Ministerio de Turismo

RNC-401-03681-9

ACUERDO DE VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS DE LOS HOTELES, APARTA–HOTELES Y DEMÁS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

Santo Domingo, República Dominicana
_____ de 2026

PREÁMBULO

El sector turismo constituye un pilar de vital importancia para la economía del país, ya que este sector aporta una significativa fuente de divisas. Teniendo como uno de los renglones más significativo el sector hotelero, por ser este, el de mayor rentabilidad por la gran variedad de propuestas que presenta.

Es por ello por lo que el Ministerio de Turismo de cara al fortalecimiento del sector hotelero y con miras a asumir el firme compromiso de garantizar la protección y la integridad física y moral de todas aquellas personas que opten por nuestro país como destino turístico, ha concretado una serie de directrices encauzadas a proporcionar de manera eficiente y eficaz la seguridad tanto del turista nativo como extranjero. Lo que ha conllevado a la elaboración del presente documento, cuya finalidad es constituirse en el marco de referente para todas las personas que ejercen la actividad turística desde los establecimientos hoteleros, aparta hoteles y demás establecimientos de hospedaje. Garantizando con esto, un esquema de principios y valores, mediante los cuales los proveedores de este tipo de servicio turístico realicen su actividad dentro del marco de la seguridad y garantía de la integridad física y moral de los usuarios del servicio.

En Tal virtud, Yo _____, Cédula y/o RNC_____, RUT_____, me comprometo a:

Artículo I

Propósito

El propósito del presente Acuerdo es instituirse como la guía de referencia para que todas las personas que ejercen algún tipo de actividad relacionada al turismo lo realicen orientado a proveer un servicio de calidad. Garantizando con esto, un esquema de principios y valores, mediante los cuales los proveedores del servicio turístico realicen su actividad dentro del marco de la seguridad y garantía de la integridad física y moral de los usuarios del servicio.

Artículo II

Deberes y Responsabilidades Generales

Cada empresa y/o personas que ejerzan actividades con vocación turística, al momento de ofertar su servicio deberán cumplir con deberes y responsabilidades generales, y otros específicos que dependerán de la actividad propia a la que se dediquen, a fin de proporcionar un servicio íntegro y de calidad al turista. Los deberes y responsabilidades generales serán las citadas a continuación:

- No contratar servicios con terceros que no cuenten con respectivas licencias y/o permisos de operación vigentes.
- No comprar y distribuir productos ilícitos, incluyendo bebidas que no cuenten con su correspondiente trazabilidad de parte de DGII, Registro Sanitario y de fabricación.
- Tener todo su personal inscrito en la Tesorería de la Seguridad Social.
- Cumplir con el protocolo de gestión de salud COVID-19.
- Dar un servicio seguro y con excelencia a los turistas.

- Cuando se trate de establecimiento, este deberá tener en un lugar visible el código QR que le fue otorgado por el Ministerio de Turismo. En el caso de que sea una persona, este deberá tener visible en todo momento la Credencial Turística que le proporcionó el Ministerio de Turismo.
- Presentar la credencial turística en caso de que el Ministerio de Turismo la solicite.
- Depositar los requisitos establecidos por el Ministerio de Turismo para la renovación de la credencial turística o de la licencia para operar a la fecha de un mes previo al vencimiento de la entrega de la licencia dada.

Artículo III

De Los Deberes y Obligaciones de los Establecimientos Hoteleros, Aparta–Hoteles y demás Establecimientos De Hospedaje.

Los establecimientos hoteleros, aparta hoteles y demás establecimientos de hospedajes al momento de realizar sus funciones deberán comprometerse a cumplir las normas éticas generales y específicas, establecidas en el presente documento, las cuales serán citadas a continuación:

- Todos los empleados deberán conducirse con respecto, decoro y afabilidad respecto del turista.
- Respetar las opiniones de los clientes.
- No discriminar a ningún cliente por su etnia racial, procedencia, aspectos socioeconómicos y culturales, preferencias políticas o aspectos religiosos, etc.
- Ser diligente y respetuoso al momento de ofrecer información al turista.

- Respetar el acuerdo suscrito con el cliente. En caso de incumplimiento de contrato seré responsable de indemnizar al mismo.
- Presentar la credencial turística en caso de que el Ministerio de Turismo la solicite.
- Velar por la seguridad, salud e integridad del turista.
- Facilitar y/o prestar la debida asistencia al viajero, turista o usuario conforme a los requerimientos.
- No ejercer actividades en estado de embriaguez o bajo sustancias nocivas para la salud que pudieran afectar de manera directa o indirecta al turista.
- Ofrecer un ambiente de tranquilidad al cliente.
- Dirigirme con respeto al momento de ofrecer información al cliente.
- Preservar el medio ambiente y los recursos naturales de nuestro país.
- No falsificar registros que contengan informaciones personales del cliente.
- No revelar información confidencial sobre la vida privada del cliente, ya que la misma provocaría una violación a la intimidad de este.

El presente **ACUERDO DE VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS DE LOS HOTELES, APARTA-HOTELES Y DEMAS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE,** el cual es parte integral de la Licencia de Operación que me fuera emitida por el Ministerio de Turismo, lo asumo, comprometiéndome a cumplirlo en su totalidad, sabiendo y entendiendo que la NO observancia de este, conllevaría a la suspensión o cancelación definitiva de la licencia de operación y/o al cierre temporal o definitivo del establecimiento, según lo estipulado en la **Ley Orgánica de Turismo no. 541,** de fecha 31 de diciembre del año 1969, modificado por la Ley no. 84, de fecha 26 de diciembre del año 1979, El **Reglamento no. 2115** de fecha 13 de julio de 1984, *normativo del funcionamiento de los Establecimientos Hoteleros*, modificado por el **Decreto no. 818-03**, que aprueba el *Reglamento del Funcionamiento de los*

Establecimientos Hoteleros, de fecha 20 de agosto del año 2003, Y *las Resoluciones* **DJ-005/2021**, *Que Establece Medidas Transitorias Para Los Procesos De Obtención Y Renovación De Licencias De Operación Para Las Empresas Y Actividades De Servicios Turísticos Regulados Por El Ministerio De Turismo*, **Dj-006/2021,** *Que Habilita Al Ministerio De Turismo A La Expedición De Licencias Digitales y a la Vez Establece El Uso De Un Código QR* y **DJ-0010/2021**, *Sobre la Prohibición de la Venta, Expendio, Distribución y Consumo de Bebidas Alcohólicas por parte de las Agencias Operadora de Turismo Receptivo/ emisivo, local y/o doméstico.*

FIRMADO en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, el día ___ (__) del mes de _____ del año dos mil veintiséis (2026).

_____

Firma /Cédula y/o RNC