

TURISMO**RESOLUCION No. 36 de 2002**

POR CUANTO: El Acuerdo No. 2842 de 21 de abril de 1994 del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros establece que el Ministerio de Turismo es el organismo encargado de dirigir, evaluar, controlar y ejecutar, en el ámbito de su competencia, la aplicación de la política del Estado y del Gobierno en materia de turismo, y en particular, las atribuciones y funciones específicas consistentes en velar por el adecuado cumplimiento de las normas y parámetros de calidad, a fin de asegurar que los servicios turísticos se ofrezcan conforme a la clasificación y categoría que ostenten las instalaciones, regular y supervisar toda clase de actividades turísticas y autorizar la apertura y cierre de los establecimientos turísticos, respectivamente.

POR CUANTO: La necesidad de asegurar que los servicios que se presten al turismo nacional cuenten con la calidad requerida, el desarrollo que ha alcanzado el turismo internacional y la prioridad de éste en la estrategia económica del país, así como para garantizar que el proceso de clasificación de establecimientos de alojamiento turístico por tipos y categorías, constituya un mecanismo que compulse la calidad y competitividad del producto turístico cubano, aconsejaron la revisión y actualización de las normas de requisitos para los diferentes tipos y categorías de los referidos establecimientos.

POR CUANTO: Resulta necesario establecer el procedimiento para la ejecución del proceso de clasificación de los referidos establecimientos con el propósito de que el mismo se desarrolle en correspondencia con la práctica internacional y contribuya a la adecuada orientación al turista.

POR TANTO: En uso de las atribuciones que me están conferidas,

Resuelvo:

PRIMERO: Constituir la Comisión Nacional de Clasificación, que estará presidida por el Viceministro que atiende la Dirección de Calidad, e integrada por los directores de Calidad, Comercial, Desarrollo, el Jefe del Grupo Técnico del Turismo y el Delegado del Ministro en el territorio en que se encuentre el establecimiento de alojamiento turístico objeto de clasificación. El Director de la Dirección de Calidad será el Secretario Ejecutivo de esta Comisión.

SEGUNDO: Dictar el Reglamento de Clasificación de Establecimientos de Alojamiento Turístico, el cual se adjunta a la presente y forma parte de ella.

TERCERO: El cronograma de ejecución del proceso de clasificación se aprobará por acuerdo de la Comisión Nacional de Clasificación, a propuesta de la Dirección de Calidad.

CUARTO: La Comisión Nacional de Clasificación rendirá cuenta de su gestión al Consejo de Dirección de este Organismo.

QUINTO: Los establecimientos de alojamiento turístico continuarán ostentando la clasificación por tipo y categoría que tenían aprobadas en el momento de la puesta en vigor de la presente resolución y corresponderá su actualización según se establezca en el cronograma de ejecución a que se refiere el resuelto tercero de la presente.

SEXTO: Encargar al Viceministro que atiende la Dirección de Calidad de este Organismo y a la propia Dirección, según el caso, de la emisión de las instrucciones e indicaciones metodológicas que se requieran para la ejecución de la presente.

NOTIFIQUESE la presente a los jefes de los Organismos de la Administración Central del Estado, a los presidentes de las asambleas provinciales del Poder Popular, los delegados del Ministro en los territorios, a los jefes de las entidades del Sistema de Turismo, a cuantas personas jurídicas o naturales deban conocer el contenido de lo resuelto y publíquese en la Gaceta Oficial de la República.

Dada en la Ciudad de La Habana, a los 15 días del mes de julio de 2002.

Ibrahim Ferradaz García
Ministro de Turismo

**REGLAMENTO DE CLASIFICACION
DE ESTABLECIMIENTOS
DE ALOJAMIENTO TURISTICO**

**CAPITULO PRIMERO
DEL OBJETO Y LAS DEFINICIONES
SECCION PRIMERA**

Del objeto

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

SECCION SEGUNDA

De las definiciones

ARTICULO 2.-A los efectos del presente Reglamento se entenderá por:

- a) **Clasificación por tipo:** Proceso mediante el cual se determina la clase de establecimiento de alojamiento turístico de acuerdo a sus características funcionales y arquitectónicas. (La NC127:2001, establece los siguientes tipos: hotel, aparthotel, villa y motel)
- b) **Clasificación por categoría:** Proceso mediante el cual se determina la clase de establecimiento de alojamiento turístico de acuerdo a sus características arquitectónicas y la calidad y diversidad de los servicios que presta.
- c) **Certificación de Clasificación:** Documento expedido por la Comisión Nacional de Clasificación donde se acredita el tipo y categoría del Establecimiento.
- d) **Criterios 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 de Calidad:** Dirección que se ocupa de aplicar y controlar la política de calidad en el Sistema del Turismo de la República de Cuba.
- f) **Entidad Turística:** Son los órganos superiores de dirección empresarial y empresas.
- g) **Establecimiento de alojamiento turístico:** Instalación dedicada a prestar servicios de hospedaje al turista, cuyo Titular sea una persona jurídica legalmente constituida, con 10 o más unidades habitacionales, ubicado en el territorio nacional, en lo adelante, Establecimiento.
- h) **Lista de chequeo:** Enumeración 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) **Libro registro:** Libros en que se asienta la recepción de las solicitudes de clasificación por tipo y categoría de los establecimientos.
- k) **Grupo Verificador:** Equipo de trabajo designado por la Dirección de Calidad, que se integra por al menos tres especialistas de los registrados en la Lista de Expertos, para desarrollar la comprobación de la información aportada en los expedientes de solicitud de clasificación presentados por las entidades.

CAPITULO SEGUNDO DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 3.-El Titular que opere establecimientos en el territorio nacional, está obligado a solicitar la clasificación por tipo y categoría en correspondencia con lo establecido en el presente Reglamento y la Norma Cubana o Ramal que corresponda.

ARTICULO 4.-Los establecimientos únicamente podrán utilizar la clasificación otorgada por el Ministerio de Turismo de la República de Cuba.

ARTICULO 5.- El Titular estará obligado, dentro de los 90 días, a solicitar una nueva clasificación para los establecimientos que operen cuando se modifiquen las condiciones que dieron lugar al otorgamiento de la que ostenta y de no hacerlo, perderá la otorgada.

ARTICULO 6.-Los establecimientos clasificados podrán indicar en su publicidad, correspondencia, facturas, demás documentos y otros medios, el tipo y categoría que ostenten.

ARTICULO 7.-Los establecimientos clasificados serán supervisados periódicamente por funcionarios debidamente autorizados e identificados por la Dirección de Calidad.

ARTICULO 8.-La categoría otorgada tendrá un período de vigencia de tres años para los establecimientos de turismo internacional y cinco años para los establecimientos de turismo nacional, debiendo solicitarse su renovación 90 días hábiles antes de la fecha de vencimiento. Si llegada esta fecha no hubiese hecho la nueva solicitud, perderá la que ostenta.

ARTICULO 9.-Los establecimientos que resultan de nuevas inversiones, de reparaciones o remodelaciones capitales ostentarán la clasificación por tipo y categoría que deriva del proyecto, lo que será comprobado por la Comisión Nacional de Clasificación, dentro de los primeros 6 meses de operación. Dichos establecimientos estarán obligados a solicitar la clasificación por categoría dentro de los primeros 12 meses de operación de conformidad con lo dispuesto en este Reglamento.

ARTICULO 10.- Los procesos de clasificación por tipo y por categoría son independientes, no obstante, podrán solicitarse en un mismo momento, tramitándose en primer orden la clasificación por tipo.

CAPITULO TERCERO DE LA COMISION NACIONAL DE CLASIFICACION

ARTICULO 11.-La Comisión será convocada a solicitud de quien la preside; quien además podrá invitar a especialistas en temas específicos en los casos que lo estime necesario. La Comisión adopta sus decisiones por mayoría simple de votos, en caso de empate decide el voto de quien la preside.

ARTICULO 12.-Corresponderá a la Comisión las funciones siguientes:

- a) Aprobar el Cronograma de ejecución para el proceso de clasificación.
- b) Aprobar la Lista de Expertos
- c) Aprobar la clasificación por tipos y categorías de los establecimientos.
- d) Aprobar la modificación de la clasificación ya otorgada en los casos que corresponda.
- e) Proponer al Ministro de Turismo el cierre y la apertura de establecimientos en los casos que corresponda, de acuerdo a lo establecido en el presente reglamento, cuando se detecten incumplimientos graves de alguno o algunos de los requisitos mínimos establecidos en la Norma Cubana o Ramal correspondiente.

CAPITULO CUARTO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA CLASIFICACION

SECCION PRIMERA De la solicitud de clasificación

ARTICULO 13.-Las autoridades facultadas para solicitar

la clasificación de los establecimientos serán los máximos jefes de:

- a) Las entidades turísticas nacionales.
- b) Las dependencias de los organismos de la Administración Central del Estado y de organizaciones políticas, sociales y de masas que operen establecimientos objeto de clasificación.
- c) Las organizaciones empresariales de subordinación local que operen establecimientos objeto de clasificación.
- d) Otras entidades que operen establecimientos objeto de clasificación.

SECCION SEGUNDA

Procedimiento para la clasificación por tipo

ARTICULO 14.-La solicitud de clasificación por tipo se presentará ante la Dirección de Calidad y contendrá los documentos siguientes:

- a) Escrito de solicitud.
- b) Caracterización del establecimiento.
- c) Argumentación de la solicitud, acompañando cuando proceda, planos de planta, fotos u otros.
- d) Cualquier otro que se establezca.

ARTICULO 15.-La Dirección de Calidad recepcionará el expediente sólo en los casos que contengan todos los documentos exigidos en el artículo precedente y asentará la solicitud en el Libro Registro.

ARTICULO 16.-Una vez presentado el expediente la Dirección de Calidad procederá al examen de la información contenida en el mismo a los efectos de comprobar el cumplimiento de los requisitos, en correspondencia con el tipo de establecimiento, pudiendo devolver el expediente en el término de cinco días hábiles contados a partir de la fecha del examen, en los casos que la información aportada por el solicitante no cumpla los requerimientos para la clasificación por la que se opta.

Cuando los estime cumplidos, admitirá el expediente, a los efectos de la continuidad del proceso.

De lo contrario una vez admitido el expediente, corresponderá a la Dirección de Calidad su examen integral a los efectos de proponer a la Comisión, la Clasificación que resulte. En los casos que lo considere necesario, podrá disponer la inspección al establecimiento mediante la designación de un grupo verificador.

La propuesta de la Dirección de Calidad se presentará en el término de diez días hábiles posterior a la conclusión del examen previsto en este artículo.

ARTICULO 17.-La Dirección de Calidad presentará a la Comisión la propuesta de clasificación a otorgar. En los casos que así lo considere la Comisión, podrá devolver el expediente a la Dirección de Calidad con el propósito de establecer precisiones o verificaciones adicionales. La clasificación que otorgue se expresará en la emisión del Certificado de Clasificación Por Tipo, que se entregará al solicitante, por conducto de la Dirección de Calidad en el término de cinco días hábiles posteriores a su aprobación.

ARTICULO 18.-La clasificación por tipo aprobada para un establecimiento será objeto de inscripción en el Registro.

SECCION TERCERA

Procedimiento para la clasificación por categoría

ARTICULO 19.-La solicitud de clasificación por categoría se presentará ante la Dirección de Calidad y contendrá los documentos siguientes:

- a) Escrito de solicitud.
- b) Caracterización del establecimiento.
- c) Licencia sanitaria expedida por el Ministerio de Salud Pública.
- d) Certificado de nivel de seguridad contra incendios expedida por la Agencia de Protección contra Incendios.
- e) Aval de cumplimiento de las regulaciones ambientales vigentes expedido por el Ministerio de Ciencia Tecnología y Medio Ambiente.
- f) Certificado de seguridad y protección expedido por la Agencia de Seguridad y Protección.
- g) Estado de cumplimiento de los requisitos contenidos en la Norma Cubana o Ramal atendiendo a la Lista de Chequeo correspondiente, que incluye el cumplimiento de los requisitos establecidos para los trabajadores.
- h) Evaluación de la calidad de los servicios emitido por la autoridad solicitante, incluyendo el análisis de la satisfacción de los clientes, en al menos los doce meses precedentes a la solicitud.
- i) Cualquier otro que se establezca.

ARTICULO 20.-La Dirección de Calidad recepcionará el expediente presentado sólo en los casos que contengan todos los documentos exigidos en el artículo precedente y de estimarlos cumplidos, asentará la solicitud en el Libro Registro.

ARTICULO 21.- Una vez presentado el expediente y como requisito previo a su admisión, la Dirección de Calidad procederá al examen de la información contenida en el mismo a los efectos de comprobar el cumplimiento de los requisitos, en correspondencia con la categoría solicitada pudiendo devolver el expediente en los casos que la información aportada no cumpla los requerimientos, en un término de diez días hábiles posterior a su presentación. Cuando los estime cumplidos, admitirá el expediente, a los efectos de la continuidad del proceso.

ARTICULO 22.- Una vez admitido el expediente, la Dirección de Calidad designará el Grupo Verificador y le trasladará el referido expediente a los efectos de su estudio y análisis y fijará fecha y hora para la visita del Grupo al establecimiento, de lo cual informará a la entidad solicitante, con diez días hábiles de antelación, como mínimo.

ARTICULO 23.-El Grupo Verificador visitará el establecimiento solicitante para la comprobación de la información contenida en el expediente de clasificación por categoría. El director del establecimiento y el funcionario designado por la entidad turística acompañarán al Grupo Verificador durante toda la visita, facilitándole el acceso a todas las áreas y servicios, a la documentación necesaria, así como al personal que se estime entrevistar.

ARTICULO 24.-El Grupo Verificador realizará un análisis integral del expediente y de los resultados de la visita al establecimiento, teniendo en cuenta:

- a) El grado de cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en los documentos normativos,
- b) Si se garantiza la profesionalidad de los trabajadores y la diversidad y calidad de los servicios ofrecidos,
- c) Si se garantizan los requisitos de calidad estéticos y de confort,
- d) Las características del entorno y si el establecimiento se encuentra ubicado en una zona de preferente uso turístico con atributos especiales que lo distingan.
- e) La coherencia entre el producto y los servicios que se ofrecen.

ARTICULO 25.-El Grupo Verificador emitirá en el término de diez días hábiles posteriores a la visita un dictamen expreso de los resultados de la misma así como, la propuesta de categoría a otorgar. Dicho dictamen lo entregará a la Dirección de Calidad, la que lo notificará a la entidad solicitante en igual término si no fuere coincidente con la categoría solicitada.

ARTICULO 26.-La entidad solicitante podrá presentar ante la Dirección de Calidad, dentro del término de diez días hábiles posteriores a la notificación del dictamen del Grupo Verificador, su desacuerdo con el mismo, en cuyo caso, la Dirección de Calidad lo trasladará al precitado Grupo Verificador y convocará a una reunión en el término de quince días hábiles posteriores, con la participación de la entidad, el Grupo Verificador y un representante de las direcciones que integran la Comisión.

ARTICULO 27.-La Dirección de Calidad, teniendo en cuenta el Dictamen, los resultados de esta reunión, si la hubiere, así como de otras acciones cuando así lo considere, conformará la propuesta de categoría a otorgar y la presentará a la Comisión.

ARTICULO 28.-El término para la presentación de la propuesta a que se refiere el artículo precedente será de cinco días hábiles y comenzará a decursar a partir de:

- a) El vencimiento de los 10 días establecidos según el Artículo 27.

A partir de la fecha de realización de la reunión, en los casos en que la entidad presentó desacuerdo con el Dictamen, según el artículo 27.

ARTICULO 29.-No obstante lo dispuesto en los artículos 27 y 28, la Comisión podrá disponer, cuando lo considere necesario, la ejecución de acciones complementarias en materia de análisis y verificación del expediente de solicitud.

ARTICULO 30.-La aprobación oficial de la categoría se expresa mediante acuerdo de la Comisión, el que será notificado a la entidad solicitante en el término de 10 días hábiles posteriores a la fecha de su adopción.

ARTICULO 31.-La Señal Oficial y la Certificación de Clasificación Por Categoría, expresivos de la categoría otorgada se entregarán al establecimiento en acto convocado al efecto.

SECCION CUARTA

Del expediente de clasificación

ARTICULO 32.-Corresponderá a la Dirección de Calidad el archivo y conservación del Expediente de Clasificación, el cual contendrá toda la documentación analizada en el proceso y la que resulte de la actualización o modificación de la clasificación otorgada.

CAPITULO QUINTO

SECCION PRIMERA

Disposiciones finales

UNICA: Excepcionalmente, la Comisión Nacional de Clasificación podrá considerar, a los fines de lo que en este Reglamento se establece, como un establecimiento de alojamiento turístico a determinadas instalaciones que no cumplan el requisito de las diez unidades habitacionales, siempre que existan razones que así lo justifiquen.