

RESOLUCIÓN No. 424 de 2020

POR CUANTO: El Acuerdo No. 7742, del Consejo de Ministros, del 28 de mayo de 2015, aprobó las funciones específicas del Ministerio de Turismo, y entre ellas, la prevista en el apartado Primero, numeral 2, referida a ejercer la función metodológica rectora, entre otras, en la clasificación de establecimientos de alojamiento turístico y restaurantes del turismo.

POR CUANTO: Mediante la Resolución No. 36, del 15 de julio de 2002, del Ministro de Turismo, se constituyó la Comisión Nacional de Clasificación y se aprobó el Reglamento de Clasificación de Establecimientos de Alojamiento Turístico, la que requiere ser actualizada en correspondencia con la experiencia obtenida de su aplicación y las transformaciones derivadas del proceso de perfeccionamiento del Ministerio de Turismo.

POR TANTO: En el ejercicio de las atribuciones que me están confendadas en el inciso d) del artículo 145 de la Constitución de República de Cuba;

RESUELVO

ÚNICO: Aprobar el siguiente

REGLAMENTO DE CLASIFICACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

CAPÍTULO I DEL OBJETO Y LAS DEFINICIONES

Sección Primera Del objeto

ARTÍCULO 1. El presente Reglamento tiene por objeto establecer el procedimiento de clasificación por tipos y categorías de los establecimientos de alojamiento turístico.

Sección Segunda De las definiciones

ARTÍCULO 2. A los efectos del presente Reglamento se entiende por:

- a) **Clasificación por categoría:** Proceso mediante el cual se determina la categoría del establecimiento de alojamiento turístico de acuerdo con sus características,

equipamiento, profesionalidad de su personal y la calidad y diversidad de los servicios que presta, establecidas en las normas correspondientes.

- b) **Clasificación por tipo:** Proceso mediante el cual se determina la clase de establecimiento de alojamiento turístico de acuerdo con sus características funcionales y arquitectónicas, establecidas en las normas correspondientes.
- c) **Certificación de clasificación:** Documento que acredita el tipo y categoría del establecimiento.
- d) **Crterios de clasificación:** Conjunto de requisitos mínimos establecidos en la Norma Cubana o Ramal, según corresponda, que debe cumplir un establecimiento de alojamiento turístico con el fin de ser clasificado.
- e) **Dirección General de Operaciones y Calidad:** Unidad organizativa del Ministerio de Turismo que tiene entre sus funciones la de aplicar y controlar la política de calidad en el Sistema de Turismo de la República de Cuba.
- f) **Establecimiento de alojamiento turístico:** Instalación dedicada a prestar servicios de hospedaje, cuyo titular sea una persona jurídica, ubicado en el territorio nacional, en lo adelante, el Establecimiento.
- g) **Titular:** Persona jurídica que ostenta la propiedad o posesión de establecimientos de alojamiento turístico.
- h) **Lista de chequeo:** Relación de requisitos a cumplir, según lo establecido en la Norma Cubana o Ramal que corresponda.
- i) **Lista de expertos:** Relación de especialistas con experiencia en la evaluación de la calidad de los servicios turísticos.
- j) **Grupo Verificador:** Equipo de trabajo designado por la Directora de Calidad, que se integra por al menos tres especialistas de los incluidos en la Lista de Expertos, para desarrollar la comprobación de la información aportada en los expedientes de solicitud de clasificación, presentada por las entidades.

CAPÍTULO II DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 3. El titular del Establecimiento está obligado a solicitar la clasificación por tipo y categoría en correspondencia con lo establecido en el presente Reglamento.



ARTÍCULO 4. Los establecimientos únicamente pueden utilizar la clasificación otorgada por el Ministerio de Turismo de la República de Cuba.

ARTÍCULO 5. El titular está obligado a solicitar la revisión de la clasificación que ostenta el establecimiento cuando se modifiquen las condiciones que dieron lugar al otorgamiento. La solicitud se presenta en un plazo de noventa días posteriores a la terminación de las acciones que originaron la modificación.

ARTÍCULO 6. Los establecimientos clasificados indican en su publicidad, correspondencia, facturas, demás documentos y otros medios, el tipo y categoría que ostentan.

ARTÍCULO 7. La categoría otorgada tiene un período de vigencia de cinco años. Su revisión se solicita dentro de los noventa días hábiles anteriores a la fecha de vencimiento.

ARTÍCULO 8.1. Durante el período de vigencia de la categoría otorgada, los establecimientos clasificados son supervisados por funcionarios debidamente autorizados e identificados por la Dirección General de Operaciones y Calidad, a los efectos de comprobar si el establecimiento mantiene las condiciones que avalan la categoría otorgada.

2. Los informes de estas supervisiones son enviados al Director de Calidad para su análisis. En los casos que corresponda, presenta a la Comisión Nacional de Clasificación de Establecimientos de Alojamiento Turístico, en lo adelante la Comisión, la propuesta de modificación de la clasificación ya otorgada o el cierre del establecimiento, cuando se detecten incumplimientos graves de alguno de los requisitos mínimos establecidos en la norma correspondiente.

ARTÍCULO 9. Los establecimientos que resultan de nuevas inversiones, reparaciones o remodelaciones capitales, ostentan la clasificación por tipo y categoría que deriva del proyecto, lo que es comprobado por el Grupo Verificador designado al efecto dentro de los primeros seis meses de operación. Los titulares de dichos establecimientos están obligados a solicitar la clasificación dentro de los primeros doce meses de operación de conformidad con lo dispuesto en este Reglamento.

ARTÍCULO 10. Los procesos de clasificación por tipo y por categoría son independientes, no obstante, pueden solicitarse en un mismo momento.

CAPÍTULO III

DE LA APROBACIÓN POR TIPO Y CATEGORÍA DE LOS ESTABLECIMIENTOS

Sección Primera

De la solicitud de clasificación

ARTÍCULO 11. Corresponde al Ministro de Turismo, a propuesta del Comité de Calidad del Ministerio de Turismo, la aprobación de:

- a) La clasificación por tipo y categoría de los establecimientos; y
- b) la modificación de la clasificación ya otorgada, en los casos que corresponda.

ARTÍCULO 12.1. Las autoridades facultadas para solicitar la clasificación de los establecimientos son los máximos jefes de las entidades titulares.

2. Las entidades titulares pueden ser representadas en los trámites del proceso de clasificación por la entidad arrendataria, el administrador del establecimiento, o un representante debidamente facultado.

Sección Segunda **Procedimiento para la clasificación por tipo**

ARTÍCULO 13. La solicitud de clasificación por tipo se presenta ante la Dirección de Calidad del Ministerio de Turismo en forma de expediente, el que contiene los documentos siguientes:

- a) Escrito de solicitud;
- b) caracterización del establecimiento;
- c) argumentación de la solicitud, se anexa cuando proceda los planos de planta, fotos u otros; y
- d) cualquier otro que se considere necesario por la Dirección de Calidad del Ministerio de Turismo.

ARTÍCULO 14. La Dirección de Calidad recepciona el expediente y asienta la solicitud en el libro correspondiente sólo en los casos que contengan los documentos exigidos en el artículo precedente.

ARTÍCULO 15.1. Una vez presentado el expediente, la Dirección de Calidad procede al examen de la información que contiene, para comprobar el cumplimiento de los requisitos en correspondencia con el tipo de establecimiento, y cuando se consideren cumplidos, lo admite, a los efectos de la continuidad del proceso.

2. En el caso que la información aportada no cumpla los requerimientos, devuelve el expediente en un término de diez días hábiles posteriores a su presentación.

ARTÍCULO 16. Una vez admitido el expediente, corresponde a la Dirección de Calidad disponer la inspección al establecimiento mediante la designación de un Grupo Verificador.

ARTÍCULO 17. La Dirección de Calidad presenta a la Comisión la propuesta de clasificación a otorgar en el término de diez días hábiles posteriores a la conclusión de la inspección realizada por el Grupo Verificador. En los casos que así lo considere, la

Comisión solicita el expediente a la Dirección de Calidad con el propósito de establecer precisiones o verificaciones adicionales.

ARTÍCULO 18.1 La clasificación por tipo propuesta para un establecimiento se somete a la evaluación del Comité de Calidad y se aprueba finalmente por el Ministro de Turismo, conjuntamente con la clasificación por categoría, cuando proceda.

Sección Tercera **Procedimiento para la clasificación por categoría**

ARTÍCULO 19. La solicitud de clasificación por categoría se presenta en forma de expediente ante la Dirección de Calidad y contiene los documentos siguientes:

- a) Escrito de solicitud;
- b) caracterización del establecimiento;
- c) licencia sanitaria expedida por el Ministerio de Salud Pública;
- d) certificado de seguridad contra incendios, expedido por la Agencia de Protección contra Incendios;
- e) aval de cumplimiento de las regulaciones ambientales, expedido por el Ministerio de Ciencia Tecnología y Medio Ambiente;
- f) documento emitido por la entidad solicitante que avale el cumplimiento de los requisitos de seguridad y protección en correspondencia con lo establecido en la legislación vigente;
- g) estado de cumplimiento de los requisitos contenidos en la Norma Cubana o Ramal, en correspondencia con la Lista de Chequeo;
- h) evaluación de la calidad de los servicios, emitida por la entidad solicitante, que incluye el análisis de la satisfacción de los clientes, con al menos doce meses precedentes a la solicitud;
- i) aval de los principales turoperadores con relación a los servicios, cuando proceda, y evidencia de la categoría con la que se comercializa la instalación;
- j) evaluación de la calidad de los servicios emitida por el Delegado del Ministerio de Turismo en el territorio que corresponda, que incluye el resultado de las visitas de control en materia de calidad efectuadas durante los últimos 6 meses precedentes a la solicitud; y
- k) cualquier otro que considere la Dirección de Calidad.



ARTÍCULO 20.1. La Dirección de Calidad recibe el expediente presentado sólo en los casos que contenga todos los documentos exigidos en el artículo precedente y de estimarlos cumplidos, asienta la solicitud en el Libro.

2. En el caso que la información aportada no cumpla los requerimientos, devuelve el expediente en un término de diez días hábiles posteriores a su presentación.

ARTÍCULO 21. Una vez admitido el expediente, la Dirección de Calidad designa el Grupo Verificador y lo traslada, a los efectos de su estudio y análisis; además fija la fecha para la visita del Grupo al establecimiento, de lo cual se informa a la entidad solicitante, con diez días hábiles de antelación, como mínimo.

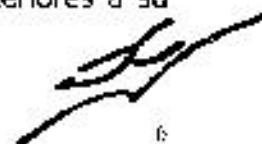
ARTÍCULO 22. El Grupo Verificador visita el establecimiento a los efectos de comprobar la información contenida en el expediente de clasificación por categoría. El Director del establecimiento o el funcionario en quien este delegue esa responsabilidad y el funcionario designado por la entidad, acompañan al Grupo Verificador durante la visita y le facilitan el acceso a las áreas y servicios, a la documentación necesaria, así como al personal que estime entrevistar.

ARTÍCULO 23. El Grupo Verificador realiza un análisis integral del expediente y de los resultados de la visita al establecimiento, tiene en cuenta entre otros elementos, los siguientes:

- a) Grado de cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en los documentos normativos;
- b) profesionalidad de los trabajadores, así como la diversidad y calidad de los servicios ofrecidos;
- c) cumplimiento de requisitos de calidad estéticos y de confort;
- d) las características del entorno y si el establecimiento cuenta con atributos especiales que lo distingan; y
- e) la coherencia entre el producto y los servicios que se ofrece.

ARTÍCULO 24. El Grupo Verificador emite en el término de diez días hábiles posteriores a la visita, un dictamen expreso de los resultados de esta, así como la propuesta de categoría a otorgar o la necesidad de disponer de una visita recurrente; dicho dictamen lo entrega a la Dirección de Calidad.

ARTÍCULO 25. La Dirección de Calidad envía a la Comisión, para su análisis, el dictamen con la propuesta del Grupo Verificador, así como todos aquellos elementos que considere necesarios sobre el establecimiento, en un plazo de diez días hábiles posteriores a su recepción.



ARTÍCULO 26. Los miembros de la Comisión envían al Secretario los criterios sobre el Dictamen emitido por el Grupo Verificador en el término de cinco días hábiles posteriores a su recepción.

ARTÍCULO 27. La Comisión puede disponer, cuando lo considere necesario, la ejecución de acciones complementarias en materia de análisis y verificación del expediente de solicitud.

ARTÍCULO 28. La Comisión se convoca por su presidente para analizar los criterios emitidos por sus miembros y elaborar, en el término de quince días hábiles posteriores al encuentro, la propuesta que se somete a la consideración del Ministro de Turismo, previo análisis en el Comité de Calidad del Ministerio de Turismo.

ARTÍCULO 29. La aprobación oficial del tipo y categoría se expresa en la resolución que emite el Ministro de Turismo, que se notifica a la entidad solicitante en el término de diez días hábiles posteriores a la fecha de su firma y a partir de la cual, debe utilizarse en la comercialización, promoción, publicidad y todos aquellos que procedan.

ARTÍCULO 30. La clasificación por categoría aprobada para un establecimiento es objeto de Inscripción en el Registro.

ARTÍCULO 31.1. En los procesos de clasificación por categoría que no se ratifique aquella con la cual opera el establecimiento, corresponde al Comité de Calidad proponer el plazo para dar solución a las no conformidades y solicitar nuevamente la visita del grupo verificador u otorgar una categoría inferior.

2. En los procesos en los que se solicita una categoría superior a la que ostenta el establecimiento y esta no se obtiene, se mantendrá la que tenía si cumple los requisitos establecidos para ella.

ARTÍCULO 32. La Señal Oficial y la Certificación de Clasificación expresivos de la categoría otorgada se entregan al establecimiento en acto convocado al efecto.

Sección Cuarta Del expediente de clasificación

ARTÍCULO 33. Corresponde a la Dirección de Calidad el archivo y conservación del Expediente de Clasificación por un término de 10 años, que contiene la documentación analizada en el proceso y la que resulte de la actualización o modificación de la clasificación otorgada.

DISPOSICIONES ESPECIALES

PRIMERA: La Comisión Nacional de Clasificación puede proponer, excepcionalmente, como un establecimiento de alojamiento turístico a determinadas instalaciones que no reúnan todos los requisitos, siempre que existan razones que así lo justifiquen.

SEGUNDA: El Ministro de Turismo puede, excepcionalmente, disponer de oficio la realización de procesos de clasificación por tipo y categoría a determinados establecimientos cuando concurren razones que lo ameriten.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA: Los establecimientos de alojamiento turístico que a la entrada en vigor de la presente Resolución no han sido objeto de actualización de su clasificación por la Comisión Nacional de Clasificación, mantienen la que ostentan.

SEGUNDA: Se establece un plazo de cinco años, contados a partir de la fecha de entrada en vigor de la presente Resolución, a los fines de que los establecimientos a que se refiere la Disposición Transitoria Primera, presenten el proceso de clasificación ante la Comisión Nacional de Clasificación.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA: Encargar a la Directora General de Operaciones y Calidad el control e implementación de lo dispuesto por la presente Resolución.

SEGUNDA: La presente Resolución entra en vigor a los treinta días posteriores a la fecha de su firma.

TERCERA: Derogar la Resolución No. 36, del 15 de julio de 2002, del Ministro de Turismo.

NOTIFÍQUESE a la Directora General de Operaciones y Calidad y a los integrantes de la Comisión Nacional de Clasificación.

COMUNÍQUESE a los miembros del Consejo de Dirección del Ministerio de Turismo, a los delegados territoriales, y a los jefes de las entidades del Sistema del Ministerio de Turismo.

ARCHÍVESE el original en la Dirección Jurídica del Ministerio del Turismo.

Dada en La Habana, a los 20 días del mes de *agosto* del año 2020. "AÑO 62 DE LA REVOLUCIÓN".



Juan Carlos García Granda