



República de Cuba
Ministro de Turismo

RESOLUCIÓN No. 128 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 su apartado Primero, numeral 2, referente a ejercer la función metodológica rectora sobre el alojamiento turístico.

POR CUANTO: Resulta necesario establecer los principios que sustentan el alojamiento turístico, con el propósito de garantizar que los procesos que en él intervienen se desarrollen conforme a las normativas establecidas para esta actividad y a los estándares internacionales generalmente aceptados, a fin de asegurar su desarrollo continuo, sostenible y en condiciones de seguridad para los clientes.

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

RESUELVO

PRIMERO: Aprobar las siguientes:

REGULACIONES PARA LA ACTIVIDAD DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO.

CAPÍTULO I GENERALIDADES

Sección Primera Ámbito de aplicación

ARTÍCULO 1. La presente resolución tiene como objeto establecer las regulaciones que rigen la actividad de alojamiento turístico, las facultades del Ministerio de Turismo en este proceso, los deberes y derechos de los titulares, así como el régimen sancionatorio que se les aplica.

ARTÍCULO 2. Son sujetos de aplicación de lo dispuesto en la presente Resolución, las sociedades mercantiles y empresas estatales que se desempeñan como titulares de los establecimientos donde se desarrolla la actividad de alojamiento turístico, conforme a lo que en la presente se define.

Sección Segunda
Definiciones

ARTÍCULO 3. A los efectos de lo dispuesto en la presente Resolución, se establecen las definiciones siguientes:

- a.- Alojamiento turístico: El que se presta en establecimientos de uso público, de forma habitual, por una tarifa determinada, que permita al menos una pernoctación y se ofrece en establecimientos inscritos en el Registro Nacional de Establecimientos Turísticos o sujetos a otra formalidad de registro o control.
- b.- Titulares de establecimientos de alojamiento turístico: Las sociedades mercantiles y empresas estatales propietarias, poseedoras o arrendatarias de establecimientos turísticos.
- c.- Autoridad: Representante del organismo competente en la materia objeto de análisis.

CAPÍTULO II
PRINCIPIOS RECTORES

ARTÍCULO 4. La actividad de alojamiento turístico se sustenta en los principios rectores siguientes:

- a.- Desarrollar el alojamiento turístico en un ambiente sano, seguro y sostenible.
- b.- Promover la calidad y diversidad de la oferta de alojamiento turístico en correspondencia con los programas de desarrollo aprobados, a los fines de contribuir a la mayor integralidad, calidad y complementariedad del producto.
- c.- Garantizar la presencia de la cultura cubana en sus diversas manifestaciones, en la oferta de alojamiento turístico, desde la concepción de las instalaciones, los productos culturales, de animación, gastronomía y otros, y contribuir al conocimiento de los valores del pueblo.
- d.- Las instalaciones de alojamiento turístico se clasifican por tipo y categoría de acuerdo con la norma cubana o ramal que les resulte de aplicación y prestan los servicios en correspondencia con estas.
- e.- Las instalaciones de alojamiento turístico se inscriben en el Registro Nacional de Establecimientos Turísticos, en lo adelante el Registro.



f.- Garantizar a los clientes y huéspedes el acceso a los servicios que ofrece la instalación, en correspondencia con el producto adquirido y ofrecerlo sin distinción de color de la piel, credo, orientación política o sexual.

g.- La comercialización y promoción del alojamiento turístico cubano ha de ejecutarse a través de las más modernas tecnologías de la información y las comunicaciones, en correspondencia con las normativas de la comercialización y la política de comunicación turística, con transparencia, objetividad y apego a los valores de la sociedad y el pueblo cubanos.

h.- El desarrollo y explotación del alojamiento turístico se desarrolla conforme a los principios de protección, conservación y uso racional de recursos naturales; la prevención y mitigación del impacto medioambiental a través de la educación ambiental de los recursos humanos y la utilización de productos amigables con el medio ambiente.

i.- Garantizar una alta disponibilidad de la planta hotelera e incrementar el número de habitaciones con el confort y calidad requeridas, en correspondencia con la demanda turística; a partir de la recuperación de instalaciones existentes e inmuebles de alto valor patrimonial y el cumplimiento riguroso de los planes de mantenimiento, que incluye la introducción de las más modernas tecnologías.

j.- Desarrollo continuo del sistema de formación de los recursos humanos en correspondencia con el incremento de las capacidades de alojamiento y los estándares y requisitos del producto.

CAPÍTULO III

FACULTADES DEL MINISTERIO DE TURISMO

ARTÍCULO 5. Corresponde al Ministerio de Turismo el ejercicio de las siguientes facultades:

a.- Clasificar por tipo y categoría los establecimientos del alojamiento turístico y aprobar su clasificación.

b.- Desarrollar las funciones inherentes al Registro, conforme a su norma específica.

c.- Inspeccionar los establecimientos de alojamiento turístico a los fines de comprobar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma y contribuir a asegurar la calidad del servicio que se presta.

d.- Atender quejas de los clientes que se sustenten en incumplimientos de los requisitos y de la calidad del servicio, según la normativa vigente.



e.- Promover el Destino como parte de la campaña de imagen de País.

f.- Recibir, conforme a lo establecido, los datos sobre cantidad de visitantes, turistas día y habitaciones.

CAPÍTULO IV **DEBERES Y DERECHOS DE LOS TITULARES DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO**

Sección Primera **De los deberes**

ARTÍCULO 6. Los titulares de los establecimientos de alojamiento turístico, a los efectos de la presente Resolución, tienen los siguientes deberes:

a.- Exhibir en lugar visible la placa donde conste su denominación, tipo y categoría;

b.- inscribirse en el Registro, en los casos que corresponda, previo al inicio de la actividad comercial;

c.- expresar en el material de publicidad, folletería, medios *on line* u otros formatos promocionales, la denominación comercial, tipo y categoría;

d.- mantener el establecimiento en óptimas condiciones de higiene, seguridad y conservación y brindar a los huéspedes las comodidades y servicios que correspondan al tipo y categoría otorgadas y poseer un sistema de higiene y seguridad aprobado por la autoridad competente, en los casos que corresponda;

e.- disponer de facilidades para personas discapacitadas o con capacidad limitada;

f.- disponer de un Plan de Evacuación expuesto en cada una de las habitaciones y personal instruido en el manejo de dispositivos contra incendios y demás medidas que han de adoptarse en caso de siniestros;

g.- disponer de servicio de asistencia médica de urgencias y botiquín de primeros auxilios, en relación directa a la capacidad de plazas del establecimiento y la distancia a la que se encuentra del centro asistencial más próximo;

h.- facilitar a los huéspedes información acerca de las condiciones y regímenes en los que se presta el servicio, políticas, reglamento de la instalación y otros, que contribuyan a su seguridad; en al menos dos idiomas. En caso que se presten servicios adicionales con costo para el huésped, exhibir un tarifario de ellos;



i.- comprobar y registrar la identidad de los huéspedes y la del personal que le preste servicios y habilitar el control de entrada y salida de huéspedes, mediante un sistema seguro, con indicación del número de habitación ocupada y suministrar información sobre ocupación de la instalación y visitantes, conforme al procedimiento establecido;

j.- notificar la transferencia, venta, cesión o cierre del establecimiento a los turoperadores, agencias de viajes y a las autoridades administrativas correspondientes dentro de los diez días de ocurrida;

k.- disponer de un sistema de reservas que ofrezca respuesta a las garantías ofrecidas a clientes y turoperadores;

l.- respetar las tarifas informadas a clientes y turoperadores y exhibir a la vista de los huéspedes aquellas de cobro directo, indicando para todos los casos servicios, modalidades y temporadas;

m.- permitir y facilitar las inspecciones y el control que realizan las autoridades facultadas en el marco de sus competencias;

n.- habilitar el Libro de Opinión de los huéspedes, ubicado en lugar visible y a disposición de estos, mantenerse al tanto de sus opiniones y ofrecer respuesta oportuna;

o.- respetar la capacidad máxima de plazas autorizadas para cada unidad de alojamiento o de servicios complementarios, tales como bares, centros nocturnos, piscinas y otros;

p.- ofrecer información sobre las monedas de pago que se acepten y los tipos de cambio;

q.- disponer de las Normas de la Casa, expresivas de las condiciones de prestación de servicios, facilidades, derechos y obligaciones del huésped o cliente, las que deben ubicarse en áreas públicas de la instalación y habitaciones, y en diferentes formatos de comunicación;

r.- prestar los servicios conforme a las fechas y condiciones pactadas; y

s.- mostrar en lugares visibles del establecimiento y en la información de promoción, el régimen de admisión de animales domésticos.



Sección Segunda
De los derechos

ARTÍCULO 7. Los titulares de establecimientos de alojamiento turístico gozan de los siguientes derechos:

- a. Ser incluidos en catálogos, directorios, sistemas informativos, de promoción y difusión que ejecute el Ministerio de Turismo;
- b. ejercer el derecho de admisión a la instalación, conforme a las normas que se disponen en el Reglamento Interno del establecimiento; y
- c. dar por terminada la prestación de hospedaje u otra que preste la instalación cuando el cliente se niegue a abonar la cuenta en la fecha establecida o cuando su conducta o acciones afecten a otros alojados en el establecimiento, sean contrarias a la moral, al orden público o a lo dispuesto en el Reglamento Interno.

CAPÍTULO V
DEL ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Sección Primera
Generalidades

ARTÍCULO 8. Los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican por tipos y categorías, conforme a los requisitos establecidos en la norma cubana o ramal correspondiente, emitida por la Oficina Nacional de Normalización o este Organismo, respectivamente.

ARTÍCULO 9. El procedimiento para la clasificación por tipo y categoría se regula en la norma específica emitida por este Organismo, al que concierne desarrollar el proceso de clasificación y aprobar la que corresponda.

ARTÍCULO 10. Los establecimientos de alojamiento turístico se inscriben en el Registro, adscrito a este Organismo, conforme a los requisitos establecidos en la norma específica.

ARTÍCULO 11. Los establecimientos turísticos que se integran por dos o más instalaciones ubicadas o no en un mismo predio y con una misma administración general, se denominan complejos hoteleros y se clasifican de forma individual, cuando se trate de tipos o categorías diferentes.

ARTÍCULO 12.1. Los menores de edad son admitidos sólo si concurren en compañía de sus padres, tutores, familiares o adultos que asumen su custodia y cuidado.



2. Cuando se trate de grupos de escolares y otros, se exige la presencia del personal autorizado para ello y se verifica su responsabilidad para garantizar en todo momento la seguridad e integridad personal de los menores de edad.

ARTÍCULO 13. El establecimiento garantiza el cumplimiento de las normas dispuestas en su Reglamento, el cual contiene las limitaciones de acceso de los menores a determinadas áreas y centros nocturnos.

ARTÍCULO 14. La administración de los establecimientos de alojamiento turístico delimita las áreas de acceso exclusivo para los huéspedes del hotel, lo cual ha de exponerse de forma expresa en el reglamento del establecimiento y en la información general de la instalación.

Sección Segunda

Denominación comercial de los establecimientos

ARTÍCULO 15. La denominación comercial con la que se identifica cada establecimiento ha de ser la que resulta de su inscripción en el Registro.

ARTÍCULO 16. Los establecimientos tienen un nombre propio que los identifica, con independencia de la marca o denominación de la empresa o cadena hotelera que los administra y comercializa y del territorio en el que se encuentran enclavados.

ARTÍCULO 17. En la denominación comercial de los establecimientos no pueden utilizarse iniciales o abreviaturas, ni similitudes en sentido gráfico o fonológico que puedan generar confusión y observan las regulaciones vigentes en materia de propiedad industrial que le resulten de aplicación.

CAPÍTULO VI

RÉGIMEN SANCIONATORIO

Sección Primera

Disposiciones generales

ARTÍCULO 18.1. El Ministerio de Turismo, a través de sus direcciones y otras estructuras facultadas para ello, controla e inspecciona, de oficio o ante denuncia de cliente u otros, los establecimientos en los que se ofrece el servicio de alojamiento turístico.

2. A tal fin, puede requerir los libros y documentos, detectar infracciones, promover investigaciones, solicitar la entrega y envío de toda la documentación que se considere necesaria y requerir el auxilio de otras autoridades si ello fuera necesario.



3.- Efectuada la inspección o el control, se deja constancia de lo actuado mediante la emisión de un acta, la que se solicita se firme por el jefe de la instalación.

Sección Segunda De las infracciones

ARTÍCULO 19.1. Las infracciones de la actividad de alojamiento turístico en las que puede incurrir un prestador de este servicio son las siguientes:

- a.- La oferta o prestación de los servicios de alojamiento turístico sin contar con las autorizaciones correspondientes y la inscripción en el Registro, en los casos que corresponda;
- b.- el incumplimiento total o parcial del servicio contratado;
- c.- la falta de cumplimiento de las reservas de hospedaje previamente confirmadas;
- d.- la falta de información de las tarifas vigentes o la aplicación a los huéspedes de tarifas diferentes a las informadas;
- e.- la omisión de notificar toda modificación del equipamiento o de los servicios, que puedan alterar la clase, categoría o modalidad de especialización del establecimiento;
- f.- la alteración de la capacidad máxima de plazas por unidad de alojamiento autorizada;
- g.- la falta de conservación y mantenimiento de la infraestructura, mobiliario y equipamiento del establecimiento;
- h.- el incumplimiento de las normas de seguridad e higiene en la prestación de los servicios;
- i.- el impedimento u obstaculización de acceso al establecimiento a los inspectores autorizados;
- j.- la falta de un procedimiento para la atención a las quejas y reclamaciones o del Libro de Opinión del Cliente;
- k.- la omisión del registro de los huéspedes en el Libro de Registro o su inexistencia;
- l.- la falta de información del cierre definitivo o transitorio o cambio de administración a la autoridad y a los turoperadores y agencias;



- m.- el uso de una denominación, clase o categoría diferente a la autorizada;
- n.- no exhibir en la entrada principal del establecimiento la información sobre la clase y categoría que ostenta la instalación;
- ñ.- la falta de presentación, en tiempo y forma, de la documentación o información requerida por la autoridad;
- o.- existencia de habitaciones desordenadas y lencería en mal estado de conservación y limpieza;
- p.- deficiente presencia del personal del establecimiento;
- q.- falta de identificación de las habitaciones; y
- r.- ofrecer una variedad y calidad de los servicios diferentes a los establecidos para la categoría;

2. Se consideran infracciones graves las reguladas en los incisos del a) hasta el m) del apartado anterior y leves las refrendadas en los incisos del n) al r) del propio apartado.

Sección Tercera **Medidas**

ARTÍCULO 20. Las medidas a aplicar ante la comisión de alguna o algunas de las infracciones previstas en el artículo anterior, son las siguientes:

- a. Apercibimiento;
- b. suspensión temporal; y
- c. clausura.

ARTÍCULO 21.- La medida de apercibimiento implica un llamado de atención por escrito a la dirección o gerencia del establecimiento.

ARTÍCULO 22.1. La suspensión temporal implica el cese de la operación del establecimiento, lo cual resulta obligatorio a partir de su aplicación, salvo que razones debidamente justificadas aconsejen otorgar un plazo diferente para su cumplimiento.

2.- La medida implica para el titular u operador del establecimiento la prohibición de carácter absoluto de recibir nuevos huéspedes. Para el levantamiento de la suspensión, es necesario acreditar que se han subsanado las causas que provocaron su aplicación.

ARTÍCULO 23. La clausura implica el cierre del establecimiento, hasta tanto se ofrezca solución definitiva a las causas que motivaron esta sanción.



ARTÍCULO 24. En los casos en que se apliquen las medidas de suspensión o clausura, el titular del establecimiento debe ubicar a los huéspedes alojados o con contrato de reserva, en un establecimiento de igual clase y categoría y, de no existir posibilidad, en otro de clase o categoría superior y asume los gastos que ello origine, lo cual incluye el traslado.

ARTÍCULO 25. Las medidas se aplican por el Ministro de Turismo atendiendo a solicitudes fundadas de los jefes de las direcciones o estructuras que realizan la inspección o control, o por cualquier otra autoridad que detecte la comisión de las infracciones establecidas en la presente.

ARTÍCULO 26. La decisión del Ministro puede ser recurrida mediante reforma en un plazo de veinte días posteriores a su fecha de notificación, por el presidente del grupo empresarial al que pertenece la instalación o la entidad propietaria, según corresponda.

SEGUNDO: Encargar a la Directora General de Calidad y Operaciones la implementación y control de lo dispuesto en la presente.

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

NOTIFÍQUESE a la Directora General de Calidad y Operaciones del Ministerio de Turismo.

COMUNÍQUESE al Consejo de Dirección del Ministerio de Turismo, a los delegados del Ministerio de Turismo en los territorios, a los jefes de entidades del Sistema y a cualquier otra persona natural o jurídica que corresponda.

ARCHÍVESE el original en la Dirección Jurídica de este Ministerio.

Dada en La Habana, a los 12 días del mes de agosto de 2020, "AÑO 62 DE LA REVOLUCIÓN".



Juan Carlos García Granda