

Dec. No. 420-00 que establece el Reglamento de Sistema de Clasificación Hotelera de la República Dominicana.

LEONEL FERNANDEZ
Presidente de la República Dominicana

NUMERO: 420-00

CONSIDERANDO: Que los establecimientos hoteleros constituyen el elemento indispensable de la industria turística, como premisa básica de su existencia y como máximo promotor de la actividad económica al que se asocian multitud de componentes que conforman el universo de la oferta de servicios turísticos.

CONSIDERANDO: Que del correcto planteamiento y funcionamiento de la red de establecimientos hoteleros depende, pues, en gran medida, el éxito de la actividad turística global, razón suficiente para realizar, unas estrategias que permitan situar y mantener la oferta hotelera dominicana en la vanguardia del sistema turístico internacional

CONSIDERANDO: Que la industria hotelera ha experimentado notables cambios en los últimos años, cambios originados principalmente en las modificaciones del comportamiento de la demanda y que afectan de forma notoria a la estructura empresarial, a los modos de gestión, a la relación con el entorno patrimonial de índole medioambiental, natural y cultural y a la propia producción de servicios de acuerdo con la naturaleza cambiante de la sensibilidad de consumidores y/o usuarios.

CONSIDERANDO: Que corresponde al Estado aplicar, las políticas necesarias a fin de que los recursos y bienes turísticos sean explotados comercialmente por las empresas, mediante procesos e instrumentos que garanticen la conservación de los mismos a la par con la generación de beneficios particulares y generales.

CONSIDERANDO: La necesidad en conciliar en una situación de interés general, los intereses privados de las empresas titulares de establecimientos de alojamiento con los intereses de la sociedad tutelados por el Estado.

CONSIDERANDO: Que la decisión de homogeneizar y homologar, mediante la adopción de un SISTEMA DE CLASIFICACION HOTELERA, los establecimientos de alojamiento, tiene, en este contexto, una importancia primordial para el presente y el futuro de la industria turística dominicana.

CONSIDERANDO: Que para la definición de los estándares de clasificación se han seguido criterios generales y particulares, derivados de la situación y tendencias de la industria hotelera en el escenario internacional y nacional.

CONSIDERANDO: Que la convergencia de intereses públicos y privados en la actividad turística subraya la necesidad de utilizar el consenso como estrategia básica para lograr los objetivos propuestos. Este consenso se plasma de forma eficaz en la creación de la Comisión Mixta de Clasificación Hotelera compuesta por representantes de la Secretaría de Estado de Turismo (en adelante SECTUR) y la Asociación Nacional de Hoteles y Restaurantes (en adelante ASONAHORES).

CONSIDERANDO: Que la incidencia de la actividad turística sobre el territorio es tan fuerte que necesariamente han de tomarse todas las medidas para que la orientación turística de la República Dominicana apoye sus opciones de futuro en la interpretación y valorización de los recursos y en la responsabilidad de administración y promotores sobre factores clave como el transporte, el agua, la energía y los residuos.

CONSIDERANDO: Que en la redacción de la propuesta se ha tenido en cuenta el equipo de trabajo e informes de entidades de carácter privado y organismos nacionales e internacionales, entre ellos, manuales internos de grandes cadenas hoteleras de implantación internacional, informes de asociaciones nacionales e internacionales de hoteles, Organización Mundial del Turismo, European Travel Commission y órganos de la Unión Europea.

CONSIDERANDO: Que la norma propuesta trata de llevar la mayor parte de la industria del alojamiento hacia el grupo primero de hoteles en un esfuerzo por estandarizar la gran oferta internacional.

CONSIDERANDO: Que de común acuerdo con la Asociación Nacional de Hoteles y Restaurantes se ha contratado a la compañía Instituto de la Calidad de Sevilla, España para que elabore el documento de inspección de las propiedades hoteleras y servir de contra parte en las inspecciones.

CONSIDERANDO: Que de común acuerdo con la Asociación Nacional de Hoteles y Restaurantes se ha contratado a la compañía Freeman Group, de Estados Unidos para que sea la firma que recomiende la clasificación de cada hotel en base a estudios realizados con las inspecciones y las autoevaluaciones realizadas por cada hotel en particular.

VISTA: La Ley Orgánica de Turismo en la República Dominicana No.541, del 31 de diciembre de 1969, modificada por la Ley No.84 de fecha 26 de diciembre de 1979.

VISTO: El anterior Reglamento No.2115, de Clasificación y Normas para Establecimientos Hoteleros, de fecha 13 de julio de 1984, el cual debe modificarse para ajustarlo a los tiempos modernos que vivimos hoy en día.

En ejercicio de las atribuciones que me confiere el Artículo 55 de la Constitución de la República Dominicana, dicto el siguiente:

REGLAMENTO DE SISTEMA DE CLASIFICACION HOTELERA REPUBLICA DOMINICANA

CAPITULO I I- OBJETO Y ALCANCE

Artículo 1.- La SECRETARIA DE ESTADO DE TURISMO es el órgano competente para expedir las autorizaciones para el ejercicio de la industria hotelera, así como para clasificar los establecimientos sin perjuicio de la adopción de otros mecanismos que pudiera, a su conveniencia, instituir.

Artículo 2.- La clasificación obtenida por las empresas mediante el cumplimiento de este reglamento, será considerada como única, oficial y de obligada exhibición en todos los elementos físicos de relación entre el establecimiento y el cliente y válida por un periodo no superior a cinco (5) años a partir de la fecha de su emisión.

CAPITULO II II- DEFINICIONES

A los efectos de esta norma, ejercen actividades turísticas alojativas todas aquellas empresas en que se preste un servicio de alojamiento, desde un establecimiento abierto al público y mediante el pago de un precio los establecimientos de alojamiento se clasificarán de la siguiente manera: Categoría, Modalidades y Especialización:

A) GRUPOS

Artículo 3.- Son hoteles aquellos establecimientos comerciales que ofrecen alojamiento y otros servicios complementarios, según su categoría, ocupan la totalidad o parte independizada de un inmueble o un conjunto de edificios con unidad de explotación y reúnen los requisitos técnicos determinados en este reglamento

Artículo 4.- Se consideran hostales aquellos establecimientos que, teniendo el mismo objeto comercial de los hoteles, no reúnen las características y requisitos técnicos determinados en este reglamento para el grupo hoteles.

B) CATEGORIAS

Hoteles: Cinco (5*), Cuatro (4*) y Tres (3*) estrellas
Hostales: Dos (2*) y Una (1*) estrellas

C) MODALIDADES

Se fijan tres modalidades que responden a la ubicación y a las características de los servicios prestados:

Artículo 5.- HOTELES/HOSTALES DE CIUDAD: Son aquellos establecimientos ubicados en núcleo urbano o su proximidad.

Artículo 6.- HOTELES/HOSTALES DE PLAYA: Son aquellos establecimientos ubicados a menos de trescientos metros de la playa.

Artículo 7.- HOTEL RESORT: Son aquellos establecimientos que reúnen los siguientes requisitos: situación a menos de trescientos metros de la playa predominio de la horizontalidad en el sistema de edificación. Oferta variada de servicios internos y externos: excursiones y servicios al cliente en el ámbito de la animación, la recreación y la práctica de deportes. Atención especializada a la familia: servicios de guardería y programas de animación para niños.

ESPECIALIZACION

Se entiende por especialización la capacidad demostrada por un establecimiento de disponer de infraestructuras y de servicios suficientes para atender con profesionalidad determinadas demandas.

El reconocimiento de la especialización es complementario a la clasificación oficial del establecimiento.

A este fin se consignan los siguiente segmentos de especialización:

- Congresos
- Deportes
- Naturaleza
- Salud

Requisitos mínimos:

Artículo 8.- Son hoteles especializados en congresos aquellos que cumplen con los siguientes requisitos.

- Salón de congresos con capacidad mínima de 200 personas en disposición de aula
- Dos salas de comisiones con capacidad para 50 personas en disposición de aula
- Una sala de comisiones con capacidad para 50 personas en disposición de teatro
- Espacio suficiente y distinto para la organización del evento y distribución del material

La zona destinada a congresos deberá disponer de una cierta autonomía con respecto a las áreas generales del establecimiento y disponer de aseos propios.

Artículo 9.- Son hoteles especializados en deportes, aquellos establecimientos que disponen de instalaciones deportivas específicas, dentro de la propiedad o de fácil acceso, provistas de vestuarios y aseos de uso independiente.

PARRAFO.- Deberán asimismo acreditar que los servicios ofertados son prestados, directamente o a través de personas físicas o jurídicas, por profesionales acreditados por instituciones o entidades de reconocida solvencia. (especialmente para los definidos como deportes de riesgo (buceo, vuelos con o sin motor ,etc.)

Artículo 10.- Son hoteles especializados en *Naturaleza, aquellos cuyos establecimientos están ubicados en el ámbito rural, y dispondrán de un entorno medioambiental especialmente armonioso.

PARRAFO.- Deberán asimismo, directamente o a través de personas jurídicas o físicas interpuestas, ofrecer programas de actividades deportivas o recreativas relacionadas con el medio natural incluyendo visitas a parques nacionales.

Artículo 11.- Son hoteles especializados en salud los que dispongan establecimientos con las instalaciones, servicios y personal cualificados para ofertar programas y tratamientos relacionados con la puesta en forma y la salud en general, avalados por instituciones o entidades de reconocida solvencia (Secretaría de Estado de Salud Pública y Asistencia Social).

CAPITULO III

III- PROCEDIMIENTO DE CLASIFICACION

La Secretaría de Estado de Turismo es el órgano competente para otorgar la clasificación (grupo, categoría, modalidad y especialización) indispensable para realizar la actividad de alojamiento.

Artículo 12.- Todos los establecimientos sujetos a esta norma, exhibirán en el exterior una placa debidamente normalizada donde constarán el grupo y la categoría del establecimiento. Por orden de la Secretaría de Estado de Turismo se regularán los modelos de distintivos a que se refiere esta disposición.

Artículo 13.- La clasificación se mantendrá en tanto el establecimiento continúe poseyendo las características y condiciones en el momento de su atribución. Las variaciones de las condiciones iniciales podrán conllevar la revisión de la clasificación, ya sea a petición del propio titular o de oficio por parte de la administración. Revisiones periódicas (entre tres y cinco años)

Artículo 14.- A efectos de la clasificación, las empresas explotadoras deberán enviar a la Secretaría de Estado de Turismo, conjuntamente con la documentación

exigida para la obtención de la licencia de apertura, una autoevaluación del cumplimiento detallado del contenido de la presente norma, con manifestación expresa del grupo, categoría, modalidad y, en su caso, especialización que se solicita.

CAPITULO IV DE LA COMISIÓN MIXTA DE CLASIFICACIÓN

Artículo 15.- La Comisión Mixta de Clasificación estará compuesta por:
Un presidente que será el Secretario de Estado de Turismo o la persona a quien designe.
Un vicepresidente que será el Presidente de Asonahores o la persona a quien designe.
Dos vocales, designados por la Secretaría, uno de los cuales desempeñará las funciones de secretaria. Dos vocales, designados por Asonahores.

El Presidente dispondrá de voto de calidad.

La Comisión podrá invitar a cuantos órganos, entidades o profesionales estime oportuno, con voz pero sin voto.

La Comisión estará radicada en la sede de la Secretaría de Estado de Turismo.

CAPITULO V FUNCIONES DE LA COMISION MIXTA DE CLASIFICACION

Artículo 16.- La Comisión Mixta podrá solicitar de las empresas explotadoras de establecimientos de alojamiento el informe de autoevaluación en el que se expresa, de forma detallada, el cumplimiento de la presente norma y el grupo, categoría, modalidad y, en su caso, la especialización que se requiere.

Artículo 17.- La Comisión está facultada para fijar y, en su caso, modificar las categorías solicitadas, y determinar los criterios a seguir por la inspección turística para garantizar el cumplimiento de esta norma y la periodicidad de las revisiones, velar por el mantenimiento de los requisitos mínimos exigibles para la clasificación y relativos a infraestructuras, equipamientos y servicios, proponer cuantas medidas estime convenientes para mejorar los estándares de calidad de la industria hotelera.

Párrafo: Se otorgará un plazo inicial de 180 días a los hoteles que obtuvieron una categoría menor a la solicitada para que puedan ajustarse a los parámetros exigidos por el Estado Dominicano para optar por determinada categoría.

Artículo 18.- La Comisión Mixta podrá, asimismo exonerar del cumplimiento de algunos de los requisitos relacionados en la presente norma siempre que el establecimiento cumpla con holgura el resto de condiciones mínimas, lo solicite de forma

argumentada y no se deriven de la exoneración riesgos para la seguridad y/o salubridad de los clientes.

PARRAFO I.- La comisión mixta podrá otorgar clasificaciones provisionales, por un periodo no superior a un año, cuando considere que determinados cumplimientos de requisitos son subsanables y previo el compromiso de ejecución por parte de la propiedad.

PARRAFO II.- En caso de discordancia entre la clasificación otorgada por la Comisión y la solicitud de la propiedad, la Comisión emitirá informe con el detalle de incumplimientos que permita la personación en el expediente de la empresa afectada

Artículo 19.- La Comisión Mixta de Clasificación redactará sus propias normas de funcionamiento y régimen interior.

CAPITULO VI

GRUPO HOTELES.BASES PARA LA CLASIFICACIÓN

- INFRAESTRUCTURAS

Artículo 20.- Requisitos Generales. Los establecimientos hoteleros tendrán las habitaciones, cuarto de máquinas e instalaciones generadoras de ruidos debidamente insonorizadas de acuerdo con las ordenanzas sobre el nivel de ruido regulado por la Policía Nacional y el INPRA.

Artículo 21.- Los establecimientos hoteleros estarán provistos de aire acondicionado en habitaciones y zonas comunes cerradas.

Artículo 22.- Es obligatorio el uso de materiales acústicos absorbentes en restaurantes, cocinas, discotecas, bares, salas de fiestas, casinos y lugares de reunión, en todos los establecimientos.

Artículo 23.- Todas las categorías de hoteles dispondrán de agua caliente y fría identificadas para el uso del cliente.

- Eliminación de barreras arquitectónicas.

Artículo 24.- Los ascensores deberán cumplir las condiciones de mantenimiento, conservación y revisión dictadas por el órgano competente.

Artículo 25.- Será obligatorio disponer de ascensor montacargas conforme a los siguientes requisitos mínimos:

	5*	4*	3* y 2*
Ascensores	+ 2 plantas 1 ascensor/ 100 hab	+ 2 plantas 1 ascensor/ 100 hab	+ 3 plantas 1 ascensor/ 100 hab
Montacargas	+ 2 plantas	+ 2 plantas	+ 2 plantas

Nota: El bajo se considera primera planta

Artículo 26.- Habitaciones

- Todas las habitaciones dispondrán de ventilación directa al exterior.
- Aire acondicionado en todas las categorías de hoteles, con graduación individual para los hoteles de 5 y 4 estrellas.
- Los hoteles podrán ofertar habitaciones según la denominación y tipología que a continuación se expresa:

Habitación individual
Habitación doble estándar
Habitación doble superior
Suite Junior
Suite superior
Cabañas/ villas

Artículo 27.- Las modalidades de habitación para cada categoría, reunirán los requisitos mínimos establecidos en el cuadro siguiente. Las habitaciones tipo suite, además del dormitorio principal, dispondrán de, al menos, un salón independiente provisto de cuarto de aseo. Superficies mínimas de las habitaciones.

Hab. Individual
Hab. Doble
Hab. Doble superior
Suite Junior
Suite Superior

Artículo 28.- Las modalidades de habitación para cada categoría, reunirán los requisitos mínimos establecidos en el cuadro siguiente. Las habitaciones tipo suite, además del dormitorio principal, dispondrán de, al menos, un salón independiente provisto de cuarto de aseo.

Superficie mínimas de las habitaciones

	5*	4*	3*	2*
Hab. Individual	12 m2	10 m2	8 m2	7 m2
Hab doble estándar	20 m2	18 m2	15 m2	13 m2
Hab doble superior	25 m2	22 m2		
Suite Junior	30 m2	27 m2		
Suite Superior	40 m2	36 m2		
Mínimo para la consideración de terrazas	6 m2	4 m2	3 m2	

Estas medidas no incluyen superficies de cuarto de baño ni pasillos

Artículo 29.- Los hoteles dispondrán de un mínimo de un 1% de habitaciones para minusválidos que cumplan los requisitos dictados por los órganos competentes.

- Los hoteles dispondrán de un mínimo de un 10% de habitaciones para clientes no fumadores.

Artículo 30.- Cuartos de baño. Todos los hoteles dispondrán de aseo completo: baño, inodoro y lavabo.

Superficies mínimas

5*	4*	3*	2*
6 m2	4,5 m2	3 m2	3 m2

Artículo 31.- En los hoteles de 5 estrellas, deberán incluir ducha e inodoro independientes y lavabo doble. En los hoteles de tres estrellas, podrán disponer de un 50 % de cuartos de baños en donde se sustituya la bañera por una ducha.

Artículo 32.- Salones y restaurantes. Comprende el espacio destinado a relación social, bares abiertos, salas de juegos, salas de TV o lectura, terrazas cubiertas al aire libre o sombreadas y equipadas. No se computan las superficies destinadas a tiendas o locales comerciales fijos.

La superficie mínima en su conjunto de salones y restaurantes (m2 por plaza) responderá al siguiente cuadro:

5*	4*	3*	2*
4m2	2,5 m2	1,5 m2	1m2

El mínimo de infraestructuras por modalidad y categoría responderá, al siguiente cuadro:

Hotel Ciudad	Restaurante	Cafetería	Bar	Bar Piscina
5*	1	1	1	1(a)
4*	1	1	1(b)	1(a)
3*	-	1(b)	1	-
Hotel Playa	Restaurante	Cafetería	Bar	Bar Piscina
5*	2	1	1	1
4*	1	1	1(b)	1
3*	-	1(B)	1	-
Hotel Resort	Restaurante	Cafetería	Bar	Bar Piscina
5*	3	1	1	1
4*	2	1	1	1
3*	1	1	1	1

(a) Asistido desde instalación inmediata.

(b) Las actividades de cafetería y bar podrán realizarse en las mismas instalaciones.

Artículo 33.- Restaurante : Se entenderá por restaurante aquel recinto que ofrezca un servicio amplio de bebidas y comidas elaborada, con un servicio a la carta o tipo buffet.

Cafetería: Se entenderá por cafetería aquel recinto que ofrezca servicio de bar y comida de elaboración básica:

Bar: servicio de bebidas y snacks.

Bar/piscina: servicio de bebidas en el área de la piscina

Artículo 34.- Áreas de deportes y recreo

- Porcentajes de áreas verdes en hoteles de playa y Resort

	Dimensión de Piscinas
Hotel 5*	2 m2 por habitación piscina para niños
Hotel 4*	1,5 m2 por habitación piscina para niños
Hotel 3*	1,2 m2 por habitación piscina para niños

Artículo 35.- Las zonas verdes ajardinadas para uso del cliente, así como las superficies destinadas a actividades de deporte, permitirá rebajar hasta un 25 % los requisitos de superficie.

Artículo 36.- Piscina

- Piscina en todos los hoteles de playa, en hoteles de ciudad para 5 y 4*.

	Dimensión Piscina
Hotel Playa 5*	1,5m2 por habitación, piscina para niños independiente
Hotel Playa 4*	1,2m2 por habitación, piscina para niños independiente
Hotel Playa 3*	1m2 por habitación, piscina para niños independiente

Entradas, aseos generales, escaleras

- Entrada: Entrada principal para clientes y entrada diferenciada para servicio y mercancías,

- Aseos generales: Aseos independientes para damas y caballeros con doble puerta, con más de un lavabo e inodoro.

Para todas las categorías de hoteles deberán instalarse aseos generales en todas las plantas en las que existan salones, piscina, comedores y otros lugares de reunión.

Artículo 37.- Escaleras: Todos los establecimientos de más de dos plantas contarán con dos escaleras, un escalera de clientes y otra utilizada indistintamente para el servicio como para emergencia. La escalera de emergencias deberá cumplir la normativa Específica vigente.

Artículo 38.- Zonas de personal de servicio, vestuario independiente para el personal masculino y femenino. Los aseos de personal independientes para personal masculino y femenino dotados de duchas e inodoros, dotados de agua caliente y fría, jabón y toallas.

Existirá un área específica preparada al comedero del personal.

El establecimiento disponible de habitaciones con menos de diez camas cuando el personal pernocte en el hotel

Artículo 39.- Plan de mantenimiento, El establecimiento dispondrá de un plan de mantenimiento preventivo, que comprenda las instalaciones, infraestructura y equipamiento- de las áreas de restauración, habitaciones y zonas comunes

CAPITULO VII SERVICIOS

Artículo 40.- Room Service. Los hoteles de 5* ofrecerán un servicio de room service las 24 horas del día. Los hoteles de 4* de ciudad ofrecerán un servicio de room service de al menos 16 horas al día.

Artículo 41.- Servicio de restauración. El servicio de desayunos es obligatorio en todo los establecimientos. En los hoteles de 5 y 4*, además, será obligatorio ofrecer el servicio de almuerzo y cena.

Artículo 42.- Los hoteles de 5* y 4* dispondrán de un servicio de restaurant básico que cubrirá un mínimo de 16 horas diarias.

PARRAFO.- En establecimientos de 5*, al menos uno de los restaurantes ofrecerá servicio a la carta

Artículo 43.- En establecimientos de 5*, al menos uno de los restaurantes ofrecerá servicio a la carta.

Los establecimientos que habitualmente practiquen la modalidad de servicio buffet, habilitarán un espacio específico para comida tradicional dominicana. al menos una vez por semana.

PARRAFO.- Los establecimientos que habitualmente practiquen la modalidad de servicio buffet, habilitarán un espacio específico para comida tradicional dominicana.

Artículo 44.- Servicio lavandería. Los hoteles de 5* dispondrán de un servicio rápido de lavandería (entrega en menos de 8 horas), y de un servicio normal(entrega mínima en menos de 24 horas)

Los hoteles de 4* dispondrán de servicio normal de lavandería.

Artículo 45.- Otros servicios hoteles 5*

- Peluquería/Salón de belleza
- Sauna de Sala, masajes.
- Servicio de comunicaciones: fax, acceso a sistemas celulares de telefonía, acceso a Internet, servicio de fotocopidora, disponibilidad computadoras, servicios de traducción y secretariado

Artículo 46.- Gimnasio. Disponibilidad de gimnasio en todos los hoteles de playa y resort.

Disponibilidad de gimnasio en hoteles de ciudad de 5 y 4*.

Artículo 47.- Área comercial. Disponibilidad de área comercial en hoteles de 5 y 4*.

Artículo 48.- En hoteles de 4 y 5* conserjería, recepción, servicio de equipajes y portería como servicios diferenciados e identificados. En Hoteles 3* conserjería y recepción.

Artículo 49.- Cuarto de equipajes. Los establecimientos dispondrán de un local cerrado para depósito de equipajes.

Artículo 50.- Recursos Humanos. Todo el personal del hotel deberá ir uniformado y con placa indicativa.

Artículo 51.- Servicio médico. Los establecimientos hoteleros deben tener un servicio médico para atender las consultas habituales en función de la capacidad ocupada del establecimiento, con publicidad de las tarifas a aplicar.

Artículo 52.- Servicio de Mantenimiento. El hotel dispondrá de un servicio de gestión de averías las 24 horas del día.

Artículo 53.- Gestión de reclamaciones. El establecimiento dispondrá de un formulario, a disposición del cliente, para que formulen sus quejas y reclamaciones. El gerente del hotel estará obligado a archivar y dará respuesta a estas quejas/reclamaciones.

Dependiendo de la categoría de cada hotel deberá existir un equipamiento mínimo para comunicaciones telefónicas.

-EQUIPAMIENTOS

Artículo 54.- Teléfonos:

5* Dos puntos de teléfono 4* y 3*: Un punto de teléfono (todo ello en habitaciones)
En hoteles de 5* y 4* línea directa al exterior (nacional e internacional)

En todos los establecimientos, en zonas comunes, deberá existir un punto de teléfono, así como sistemas de localización y mensajería.

Artículo 55.- En hoteles de 5 y 4* línea directa al exterior (nacional e internacional).

En todos los establecimientos, en las zonas comunes, deberán existir puntos de teléfono, así como sistemas de localización y mensajería.

En los hoteles de 5* deberán habilitarse en la zona de hall y recepción, al menos dos cabinas insonorizadas a disposición del cliente.

Artículo 56 - Televisión. Los hoteles de 5 y 4 estrellas dispondrán de TV por cable ó satélite, y canal propio con información del hotel en cada habitación. Los Hoteles de 3 estrellas dispondrán de televisión en todas las habitaciones.

Artículo 57.- Habitaciones. Las habitaciones dispondrán por categorías, al menos del siguiente equipamiento:

EQUIPAMIENTO DE HABITACIONES POR CATEGORÍAS 5* 4* 3* y 2*

Caja fuerte		(2)	(2)	
Mesillas de noche	Sí	Sí	Sí	Sí
Sillón, butaca, mesita o escritorio	Sí	Sí	Sí	Sí
Portaequipaje	Sí	Sí	Sí	
Armario con perchas	Sí	Sí	Sí	Sí
Espejo cuerpo entero	Sí	Sí		
Minibar	Sí	(1)		
Puntos de luz en cabecera de cama (dos lados), mesa escritorio	Sí	Sí	Sí	
Puntos de luz en el área de estar	Sí	Sí		
Toma corriente con indicación de voltaje	Sí	Sí	Sí	Sí
Interruptores generales de luces en entrada y cabecera de cama	Sí	Sí	Sí	
Alfombrillas	(1)	(1)	(1)	
Cierre interno de seguridad	Sí	Sí	Sí	Sí

(1)Sí, en hoteles de ciudad

- Las habitaciones dispondrán de un sistema eficaz de oscurecimiento(persianas, cortinas opacas,)

- Las habitaciones dobles responderán a las distintas modalidades y formatos requeridos por el mercado

Artículo 58.- Cuartos de baño. Los cuartos de baño dispondrán por categoría, al menos del siguiente equipamiento:

EQUIPAMIENTO	5*	4*	3*	2*
Cortina o mampara de baño	Sí	Sí	Sí	Sí
Toma de corriente con indicación de voltaje	Sí	Sí	Sí	Sí
Puntos de luz (general y sobre espejo)	Sí	Sí	Sí	Sí
Alfombrilla de baño	Sí	Sí	Sí	
Soporte para objeto de tocador	Sí	Sí		
Amenidades (no de elementos)	6	4	2	
Espejo direcciones y de aumento	Sí			
Secador de pelo	Sí	Sí		

Artículo 59.- Entradas, vestíbulos, aseos generales.

- En entradas y vestíbulos el equipamiento básico será:

Área de estar y espera (mobiliario básico de sala de estar sofás, sillones,);

Carros de equipaje.

Caja fuerte para clientes en la recepción del hotel

Artículo 60.- Aseos generales. En hoteles de 4 y 5* el equipamiento será: jabón-dosificador, secador y toallas de papel ó tela de una sola utilización.

En hoteles de 3* el equipamiento será: toallas de papel y jabón-dosificador.

CAPITULO VIII

GRUPO HOSTALES. BASES PARA LA CLASIFICACIÓN

INFRAESTRUCTURA SERVICIOS Y EQUIPAMIENTO

Artículo 61.- Hostales de dos estrellas.

Los hostales de dos estrellas deberán disponer de al menos:

- Una recepción con local para el depósito de equipajes y servicio telefónico a disposición del cliente.

- Un área social: Superficie mínima del área social: 1 metro cuadrado por plaza, ventilación asistida en área social y comedor, cuando sean superficies cerradas. En esta categoría será obligatorio el servicio de desayunos para clientes.

- Un ascensor obligatorio en más de tres plantas y por cada 100 habitaciones, el cual puede también ser usado como montacargas.

- En habitaciones, superficie mínimas: Habitación individual 7 metros (sin incluir cuartos de baño y pasillos). Podrán disponer de habitaciones con literas. En este caso las plazas estarán limitadas a un máximo de cuatro y la superficie mínima de la de la habitación será de 15 m2.

- Cuartos de baño. Individual por habitación, superficie mínima: 3m2. con Equipamiento de lavabo e inodoro.

Un 50 % de los cuartos de baños de las habitaciones del hostel dispondrán de ducha. Para el resto, el hostel dispondrá de duchas a razón de un servicio por cada dos habitaciones.

- En todos los cuartos de baños será obligatorio el uso de agua caliente y fría.

Artículo 62.- En hostales de una estrella. Se considerarán hostales de una estrella aquellos establecimientos, de carácter familiar, que cumplan con los siguientes requisitos:

- Capacidad máxima: 5 habitaciones dobles ó 10 plazas

- El hostel estará provisto de una habitación específica destinada a cuarto de estar.
- Todas las habitaciones tendrán un cuarto de baño (lavabo, ducha e inodoro)
- Podrá disponer de habitaciones con literas, en cuyo caso la capacidad máxima no podrá exceder de 16 plazas.

Artículo 63.- PRESCRIPCIONES COMUNES PARA TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

- Todos los establecimientos acreditarán el cumplimiento de normas dictadas por órganos competentes en las siguientes materias:
Construcción y edificación, instalaciones y funcionamiento de maquinarias, sanidad, seguridad y sistemas de protección contra incendios.
- En este apartado se consideran referencias explícitas a ciertas áreas funcionales y de vital importancia para los clientes alojados, que dan respuesta, precisan o amplían la normativa existente en República Dominicana.

CAPITULO IX DE LA SEGURIDAD

Artículo 64.- Los establecimientos están obligados a aportar la siguiente documentación:
Certificado de incendios. Certificado de cumplimiento de normativa- Pólizas de seguros, Póliza multirriesgo. Póliza de responsabilidad civil general. Permiso de apertura del establecimiento. Plan de emergencia y autoprotección.

I. Seguridad contra incendios

- Extintores portátiles (timbrado revisión)
Se dispondrán extintores en número suficiente para que el recorrido real en cada planta desde cualquier origen de evacuación hasta un extintor, no supere los 15 metros. En grandes recintos en los que no existan paramentos o soportes en los que puedan ser fijados los extintores conforme la distancia requerida, éstos se dispondrán a razón de uno por cada 300 m2 de superficie construida y convenientemente distribuidos.

Los establecimientos dispondrán de sistemas automáticos de detección y extinción de incendios en las áreas comunes cerradas.

-

Artículo 65.- Señalización de emergencia. Las salidas del recinto, planta o edificio estarán señalizadas. Deben disponerse señales indicativas de dirección, recorridos que deben seguirse desde todo origen de evacuación hasta un punto desde el que sea directamente visible la salida o la señal que la indica y, en particular, frente a toda salida de un recinto con ocupación mayor de 100 personas que accedan lateralmente a un pasillo.

Artículo 66.- Vías de evacuación. Revisión de los sistemas de protección contra incendios. Las revisiones de los sistemas son realizadas una vez al año por la empresa, dejando constancia en el libro de seguridad.

Artículo 67.- Al menos el personal de recepción/conserjería, jefes de departamentos habrán recibido formación en materia de protección contra incendios tanto teórica como prácticamente.

Protección de bienes de clientes y patrimonio de la empresa

Artículo 68.- Deberá existir un control del sistema de apertura de habitaciones, así como de las llaves maestras. Deberá existir un control de entrada a los establecimientos que permita identificar las personas que acceden a las zonas reservadas para los clientes.

Seguridad de Instalaciones

Artículo 69.- Los hoteles deberán efectuar una revisión, mínima anual sobre aquellas instalaciones del hotel que sean susceptibles de causar inseguridad para el cliente (ascensores instalaciones eléctricas, piscinas, mobiliarios,...) Esta revisión deberá implicar actuaciones de saneamiento y subsanación de desperfectos, averías o mal funcionamiento de aquellos elementos que supongan un peligro para los clientes, dejando evidencia de esta actividad en el libro de seguridad.

CAPITULO X DE LA HIGIENE Y SALUBRIDAD

El establecimiento dispondrá de autorización sanitaria de funcionamiento y del Vº y Bº del inspector de saneamiento ambiental de la Secretaría de Estado de Salud Pública asignado al Dpto. de Empresas y Servicios de Turismo.

1. Higiene Manipuladores de Alimentos

Artículo 70.- El hotel deberá disponer de certificados médicos emitidos por una entidad reconocida por Salud Pública de todo el personal que manipule alimentos en el establecimiento, como evidencia de haber superado correctamente el reconocimiento médico (validez trimestral).

2. Higiene Instalaciones y Equipamiento. Cocina

Artículo 71.- La cocina dispondrá de un sistema de ventilación directa o forzada. Las puertas de cierre dispondrán de goznes. Los suelos y paredes estarán recubiertos de materiales no porosos.

Separación de zonas de elaboración de calor y frío

Artículo 72.- Las cámaras frigoríficas deberán ser independientes para los siguientes grupos de alimentos:

Carnes

Pescados

Congelados

Lácteos

Semielaborados

Las cámaras frigoríficas deberán disponer de estanterías para la colocación de los alimentos.

No ubicando nunca alimentos directamente en el suelo.

En las cámaras no habrá presencia de madera o cartón en el almacén general, los productos alimentarios estarán siempre separados de los productos no alimentarios, la zona de recepción de materias primas alimentario estarán protegidas e independiente, la cocina dispondrá de lavamanos de uso no manual, dotado de agua caliente, jabón y toallas de un solo uso.

Los zafacones serán de pedal y se emplearán con bolsas de plástico.

El almacenamiento de basuras se realizará en área independiente y la evacuación de basuras se realizará por caminos diferentes de recepción de alimentos Las ventanas y salidas de ventilación dispondrán de sistemas de protección contra insectos.

Piscinas de Uso Colectivo

Artículo 73.- El agua de llenado de los vasos procederá de la red pública de distribución de agua de consumo siempre que sea posible. Si tuviera otro origen, será perceptivo un informe sanitario favorable del INAPA (en el interior) y CAASD (para la capital) sobre la calidad del agua utilizada cada tres meses.

Artículo 74.- El agua contenida en los vasos deberá ser filtrada y desinfectada, no será irritante para la piel, ojos y mucosas.

Artículo 75.- El aporte diario de agua nueva a los vasos será el necesario para reponer las pérdidas producidas y facilitar el mantenimiento de la calidad del agua, debiendo ser del 5% de su volumen total en los periodos de máxima afluencia de bañistas.

Artículo 76.- Para cada caso se llevará un Libro de Registro y Control de Calidad del Agua, previamente diligenciado por el organismo competente de Salud Pública.

Artículo 77.- Al menos dos veces al día, en el momento de apertura y en el de máxima concurrencia, serán analizados y anotados en el libro de Registro y Control, los siguientes parámetros:

- color residual libre y combinado
- color y olor espumas
- transparencia del agua
- cantidad de agua depurada y renovada en cada vaso
- En piscinas cubiertas se controlará además la temperatura del agua, la temperatura ambiental y la humedad relativa.

Artículo 78.- Cada dos (2) meses se determinará y anotará: conductividad, turbidez, amoníaco, bacteria aeróbicas a 37 C, coliformes fecales y totales, stphylococcus aureus pseudomonas aeruginosa, larvas y algas, por laboratorio de Salud Pública debidamente autorizado.

3. Salubridad y potabilidad del agua

Artículo 79.- El establecimiento debe cumplir las disposiciones normativas o reglamentarias para los diferentes usos del agua (consumo, riego, etc.).

Artículo 80.- En todo caso el suministro de agua potable deberá quedar asegurado de forma que queden atendidas las necesidades del consumo durante un mínimo de dos días, por medio de depósitos con capacidad no inferior a cien litros por plaza cuando el suministro proceda de red general municipal, y no inferior a doscientos litros por plaza en caso contrario.

Se deberá informar adecuadamente al cliente de las características de uso del agua en los diferentes puntos de suministro (habitaciones y generales)

Artículo 81.- En este último caso deberá disponerse de una instalación de tratamiento que ha de encontrarse en todo momento en correcto estado de funcionamiento, para garantizar las debidas condiciones del agua potable, de acuerdo a la reglamentación específica desarrollada por el INAPA (en el interior) y la CAASD (en la capital).

Las adecuadas características del agua potable se evidenciarán a través de los informes periódicos de ensayo que realizará el hotel y archivará el hotel y que podrá comprobar Salud Pública y el INPRA.

CAPITULO XI DEL MEDIO AMBIENTE

Artículo 82.- El hotel dispondrá de un Manual de Buenas Prácticas Medioambientales, en el que hará referencia a aquellas actividades acometidas por el mismo para proteger el medio ambiente (política medioambiental, tratamiento de agua potable, tratamiento y evacuación de aguas residuales, segregación, reciclado, valorización y eliminación residuos, medidas de ahorro energéticas, integración del hotel en el entorno natural y difusión de estas prácticas entre clientes y empleados.

Tratamiento y/o Evacuación de Aguas Residuales.

La evacuación de las aguas residuales habrá de efectuarse a través de la red municipal de alcantarillado

Artículo 83.- De no existir dicha red, el tratamiento y evacuación de las aguas residuales se efectuará mediante estación depuradora de oxidación total, según lo establecido en la legislación vigente (Decretos 226-90 y 216/97).

Artículo 84.- El hotel dispondrá de análisis de vertidos de aguas residuales que realizará cada seis meses

Artículo 85.- Electricidad. La prestación del suministro no podrá ser inferior a 1.000W. por unidad de alojamiento, debiendo disponer el establecimiento hotelero de una planta generadora de emergencia que asegure el suministro eléctrico continuado.

Artículo 86.- Tratamiento y eliminación de residuos urbanos. Se entiende por residuos urbanos los generados en los domicilios particulares, comercios, oficinas y servicios, así como todos aquellos que no tengan la calificación de peligrosos y que por su naturaleza o composición puedan asimilarse a los producidos en los anteriores lugares o actividades. Se incluyen aquí todos los residuos sólidos que constituyan basura, maquinaria y equipo industrial abandonando, y los residuos y escombros procedentes de obras menores de construcción, siempre que no tengan la mencionada calificación de residuo peligroso conforme a la legislación específica.

Artículo 87.- Los residuos urbanos y asimilables a urbanos en establecimientos hoteleros pueden ser:

- Residuos de cocina
- Aceite vegetal usado y gasas de cocina del separador
- Residuos de actividad administrativa
- Restos vegetales de jardinería
- Mobiliario y equipamiento en desuso
- Papel, cartón, vidrio
- Embalajes

Artículo 88.- -Se deberá entregar los residuos urbanos a entidades locales para su reciclado, valorización o eliminación.

Artículo 89.- Si no existiera servicio público de recogida, habrá de contarse con medios de recogida, transporte y eliminación final, eficaces y sanitariamente controlados, de acuerdo con la Ley.3455 de Organización Municipal, Ley 4471 de 1956 que establece el Código de Salud Pública y sus modificaciones, Reglamento 807 de 1966 sobre Higiene y Seguridad Industrial y Decreto 216/97)

Artículo 90.- En ningún caso podrá realizarse la eliminación final de residuos sólidos con vertidos al mar o en parajes, áreas y zonas de utilización turística.

- Residuos tóxicos y peligrosos

Artículo 91.- Las obligaciones para la gestión de los residuos peligrosos gestionados en el hotel serán:

Separarlos adecuadamente y no mezclarlos, evitando particularmente aquellas mezclas que supongan aumento de su peligrosidad o dificulten su gestión:

Envasar y etiquetar los recipientes, indicando al menos la naturaleza de los riesgos mediante pictogramas, la fecha de envasado y el nombre, dirección titular de los residuos.

Llevar un registro de los residuos peligrosos producidos y el destino de los mismos;

Entregar los residuos peligrosos únicamente a gestores y transportistas autorizados por el INPRA y suministrar a aquellos la información necesaria.

Presentar un informe anual a la administración pública competente (INPRA).

Informar inmediatamente a la administración pública competente en caso de desaparición, pérdida o escape.

Como ejemplo de residuos peligrosos en establecimientos hoteleros se consideran: aceites minerales usados, envases de pinturas, barnices, disolventes, desengrasantes y desatascadores, trapos y otros materiales contaminados con sustancias peligrosas, toners de impresoras y fotocopiadoras.

Tubos fluorescentes defectuosos, envases de hipoclorito, antialgas, floculantes, coagulantes, ácidos y bases residuos de filtros de aceite y de combustible (empleados en mantenimiento servicios auxiliares), gasoil degenerado de grupo electrógeno, pilas y baterías usadas, equipos que contengan halones residuos de limpieza y purgas de calderas (escorias) lodos de limpieza de depósitos de gasoil.

CAPITULO XII DE LA INFORMACION AL CLIENTE

Artículo 92.- Información de entrada de cliente: Todos los establecimientos hoteleros deberán entregar al cliente al hacer efectiva su entrada, una tarjeta de identificación que contenga, los siguientes datos: Nombre, número de habitación, régimen de alojamiento y fecha de entrada y salida.

Artículo 93.- En todas las habitaciones figurará material impreso de atención al cliente con, al menos las siguientes precisiones: Servicios gratuitos ofrecidos al cliente, precios de servicios complementarios ofrecidos en el hotel, ya sea con personal propio o por medio de empresas/personas ajenas, tarifas de teléfono y cualquier otro servicio de comunicación, cartas de menús con precios, lavandería, limpieza en seco y planchado.

Artículo 94.- A efectos de estimular la actividad turística dominicana, los hoteles deberán adecuar un espacio o soporte físico dedicado a información turística general, en el que figurarán, como mínimo los siguientes elementos: Mapa general de la República Dominicana, medios de comunicación, horarios entre los principales puntos turísticos, listados de eventos de carácter deportivo y cultural y oferta de excursiones.

E) Cualificación de Recursos Humanos

Artículo 95.- Los hoteles deberán disponer de una política formación documentada, en la cual se describan las medidas de capacitación, cualificación y promoción interna de su personal.

Artículo 96.- En todos aquellos departamentos del hotel, de atención directa al cliente, deberá existir personal con conocimiento de idiomas (mínimo español e inglés), en los siguientes :

Porcentajes

Recepción/ consejería/centralita

Recepción planta ejecutivos

Comercial

Animación

Pisos

Restaurante

Otros departamentos de atención al cliente

Artículo 97.- Al menos un 15% del personal del hotel, estará en posesión de un certificado de prestación de primeros auxilios.

OTROS

Los establecimientos hoteleros velarán porque los servicios proporcionados por empresas radicadas en sus instalaciones, cumplan con los requisitos de calidad exigibles en el mercado y contribuyan a la difusión de productos nacionales.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

1º Se establece un período de dos (2) años para la adaptación de todos los establecimientos existentes en territorio nacional al presente reglamento.

2º A fin de proceder a la implementación del sistema de clasificación en todos los establecimientos actualmente en explotación o en proyecto, se determinarán los siguientes pasos:

- La Comisión Mixta de Calificación solicitará un informe de autoevaluación a las empresas explotadoras de establecimientos de alojamiento.

- Las empresas explotadoras de establecimientos de alojamiento, remitirán un informe detallado de los niveles de cumplimiento de reglamentación de clasificación, acompañado al informe de cuanta documentación gráfica, audiovisual u otra que juzgue conveniente.

- La Comisión Mixta de Clasificación estudiará los informes, propondrá las visitas de inspección en el grado que estime conveniente y establecerá la clasificación pertinente.

La Secretaría de Estado de Turismo deberá exigir a todos los hoteles, cuya clasificación se encuentra indicada en el presente Reglamento, el cumplimiento de las normas y requisitos mínimos para la infraestructura , su instalación y operación, que allí se consignan.

Estas normas y requisitos mínimos , cuyo cumplimiento será exigido por la Secretaría de Estado de Turismo , se hará sin perjuicio de otras regulaciones que existen sobre el área y del pago de las tarifas que aquí se establecen para obtener su autorización de apertura.

Cada establecimiento hotelero deberá pagar los honorarios de clasificación directamente a la compañía Freeman Group, empresa encargada de recomendar la clasificación de los mismos, según la siguiente escala:

Hoteles de menos de 75 habitaciones	: US\$ 425.00
Hoteles entre 76 y 250 habitaciones	: US\$ 550.00
Hoteles entre 251 y 450 habitaciones	: US\$ 725.00
Hoteles de 451 habitaciones en adelante	: US\$ 975.00

Dado en Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los quince (15) días del mes de agosto del año dos mil, años 157 de la Independencia y 137 de la Restauración.

Leonel Fernández

Dec. No. 421-00 que establece el Reglamento del Estatuto del Docente.

LEONEL FERNANDEZ
Presidente de la República Dominicana

NUMERO: 421-00

VISTO el Artículo No.215, Literal c), de la Ley de Educación No.66-97, de fecha 9 de abril de 1997.