

GACETA OFICIAL

DE LA REPÚBLICA DE CUBA

MINISTERIO DE JUSTICIA

EDICIÓN ORDINARIA LA HABANA, MARTES 25 DE MARZO DE 2025 AÑO CXXIII

Sitio Web: <http://www.gacetaoficial.gob.cu/>—Calle Zanja No. 352 esquina a Escobar, Centro Habana

Teléfonos: 7878-4435 y 7870-0576

Número 24

Página 243

SUMARIO

MINISTERIO.....	243
Ministerio del Comercio Interior.....	243
Resolución 12/2025 Reglamento del Sistema de Alojamiento en Casas, Hoteles y otros Inmuebles (GOC-2025-128-O24).....	243

MINISTERIO

COMERCIO INTERIOR

GOC-2025-128-O24

RESOLUCIÓN 12/ 2025

POR CUANTO: El Acuerdo 7561 del Consejo de Ministros, de 16 de mayo de 2014, dispone en su apartado Décimo que el Ministerio del Comercio Interior es el organismo de la Administración Central del Estado encargado del sistema de alojamiento en casas, hoteles y otros inmuebles que pertenecen al sistema empresarial de los órganos locales del Poder Popular, que se crea a partir del reordenamiento de estas capacidades.

POR CUANTO: El Acuerdo 7687 del Consejo de Ministros, de 2 de febrero de 2015, establece en su apartado Segundo, numeral 1, inciso f), que el Ministerio del Comercio Interior, además de las funciones comunes a todos los organismos de la Administración Central del Estado, tiene la función específica de proponer y una vez aprobadas, dirigir, ejecutar en lo que corresponde y controlar el cumplimiento de las políticas, normas, regulaciones y procedimientos en el mercado interno sobre el alojamiento interno.

POR CUANTO: Por la Resolución 23 dictada por la ministra del Comercio Interior, el 12 de junio de 2019, se aprueba el Reglamento del Sistema de Alojamiento en casas, hoteles y otros inmuebles.

POR CUANTO: La experiencia acumulada en la implementación de las disposiciones para el funcionamiento del Sistema de Alojamiento en casas, hoteles y otros inmuebles, las medidas para el perfeccionamiento del comercio minorista de subordinación local, así como la necesidad de garantizar el acceso oportuno y con calidad, a los servicios de alojamiento y alimentación, a las personas que precisen de atención médica especializada y regionalizada para asistir a las consultas de reproducción humana asistida, aconsejan actualizar la citada Resolución 23.

POR TANTO: En el ejercicio de las facultades que me están conferidas en los incisos d) y e) del Artículo 145 de la Constitución de la República de Cuba,

RESUELVO

ÚNICO: Aprobar el siguiente:

REGLAMENTO DEL SISTEMA DE ALOJAMIENTO EN CASAS, HOTELES Y OTROS INMUEBLES

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.1. El presente Reglamento tiene por objeto establecer las regulaciones generales que rigen el Sistema de Alojamiento en casas, hoteles y otros inmuebles, en lo adelante el Sistema; las tarifas y los precios de los servicios brindados en este; la clasificación por tipo de los establecimientos; la información, reservación y comercialización de las capacidades; los servicios opcionales y complementarios a los huéspedes y clientes; la cancelación de las reservas y su devolución; el abastecimiento; así como el vínculo con los actores económicos no estatales.

2. Las normas contenidas en este Reglamento, resultan de aplicación a:

- a) Las empresas provinciales de alojamiento, integradas a los grupos empresariales de Comercio;
- b) las empresas provinciales de alojamiento, subordinadas a los gobiernos provinciales del Poder Popular;
- c) las empresas municipales de Comercio, integradas a los grupos empresariales de Comercio;
- d) las empresas provinciales de Comercio, subordinadas a los gobiernos provinciales del Poder Popular; y
- e) los establecimientos de alojamiento, pertenecientes a las unidades de aseguramiento y apoyo de las estructuras administrativas de los gobiernos provinciales del Poder Popular.

Artículo 2. Los establecimientos de alojamiento que pertenecen al Sistema pueden ofrecer servicios al turismo, conforme a lo dispuesto por el ministro de Turismo.

Artículo 3.1. En los establecimientos de alojamiento se incentiva la recreación sana para contribuir a elevar la calidad de vida de los huéspedes y clientes, a estos fines se coordinan actividades dirigidas a los diferentes grupos etarios, con especial énfasis en los niños, niñas, adolescentes y jóvenes.

2. Este servicio se brinda prioritariamente a los huéspedes y puede extenderse a otros clientes cuando existan posibilidades para ello y no resulte un perjuicio en el disfrute de los primeros.

3. Para la prestación del servicio se aseguran y garantizan ofertas opcionales que coadyuven al disfrute de los huéspedes y clientes.

4. Sus titulares aseguran las condiciones, los recursos, los útiles y el equipamiento necesarios.

Artículo 4. En el Sistema la temporada alta transcurre del primero de mayo hasta el treinta y uno de octubre de cada año, el período restante corresponde a la temporada baja.

Artículo 5. El procedimiento para la clasificación de los establecimientos de alojamiento, el sistema de reservación e información al cliente, las responsabilidades, la gestión de la calidad, su abastecimiento, la comercialización, entre otros procesos que integran el servicio de alojamiento, se establecen en el Manual para el funcionamiento del Sistema de Alojamiento en casas, hoteles y otros inmuebles, en lo adelante Manual de Alojamiento, aprobado por quien suscribe.

Artículo 6. En los establecimientos de alojamiento se hospedan además, las personas que requieran atención médica especializada en los servicios provinciales y centros territoriales de alta tecnología, habilitados para realizar los procedimientos y técnicas de reproducción humana asistida, u otros programas de salud que se aprueben.

Artículo 7. Los servicios complementarios que se brindan en los establecimientos de alojamiento se definen en el Manual de Alojamiento y se diseñan por las unidades empresariales de base.

CAPÍTULO II DE LAS TARIFAS Y PRECIOS

Artículo 8. Las tarifas y precios del servicio de alojamiento se establecen por los directores de las empresas que prestan el servicio de alojamiento, a partir de las regulaciones emitidas por el ministro de Finanzas y Precios, de acuerdo con la categoría de cada instalación, la calidad y variedad de los servicios, la temporada, el desarrollo, el crecimiento en las ventas y la ubicación geográfica.

Artículo 9.1. Las tarifas y precios en los establecimientos de alojamiento del Sistema se forman en pesos cubanos.

2. Los establecimientos de alojamiento del Sistema prestan el servicio en pesos cubanos u otras monedas autorizadas; en este último caso la conversión se realiza conforme a la tasa de cambio establecida por el Banco Central de Cuba.

Artículo 10.1. Las tarifas y precios a aplicar de la dieta diaria por concepto de alimentación y alojamiento, se ajustan a lo establecido por el ministro de Finanzas y Precios.

2. Las tarifas y precios de la dieta diaria por alimentación y alojamiento se aplican a:
- a) Las personas con insuficiencias económicas evaluadas por la asistencia social que requieran atención médica especializada, en los servicios provinciales y centros territoriales de alta tecnología habilitados para realizar los procedimientos y técnicas de reproducción humana asistida, o en otros programas de salud que se aprueben; y
 - b) los trabajadores que son enviados eventual o temporalmente a realizar labores fuera de su lugar habitual.

Artículo 11. Las tarifas y precios aprobados para las temporadas alta y baja se mantienen durante el período correspondiente a cada una.

Artículo 12. Los precios de los servicios opcionales y complementarios son aprobados por los directores de las empresas que prestan el servicio de alojamiento, de acuerdo con las regulaciones establecidas por el ministro de Finanzas y Precios.

CAPÍTULO III DE LA CLASIFICACIÓN POR TIPO Y CATEGORÍA SECCIÓN PRIMERA De la clasificación por tipo

Artículo 13.1. Los establecimientos de alojamiento se clasifican por tipo, de conformidad con las características constructivas, los espacios que dispongan, el entorno en que se encuentren ubicados, los elementos tangibles que lo integran y la complejidad y calidad de los servicios que ofrecen, según se establece a continuación:

- a) Hotel;
- b) apartotel
- c) villa;

- d) motel;
- e) hostal;
- f) casa de huésped;
- g) casa de campo; y
- h) casa de tránsito.

2. Los titulares de los establecimientos de alojamiento solicitan la clasificación por tipo, en correspondencia con lo establecido en el Manual de Alojamiento.

Artículo 14. Los titulares de los establecimientos de alojamiento una vez obtenida la clasificación por tipo, muestran en el exterior del inmueble y en lugar visible la marca y el signo distintivo que lo representan, según lo pautado en el Manual de Identidad Gráfica establecido por la que resuelve.

Artículo 15. Cuando las condiciones que dan lugar al otorgamiento de la clasificación por tipo se modifican, los titulares de los establecimientos de alojamiento solicitan la revisión de la que ostentan.

SECCIÓN SEGUNDA

De la clasificación por categoría

Artículo 16.1. La categoría se otorga por la totalidad de los servicios que se prestan en los establecimientos de alojamiento de forma integral y conforme a lo establecido en el Manual de Alojamiento.

2. El procedimiento y los requisitos para la obtención de la categoría en los establecimientos de alojamiento se establecen en el Manual de Alojamiento.

3. La medición de impacto de la eficacia y eficiencia de los procesos que tributan a la satisfacción del cliente se miden a través de indicadores establecidos.

CAPÍTULO IV

DE LA INFORMACIÓN SOBRE LOS ESTABLECIMIENTOS, RESERVACIONES Y COMERCIALIZACIÓN DE LAS CAPACIDADES

SECCIÓN PRIMERA

De la información

Artículo 17. La información sobre los establecimientos, sus ofertas, las habitaciones disponibles, las tarifas del servicio, la cancelación de las reservaciones y otros servicios que se brindan, se ofrecen a través de los burós de información y reservación de cada provincia y el sitio web creado para la venta en línea.

Artículo 18. Los enlaces entre provincias mediante los burós de información y reservación, se facilitan a través de la plataforma Central de Reservas que controla y contiene la disponibilidad de capacidades de alojamiento a nivel nacional y facilita las reservaciones en línea.

SECCIÓN SEGUNDA

De las reservaciones

Artículo 19.1. Las reservaciones para los establecimientos de alojamiento se efectúan:

- a) De forma virtual, a través del sitio web creado para la venta en línea;
- b) de forma presencial, en el buró de información y reservación; y
- c) excepcionalmente, en los establecimientos de alojamiento, previa consulta al buró de información y reservación.

2. Las entidades cuyos trabajadores requieran hospedarse eventual o temporalmente para realizar labores fuera de su lugar habitual, efectúan las reservaciones mediante contratos concertados con la entidad a la cual pertenece el establecimiento de alojamiento, en los que se acuerdan los términos y condiciones de pago, de conformidad con la reservación.

3. Las personas que requieran hospedarse para acudir a las consultas de reproducción humana asistida u a otros programas de salud que se aprueben, realizan las reservaciones dentro de los treinta días anteriores a la fecha de arribar al establecimiento.

4. Los turistas que requieran hospedarse con fines de descanso y recreación, pueden realizarlo mediante reservaciones con igual período de antelación que el establecido en el apartado precedente; o sin previa reservación, en el momento de llegada al establecimiento, cuando existan capacidades para ello.

Artículo 20. El pago de los servicios se realiza mediante canales electrónicos, una vez efectuada la reserva, y se recibe el comprobante al efecto.

SECCIÓN TERCERA De la comercialización

Artículo 21.1. Los burós de información y reservación aseguran y realizan la mercadotecnia, de acuerdo con los principios y requisitos establecidos en las disposiciones normativas emitidas a tales efectos por este Organismo, y de conformidad con lo previsto en el Manual de Alojamiento.

2. Los burós de información y reservación y los titulares de los establecimientos de alojamiento establecen alianzas con las agencias de viaje para difundir y enlazar los diferentes servicios que se ofertan en cada provincia, de acuerdo con las políticas específicas trazadas al efecto; promocionan los servicios opcionales y complementarios que brindan.

Artículo 22. El sitio web permite la venta en línea de capacidades de alojamiento en todo el país, con los elementos necesarios para que los clientes puedan acceder al servicio, incluye disponibilidad, formas de pago, cancelación y visualización del establecimiento escogido; promociona eventos y ofertas gastronómicas.

CAPÍTULO V

DE LA CANCELACIÓN Y DEVOLUCIONES

Artículo 23.1. Las reservaciones pueden ser canceladas de forma externa o interna, según el procedimiento establecido en el Manual de Alojamiento.

2. Las cancelaciones externas son las que se solicitan por el cliente y las internas las que realizan los establecimientos por causas que así lo ameriten.

Artículo 24.1. La cancelación de la reservación se realiza por el cliente, de las formas siguientes:

- a) Virtual, a través del sitio web creado para la venta en línea; o
- b) presencial, en el buró de información y reservación o en el establecimiento de alojamiento.

2. Cuando el cliente cancela la reservación después de iniciado el período de estancia, se le devuelve, por los días no disfrutados, el importe pagado del que se deduce el porcentaje establecido a tales efectos.

3. Si la cancelación se produce por afectaciones que impidan garantizar las condiciones mínimas para brindar el servicio, el administrador del establecimiento, de común acuerdo con el cliente, le oferta diferentes opciones de alojamiento en la provincia, durante el período reservado o en otro, para lo cual realiza las coordinaciones y diligencias necesarias; de no lograrse acuerdo entre las partes, le devuelve al cliente la totalidad de la suma pagada por el período no disfrutado.

CAPÍTULO VI DEL ABASTECIMIENTO

Artículo 25.1. Las fuentes de abastecimiento del Sistema son las siguientes:

- a) Los productos, mercancías e insumos adquiridos por autogestión;
- b) las producciones locales y propias;
- c) los productos nominalizados del balance nacional a través de las direcciones provinciales de Economía y Planificación; y
- d) descartes del sector del turismo y las mercancías decomisadas, declaradas o aceptadas en abandono por la Aduana General de la República de Cuba, a favor del Estado.

2. El cumplimiento de las entregas de los productos nominalizados del balance se chequean mensualmente en el Consejo de Distribución Provincial.

CAPÍTULO VII VÍNCULO CON LOS ACTORES ECONÓMICOS NO ESTATALES

Artículo 26. Las empresas que prestan el servicio de alojamiento y las unidades empresariales de base de Alojamiento facultadas, según corresponda, establecen relaciones con los actores económicos estatales y no estatales, de conformidad con lo dispuesto en la legislación vigente, para:

- a) Obtener insumos, productos alimenticios y no alimenticios;
- b) mejorar la calidad y diversidad de las ofertas y servicios complementarios que se brindan;
- c) contribuir al desarrollo local;
- d) establecer contratos para beneficiar las áreas improductivas o en condiciones de deterioro; y
- e) coadyuvar a la recuperación constructiva de estos establecimientos.

DISPOSICIONES ESPECIALES

PRIMERA: Los establecimientos clasificados como hotel, aparthotel, villa y motel pueden solicitar el proceso de clasificación turística conforme a lo establecido por el ministro de Turismo.

SEGUNDA: Las direcciones provinciales de Comercio y del municipio especial Isla de la Juventud, establecen las coordinaciones con las delegaciones territoriales de Turismo para la clasificación de los establecimientos de alojamiento seleccionados por las empresas provinciales de Alojamiento, las empresas municipales de Comercio y las unidades empresariales de base de Alojamiento, oído el parecer de los grupos empresariales de Comercio.

TERCERA: Las empresas provinciales de Alojamiento, las empresas municipales de Comercio y las unidades empresariales de base de Alojamiento, según corresponda, confeccionan y entregan mensualmente a las oficinas de estadísticas correspondientes al municipio donde se encuentran ubicadas, el formulario 1398-08 "Indicadores seleccionados de la actividad turística en el territorio".

CUARTA: Los jefes de las entidades que administran establecimientos que pertenecen a este Sistema, son responsables de la implantación de lo dispuesto en la presente Resolución y en sus disposiciones complementarias, además de garantizar la protección de las marcas y otros signos distintivos que lo representen.

QUINTA: El Departamento de Alojamiento Interno de este Organismo, los grupos empresariales de Comercio, las direcciones de Comercio u otras estructuras provinciales o municipales a las que se subordinan las empresas y los establecimientos de alojamiento, controlan el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Resolución y sus disposiciones complementarias.

DISPOSICIÓN FINAL

ÚNICA: Derogar la Resolución 23 dictada por la ministra del Comercio Interior, de 12 de junio de 2019.

PUBLÍQUESE en la Gaceta Oficial de la República de Cuba.

ARCHÍVESE el original en la Dirección Jurídica de este Organismo.

DADA en La Habana, a los 27 días del mes de febrero de 2025.

Betsy Díaz Velázquez
Ministra