sancionador en el marco de la competencia de control que ejercen los distintos funcionarios y servidores del Ministerio de Turismo en todo el territorio ecuatoriano, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente;

Que, mediante Acuerdo Ministerial No. 2020-014 de 08 de junio 2020, se expide el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Turismo, en el cual se establecen las atribuciones y responsabilidades de la Gestión de Protección al Usuario de Servicios Turísticos y una de ellas es: "*(...) Gestionar denuncias y/o quejas de los turistas por incumplimiento y mala prestación de servicios; y, procesarlas de acuerdo al ámbito de su competencia con las instancias correspondientes (...)*"

Que, el Plan Integral de Asistencia al Turista señala que el Ministerio de Turismo recepta denuncias administrativas mediante diferentes canales como su portal web, correo electrónico, teléfono entre otros acerca de la calidad de los servicios que ofertan los establecimientos turísticos debidamente registrados;

Que, mediante informe situacional de denuncias quejas y reclamos a nivel nacional de enero – diciembre 2020, se conoce el estado actual de la gestión institucional de procesos, así como los resultados generados en beneficio de la persona usuaria de servicios turísticos; y ,

En ejercicio de las atribuciones conferidas en el numeral 1 del artículo 154 de la Constitución de la República y el artículo 17 del Estatuto de Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva.

ACUERDA

Expedir el **REGLAMENTO DE DENUNCIAS Y QUEJAS ADMINISTRATIVAS TURÍSTICAS.**

TÍTULO I

ÁMBITO GENERAL, DERECHOS, OBLIGACIONES Y COMPETENCIA

CAPÍTULO I

ÁMBITO GENERAL

Artículo 1.- Objeto.- El presente reglamento tiene como objeto, reglamentar el procedimiento de atención y gestión de denuncias y/o quejas que presenten las personas usuarias de servicios turísticos en contra de los prestadores de servicios turísticos por incumplimiento y/o mala prestación de los mismos.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación.- Éste reglamento deberá ser aplicado por la Dirección de Protección al Usuario de Servicio Turístico o quien haga sus veces, y las Unidades desconcentradas del Ministerio de Turismo.

Artículo 3.- Definiciones.- Para la aplicación del presente Reglamento se deberá tomar en cuenta los siguientes términos y definiciones:

- **Acuerdo directo:** Es aquel al que llegan las partes involucradas de manera directa, el cual se comprometen en dar cumplimiento.

- **Imposibilidad de Acuerdo:** Es aquel cuando las partes involucradas de manera directa, no logran llegar a ningún acuerdo o arreglo que les beneficie.

- **Denuncia:** La denuncia es el acto por el que cualquier persona pone en conocimiento de un órgano administrativo competente, la existencia de un hecho que puede constituir fundamento para la actuación de las administraciones públicas.

- **Denunciado:** Persona natural o jurídica contra la cual se presenta una denuncia porque se le atribuye el haber cometido el incumplimiento y/o mala prestación de un servicio turístico.

- **Denunciante:** Toda persona que denuncia el incumplimiento y mala prestación de un servicio turístico al adquirirlo o utilizarlo.

- **Persona usuaria:** Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios turísticos. Se entenderá como persona usuaria también a la persona consumidora, conforme lo establece la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

- **Proveedor de servicios turísticos:** Toda persona natural o jurídica que desarrolle actividades de distribución o comercialización, así como prestación de servicios turísticos a personas usuarias, por lo que cobra un precio o tarifa.

- **Queja:** Cualquier expresión escrita de insatisfacción que denota molestia o disgusto por parte de la persona usuaria de servicios turísticos de servicios turísticos que desea emitir un descontento por un servicio no recibido o recibido de manera insatisfactoria.

Artículo 4.- Confidencialidad de la información.- Son todos los datos considerados como sensibles, es decir, aquellos que al ser divulgados afecten la intimidad de las personas, cuyo uso indebido, puede generar discriminación, o atenta contra los derechos personalísimos y fundamentales y, en especial aquellos cuyo uso público atente contra los derechos humanos consagrados en la Constitución de la República del Ecuador e Instrumentos Internacionales. Por tanto, la información considerada como sensible reportada por el usuario será confidencial.

CAPITULO II

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Artículo 5.- Derechos del usuario de servicios turísticos - El presente reglamento reconoce y tutela los derechos fundamentales del consumidor establecidos en la Constitución de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil y los establecidos en el artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor que son los siguientes:

1.- Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;

2.- Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;

3.- Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;

4.- Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;

5.- Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;

6.- Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;

7.- Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;

8.- Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;

9.- Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor;

10.- Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención sanción y oportuna reparación de su lesión;

11.- Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan;

12.- Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

Artículo 6.- Obligaciones del consumidor.- De igual manera reconoce y establece las obligaciones de los consumidores especificados en el artículo 5 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor a saber:

1.- Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;

2.- Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;

3.- Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos;

4.- Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

CAPÍTULO III

COMPETENCIA DEL ÓRGANO ADMINISTRATIVO

Artículo 7.- De la Autoridad Nacional de Turismo.- El Ministerio de Turismo es el ente rector de la actividad turística en el territorio ecuatoriano, conforme lo establece la Ley de Turismo, a nivel nacional, en los términos que señala la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y la Ley de Turismo.

Artículo 8.- Competencia de la Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos.- El Ministerio de Turismo, a través de la Dirección de Protección al Usuario de Servicio Turísticos o quien haga sus veces, y las Unidades desconcentradas deberán de acuerdo al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos: "Gestionar denuncias y/o quejas presentadas por los turistas por incumplimiento y mala prestación de servicios; y, procesarlas de acuerdo al ámbito de su competencia con las instancias correspondientes" .

Artículo 9.- Competencia de la Dirección de Acreditación y Control.- Realizar el seguimiento a los procesos administrativos sancionadores llevados a cabo por las unidades desconcentradas; producto del incumplimiento de la normativa técnica y norma de calidad por parte de los prestadores de actividades, modalidades y servicios turísticos.

Artículo 10.- En caso de no resolverse los conflictos mediante las acciones del Ministerio de Turismo, el interesado siempre podrá acceder a los centros de Mediación y Arbitraje, para con sujeción en la Ley de Arbitraje y Mediación, intervenir en esta materia; o podrá acudir a la justicia ordinaria.

TÍTULO II

DE LAS DENUNCIAS Y/O QUEJAS Y EL PROCEDIMIENTO

CAPÍTULO I

RECEPCIÓN DE DENUNCIAS Y/O QUEJAS ADMINISTRATIVAS DE USUARIOS DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Artículo 11.- Recepción de denuncias y/o quejas.- La recepción de las denuncias y/o quejas de usuarios de servicios turísticos se la realiza mediante medios electrónicos y de manera presencial en las diferentes oficinas a nivel nacional, de acuerdo a la circunscripción territorial.

Artículo 12.- Forma de presentación ante el Ministerio de Turismo.- Las personas que ingresan una denuncia y/o queja, deberán presentar su petición de manera escrita la cual podrá ser presentada en las Oficinas del Ministerio de Turismo mediante oficio, formulario de presentación de denuncias; a través de un correo electrónico institucional señalado para el efecto, o mediante la plataforma única de trámites www.gob.ec, la cual debe ir acompañada de los documentos de respaldo que se considere pertinente y justifique el motivo de la queja y/o denuncia

Artículo 13.- Medios escritos.- Las peticiones escritas que se presenten a través de oficio o formulario podrán ser entregados directamente en la oficina matriz del Ministerio de Turismo en la ciudad de Quito o pueden ser remitidas a las Direcciones Zonales u Oficinas Técnicas ubicadas a nivel nacional.

Artículo 14.- Medios electrónicos.- Las peticiones podrán ser receptadas por medios electrónicos implementados por la institución para el efecto, de ser competencia de la institución se le informarán los canales a través de los cuales puede presentar su petición.

Artículo 15.- Registro de denuncias y/o quejas.- Las denuncias y/o quejas que ingresen al Ministerio de Turismo a través de los medios electrónicos o escritos, deberán ser sistematizadas en el formato de matriz de denuncias aprobado por la Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos o quien haga sus veces.

De igual manera, la Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos o quien haga sus veces y Unidades desconcentradas a nivel nacional, deberá llevar un archivo digital o físico actualizado de las denuncias ingresadas a esta Cartera de Estado.

Artículo 16.- Traslado de denuncias y/o quejas.- Las denuncias y/o quejas que por su jurisdicción deben ser gestionadas en territorio, serán trasladadas a la Dirección Zonal u Oficina Técnica correspondiente, así como deberán ser trasladadas desde territorio a Planta Central, mediante memorando.

Las denuncias objeto del traslado deben responder al criterio del domicilio del prestador de servicios turísticos, sin que esto limite a la persona consumidora a presentar su denuncia ante las distintas oficinas a nivel nacional y la agencia tenga un domicilio distinto. Las denuncias que se trasladen deberán gestionarse bajo responsabilidad de cada unidad administrativa hasta su cierre.

CAPÍTULO II

TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS Y/O QUEJAS ADMINISTRATIVAS TURÍSTICAS

Artículo 17.- Contenido de las denuncias y/o quejas.- Todas las denuncias y/o quejas ingresadas al Ministerio de Turismo, escritas o a través de medios electrónicos deberán contar con la siguiente información mínima requerida para gestionarla:

a) Nombres y apellidos de la persona denunciante
b) Número de documento de identidad de la persona que presenta la denuncia
c) Número de contacto del denunciante
d) Dirección de domicilio – ciudad y provincia
e) Correo Electrónico del denunciante
f) Nombres y apellidos del denunciado o nombre del establecimiento
g) Número de documento de identidad o ruc del denunciado en caso de tenerlo.
h) Número de contacto del denunciado y/o correo electrónico
i) Dirección del establecimiento – ciudad y provincia
j) Motivo de la queja y/o denuncia, descripción de los hechos que presuntamente ocasionaron la vulneración de derechos, por incumplimiento y mala prestación de servicios turísticos.
k) Petición
l) Documentos o información que respalden la petición

En el caso que, la denuncia presentada por una persona jurídica de derecho privado en su calidad de usuaria final del servicio turístico deberá adjuntar el nombramiento del representante legal. Por otro lado si la denuncia es presentada a nombre de terceras personas se adjuntará el respectivo poder que acredita dicho mandato.

No se aceptarán denuncias anónimas

Artículo 18.- Verificación del contenido de las denuncias y/o quejas.- Las denuncias y/o quejas gestionadas por el Ministerio de Turismo, a través de la Dirección de Protección al Usuario de Servicio Turísticos o quien haga sus veces deberán contener en lo posible toda la información solicitada en el formulario o los generales de ley, la misma que deberá ser analizada en término máximo de dos días previo a su calificación.

En el caso de no contar con toda la información, se deberá solicitar al denunciante los datos faltantes con el fin de completar la denuncia, para lo que se le concederá dos días término para realizarlo.

En caso que no se complete la información dentro del término establecido, se realizará una insistencia y si el denunciante no responde a la solicitud en el término de tres días, se entenderá como abandono a la denuncia; por lo que no se gestionará la misma y se cerrará el trámite con un informe, que deberá ser suscrito por el/la servidor/a encargado/a del proceso y aprobado por el jefe/a inmediato/a.

Artículo 19.- Calificación de la petición.- Una vez ingresada la denuncia y esta se encuentre completa, se realizará la calificación de la misma por cada unidad competente de su jurisdicción, bajo los siguientes parámetros:

1. Si es competencia del Ministerio de Turismo; y
2. Si los hechos se basan en incumplimiento de oferta, promoción y/o contrato/, o mala prestación de servicios turísticos.

Para la calificación de la denuncia se otorgará el término de tres días, desde que esta fue recibida por el Ministerio de Turismo o desde que fue completada.

Artículo 20.- Casos que no se calificarán.- Las denuncias y/o quejas que no sean competencia de la Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos, deberán ser trasladadas a la Unidad correspondiente del Ministerio de Turismo; o de ser el caso, deberán ser remitidas a la Entidad/Cartera de Estado que corresponda para su atención y seguimiento, para lo cual se contará con término de dos días desde que se ha realizado el análisis de la misma.

Artículo 21.- Calificación de denuncias y quejas.- La calificación de denuncias y/o quejas son aquellas que corresponden a hechos basados en incumplimiento de oferta, promoción y/o contrato/, o mala prestación de servicios turísticos.

Los casos que no correspondan a incumplimiento de oferta, promoción y/o contrato/, o mala prestación de servicios turísticos, deberán ser trasladados al área competente o la entidad que corresponda, para lo que se deberá dar la debida información a la persona denunciante sobre dicho procedimiento y el traslado de su petición, con la finalidad que el usuario pueda dar el respectivo seguimiento o presentar la denuncia.

Artículo 22.-Gestión de la atención de denuncia.- El procedimiento se aplicará a nivel nacional para la gestión de la atención de denuncias y/o quejas, será el aprobado por la Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos o quien haga sus veces.

1.- El denunciante presentará su denuncia a través de correo electrónico, formulario físico u oficio dirigido al Ministerio de Turismo, o sistema único de trámites plataforma GOB.EC. De ser el caso que el denunciante sea una persona jurídica y que en calidad de usuaria presente la denuncia y/o queja, deberá adjuntar la copia del nombramiento del representante legal.

2.- El Ministerio de Turismo, a través de la Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos o quien haga sus veces y Oficinas Técnicas desconcentradas, recibe y revisa la denuncia para analizar si es o no competencia de la Cartera de Estado y la

calificará o no dentro del término de dos días desde que fue recibida la denuncia y reasignará al técnico responsable.

2.1. En el caso de no ser competencia del Ministerio de Turismo: Se pone en conocimiento al denunciante vía correo electrónico u oficio y se deriva al organismo competente para su gestión, siempre y cuando sea en sede administrativa, y no sea un caso que amerite denuncia penal de acción privada. Para la derivación se observará el término de dos días para realizar dicho traslado. Con esta gestión se cerrará la denuncia con un informe que debe estar firmado por el técnico responsable de la denuncia y el Director o Directora Zonal.

2.2. En el caso de ser competencia del Ministerio de Turismo: el técnico responsable realizará la verificación del registro turístico del proveedor de servicios turísticos.

3.- En el caso de verificar que el proveedor de servicios turísticos no cuenta con registro turístico, se remitirá a la Dirección de Acreditación y Control o quien haga sus veces o las Unidades desconcentradas a nivel nacional, según la jurisdicción que corresponda, la cual deberá dar inicio al procedimiento sancionatorio correspondiente; sin perjuicio, que la gestión de denuncias continúe.

La Dirección de Acreditación y Control enviará mensualmente el catastro actualizado a la Dirección de Protección de Servicios Turísticos o quien haga sus veces y a las Unidades desconcentradas a nivel nacional.

4.- En el caso que el establecimiento tenga registro turístico o no, la Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos o quien haga sus veces, y las unidades desconcentradas deberán correr traslado de la denuncia al denunciado, se solicitará respuesta y documentos de respaldo, vía correo electrónico. Se le concederá el término de tres días para dar respuesta a lo solicitado.

En caso que no se reciba respuesta dentro del término concedido, se realizará una insistencia vía correo electrónico para que la parte denunciada remita la respuesta dentro del mismo término concedido de tres días. Si la falta de contestación persiste, se realizará una tercera insistencia a la parte denunciada, vía correo electrónico, otorgado nuevamente tres días término para dar respuesta.

Si pese a las tres insistencias realizadas la parte denunciada no contesta, se convocará a una reunión de trabajo que se realizará dentro del término de cuatro días posteriores, contados a partir que se constate la falta de respuesta por parte del denunciado.

En caso que la parte denunciada no asista a la reunión de trabajo, se dará por terminado el trámite de gestión de denuncias y se realizará el respectivo informe, para lo cual él

técnico o técnica tendrá el término de dos días. Paralelamente, se remitirá con oficio a la Dirección de Acreditación y Control el informe de resultados de la tramitación de la denuncia, con la finalidad que ésta inicie las acciones de control correspondientes.

Se deberán mantener informadas a las partes, particularmente a la denunciada sobre el estado del proceso.

La reunión de trabajo podrá realizarse de manera presencial o a través de videoconferencia.

De igual manera en el caso que la parte denunciante no asista a la reunión de trabajo, se declarará en abandono el trámite y se cerrará con un informe.

La reunión de trabajo podrá ser aplazada por una sola vez, siempre y cuando exista justificación por parte del denunciante o denunciado, la cual deberá presentarse de manera presencial o por correo electrónico, un día antes de la fecha señalada.

Los informes que cierran el trámite de denuncia deberán ser elaborados por el técnico responsable y aprobados por el jefe inmediato superior.

5.- Si el Denunciado remite respuesta a la denuncia y los documentos de respaldo.

Si dentro del término de tres días la persona denunciada ha remitido la respuesta sobre la petición realizada por parte del denunciante. El Ministerio de Turismo deberá poner en conocimiento de ésta respuesta al denunciante dentro del término de dos días mediante correo electrónico.

5.1. En caso que la propuesta del denunciado contenga una respuesta que se considere favorable, se le concederá al denunciante tres días término para pronunciarse sobre su aceptación o no a la propuesta presentada por parte del denunciado.

5.1.1. Si la respuesta del denunciante es positiva, se cerrará el trámite con un informe de resultados, el cual se lo deberá remitir a las partes dentro del término de tres días desde que se recibió la respuesta y se archivará la misma.

5.1.2. Si la respuesta del denunciante es negativa o parcial, se convocará a una reunión de trabajo a las partes, dentro del término de cuatro días una vez recibida la respuesta por parte del denunciante.

5.1.3 Si el denunciante no da contestación dentro del término establecido, se realizará una insistencia y si la falta de contestación persiste se realizará una tercera insistencia; si pese a los tres intentos la parte

denunciante no da contestación se declarará el abandono y se cerrará el trámite con un informe.

5.2. En caso que la respuesta del denunciado se considere negativa o parcial, se convocará a una reunión de trabajo a las partes, dentro del término de cuatro días una vez recibida la respuesta por parte del denunciante.

5.3. Toda funcionaria o funcionario delegado para atender la gestión de denuncias y/o quejas, durante el proceso de atención deberá recordar a la persona denunciante que siempre podrá acceder a otras vías de reclamación.

Articulo 23.- Casos reiterativos a nivel nacional.- En el caso que un proveedor de servicios turísticos tenga más de tres denuncias presentadas sobre incumplimiento de oferta, promoción y/ contrato, o mala prestación de servicios en su contra en el lapso de un año fiscal o menos la Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos o quien haga sus veces y las oficinas técnicas desconcentradas deberán elaborar un informe técnico que contenga la descripción de las denuncias y su resultado, y deberán indicar el motivo por el cual se iniciaron las mismas, que deberán ser calificadas por incumplimiento de contrato o mala prestación de servicios turísticos.

De igual manera se actuará en los casos en los que se reciban denuncias y/o quejas en contra de prestadores de servicios turísticos en los que se identifique, a criterio de la Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos o quien haga sus veces o las oficinas técnicas desconcentradas, prácticas que podrían ir en contra de los derechos de las personas usuarias de servicios turísticos, reconocidos en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Si el informe fue emitido por las Unidades desconcentradas del Ministerio de Turismo se deberá poner en conocimiento a la Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos o quien haga sus veces, para que esta unidad pueda diseñar la estrategia de protección correspondiente. De igual manera, éste informe técnico deberá ser puesto en conocimiento de la Dirección de Acreditación y Control o Unidades desconcentradas para que den inicio al procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente, conforme lo establecido en el marco legal vigente aplicable.

CAPÍTULO III

ACUERDOS DIRECTOS, IMPOSIBILIDAD DE ACUERDO, SEGUIMIENTO Y DE CIERRE DENUNCIAS Y/O QUEJAS ADMINISTRATIVAS TURÍSTICAS

Articulo 24.- Cierre de la Denuncia.- Una denuncia bajo la competencia de la Dirección de Protección al Usuario de Servicio Turístico o quien haga sus veces y de las oficinas técnicas desconcentradas, será cerrada mediante un informe de resultados de

gestión de la denuncia que indique si esta llegó a un acuerdo directo o imposibilidad de acuerdo.

El informe de resultados deberá ser puesto en conocimiento de las partes en el término de dos días que fue celebrada la reunión de trabajo o se recibió la aceptación por escrito de la parte denunciante, y de esta manera se archivará el trámite.

Artículo 25.- Acuerdo directo.- Las denuncias que se cierren por acuerdo directo deberán contener los detalles de los acuerdos alcanzados en el informe de resultados.

Artículo 26.- Imposibilidad de acuerdo.- Si las partes no se han puesto de acuerdo sobre la controversia, significa que la problemática persiste.

La imposibilidad de acuerdo se puede manifestar en la reunión de trabajo realizada, o por la falta de contestación de parte de la denunciada o de la denunciante dentro de los términos señalados.

Artículo 27.- Seguimiento y verificación de acuerdos.- Una vez cerrada la denuncia entre las partes, el funcionario responsable de gestionar la denuncia deberá realizar seguimiento a los acuerdos establecidos en el informe de resultados, que deberán ser cumplidos en un término máximo de treinta días.

Artículo 28.- En el caso de cerrar la denuncia con un informe por imposibilidad de acuerdo, se deberá poner a consideración del denunciante, acudir a otras instancias públicas tales como:

a) Centros de Mediación y Arbitraje; y,

b) Fiscalía o Defensoría del Pueblo.

Artículo 29.- Procedimiento Administrativo Sancionador.- En el caso que el técnico responsable de la gestión de denuncias considere que existe un supuesto incumplimiento a la normativa turística vigente y que afecte a los derechos de las personas usuarias de servicios turísticos, deberá remitir la denuncia, información de respaldo e informe técnico de resultados a la Dirección de Acreditación y Control o quien haga sus veces o a las Unidades desconcentradas del Ministerio de Turismo para que estas inicien el procedimiento administrativo sancionador correspondiente.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.- Publíquese en la página web del Ministerio de Turismo el presente Acuerdo Ministerial, solicitud que será realizada por la Coordinación General Jurídica.

Segunda.- El presente Acuerdo Ministerial entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial. La solicitud de publicación será realizada por la Coordinación General Jurídica.

Comuníquese y publíquese.-

Dado y firmado en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, el 03 de mayo de 2021.

Firmado electrónicamente por:
ROSA ENRIQUETA PRADO MONCAYO

Rosa Enriqueta Prado Moncayo
MINISTRA DE TURISMO

MINISTERIO DE TURISMO

ACUERDO MINISTERIAL No. 2021 - 011

Que, conforme lo establecido en el artículo 24 y en el numeral 2 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador, se reconoce y garantizará a las personas el derecho a una vida digna que asegure, entre otros, el descanso y ocio, así como el derecho al esparcimiento, los cuales pueden ser ejercidos a través de las distintas actividades turísticas establecidas conforme a la Ley;

Que, el artículo 52 de la Carta Magna dispone: "*Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características*";

Que, el artículo 15 de la Ley de Turismo, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 733 de 27 de diciembre de 2002, determina al Ministerio de Turismo como el organismo rector de la actividad turística ecuatoriana, estará dirigido por el Ministro/a, quien tendrá entre otras, la siguiente atribución: "*1. Preparar las normas técnicas y de calidad por actividad que regirán en todo el territorio nacional*";

Que, el artículo 16 de la Ley de Turismo, prescribe: "*Será de competencia privativa del Ministerio de Turismo, en coordinación con los organismos seccionales, la regulación a nivel nacional, la planificación, promoción internacional, facilitación, información estadística y control del turismo, así como el control de las actividades turísticas, en los términos de esta Ley";*

Que, el artículo 52 de la Ley de Turismo establece los instrumentos de carácter general, para el efectivo control de la actividad turística;

Que, los literales d) y e) del artículo 43 del Reglamento General a la Ley de Turismo determinan las definiciones de las actividades de operación e intermediación turística, las cuales deben ajustarse a la situación del turismo a nivel mundial, así como a la realidad comercial y del mercado;

Que, el artículo 44 del Reglamento General a la Ley de Turismo establece: "*Sin perjuicio de las normas de carácter general contenidas en este reglamento, sobre la base de las definiciones contenidas en este capítulo, únicamente el Ministerio de Turismo de forma privativa, a través de acuerdo ministerial, expedirá las normas técnicas y reglamentarias que sean requeridas con el objeto de establecer las particularidades y la clasificación de las actividades de turismo definidas en este reglamento y sus respectivas modalidades. La*

potestad asignada en este artículo es intransferible. Las entidades del régimen seccional autónomo o dependiente no expedirán normas técnicas, ni de calidad sobre actividades o establecimientos turísticos, no definirán actividades o modalidades turísticas ni establecerán sujetos pasivos o responsables sin que sean establecidos por el Ministerio de Turismo";

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 591, de fecha 03 de diciembre de 2018, el Lcdo. Lenín Moreno Garcés, Presidente Constitucional de la República del Ecuador, designa como Ministra de Turismo a la señora Rosa Enriqueta Prado Moncayo.

Que, mediante Acuerdo No. 021 de 29 de abril de 2016, publicado en el Registro Oficial No. 783 de 24 de junio 2016, se expidió el Reglamento de Operación e Intermediación Turística, cuyo objeto es regular las actividades de operación e intermediación turística, las cuales se encuentran contenidas en la Ley de Turismo y su reglamento;

Que, la pandemia de COVID-19 ha impactado duramente al desarrollo del turismo a nivel mundial, produciendo cambios sustanciales en el comportamiento del viajero tanto nacional como internacional, por lo que las actividades de intermediación y operación, así como la normativa que las regula en el país, deben ajustarse a los requerimientos de la nueva demanda turística generada a consecuencia de la emergencia sanitaria global;

Que, en el foro denominado "Desafíos de la Operación Turística en el Ecuador", organizado por esta Cartera de Estado el 19 de noviembre de 2020, una de las conclusiones principales alcanzadas en dicho evento público fue la necesidad de reformar el Reglamento de Operación e Intermediación Turística, en razón de los cambios y afectaciones producidos por la pandemia al sector turístico nacional;

Que, en las reuniones de trabajo que se mantuvieron con los representantes de la industria turística para revisar la procedencia de la derogatoria del Reglamento General de Actividades Turísticas, se vio la necesidad de recoger determinadas disposiciones de dicho instrumento en el Reglamento de Operación e Intermediación Turística;

Que, le corresponde al Ministerio de Turismo la defensa de los derechos del usuario de servicios turísticos en los términos que señala la Constitución, y la Ley de Turismo; y,

En ejercicio de las facultades que le confieren los artículos 151 y 154 numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador, el artículo 15 de la Ley de Turismo; y, el artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva.

Acuerda:

Expedir el

REGLAMENTO DE OPERACIÓN E INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

TÍTULO I

CAPITULO I

DEL OBJETO Y ÁMBITO

Artículo 1.- Objeto.- El presente reglamento regula las actividades de operación e intermediación turística, las cuales se encuentran contenidas en la Ley de Turismo y su reglamento.

Artículo 2.- Ámbito.- Las disposiciones del presente reglamento son de aplicación y observancia obligatoria a nivel nacional.

Artículo 3.- Definiciones.- Para la aplicación del presente reglamento se tendrá en cuenta las siguientes definiciones:

1. Agencias de viajes.- Son consideradas agencias de viajes las compañías sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, en cuyo objeto social conste el desarrollo profesional de las actividades turísticas de intermediación y operación turística, dirigidas a la prestación de servicios en forma directa o como intermediación, utilizando en su accionar medios propios o de terceros.

2. Canal virtual.- Medio tecnológico de operación y comunicación en línea (on line), que permite el intercambio de información, sobrepasando las barreras físicas de contacto.

3. Comercialización virtual.- Conjunto de procesos mediante los cuales un servicio o un producto son puestos a disposición del consumidor a través de canales virtuales.

4. Enganchador.- Persona que se dedica a comercializar y promocionar de forma invasiva, en espacios públicos, los servicios turísticos; estas personas también podrán ser llamadas flayeros, jaladores, promotores informales.

5. Paquete turístico.- Conjunto de servicios turísticos, prediseñado o ajustado a solicitud del cliente, a un precio preestablecido, operado dentro o fuera del territorio nacional y comercializado por una agencia de servicios turísticos.

6. Ramas de conocimiento afines a la operación e intermediación turística.- Se refieren a conocimientos reconocidos mediante el Sistema Ecuatoriano de Educación Superior, conforme a lo establecido en la Clasificación Internacional Normalizada de

Educación de la UNESCO de 2013 (C.I.N.E 2013), en los siguientes campos de educación:

Campo Específico	Campo Detallado
101 Servicios personales	1015 Viajes, turismo y actividades recreativas
041 Educación comercial y Administración	34 Educación comercial y administración.

7. Viaje.- Desplazamiento de una persona a un lugar fuera de su lugar de residencia habitual, que dura desde el momento de su salida hasta su regreso.

8. Visitas.- Hace referencia a una estancia en un lugar visitado durante un viaje.

CAPITULO II

DERECHOS Y OBLIGACIONES

Artículo 4.- Derechos del usuario.- Los usuarios tendrán los siguientes derechos:

1. Recibir los servicios pactados dentro del contrato de servicios turísticos;

2. Conocer de forma clara, precisa y oportuna los términos y alcances de los servicios contratados, precautelando los detalles que garanticen la satisfacción del usuario;

3. Conocer de forma previa las políticas y procedimientos de cobro, cancelación y reembolso que apliquen a los servicios contratados;

4. Recibir un trato cordial por parte de la empresa contratada;

5. Exigir copia del contrato y/u orden de servicio física o electrónica de los servicios contratados;

6. Exigir un número de emergencia disponible para comunicarse en caso de percances durante la vigencia de los servicios contratados;

7. Recibir en óptimas condiciones de funcionamiento y seguridad los equipos proporcionados por las agencias de servicios turísticos para la práctica de la actividad;

8. Denunciar ante la Autoridad Nacional de Turismo cualquier irregularidad de los servicios contratados; y,

9. Ser informados de las políticas y procedimientos determinados por las agencias de servicios turísticos para la prestación del servicio.

Artículo 5.- Obligaciones del usuario.- Los usuarios tendrán las siguientes obligaciones:

1. Proporcionar la información y documentación requerida por las agencias de servicios turísticos de acuerdo a los servicios contratados;

2. Cumplir y acatar las condiciones particulares pactadas con las agencias de servicios turísticos;

3. Pagar el valor acordado con la agencia de servicios turísticos de acuerdo a las políticas y procedimientos de pago;

4. Procurar que los equipos proporcionados por las agencias de servicios turísticos sean entregados en las mismas condiciones en las cuales se los receptó, salvo situaciones de fuerza mayor o caso fortuito;

5. Acatar las normas de seguridad impartidas por el personal de las agencias de servicios turísticos;

6. Informar a la agencia de servicios turísticos contratada sobre particularidades (estado de salud, discapacidad, enfermedad, entre otros) a ser consideradas durante la prestación del servicio contratado, con la finalidad de evitar riesgos al turista; y,

7. Cumplir con los horarios y lugares preestablecidos por la agencia de servicios turísticos para el desarrollo de los servicios contratados.

Artículo 6.- Derechos de las agencias de servicios turísticos.- Las agencias de servicios turísticos tendrán los siguientes derechos:

1. Determinar políticas de cobro y tarifas para la prestación de sus servicios;

2. Cancelar unilateralmente el contrato suscrito con el usuario cuando éste no ha cumplido con el pago pactado;

3. Contar con la confirmación sea física o virtual de los servicios contratados con sus proveedores;

4. Exigir información oportuna por parte de su proveedor en caso de existir contingente o variación en el servicio contratado. Así como, contar con un número de emergencia por parte del proveedor del servicio; y,

5. Acceder a programas, beneficios e incentivos promovidos por la Autoridad Nacional de Turismo.

Artículo 7.- Obligaciones de las agencias de servicios turísticos.- Las agencias de servicios turísticos tendrán las siguientes obligaciones:

1. Proporcionar sus servicios conforme a lo establecido en la Ley de Turismo y reglamentos;

2. Obtener el Registro de Turismo y Licencia Única Anual de Funcionamiento;

3. Exhibir en un lugar visible, del espacio físico donde realice sus actividades, el Registro de Turismo y la Licencia Única Anual de Funcionamiento;

4. Contar con equipamiento en buen estado de funcionamiento en el espacio físico para atender al usuario;

5. Proporcionar información veraz en todo tipo de publicidad;

6. Contratar servicios turísticos formales con proveedores debidamente registrados ante la entidad de control sean estos directos o indirectos;

7. Establecer contratos escritos y/u orden de servicio con proveedores de servicios turísticos;

8. Establecer contratos escritos y/u orden de servicio de los servicios contratados con el usuario final;

9. Proveer de información veraz y detallada al cliente sobre los servicios contratados, en la cual deben constar los alcances y excepciones que permitan a éste un adecuado disfrute de lo contratado;

10. Cumplir de forma idónea con los servicios contratados por el cliente;

11. Entregar al cliente una orden de servicio física y/o electrónica de los servicios contratados y pagados, en el que consten:

a. El servicio contratado a detalle;

b. Número de contacto telefónico habilitado 24 horas y dirección en el punto de destino donde se le proporcionará al usuario asistencia por los servicios turísticos contratados;

c. Nombres de los proveedores de servicios y su categoría, alcance y excepciones, así como políticas generales de prestación del servicio; y,

d. Políticas de cobro, cancelación y reembolso que apliquen a los servicios contratados.

12. Entregar un número de contacto de emergencia disponible para el cliente, habilitado 24 horas al día, los 7 días de la semana, para el caso de servicios, productos y paquetes turísticos en curso;

13. Facilitar y acogerse en todo momento a las inspecciones que la autoridad competente realice;

14. Denunciar ante la Autoridad Nacional de Turismo a proveedores informales de servicios turísticos;

15. Contratar a proveedores de servicios turísticos que cuenten con los permisos de funcionamiento turísticos vigentes; y,

16. Las agencias de servicios turísticos que contraten los servicios de un representante de ventas (comisionista), serán las responsables de la gestión comercial realizada por el mismo y asumirán cualquier tipo de inconveniente presentado en dicha gestión.

TÍTULO II

DEL REGISTRO, LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO E IDENTIFICACION

CAPÍTULO I

REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO

Artículo 8.- Requisitos para obtención del Registro de Turismo.- Las personas jurídicas, previo a iniciar el proceso de registro de las agencias de servicios turísticos ante la Autoridad Nacional de Turismo o ante el gobierno autónomo descentralizado que cuente con esta competencia, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

a) Registro Único de Contribuyentes (RUC);

b) Documento Constitutivo de la compañía debidamente aprobada por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, en la que conste como su objeto social el desarrollo profesional de las actividades turísticas de intermediación y operación turística;

c) Nombramiento vigente del o los representantes legales, debidamente inscrito ante la autoridad correspondiente; y,

d) Permiso de uso de suelo o su equivalente.

No se exigirá al usuario los documentos físicos cuando estos puedan ser obtenidos en línea por la Autoridad Nacional de Turismo.

Artículo 9.- Del procedimiento de registro e inspección de agencias de servicios turísticos.- El procedimiento para el registro e inspección de una agencia de servicios turísticos será el siguiente:

a) La Autoridad Nacional de Turismo contará con una herramienta digital de uso obligatorio para el registro de las agencias de servicios turísticos;

b) Para el registro, la persona jurídica deberá seguir los pasos del sistema digital que será establecido por la Autoridad Nacional de Turismo. Al finalizar el proceso, el sistema emitirá un certificado de registro de la agencia de servicios turísticos.

c) La inspección para verificar la veracidad de la información consignada en el sistema digital para la obtención del Registro de Turismo, se la realizará de manera posterior a la emisión de dicho Registro.

d) La Autoridad Nacional de Turismo o el gobierno autónomo descentralizado que cuente con facultad de control, realizará inspecciones de verificación y/o control a las agencias de servicios turísticos. Al final de la inspección, se emitirá un acta suscrita entre el funcionario de la Autoridad Nacional de Turismo o del gobierno autónomo descentralizado, y el propietario, representante legal, administrador o encargado de la

agencia de servicios turísticos, donde se dejará constancia de la diligencia realizada. Una copia de esta acta será entregada a la agencia de servicios turísticos; y,

e) En caso de que los resultados de la inspección, determinen que la agencia no consignó información veraz al registrarse o posteriormente en caso de reclasificaciones, la Autoridad Nacional de Turismo o los gobiernos autónomos descentralizados a los que se les haya transferido la competencia de control, impondrán las sanciones establecidas en la Ley de Turismo.

CAPITULO II

PROCEDIMIENTO DE LICENCIAMIENTO

Artículo 10.- Del procedimiento y requisitos de la Licencia Anual de Funcionamiento.- Para el proceso de licenciamiento de las agencias de servicios turísticos, la Autoridad Nacional de Turismo o el gobierno autónomo descentralizado al cual se le haya transferido esta competencia, deberá solicitar como requisito indispensable el certificado de Registro de Turismo y los demás que sean requeridos conforme a la normativa vigente, de ser el caso.

El procedimiento de obtención de la Licencia Única Anual de Funcionamiento será realizado obligatoriamente mediante la herramienta en línea de la Autoridad Nacional de Turismo, o de acuerdo al procedimiento establecido por el gobierno autónomo descentralizado al cual se le haya transferido la competencia, según corresponda.

Los requisitos para obtener la Licencia Única Anual de Funcionamiento, a parte del Registro de Turismo serán los siguientes:

a) Pago efectuado por concepto de renovación de Licencia Única Anual de Funcionamiento, de ser el caso; y

b) Estar al día en el pago de las obligaciones previstas en la Ley de Turismo y normativa pertinente.

No se exigirá al usuario los documentos físicos cuando estos puedan ser obtenidos en línea por la Autoridad Nacional de Turismo o el gobierno autónomo descentralizado del caso.

Una vez obtenida la Licencia Única Anual de Funcionamiento según el procedimiento establecido, se deberá contar con dicho documento para su exhibición, en un lugar que sea visible para el cliente.

En el caso de que el gobierno autónomo descentralizado no cuente con una herramienta informática para el registro y licenciamiento de las agencias de servicios turísticos, la Autoridad Nacional de Turismo otorgará un enlace a su herramienta digital con el fin de mejorar los procesos y dar cumplimiento a lo establecido en el presente reglamento.

En caso de que el gobierno autónomo descentralizado cuente con una herramienta informática, el mismo deberá enlazarlo con el de la Autoridad Nacional de Turismo.

Artículo 11.- De la identificación de la agencia de servicios turísticos.- La agencia de servicios turísticos deberá contar con un letrero visible en la parte exterior del establecimiento, que le identifique claramente ante los clientes, turistas, autoridades y público en general.

Para el caso de las agencias de servicios turísticos que presten sus servicios en lugares de coworking, oficinas compartidas o islas de centros comerciales, se podrá omitir la obligación del letrero exterior referida en el inciso anterior. No obstante, deberá contar con una identificación o letrero interno que permita a los usuarios, autoridades y público en general reconocerla con claridad.

El incumplimiento de la presente disposición, dará lugar a las sanciones establecidas en la normativa correspondiente.

TITULO III

DE LA INTERMEDIACION, OPERACION, DE LAS AGENCIAS DE SERVICIOS TURISTICOS Y DEL REPRESENTANTE DE VENTAS

CAPITULO I

DE LA INTERMEDIACION Y OPERACIÓN

Artículo 12.- Intermediación.- Es aquella gestión comercial de mediación, organización y venta de servicios turísticos efectuada entre el consumidor final y los proveedores de los servicios turísticos, comercializados de forma individual o en paquetes turísticos.

Para propósitos de este reglamento la actividad de intermediación turística podrá realizarse únicamente a través de agencias de servicios turísticos.

Artículo 13.- Operación.- Son aquellas diversas formas de organización, desarrollo y ejecución directa de viajes y visitas turísticas a nivel nacional, que incluye la provisión de servicios turísticos propios y/o de terceros.

CAPÍTULO II

DE LAS AGENCIAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Artículo 14.- Las Agencias de Servicios Turísticos ostentarán una sola clasificación y serán identificadas como "Agencias de Viajes".

Podrán realizar todas las actividades propias de la intermediación y operación turística, relacionadas con el turismo emisivo y/o receptivo, pudiendo especializarse en los segmentos que convengan a sus intereses comerciales.

La clasificación determinada en el presente artículo es aplicable en el territorio ecuatoriano.

Artículo 15.- Se consideran actividades propias de las agencias de viajes, las siguientes:

a) Organizar, desarrollar y operar directamente, paquetes turísticos, viajes y visitas turísticas en el país.

b) Elaborar, organizar y comercializar servicios y/o paquetes turísticos prestados dentro del país y en el exterior.

c) Comercializar en el exterior servicios turísticos prestados en el país.

d) Intermediar en la reserva y venta de servicios de transporte turístico terrestre, marítimo, fluvial y aéreo, locales o internacionales, prestados dentro y fuera del territorio nacional;

e) En el caso de las agencias de viajes que cuenten con licencia IATA, la consolidación de pasajes aéreos requeridos por parte de las agencias de viajes que no cuentan con dicha licencia.

f) Efectuar la reserva, adquisición y venta de alojamiento y servicios turísticos, boletos o entradas a todo tipo de espectáculos, museos, monumentos y áreas protegidas, en el país y en el exterior.

g) Representar a las empresas de transporte turístico aéreo, terrestre, marítimo y fluvial, alojamientos y operadores turísticos que no operen en el país.

h) Representar a otras agencias de viajes nacionales o extranjeras, en otros domicilios diferentes al de la sede principal de la representada, para la venta de servicios turísticos;

i) Alquilar y fletar aeronaves, barcos, autobuses, trenes y otros medios de transporte para la prestación de servicios turísticos;

j) La tramitación y asesoramiento a los viajeros para la obtención de los documentos de viaje necesarios;

k) La entrega de información turística y difusión de material de promoción turística;

l) La intermediación en la venta de pólizas de seguros inherentes a la actividad turística;

m) El alquiler de implementos y equipos destinados a la práctica de actividades de turismo de aventura y especializado; y,

n) La intermediación en la venta de paquetes turísticos que incluyan cursos internacionales de intercambio, congresos y convenciones.

Artículo 16.- Requisitos para las agencias de servicios turísticos.- Las agencias de servicios turísticos, deberán cumplir con los siguientes requisitos para su funcionamiento:

a) Contar con un espacio físico para el desarrollo de sus actividades comerciales y administrativas, el mismo que deberá ser obligatoriamente local comercial u oficina, con la posibilidad de poder operar en lugares de coworking, oficinas compartidas o islas de centros comerciales. Queda prohibido el uso de viviendas de forma general;

b) Al menos el 30% del personal deberá contar con título profesional en turismo, ramas afines o certificado en competencias laborales en intermediación, operación, hospitalidad o las que determine la Autoridad Nacional de Turismo; también se contarán como válidos los cursos dictados o avalados por la Autoridad Nacional de Turismo, así como la experiencia certificada de al menos seis años continuos en actividades turísticas; y,

c) Al menos el 20% del personal deberá acreditar mínimo el nivel B1 de conocimiento de al menos un idioma extranjero de acuerdo al Marco Común Europeo para las Lenguas, y a lo establecido por este reglamento y demás disposiciones que emita la Autoridad Nacional de Turismo.

Para efectos de control, la agencia de servicios turísticos deberá contar con un expediente físico que evidencie el cumplimiento de los requisitos solicitados en este artículo. Dicho expediente podrá ser solicitado por el inspector de control de la Autoridad Nacional de Turismo o del gobierno autónomo descentralizado al que se le haya transferido esa competencia, de no contar con dicho expediente será sancionado conforme a lo establecido por la Ley de Turismo y su reglamento.

Artículo 17.- Prohibición.- Se prohíbe a las agencias de servicios turísticos contratar los servicios turísticos de personas naturales y/o jurídicas que no se encuentren registradas ante la Autoridad Nacional de Turismo. El incumplimiento a esta disposición será sancionado conforme a normativa turística en vigencia.

Artículo 18.- Prestación de la totalidad de los servicios.- Las agencias de servicios turísticos están obligadas a prestar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados, dentro de las condiciones y características estipuladas. Solo la fuerza mayor les eximirá de esta obligación.

Artículo 19.- Sustitución de servicios.- Las agencias de servicios turísticos brindarán siempre a sus clientes, la posibilidad de optar por el reembolso de lo no utilizado o por la sustitución con otro servicio de similares características, siempre que este hecho se haya producido por causa o responsabilidad de la agencia de servicios turísticos. Si por esta sustitución el servicio resultare de inferior categoría, la agencia deberá reembolsar la diferencia.

CAPÍTULO III

DEL REPRESENTANTE DE VENTAS DE LAS AGENCIAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Artículo 20.- Representante de ventas.- Es la persona natural que se dedica a la gestión comercial de productos o servicios de las agencias de servicios turísticos, actuando como agente comisionista, actividad por la que recibe un valor pactado previamente, sobre la que declara impuestos.

El representante de ventas, será responsable solidariamente con la agencia de servicios turísticos por la actividad realizada, el cual deberá estar sujeto a este reglamento y demás normativa pertinente. El incumplimiento de esta disposición, será sancionado conforme a lo establecido por la Ley de Turismo.

Artículo 21.- Requisitos para el representante de ventas.- La agencia de servicios turísticos que requiera de un representante de ventas, obligatoriamente deberá solicitar los siguientes requisitos:

a) Título profesional en turismo o ramas afines, o certificación en competencias laborales en intermediación turística;

b) Registro Único de Contribuyentes (RUC) donde se especifique que está facultado para ejercer la actividad de comisionista;

c) Suscribir un contrato entre el comisionista y la agencia de servicios turísticos que contengan como mínimo: datos generales de los intervinientes, políticas de la agencia, condiciones de la prestación del servicio, derechos, obligaciones y responsabilidades, entre otros; y,

d) Experiencia probada de al menos tres años en agencias de servicios turísticos con su respectivo respaldo.

La agencia de servicios turísticos que haya contratado a un representante de ventas deberá contar con el expediente que contenga todos los requisitos descritos en este artículo, de no cumplir con esta disposición se aplicarán las sanciones establecidas en la Ley de Turismo.

La agencia de servicios turísticos deberá garantizar la capacitación del representante de ventas con respecto a los productos, servicios y/o paquetes turísticos, condiciones y demás información requerida para que el representante de ventas pueda comercializar los productos, sin que genere confusión o engaño al cliente.

El representante de ventas no podrá realizar de manera directa actividades de operación e intermediación turística.

TITULO IV

CANALES DE COMERCIALIZACION

CAPITULO I

COMERCIALIZACION VIRTUAL, COMERCIALIZACION CON TERCEROS Y PROHIBICION DE COMERCIALIZACION

Artículo 22.- De la comercialización virtual.- Las agencias de servicios turísticos podrán comercializar sus productos a través del canal virtual. El diseño del canal virtual deberá incluir al menos lo siguiente:

1. Identificación de Registro de Turismo y Licencia Única Anual de Funcionamiento.

2. Dirección física, electrónica y número de teléfono de contacto de la agencia;

3. Seguridad en la interfaz para compras en línea;

4. Medidas de seguridad y protección para los datos personales de los clientes;

5. Declaración de responsabilidad ante cualquier situación derivada de la transacción on line o por el incumplimiento en los servicios/productos/paquetes turísticos contratados;

6. Políticas de cobro, cancelación y reembolso claras; y,

7. Número de teléfono de contacto para asistencia al cliente.

Artículo 23.- De la comercialización virtual con terceros.- Las agencias de servicios turísticos que hagan uso de canales de comercialización de terceros para proporcionar sus servicios y/o productos turísticos, serán responsables por la veracidad de la información provista por estos canales, así como, por el cumplimiento de servicios y/o productos turísticos que el cliente contrate a través de los mismos.

En caso de que la agencia de servicios turísticos forme parte de la red de establecimientos afiliados a canales virtuales, ya sean estos domiciliados o no en el Ecuador, haciendo uso de la interfaz de estos para la venta por intermediación de servicios y/o productos turísticos en el medio electrónico, la responsabilidad será de la agencia de servicios turísticos.

En caso de realizar algún cambio de información, la agencia de servicios turísticos deberá actualizar dicha información en los medios de comercialización que utilice, así como, en la herramienta digital de la Autoridad Nacional de Turismo.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- La Autoridad Nacional de Turismo deberá coordinar con los gobiernos autónomos descentralizados que ejerzan la competencia de control turístico, para el correcto ejercicio de la actividad de operación e intermediación turística.

SEGUNDA.- Se prohíbe expresamente la realización de actividades de operación e intermediación turística a través de enganchadores, así como, a personas naturales o jurídicas que brinden el servicio de alojamiento, alimentos y bebidas, y transporte turístico.

TERCERA.- Los establecimientos que realicen actividades turísticas, que hagan uso de canales de comercialización de terceros para proporcionar sus servicios y/o productos turísticos, serán responsables por la veracidad de la información provista por estos canales, así como, por el cumplimiento de servicios y/o productos turísticos que el cliente contrate a través de los mismos. Todo establecimiento turístico para utilizar los canales de comercialización deberá contar con su Registro de Turismo y Licencia Única Anual de Funcionamiento, caso contrario se sancionará de acuerdo a lo establecido en la Ley de Turismo.

CUARTA.- Para las personas que cuenten con un título profesional en turismo y/o ramas afines, la Autoridad Nacional de Turismo acreditará como válidos los certificados de aprobación de los niveles requeridos en el idioma extranjero al momento de la obtención del título respectivo.

Para las personas cuya lengua materna no es el español, la Autoridad Nacional de Turismo acreditará dicho conocimiento como dominio de otro idioma.

QUINTA.- Las agencias de servicios turísticos deberán usar obligatoriamente la marca turística en sus herramientas digitales y otro tipo de publicidad, conforme lo establecido en el manual de aplicación de uso de marca de la autoridad competente.

SEXTA.- La agencia de servicios turísticos, deberá informar mediante el mecanismo establecido por la Autoridad Nacional de Turismo la contratación del representante de ventas.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- La Autoridad Nacional de Turismo desarrollará e implementará el sistema informático que permitirá el registro de las agencias de servicios turísticos conforme las disposiciones del presente Reglamento, en el término de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de vigencia de este instrumento. Hasta ello se continuará con el proceso de registro habitual.

SEGUNDA.- Una vez que la herramienta digital se encuentre adecuada a la nueva clasificación única establecida, las personas jurídicas que actualmente ejerzan las actividades de operación e intermediación turística tendrán plazo hasta el 31 de

diciembre de 2021 para actualizar su registro ante la Autoridad Nacional de Turismo, de acuerdo a la nueva clasificación.

TERCERA.- Para las personas jurídicas que actualmente ejerzan las actividades de operación e intermediación turística, se les concederá plazo hasta el 31 de diciembre de 2021 para que cumplan con los requisitos de orden físico, operativo y legal ante la Autoridad Nacional de Turismo.

DISPOSICIONES DEROGATORIAS

PRIMERA.- Deróguese el Acuerdo Ministerial No. 021 de 29 de abril de 2016, publicado en el Registro Oficial No. 783 de 24 de junio 2016.

SEGUNDA.- Deróguese cualquier disposición de igual o inferior jerarquía que se oponga al presente Reglamento.

DISPOSICIÓN FINAL

ÚNICA.- Este reglamento entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en la ciudad de Quito, D.M., a 03 de Mayo de 2021.

Firmado electrónicamente por:
ROSA ENRIQUETA PRADO MONCAYO

Rosa Prado Moncayo
MINISTRA DE TURISMO

Yacuambi GOBIERNO MUNICIPAL INTERCULTURAL Y BIODIVERSO

CONCEJO MUNICIPAL

PRIMERA REFORMA A LA ORDENANZA QUE REGULA LAS TASAS DE ALQUILER DE MAQUINARIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN YACUAMBI A LAS PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS DE DERECHO PRIVADO.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Yacuambi ha evidenciado la gran necesidad de los habitantes Yacuambeños, quienes carecen de maquinaria pesada para el uso privado, en la realización de mejoras a sus propiedades, tales como movimientos de tierra, minado de material pétreo, cargada y desalojos de materiales, apertura y ampliación de caminos de tercer orden, terraplenes, excavaciones para proyectos de vivienda y de fomento productivo, construcción de pequeñas guardarrayas, peceras para desarrollar la labor de piscicultura, y otras actividades que conllevan al desarrollo y a mejorar la calidad de vida de quienes habitan en este cantón; además es necesario fortalecer la auto sustentabilidad de la institución municipal, tal como la expresa la Constitución de la República del Ecuador y el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización; es así que el Concejo Municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Yacuambi considera necesario expedir una norma legal que permita la implementación de tasas para el alquiler de la maquinaria pesada de la institución municipal a favor de las personas naturales o jurídicas de derecho privado.

EL CONCEJO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN YACUAMBI

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 270 de la Constitución de la República del Ecuador establece que *"Los gobiernos autónomos descentralizados generarán sus propios recursos financieros y participarán de las rentas del Estado, de conformidad con los principios de subsidiariedad, solidaridad y equidad*";

Que, la Constitución de la República en el artículo 238 determina que "*Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana*";

Que, la misma Constitución de la República en su artículo 240 dispone que "*Los gobiernos autónomos descentralizados de las regiones, distritos metropolitanos, provincias y cantones tendrán facultades legislativas en el ámbito de sus competencias y jurisdicciones territoriales*";

Que, el artículo 7 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización respecto de la facultad normativa de los GADs dispone que "*Para el pleno ejercicio de sus competencias y de las facultades que de manera concurrente podrán asumir, se reconoce a los consejos regionales y provinciales, concejos metropolitanos y municipales, la capacidad para dictar normas de carácter general a través de ordenanzas, acuerdos y resoluciones, aplicables dentro de*

su circunscripción territorial. El ejercicio de esta facultad se circunscribirá al ámbito territorial y a las competencias de cada nivel de gobierno, y observará lo previsto en la Constitución y la Ley ";

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 57 del COOTAD, son atribuciones del Concejo Municipal, entre otras las siguientes: *"a) El ejercicio de la facultad normativa en las materias de competencia del gobierno autónomo descentralizado municipal, mediante la expedición de ordenanzas cantonales, acuerdos y resoluciones; c) Crear, modificar, exonerar o extinguir tasas y contribuciones especiales por los servicios que presta y obras que ejecute";*

Que, el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Yacuambi, dispone de maquinaria pesada que puede ser alquilada a personas naturales o jurídicas de derecho privado, en la ejecución de trabajos relacionadas con las características que posee la maquinaria municipal;

Que, el Art. 172 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), en su parte pertinente determina: " Ingresos propios de la gestión.- Los gobiernos autónomos descentralizados regional, provincial, metropolitano y municipal son beneficiarios de ingresos generados por la gestión propia, y su clasificación estará sujeta a la definición de la ley que regule las finanzas públicas. Son ingresos propios los que provienen de impuestos, tasas y contribuciones especiales de mejoras generales o específicas; los de venta de bienes y servicios; los de renta de inversiones y multas; los de venta de activos no financieros y recuperación de inversiones; los de rifas, sorteos, entre otros ingresos. (...) La aplicación tributaria se guiará por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, transparencia y suficiencia recaudatoria";

Que, las tasas por el alquiler de la maquinaria pesada, generarán ingresos económicos a favor de la institución, los mismos que serán invertidos en el mantenimiento de la misma; y,

Que, es deber del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Yacuambi, la prestación de servicios públicos, para fomentar el desarrollo productivo y mejorar la calidad de vida de todos los ciudadanos que habitan en el cantón.

Que, la "**ORDENANZA QUE REGULA LAS TASAS DE ALQUILER DE MAQUINARIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN YACUAMBI A LAS PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS DE DERECHO PRIVADO"**, fue conocida y analizada en primer debate en la sesión ordinaria de fecha 05 de diciembre de 2017; y, aprobado en segundo debate en la sesión ordinaria del 30 de enero de 2018, respectivamente por el Concejo Cantonal de Yacuambi.

En uso de la facultad legislativa prevista en el artículo 264 de la Constitución de la República del Ecuador, en armonía con lo dispuesto en los artículos 7 y 57 literales a, b, y c del Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización.

Expide:

LA PRIMERA REFORMA A LA ORDENANZA QUE REGULA LAS TASAS DE ALQUILER DE MAQUINARIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN YACUAMBI A LAS PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS DE DERECHO PRIVADO.

Art. 1.- Sustitúyase el inciso segundo del Artículo 6 por el siguiente: El servicio de alquiler de maquinaria se dará, siempre que exista disponibilidad de la maquinaria

Art. 2.- sustitúyase el Artículo 7 por el siguiente: El costo de las tasas por el alquiler de la maquinaria, se regirá en base a la siguiente tabla, incluido el IVA.

MAQUINARIA							PLACA ACTUAL	COSTO ALQULER POR HORA (S)
N°	*MARCA*	CLASE	AÑO FABRIC.	MOTOR	CHASIS	COLOR		
1	HINO 500	VOLQUETE	2009	J08CTT34963	JHDGH1JGU9XX1146	AMARILLO	ZMA1007	**20,00**
2	HINO 700	VOLQUETE (MULA)	2010	E13CTM15139	JHDFS1ELVAXX14649	AMARILLO	ZMA0163	**25,00**
3	HINO 700	VOLQUETE (MULA)	2010	E13CTM15196	JHDFS1ELVAXX14738	AMARILLO	ZMA0162	**25,00**
4	MERCEDEZ BENZ	VOLQUETE	2004	37798410623554	9BM6931915B412432	BLANCA	ZMA1037	**20,00**
5	MERCEDEZ BENZ	VOLQUETE	2004	37798410623575	9BM6931915B412540	BLANCA	TRAMITE	**20,00**
6	CATERPILLAR 120H	MOTONIVELADORA	2001	4TF77084	3116DI-T-A-JWAC	AMARILLO	TRAMITE	**40,00**
7	KOMATZU	PALA CARGADORA	2004	26342973	70444	AMARILLO	TRAMITE	**35,00**
8	KOMATZU	EXCAVADORA	2004	26343596	251495	AMARILLO	TRAMITE	**40,00**
9	CATERPILLAR	TRACTOR	2001	3306	9Z500608	AMARILLO	TRAMITE	**40,00**
10	KOMATZU	EXCAVADORA	2007	26506566	306850	AMARILLO	TRAMITE	**40,00**
11	NEW HOLLAND	RETROEXCAVADORA	2008	484008	31065578	AMARILLO	TRAMITE	**25,00**
12	CATERPILLAR	RETROEXCAVADORA (GALLINETA)	2010	G4D36471	SERIE: CBD07448	AMARILLO	FACTURA	**25,00**
13	CATERPILLAR	RODILLO	2010	G4D35965	SERIE: BZE02139	AMARILLO	FACTURA	**30,00**
14	HINO	CAMIÓN PLATAFORMA CAMA ALTA	2020	E13CWT20379	JHDFS1ESSLXX10308	BLANCO	ZMA1054	**134,.39**
Servicios								
15	Desalojo de materiales con maquinaria (cargadora o retroexcavadora y volqueta) = $ 2 por m3 desalojado hasta 3 kilómetros de distancia.							

Disposición Final.- La presente Reforma a la Ordenanza entrara en vigencia una vez aprobado por el concejo y sancionado por el Alcalde sin perjuicio de su publicación en el Registro oficial; además será publicada en la página Web y Gaceta Oficial de la Municipalidad.

DADA Y FIRMADA, EN LA SALA DE SESIONES DEL CONCEJO MUNICIPAL DEL CANTÓN YACUAMBI, A LOS CATORCE DÍAS DEL MES DE ABRIL DE DOS MIL VEINTIUNO.

Firmado electrónicamente por:
VICTOR MANUEL GUALAN CHALAN

Ldo. Víctor Manuel Gualán Chalán
ALCALDE

Firmado electrónicamente por:
DORIS PATRICIA ARMIJOS CHALAN

Abg. Doris Armijos Chalán
SECRETARIA GENERAL

Abg. Doris Armijos Chalán, SECRETARIA GENERAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN YACUAMBI,

CERTIFICO, que la "**PRIMERA REFORMA A LA ORDENANZA QUE REGULA LAS TASAS DE ALQUILER DE MAQUINARIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN YACUAMBI A LAS PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS DE DERECHO PRIVADO",** conforme lo establece el artículo 322 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, fue discutida y aprobada por el Concejo Municipal del Cantón Yacuambi, en sesiones ordinarias de fechas 07 y 14 de abril de dos mil veintiuno, en primero y segundo debate, respectivamente.

Yacuambi, 20 de abril de 2021

Firmado electrónicamente por:
DORIS PATRICIA ARMIJOS CHALAN

Abg. Doris Armijos Chalán
SECRETARIA DEL GAD MUNICIPAL DE YACUAMBI

SECRETARÍA GENERAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN YACUAMBI.- De conformidad con la certificación que antecede y en cumplimiento a lo dispuesto en el inciso cuarto del artículo 322 del Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, **REMÍTASE** al señor Alcalde la "**PRIMERA REFORMA A LA ORDENANZA QUE REGULA LAS TASAS DE ALQUILER DE MAQUINARIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN YACUAMBI A LAS PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS DE DERECHO PRIVADO"** para su sanción respectiva.

Firmado electrónicamente por:
DORIS PATRICIA ARMIJOS CHALAN

Abg. Doris Armijos Chalán

SECRETARIA DEL GAD MUNICIPAL DE YACUAMBI

Yacuambi, 20 de abril de 2021.

Víctor Manuel Gualán Chalán, ALCALDE DEL CANTÓN YACUAMBI.- En uso de las atribuciones que me concede el artículo 322 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización y habiéndose observado el trámite legal pertinente, **SANCIONO** la "**PRIMERA REFORMA A LA ORDENANZA QUE REGULA LAS TASAS DE ALQUILER DE MAQUINARIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN YACUAMBI A LAS PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS DE DERECHO PRIVADO";** y, en consecuencia, ordeno su PROMULGACIÓN a través de la Gaceta Oficial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Yacuambi, conforme al artículo 324, de la Ley ibídem.- Cúmplase.

Firmado electrónicamente por:
VICTOR MANUEL GUALAN CHALAN

Víctor Manuel Gualán Chalán

ALCALDE DEL CANTÓN YACUAMBI

RAZÓN.- El señor licenciado Víctor Manuel Gualán Chalán, Alcalde del cantón Yacuambi, sancionó y ordenó la promulgación a través de su publicación en la Gaceta Oficial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Yacuambi, la "**PRIMERA REFORMA A LA ORDENANZA QUE REGULA LAS TASAS DE ALQUILER DE MAQUINARIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN YACUAMBI A LAS PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS DE DERECHO PRIVADO",** a veintiún días del mes de abril de dos mil veintiuno.- **LO CERTIFICO.**

Yacuambi, 21 de abril de 2021

Firmado electrónicamente por:
DORIS PATRICIA ARMIJOS CHALAN

Abg. Doris Armijos Chalán

SECRETARIA DEL GAD MUNICIPAL DE YACUAMBI



Ing. Hugo Del Pozo Barrezueta
DIRECTOR

Quito:
Calle Mañosca 201 y Av. 10 de Agosto
Telf.: 3941-800
Exts.: 3131 - 3134

www.registroficial.gob.ec

El Pleno de la Corte Constitucional mediante Resolución Administrativa No. 010-AD-CC-2019, resolvió la gratuidad de la publicación virtual del Registro Oficial y sus productos, así como la eliminación de su publicación en sustrato papel, como un derecho de acceso gratuito de la información a la ciudadanía ecuatoriana.

"Al servicio del país desde el 1º de julio de 1895"

El Registro Oficial no se responsabiliza por los errores ortográficos, gramaticales, de fondo y/o de forma que contengan los documentos publicados, dichos documentos remitidos por las diferentes instituciones para su publicación, son transcritos fielmente a sus originales, los mismos que se encuentran archivados y son nuestro respaldo.