Núm. 5080
Fecha 1ro de junio de 1994 3:53 p.m.
Aprobado: BALTASAR CORRADA DEL RÍO

Secretario de Estado
Por: [signature]
Secretaria Auxiliar de Estado

INDICE

Los Artículos corresponden a los Capítulos del Reglamento de Requisitos Mínimos de Hospederías y Paradores de Puerto Rico de la Compañía de Turismo de Puerto Rico

Preámbulo.....1

Capítulo I.....2

Disposiciones Generales.....2

Artículo 1. Título.....2

Artículo 2. Autoridad Legal.....2

Artículo 3. Propósito del Reglamento.....2

Artículo 4. Definiciones.....2

Artículo 5. Solicitud de Endoso o Ingreso al Programa Promocional.....5

Artículo 6. Requisitos Operacionales.....6

Artículo 7. Requisitos Físicos.....8

Artículo 8. Servicios.....13

Artículo 9. Medidas de Seguridad.....14

Artículo 10. Instalaciones para Personas con Impedimentos.....15

Artículo 11. Expedición de Certificación.....15

Artículo 12. Guías Operacionales.....15

Artículo 13. Violación al Reglamento.....15

Artículo 14. Procedimiento Adjudicativo.....15

Artículo 15. Separabilidad.....29

Artículo 16. Derogación.....29

Artículo 17. Enmiendas.....29

Artículo 18. Vigencia y Aprobación.....30

Capítulo II.....30

Guias Operacionales.....30

Artículo 1. Propósito.....30

Artículo 2. Areas Privadas.....30

Artículo 3. Areas Públicas.....32

Artículo 4. Areas de entretenimiento.....36

Artículo 5. Instalaciones Gastronómicas y de Bebidas.....37

Artículo 6. Servicios.....40

Capítulo III.....41

Paradores de Puerto Rico.....41

Artículo 1. Propósito.....41

Artículo 2. Requisitos de Admisión del Programa de Paradores de Puerto Rico.....42

Artículo 3. Trámite para Solicitar Admisión.....46

Artículo 4. Evaluación de Solicitud.....47

Artículo 5. Requisitos una vez Admitidos al Programa.....49

Artículo 6. Beneficios del Programa.....53

Artículo 7. Responsabilidades de la Compañía....53

Artículo 8. Exclusión del Programa.....58

Capítulo IV.....58

Villas Turísticas.....58

Artículo 1. Propósito.....58

Artículo 2. Requisitos Físicos.....58

Artículo 3.....60

Artículo 4.....61

Capítulo V.....61

Casas de Huespedes.....61

Artículo 1. Clasificación.....61

Artículo 2. Propósito.....61

Artículo 3. Registro.....61

Artículo 4. Requisitos Físicos.....62

Artículo 5. Requisitos Operacionales.....64

Capitulo VI.....64

Hoteles.....64

Artículo 1. Aplicación.....64

Artículo 2. Requisitos Físicos.....64

Artículo 3. Requisitos Operacionales.....65

Artículo 4. Responsabilidad.....66

Aprobación del Gobernador de Puerto Rico, Presidente Junta de Directores y Director Ejecutivo de la Compañía.....67

PREAMBULO

La política para el desarrollo económico de Puerto Rico descansa grandemente en la actividad turística. Para ello han de adoptarse medidas dirigidas a proveer el mayor número de alternativas hosteleras que satisfagan las expectativas de los diferentes mercados y permitan una sana y justa competencia con diferentes destinos turísticos.

La Compañía de Turismo de Puerto Rico, creada mediante la Ley Núm. 10 de 18 de junio de 1970, según enmendada, es el organismo responsable de expedir certificados acreditativos a aquellas instalaciones turísticas sobre aspectos relacionados con la calidad de servicios, las instalaciones físicas, la higiene y la protección del público, permitiendo calificar cada una de las modalidades. Así también tiene y puede ejercer los derechos y poderes necesarios y convenientes para promover y desarrollar el turismo, siendo responsable de estimular programas de promoción y atracción turística, dentro de los cuales se distingue el de Paradores Puertorriqueños.

Ante la responsabilidad de adoptar aquellos reglamentos que permitan el desempeño de los poderes otorgados y ante el compromiso gubernamental de simplificar y agilizar la reglamentación administrada por cada agencia, la Compañía de Turismo de Puerto Rico recoge todas aquellas disposiciones comunes que regulan las instalaciones turísticas, proveyendo también las distinciones aplicables.

La nueva reglamentación prevé el desarrollo turístico a través del incremento de variadas instalaciones hosteleras y permite la adición de nuevos conceptos hosteleros.

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

5080

Artículo 1 - Título

Este Reglamento se conocerá como el Reglamento de Requisitos Mínimos de Hospederías y Paradores de Puerto Rico.

Artículo 2 - Autoridad Legal

Este Reglamento se adopta en virtud de la Facultad conferida a la Compañía de Turismo de Puerto Rico por la Ley que la crea, Ley Núm. 10 de 18 de junio de 1970, según enmendada y de acuerdo con la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada.

Artículo 3 - Propósito del Reglamento

El Reglamento se propone calificar las hospederías de acuerdo a las instalaciones y servicios, así como el promover la construcción de distintas modalidades hosteleras, tomando en cuenta los diferentes mercados e intereses.

Permite la creación e inclusión de ilimitadas variedades hosteleras y define el programa promocional de Paradores Puertorriqueños, la alternativa para todo visitante que exige disfrutar de los atractivos turísticos, históricos, culturales y otros que ofrecen municipios no comprendidos en la Zona Metropolitana.

Artículo 4 - Definiciones

A. Compañía:

Compañía de Turismo de Puerto Rico.

B. Director:

Director Ejecutivo de la Compañía.

C. Zona Metropolitana:

Comprenderá, para propósitos de este Reglamento, las áreas urbanas de San Juan clasificadas por la Junta de Planificación y que incluye los siguientes pueblos: San Juan, Guaynabo, Bayamón, Cataño, Trujillo Alto y Carolina.

D. Casa de Huéspedes:

Significará cualquier edificio, parte de él o grupo de edificios aprobados por la Compañía para ser operados principalmente en interés del turismo; deberá consistir de no menos de siete (7) habitaciones para alojamiento de huéspedes y un máximo de veinticinco (25).

E. Habitaciones:

Serán las instalaciones de alojamiento para alquiler al turista, aprobadas por la Compañía.

F. Hospedería:

Instalación de alojamiento que cumple con los requisitos aprobados por la Compañía e incluirá entre otros, hoteles, casas de huéspedes, villas turísticas y paradores puertorriqueños.

G. Hotel:

Significará cualquier edificio, parte de él, o grupo de edificios aprobados por la Compañía para dedicarse apropiadamente y de buena fe a proporcionar alojamiento, mediante paga, principalmente a huéspedes en tránsito; deberá consistir de no menos de quince (15) habitaciones para alojamiento de huéspedes y tener uno (1) o más comedores. Sus instalaciones serán operadas bajo condiciones y normas de sanidad y eficiencia aceptadas por la Compañía y serán clasificadas de turismo o comercial según definido por la Ley de Incentivos Industriales de 1963.

H. Huésped:

Significará toda persona o transeúnte que por un precio use, posea o tenga el derecho o la intención de usar o poseer cualquier habitación o habitaciones en hospederías por un período determinado. Incluirá además:

1) inquilinos, independientemente de la forma de contrato de arrendamiento, si lo hubiere.

2) cualquier persona que entre en el predio de un hotel con la intención de ser un huésped, habiéndose o no convertido en dicho huésped.

3) todas las personas que se encuentren en el predio de un Parador con el propósito de disfrutar de las instalaciones de recreación y diversión provistas, tales como restaurantes, piscinas, barras, tiendas y establecimientos similares.

I. Parador:

Será la hospedería acogida al Programa de Paradores Puertorriqueños, formando parte de una red de unidades de alojamiento ubicadas fuera de la Zona Metropolitana, bajo la supervisión de la Compañía. Disponiéndose que, independientemente de su ubicación o clasificación, tomará las provisiones necesarias para conservar y proteger las bellezas y recursos naturales para no contaminar el medio ambiente.

1) Parador Ciudad:

Será aquel Parador ubicado en centros urbanos y áreas limítrofes, cerca de áreas comerciales, históricas y de recreo.

2) Parador Montaña:

Será aquel Parador ubicado en las áreas montañosas fuera de las zonas urbanas de la Zona Metropolitana.

3) Parador Playa:

Aquel Parador que se encuentre frente o a poca distancia de alguna playa de la isla, lo que permite al huésped el disfrute de ésta. Deberá ofrecer o mantener actualizada la

información relacionada con deportes acuáticos.

J. Villas Turística:

Significa cualquier edificio o edificaciones dispersas que contendrán de siete (7) a cincuenta (50) unidades de alojamiento, cada una con al menos una habitación dormitorio e instalaciones sanitarias y de cocina.

Artículo 5 - Solicitud de Endoso o Ingreso al Programa Promocional

A. Cuando no se disponga lo contrario, el solicitante radicará su solicitud por correo o personalmente a la atención del Director Ejecutivo o su representante autorizado en la cual hará constar su ubicación, capacidad de alojamiento y otras instalaciones, nombre de los dueños y administradores, política de cancelación y cualquier otra información que la Compañía le requiera.

B. En un plazo no mayor de cuarenta y cinco (45) días calendario a partir del recibo de la solicitud, la Compañía evaluará la misma, inspeccionará el establecimiento y cotejará el cumplimiento con los requisitos exigidos por este Reglamento y las leyes aplicables.

C. La Compañía notificará, por escrito, el resultado de la inspección, en la cual detallará las deficiencias encontradas y sugerencias tendientes a corregir las mismas, otorgando un tiempo razonable para correcciones.

D. Notificada una denegación a la solicitud de endoso para el programa promocional, o aceptándola condicionalmente, el propietario o administrador podrá solicitar los remedios concedidos en conformidad con el Artículo 14 de este capítulo.

Artículo 6 - Requisitos Operacionales

A. La hospedería presentará aquellas certificaciones gubernamentales requeridas por la Compañía tales como: Permiso de Uso; Patente Municipal; Endoso del Servicio de Bomberos; Licencia de Bebidas Alcohólicas; Certificado de Establecimiento Público o Licencia Sanitaria.

B. Toda hospedería habrá de cumplir fielmente con las disposiciones que surgen de la Ley Núm. 85 de 23 de junio de 1956, según enmendada, mejor conocida como la Ley de Hosteleros, así como con cualquier otra ley, reglamento o medida que regule las actividades o servicios turísticos.

C. La planta física y el equipo de las hospederías serán inspeccionadas por personal autorizado por la Compañía de Turismo de Puerto Rico quienes redactarán un informe, copia del cual les será enviado. Las inspecciones serán realizadas en horas y días laborables y en ellas se velará por el cumplimiento de la legislación aplicable y porque el establecimiento se encuentre en buena condición de mantenimiento, seguridad y limpieza.

D. En cada hospedería se conservará por el término prescrito por ley un registro debidamente foliado, en el cual se inscribirá el nombre y dirección de todos los huéspedes, e indicará su fecha de llegada y salida. Además, habrá de enviar mensualmente a la Oficina de Estadísticas de la Compañía una relación total de huéspedes que se registren durante el mes, el número de habitaciones alquiladas por día y por mes y la procedencia del origen geográfico de dichos huéspedes, así como la tarifa promedio mensual, ingreso por concepto de ventas de bebidas y alimento, además del número de empleados a razón mensual.

E. El alquiler de las habitaciones o unidades, según sea el caso, se establecerá a base de una tarifa diaria.

F. La hospedería habrá de garantizar toda reservación confirmada. En caso de no cumplir con las instalaciones o servicios ofrecidos, devolverá la totalidad del dinero dejado o comprometido como depósito. Ante situaciones de sobreventa de habitaciones será responsabilidad del hostelero conseguir al huésped una habitación de la misma o mejor categoría a la reservada y proveer el traslado.

G. Anterior al comienzo de cada temporada, la hospedería someterá al Director de Promoción y Mercadeo las tarifas a ser cobradas en cada habitación y cualquier cargo adicional a éstas.

H. Las hospederías presentarán facturas a sus huéspedes antes de cobrarlas. Dichas facturas desglosarán los diversos servicios prestados. No se permitirán facturas con fórmulas ambiguas o englobadas.

I. Deberá mantener la hospedería una póliza de responsabilidad pública con una cubierta mínima de $500,000.00, salvo otra cantidad se disponga en la hospedería en particular.

J. Los dueños u operadores o ambos de las hospederías, deberán gozar de solvencia económica y buena reputación moral, profesional y de crédito.

K. Las hospederías deberán diligenciar adecuadamente las querellas presentadas por sus huéspedes, visitantes o aquellas referidas por la Compañía. Presentarán evidencia a la Compañía de la solución o diligenciamiento adecuado para resolver la situación.

L. En las hospederías no se permitirán prácticas discriminatorias por razón de credo, raza, edad, sexo, origen, impedimento físico o mental o afiliación política; disponiéndose que se considerarán justificadas pero sin limitarlas a: embriaguez, falta de moralidad, salubridad e higiene y actos contra la convivencia, orden público y uso turístico.

Artículo 7 - Requisitos Físicos

A. La planta física, las instalaciones, el mobiliario y demás equipo y enseres estarán sujetos a la inspección y aprobación de la Compañía.

B. Los espacios públicos, se mantendrán limpios y atractivos y con mobiliario, accesorios y equipo de calidad, buena apariencia y comodidad.

Cumplirán, asimismo, con los siguientes requisitos:

1) Mantendrán atractivos, limpios e iluminados adecuadamente los accesos, jardines, estacionamientos y zonas o rotulaciones exteriores e interiores de uso común.

2) Toda instalación de rótulos en las hospederías deberá cumplir previamente con la aprobación de la Compañía y cualquier otra agencia de gobierno que tenga inherencia sobre la reglamentación de rótulos y estética ambiental.

3) Tendrá un área específica para los desperdicios sólidos, con cestos o cajas de metal con tapas. Estarán ubicados de manera que no desvirtúe la estética del establecimiento y deberán ser fáciles de limpiar y mantener en buenas condiciones.

4) Instalarán los acondicionadores de aire, calentadores de agua y otros equipos, cualquiera que sea su sistema de

funcionamiento, de acuerdo al Código de Seguridad de la Autoridad de Energía Eléctrica aplicable. Dichas instalaciones y equipos estarán en perfectas condiciones de funcionamiento y serán revisados periódicamente por personal competente.

5) Eliminarán las aguas residuales a través de la red de alcantarillado público y, de no existir ésta, mediante un sistema eficaz ajustado a las normas sanitarias vigentes.

6) Tendrán, de acuerdo al número de clientes y empleados, servicios sanitarios para damas y caballeros, en las áreas de uso común. Dichos servicios sanitarios tendrán excusados, lavabos y, en el de los hombres, urinales.

7) El área de recepción incluirá, entre otros: centro de registro e información de correspondencia y mensajes; instalaciones sanitarias para damas y caballeros y caja de seguridad, de no proveerse en otro lugar conveniente.

8) Estacionamiento, conforme a la reglamentación promulgada por la Junta de Planificación de Puerto Rico y aplicable a hospederías ubicadas en zona urbana. Disponiendo que, en aquellos casos en que existan circunstancias extraordinarias que lo ameriten el Director podrá, discrecionalmente, y luego de una determinación a esos efectos, eximir a la hospedería de dicho requisito. Aquellas hospederías ubicadas en zona rural deberán proveer un (1) espacio de estacionamiento por cada dos (2) habitaciones más un (1) espacio de estacionamiento por cada mesa del comedor o restaurante, a menos que hayan instalaciones

de estacionamiento adecuadas cerca de la hospedería o que sea aprobada reglamentación distinta por la Junta Planificación de Puerto Rico.

9) Zonas de carga y descarga.

10) Oficinas administrativas, las cuales, dependiendo del tamaño de la hospedería, tendrán lugar para almacenamiento de equipaje.

11) Cuando sea permitido por este Reglamento, el comedor o restaurante guardará proporción con el número de habitaciones o con los servicios a ofrecerse a huéspedes y usuarios.

12) En las áreas de comedor y cuando este Reglamento permita disponer de instalaciones de barra, ésta se mantendrá separada visual o físicamente de la primera.

13) Aquellas hospederías que tengan piscina para uso de sus huéspedes deberán mantenerla y operarla de acuerdo con los más altos niveles sanitarios. La piscina deberá ser construída en tal forma que provea seguridad para los huéspedes y deberá mantenerse en una forma higiénica en todo momento. El suministro de agua para la piscina deberá ser de una fuente segura y sanitaria y el agua en la piscina será protegida por el diseño y operación de equipo contra contaminación. En lugares visibles se colocarán las reglas de uso y seguridad.

14) Toda hospedería que tenga acceso directo con la playa deberá cooperar en el mantenimiento y limpieza de ésta.

C. Las hospederías que dispongan de instalaciones de cocina para servicio al público en general, cumplirán con los

siguientes requisitos, además de los exigidos por el Departamento de Salud:

1) Las paredes, plafones y pisos en la cocina serán de material impermeable sin roturas o lugares ásperos, en forma tal que facilite su limpieza. Para los pisos usarán losetas de "quarry" sin ser vidreadas o esmaltadas, antirresbaladizas e impermeables y, para las paredes, losetas o superficies lisas, que no acumulen sucio ni grasa. Las ventanas y puertas que den acceso al comedor estarán protegidas por telas metálicas.

2) La cocina tendrá, tomando en cuenta el tipo de negocio, el siguiente equipo: horno, estufa, refrigerador para guardar productos lácteos, congelador y mesa para descongelamiento de alimentos, extintores, extractores y cestos con bolsas para la basura; tendrá, además, ventilación e iluminación adecuada.

3) Todas las neveras y congeladores estarán en buen estado de funcionamiento. Las parrillas de los hornos serán de aluminio, acero o algún metal inoxidable.

4) Tendrán maquinaria para lavar los utensilios de mesa usados en el servicio de alimentos, o en la alternativa, usarán un procedimiento de iguales condiciones sanitarias para el que utilizarán agua caliente y aquellos detergentes que aseguren utensilios libre de gérmenes.

5) Los almacenes de la cocina estarán provistos de tablillas y anaqueles elevados, por lo menos un pie (1") sobre el nivel del piso. Proveerán, además, un lugar o lugares, inaccesible a sabandijas y animales, para

almacenar aquellos alimentos que no estén en envases metálicos .o de cristal.

D. Todas las habitaciones de dormitorio de la hospedería guardarán proporción en su tamaño, con el número de ocupantes y proveerán, como mínimo, los siguientes equipos, enseres e instalaciones:

1) Una cama individual o de mayor capacidad.
2) Una o dos mesas de noche, separadas o incorporadas al espaldar de la cama.
3) Un sillón, butaca o silla y una mesa o escritorio.
4) Un gavetero, empotrado o no, o un tablillero.
5) Un armario, con suficientes perchas.
6) Un "portamaletas"
7) Una o dos alfombras de área, según el número de ocupantes, ubicada(s) cerca de la(s) cama(s), salvo que el suelo de la habitación esté totalmente alfombrado.
8) Iluminación general adecuada y lámparas de mesa o de lectura que pueda el huésped operar desde la cama.
9) Una ventana, puerta de cristal u otro medio que permita la visibilidad desde la habitación y que esté dotada de persianas o cortinas que impidan la entrada de luz cuando el huésped lo desee y tela metálica, cuando la Compañía lo requiera.
10) Ventilación natural o artificial.
11) Instalaciones sanitarias privadas, ventiladas adecuadamente y dotadas, como mínimo, con el siguiente equipo, y servicio:
    a) Ducha
    b) Lavabo
    c) Inodoro

d) Agua corriente, caliente y fría, a toda hora

e) Iluminación y espejo

f) Anaquel para objetos de tocador

g) Agarradera de seguridad en la bañera o ducha

h) Alfombra de baño

i) Jabón de baño

j) Papel sanitario

k) Cesto para basura

l) Toallas de baño y de manos

12) Colchas

Artículo 8 - Servicios

A. Las hospederías ofrecerán los siguientes servicios:

1) Contratar una cantidad razonable de empleados para ofrecer servicios adecuados de limpieza y recepción.

2) Atender de manera amable, eficiente y diligente los requerimientos o necesidades de cada huésped, asegurando el disfrute de su estadía.

3) Recibir, guardar y entregar a los huéspedes su equipaje, correspondencia y mensajes, cumpliendo en lo posible, los encargos de estos.

4) Tener preparadas y limpias las habitaciones al momento de ser ocupadas y durante la estadía del huésped.

5) Reemplazar la ropa blanca utilizada por el huésped.

6) Proveer instalaciones para el lavado y planchado bien en el mismo establecimiento o mediante una empresa especializada (laundry).

El costo de estos servicios podrá ser por cuenta del huésped.

7) Proveer un teléfono privado en cada habitación o, en su defecto, teléfonos públicos en las áreas comunes.

8) Mantener información actualizada sobre excursiones, actividades de entretenimiento y lugares de interés turístico.

9) Mantener lista de médicos y hospitales de fácil localización en caso de emergencia.

10) Tener un botiquín de primeros auxilios.

11) Permitir libre acceso y salida a los huéspedes.

Artículo 9 - Medidas de Seguridad

A. Las hospederías cumplirán con las siguientes medidas de seguridad:

1) Diligenciarán con el Negociado de Prevención de Incendios una visita periódica y rutinaria. Copia de la inspección será enviada a la Compañía dentro del término de cinco (5) días de haber recibido el informe de dicha Agencia.

2) Adiestrarán a sus empleados para que éstos reconozcan e informen sobre cualquier actividad, persona u objeto que pueda amenazar la seguridad de los clientes.

3) Tendrán cerraduras o pestillos interiores en las puertas de entrada y salida de las habitaciones, así como en aquellas puertas que las comuniquen entre sí; además, tendrán un ojo mágico, una cadena u otro aditamento de naturaleza similar que garantice la seguridad de los huéspedes.

4) Identificarán todas las habitaciones mediante un número o símbolo que figurará en el exterior de la puerta de entrada.

Artículo 10 - Instalaciones para Personas con Impedimentos

En cumplimiento con la legislación aplicable a personas con impedimentos físicos y mentales, las hospederías proveerán servicios comparables e instalaciones tales como accesos, estacionamientos y habitaciones y lugares públicos libres de obstáculos.

Artículo 11 - Expedición de Certificación

En conformidad con la Ley Núm. 10 de 18 de junio de 1970, según enmendada, la Compañía, luego de inspeccionar la hospedería y confirmar que ésta reúne los requisitos exigidos por este Reglamento, expedirá un Certificado Acreditativo.

Artículo 12 - Guías Operacionales

Se hace formar, como parte de este reglamento unas Guías Operacionales que describen las condiciones estéticas, de seguridad y de mantenimiento que se esperan de las hospederías aprobadas. Estas guías serán aplicables a la inclusión y mantenimiento de la hospedería en los programas promocionales de la Compañía y velarán por su cumplimiento los oficiales así designados quiénes realizarán visitas periódicas a los establecimientos.

Artículo 13 - Violación al Reglamento

En caso de incumplimiento con las disposiciones de este Reglamento, la Compañía podrá suspender de manera temporera los beneficios promocionales de la hospedería y, cuando sea necesario, retirar su endoso de conformidad con el Procedimiento Adjudicativo establecido.

Artículo 14 - Procedimiento Adjudicativo

De manera que los procedimientos administrativos se efectúen en forma, rápida, justa y económica que aseguren una solución justa ante acciones promovidas por la hospedería, la Compañía o terceras personas, se establecen, en conformidad con la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, mejor conocida como la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme, según enmendada, los siguientes procedimientos:

A. De emergencia

1) La Compañía podrá usar procedimientos adjudicativos de emergencia en una situación en que exista un peligro inminente para la salud, seguridad y bienestar público o que requiera acción inmediata de la agencia.

2) La Compañía podrá tomar solamente aquella acción que sea necesaria dentro de las circunstancias descritas en el párrafo 1 que precede y que justifique el uso de una adjudicación inmediata.

3) La Compañía emitirá una orden o resolución que incluya una concisa declaración de las determinaciones de hecho, conclusiones de derecho y las razones de política pública que justifican la decisión de la Agencia de tomar acción específica.

4) La Compañía deberá dar aquella notificación que considere conveniente a las personas que sean requeridas a cumplir con la orden o resolución. La orden o resolución será efectiva al emitirse.

5) Después de emitida una orden o resolución de conformidad con este apártado, la Compañía deberá proceder prontamente a completar cualquier procedimiento que hubiese sido requerido, si no existiera un peligro inminente.

B. Formal

1) Carta de Derechos

Cuando por disposición de una ley, regla o reglamento la Compañía deba adjudicar formalmente una controversia, al amparo del presente Reglamento, los procedimientos deberán regirse por las disposiciones de este

Artículo bajo el cual se salvaguardarán los siguientes derechos:

a) Derecho a notificación oportuna de los cargos, querellas o reclamos en contra de una parte.

b) Derecho a presentar evidencia.

c) Derecho a que la decisión sea tomada a base del expediente.

2) Información requerida al presentar querella

a) Querellas originadas por la Compañía:

La Compañía podrá radicar querellas ante su foro administrativo, por infracciones a las leyes o reglamentos que administra.

La querella contendrá:

1) Nombre y dirección postal del querellado o, en su defecto, la dirección residencial.

2) Hechos constitutivos de la infracción.

3) Disposiciones legales o reglamentarias alegadamente infringidas o incumplidas.

4) Multa, sanción o remedio que se solicita.

5) Nombre y firma del querellante y puesto que ocupa.

b) Querellas radicadas por personas ajenas a la Compañía:

El promovente de una acción ante la Agencia deberá incluir la siguiente información al formular la querella.

1) Nombre y dirección postal de las partes o en su defecto la dirección residencial

2) Hechos constitutivos de la infracción.

3) Referencia a las disposiones legales aplicables, si se conocen.

4) Multa, sanción o remedio que se solicita

5) Nombre y firma del querellante y puesto que ocupa.

C. Funcionarios de Adjudicación

La Compañía podrá designar oficiales examinadores para presidir los procedimientos de adjudicación que se celebren en ella, los cuales no tendrán que ser necesariamente abogados, particularmente cuando el procedimiento en cuestión es uno informal. El Director podrá delegar la autoridad de adjudicar a uno o más funcionarios o empleados. A estos funcionarios o empleados se les designarán con el título de jueces administrativos. En casos cuyos hechos planteen controversias adjudicables bajo la autoridad de otras agencias, además de la Compañía, los jefes de las agencias concernidas podrán delegar en un sólo juez administrativo la adjudicación del caso, el cual podrá ser funcionario o empleado de cualesquiera de dichas agencias, incluyendo la Compañía.

D. Solicitud de Intervención en el Procedimiento Adjudicativo

1) Cualquier persona que tenga un interés legítimo en un procedimiento adjudicativo ante la Compañía, podrá someter una solicitud por escrito firmada y debidamente fundamentada para que se le permita intervenir o participar en dicho procedimiento. La Compañía podrá conceder o denegar la solicitud, a su

discreción, tomando en consideración, entre otros, los siguientes factores:

a) Que el interés del solicitante pueda ser afectado adversamente por el procedimiento adjudicativo.

b) Que no existan otros medios en derecho para que el solicitante pueda proteger adecuadamente su interés.

c) Que el interés del solicitante ya esté representado adecuadamente por las partes en el procedimiento.

d) Que la participación del solicitante pueda ayudar razonablemente a preparar un expediente más completo del procedimiento.

e) Que la participación del solicitante pueda extender o dilatar excesivamente el procedimiento.

f) Que el solicitante represente o sea portavoz de otros grupos o entidades de la comunidad.

g) Que el solicitante pueda aportar información, pericia, conocimientos especializados o asesoramiento técnico que no estaría disponible de otro modo en el procedimiento.

h) Cualquier otro factor o conjunto de factores que demuestre que el interés del solicitante no es legítimo.

Los criterios que anteceden se deberán aplicar de manera liberal y podrá requerirse que se someta evidencia adicional necesaria para emitir la determinación correspondiente con respecto a la solicitud de intervención.

2) Denegada o concedida la solicitud de intervención se notificará la determinación por escrito al solicitante. En caso de denegarse, se expresarán los fundamentos para tal determinación, la disponibilidad del recurso de revisión y los términos del mismo, conforme a las disposiciones de este Artículo.

E. Conferencia con Antelación a la Vista

De determinarse la necesidad de celebrar una vista adjudicativa, se podrá citar a todas las partes o a sus representantes autorizados e interventores, ya sea motu proprio o a petición de una de las partes, a una conferencia con antelación a la vista, con el propósito de lograr un acuerdo definitivo o simplificar las cuestiones o la prueba a considerarse en la vista. Se podrán aceptar estipulaciones entre las partes para resolver controversias, siempre que se determine que ello sirve a los mejores intereses públicos.

F. Mecanismos de Descubrimiento de Prueba y Ordenes para la Tramitación del Procedimiento.

1) En todos los procedimientos adjudicativos tanto la parte querellante, como la querellada, podrá utilizar los mecanismos de descubrimiento de prueba. No obstante, el funcionario que presida la vista determinará los mecanismos disponibles a las partes en el procedimiento.

2) La Compañía podrá emitir citaciones para la comparecencia de testigos; órdenes para la producción de documentos, materiales u otros objetos; y órdenes protectoras, conforme a las Reglas de Procedimiento Civil.

3) En caso de incumplimiento de una orden o requerimiento emitido al amparo del inciso 2

de este apartado, la Compañía podrá presentar una solicitud en auxilio de su jurisdicción en el Tribunal Superior de San Juan. Este podrá emitir una orden judicial requiriéndole a la persona que cumpla con dicha orden, bajo apercibimiento de que incurrirá en desacato si la incumple.

G. Notificación de la Vista

Se notificará por escrito a todas las partes o sus representantes autorizados e interventores la fecha, hora y lugar en que se celebrará la vista adjudicativa. La notificación se deberá efectuar por correo o personalmente, con no menos de quince (15) días de anticipación a la fecha de la vista excepto que por causa debidamente justificada, consignada en la notificación, sea necesario acortar dicho período y deberá contener la siguiente información:

1) Fecha, hora y lugar en que se celebrará la vista, así como su naturaleza y propósito.
2) Advertencia de que las partes podrán comparecer asistidas de abogados, pero no estarán obligados a estar así representadas, incluyendo los casos de corporaciones y sociedades.
3) Cita de la disposición legal o reglamentación que autoriza la celebración de la vista.
4) Referencia a las disposiciones legales o reglamentarias alegadamente infringidas o incumplidas, si se imputa una infracción a la misma, y a los hechos constitutivos de tal infracción o incumplimiento.
5) Apercibimiento de las medidas que la Compañía podrá tomar si una parte no comparece a la vista.

6) Advertencia de que la vista no podrá ser suspendida.

H. Rebeldía

Si una parte debidamente citada no comparece a la conferencia con antelación a la vista o a cualquier otra etapa durante el procedimiento adjudicativo, se podrá declarar en rebeldía y continuarse el procedimiento sin su participación, notificándosele por escrito a dicha parte tal determinación y los fundamentos para la misma y la disponibilidad del recurso de revisión y los términos del mismo, conforme a los Apartados M y P de este Artículo.

I. Solicitud para Vista Privada

La vista será pública a menos que una parte someta una solicitud por escrito y debidamente fundamentada para que la vista sea privada, y así se autorice si se entiende que puede causar daño irreparable a la parte solicitante.

J. Suspensión de Vista Señaladas

No se podrá suspender una vista ya señalada, excepto que se solicite por escrito con expresión de las causas que justifican dicha suspensión. La solicitud de suspensión será sometida con cinco (5) días de anticipación a la fecha de dicha vista, a menos que se trate de circunstancias imprevistas. La parte solicitante deberá enviar copias de su solicitud a las demás partes e interventores en el procedimiento, dentro de los cinco (5) días señalados.

K. Procedimiento Durante la Vista

1) La vista deberá grabarse o estenografiarse y el funcionario que presida la misma preparará un informe para la consideración de la Compañía, o emitirá la decisión por escrito si le ha sido delegada la autoridad para ello.

2) El funcionario que presida la vista, dentro de un marco de relativa informalidad, ofrecerá a todas las partes la extensión necesaria para una divulgación completa de todos los hechos y cuestiones en discusión, la oportunidad de responder, presentar prueba y argumentar, conducir contrainterrogatorio y someter prueba de refutación, excepto según haya sido restringida o limitada por las estipulaciones en la conferencia con antelación a la vista.

3) El funcionario que presida la vista podrá excluir aquella prueba que sea impertinente, inmaterial, repetitiva o inadmisible por fundamentos constitucionales o legales basados en privilegios evidenciarios reconocidos por los tribunales de Puerto Rico.

4) El funcionario que presida la vista podrá tomar conocimiento oficial de todo aquello que pudiera ser objeto de conocimiento judicial en los tribunales de justicia.

5) Las Reglas de Evidencia no serán aplicables a las vistas administrativas, pero los privilegios fundamentales de evidencia se podrán utilizar para lograr una solución rápida, justa y económica del procedimiento.

6) El funcionario que presida la vista podrá conceder a las partes un término de quince (15) días después de concluir la misma, para la presentación de propuestas sobre determinaciones de hechos y conclusiones de derecho. Las partes podrán voluntariamente renunciar a que se declaren las determinaciones de hecho.

7) Todo caso sometido a un procedimiento adjudicativo deberá ser resuelto dentro de un

término de seis (6) meses, desde su radicación, salvo en circunstancias excepcionales.

L. Ordenes y Resoluciones Finales

Una orden o resolución final deberá ser emitida por escrito dentro de noventa (90) días después de concluída la vista o después de la radicación de las propuestas determinaciones de hechos y conclusiones de derecho, a menos que este término sea renunciado o ampliado con el consentimiento escrito de todas las partes o por causa justificada.

La Orden deberá incluir y exponer separadamente determinaciones de hecho, si éstas no se han renunciado y conclusiones de derecho que fundamenten la adjudicación y la disponibilidad del recurso de reconsideración o de revisión, según sea el caso. La Orden o resolución deberá ser firmada por el Director Ejecutivo o cualquier otro funcionario autorizado por éste.

La Orden o resolución advertirá el derecho de solicitar la reconsideración o revisión de la misma, con expresión de los términos correspondientes. Cumplido este requisito comenzarán a correr dichos términos.

Por correo, la Compañía notificará a las partes, de la orden o resolución a la brevedad posible y deberá archivar en autos copia de la orden o resolución final y de la constancia de la notificación. Una parte no podrá ser requerida a cumplir con una orden final a menos que dicha parte haya sido notificada de la misma.

M. Reconsideración

La parte adversamente afectada por una resolución, u orden parcial o final podrá, dentro del término

de veinte (20) días desde la fecha de archivo en autos de la notificación de la resolución u orden, presentar una moción de reconsideración de dicha resolución u orden.

La Compañía deberá considerar la moción dentro de los quince (15) días de haberse presentado. Si la rechazare de plano o no actuara dentro de los quince (15) días, el término para solicitar revisión judicial comenzará nuevamente desde que se notifique dicha denegatoria o desde que expiren esos quince (15) días, según sea el caso. Si se tomare alguna determinación en su reconsideración, el término para solicitar revisión empezará a contarse desde la fecha en que se archiva en autos una copia de la notificación de la resolución de la Compañía resolviendo definitivamente la moción.

La resolución deberá ser emitida y archivada en autos dentro de los noventa (90) días siguientes a la radicación de la moción. Si la Compañía dejare de tomar acción alguna dentro de los noventa (90) días de haber sido radicada la moción, perderá jurisdicción sobre la misma y el término para solicitar la revisión judicial empezará a contarse a partir de la expiración de dicho término de noventa (90) días salvo que el Tribunal, por justa causa, autorice a la agencia una prórroga por tiempo razonable para resolver. La moción de reconsideración será jurisdiccional para poder solicitar la revisión judicial.

N. Terminación del Procedimiento

Si la Compañía concluye o decide no iniciar o continuar un procedimiento adjudicativo en un caso en particular, terminará el procedimiento y notificará a las partes, por correo certificado con

acuse de recibo su determinación, los fundamentos para la misma y el recurso de revisión disponible.

O. Secretaría y Expediente

La Compañía establecerá una unidad para el archivo de los expedientes oficiales de los casos adjudicativos. Podrán establecerse subunidades de ella, en las oficinas regionales o en diversos programas de la Compañía, según lo requieran las necesidades del servicio.

La Compañía mantendrá un expediente oficial de cada procedimiento adjudicativo llevado a cabo de conformidad al procedimiento establecido en este Artículo. El expediente incluirá, pero sin limitarse a:

1) Las notificaciones de todos los procedimientos.
2) Cualquier orden o resolución interlocutoria dictada antes de la vista adjudicativa.
3) Cualquier moción, alegación, petición o requerimiento recibido.
4) Evidencia recibida o considerada.
5) Una relación de todas las materias de las que se tomó conocimiento oficial.
6) Ofrecimiento de prueba, objeciones y resoluciones sobre las mismas.
7) Propuestas de determinaciones de hecho, conclusiones de derecho, órdenes solicitadas y excepciones.
8) El memorando preparado por el funcionario que presidió la vista, junto con cualquier transcripción de todo o parte de la vista considerada antes de la disposición final del procedimiento, en aquellos casos en que el funcionario que

presidió la vista no tenga facultades de adjudicar.

9) Cualquier orden o resolución final, preliminar o en reconsideración. El expediente de la Compañía constituirá la base exclusiva en un procedimiento adjudicativo para su acción y para cualquier revisión judicial ulterior.

P. Revisión Judicial

1) Aplicabilidad

Las disposiciones de este Artículo serán aplicables a aquellas órdenes, resoluciones y providencias dictadas por el Director o funcionarios administrativos, que deban o puedan ser revisadas por el Tribunal Superior de Puerto Rico.

2) Término para Radicar la Revisión

Una parte adversamente afectada por una orden o resolución final de la Compañía y que haya agotado todos los remedios provistos por ésta, podrá presentar una solicitud de revisión ante el Tribunal Superior con competencia dentro de un término de treinta (30) días, contados a partir de la fecha del archivo en autos de la copia de la notificación de la orden o resolución final. La parte notificará la presentación de la solicitud de revisión a la Compañía y a todas las partes dentro del término para solicitar dicha revisión. La notificación podrá hacerse por correo.

3) Agotamiento de Remedios Administrativos; Relevo

El Tribunal podrá relevar a un peticionario de tener que agotar alguno o todos los remedios administrativos provistos en el caso de que dicho remedio sea inadecuado; o cuando el requerir su agotamiento resultare en un daño irreparable al promovente y en el balance de intereses no se justifica agotar dichos remedios; o cuando se alegue la violación sustancial de derechos constitucionales; o cuando sea inútil agotar remedios administrativos por la dilación excesiva en los procedimientos; o cuando sea un caso claro de falta de jurisdicción de la Compañía; o cuando sea un asunto estrictamente de derecho y es innecesaria la pericia administrativa.

4) Alcance de la Revisión Judicial

El Tribunal podrá conceder el remedio apropiado si determina que el peticionario tiene derecho a un remedio.

La determinaciones de hechos de las decisiones de la Compañía serán sostenidas por el Tribunal, si se basan en evidencia sustancial que obre en el expediente administrativo. Las conclusiones de derecho serán revisadas en todos sus aspectos por el Tribunal. Sin embargo, la aplicación e interpretación hecha por la Compañía, con relación a los estatutos que deben poner en vigor y velar porque sus fines se

cumplan, le merecerán un gran peso a los tribunales.

5) Remedios

El Tribunal podrá conceder el remedio solicitado o cualquier otro remedio que considere apropiado, incluyendo recursos extraordinarios aunque no haya sido solicitado y podrá conceder honorarios razonables de abogados, costos y gastos a cualquier parte que haya prevalecido en la revisión judicial.

6) Recurso Certiorari

Cualquier parte adversamente afectada por la resolución del Tribunal Superior podrá solicitar la revisión de la misma mediante la presentación de un recurso de certiorari ante el Tribunal Supremo.

Artículo 15 - Separabilidad

Las disposiciones de este Reglamento son separables entre sí y la nulidad de una o más de éstas no afectará la validez de las demás que puedan ser aplicadas independientemente.

Artículo 16 - Derogación

Este Reglamento deroga al Reglamento de Requisitos Mínimos de Paradores Puertorriqueños de 14 de junio de 1974, el Reglamento de Requisitos Mínimos de Casas de Huéspedes de 4 de abril de 1975, según enmendado, el Reglamento de Villas Turísticas de 22 de septiembre de 1976, según enmendado, así como toda norma, resolución, circular o comunicación anterior que esté en conflicto con las disposiciones aquí contenidas.

Artículo 17 - Enmiendas

Este Reglamento podrá ser enmendado solamente conforme al procedimiento establecido en el Artículo ocho (8) de la Ley Núm. 10 de 18 de junio de 1970, según enmendada, y en la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada.

Artículo 18 - Vigencia y Aprobación

Este Reglamento entrará en vigor tan pronto se cumplimente el procedimiento de aprobación y divulgación, según dispone la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada.

CAPITULO II

GUIAS OPERACIONALES

Artículo 1 - Propósito

Con el propósito de proveer a todas las hospederías comprendidas en este Reglamento, de los criterios utilizados por la Compañía para la clasificación y evaluación de éstas, y con las cuales habrá de cumplirse en cada una de las instalaciones que se pueda disponer en la hospedería se establecen las siguientes guías operacionales.

Artículo 2 - Areas Privadas

A) Habitaciones

1) La puerta de entrada estará pintada e identificada. Poseerá además de la cerradura, un (1) aditamento de seguridad tal como ojo mágico o cadena. Las demás puertas y marcos estarán pintadas y bien mantenidas.
2) Las paredes y el plafón estarán en buenas condiciones de pintura, salvo que las primeras se encuentren empapeladas.
3) Los pisos estarán brillosos o pulidos y se les colocarán alfombras al pie de la cama, salvo que el piso se encuentre alfombrado.
4) Las alfombras serán de buena calidad, estarán bien instaladas y no estarán deshilachadas ni manchadas.
5) El mobiliario guardará armonía en su estilo y diseño; no será meramente funcional sino que deberá actualizarce periódicamente.

6) Las paredes deberán contener elementos de decoración de buen gusto y en armonía con el estilo y diseño del mobiliario.

7) Las cortinas y colchas armonizarán entre sí y con el resto de colores y estilos.

8) Los juegos de sábanas serán, unos con otros, de un mismo estilo, color y diseño.

9) Los colchones serán de buena calidad y deberán ser rotados y cambiados periódicamente.

10) Las cortinas tendrán el propósito de adornar la habitación, así como obstaculizar el paso de luz y la visibilidad desde el exterior.

11) La iluminación será adecuada, en especial la de lectura o la utilizada para maquillaje o afeite.

12) Deberá existir un área de almacenaje de ropa que bien podrá ser cerrado (closet) y contendrá parrillas de la que puedan colgar ganchos de ropa.

13) Cualquier puerta que abra hacia el exterior, deberá asegurarse con una cerradura de calidad.

14) La habitación deberá tener ventilación natural o, preferiblemente, métodos artificiales tales como acondicionador de aire, abanicos de plafón o de pared. Todos se encontrarán en buenas condiciones de mantenimiento y evitarán ruidos excesivos.

15) Todo el equipo o piezas de la instalación sanitaria se encontrará en condiciones óptimas de limpieza y mantenimiento. Guardarán armonía en estilo y color.

16) La gerencia proveerá gratuitamente las toallas necesarias y cualquier otro artículo de higiene personal.

17) Las tarifas diarias y el arbitrio a pagar y cualquier cargo adicional; la disponibilidad de cajas de seguridad y cualquier otra reglamentación de importancia especial para el huésped, deberá estar colocada en un lugar visible dentro de la habitación.

B) Habitación para Personas con Impedimentos

1) Para clasificar una (1) habitación preparada para la persona con impedimento, ésta deberá contener, entrada y puertas de acceso que permitan el paso de una silla de ruedas; ducha que permita la entrada de la silla; agarraderas en el área de ducha; inodoro a la altura requerida; lavamanos que permita la entrada de la silla; espacios de almacenaje al alcance del impedido; interruptores instalados a la altura adecuada; o equipo dirigido a personas con impedimentos auditivos y/o visuales. Las medidas corresponderán a las exigidas por legislación federal y estatal.

Artículo 3 - Areas Públicas

A) Estacionamiento

1) De estar asfaltado o pavimentado, no existirán huecos o irregularidades que deterioren los autos o permitan caídas de los usuarios.

2) De estar en grama, ésta estará bien recortada y no se permitirán áreas en tierra que pueda convertirse en fango.

3) Los espacios estarán delimitados con líneas claramente identificadas en aquellos que sea posible, guardando siempre armonía con el medio ambiente.

4) El área debe permanecer libre de basura y obstáculos.

5) Los accesos hacia la instalación turística deben ser adecuados.

6) Tendrán espacios preparados e identificados para vehículos de personas con impedimento.

B) Alrededores

1) Deberá observarse elementos unificadores entre las estructuras.

2) Los jardines estarán limpios y bien cuidados.

3) De existir corrales o jaulas con animales, tanto los primeros como los segundos, estarán limpios y libres de insectos.

4) No se permitirán animales rondando por el área hostelera.

C) Entrada

1) Marcos y puertas deben ser de calidad acorde con el lugar.

2) De existir escalones, se revisará la posibilidad de construir rampas que permitan el acceso a personas con impedimento y con las varandas necesarias.

3) Cristales deben estar limpios y con identificación que evite accidentes.

4) Alfombras o pisos se encontrarán bien mantenidos.

D) Vestíbulo

1) Debe ofrecer confort y seguridad.

2) Deberá estar pintado de color receptivo a la vista y su mantenimiento y limpieza debe ser óptimo.

3) Se observará que el mobiliario sea uniforme en estilo y diseño; que su tapizado esté libre de manchas y sucio; que no sufra deterioro en costuras, tela o marco.

4) Los pisos o alfombras se mantendrán limpios y serán de la calidad que permitan el paso continuo.

5) Los accesorios tales como plantas, cuadros, espejos, ceniceros y otros complementarán el salón y deberán mantenerse adecuadamente.

6) Si el mostrador de registro se encuentra en el salón, se observará que esté organizado y limpio. Rotulación de advertencias, cargos de servicios y políticas hospitalarias se presentarán de forma uniforme, preferiblemente enmarcarcadas, laminadas, en plástico o en madera. No se permitirán papeles o cartones en manuscrito, maquinilla u otro similar.

7) Se cotejará que instalaciones adicionales tales como áreas de transporte, de caja y de maleteros estén identificadas y bien mantenidas.

8) La iluminación debe cumplir con propósitos de seguridad, lectura, descanso y estética. Las bombillas estarán cubiertas, salvo si por su propio estilo, calidad y diseño forman parte de un conjunto.

E) <u>Instalaciones Sanitarias Públicas</u>

1) Estarán debidamente identificadas. No se aceptará rotulación en papel o cartón. No se permitirá una (1) para ambos sexos, salvo que una de éstas sirva para personas con impedimentos.

2) El equipo de la instalación guardará armonía con su estilo y color. Se exigirán medidas higiénicas tales como: "dispenser" de jabón o jabón líquido; extractor de aire; sistema de

vapor para secado de mano. Cada inodoro estará separado en reservados o excusados.

3) La iluminación será adecuada y estará cubierta de pantalla, plástico u otro método decorativo. No se ha de permitir la bombilla sola, salvo que su diseño sea parte de un conjunto decorativo.

4) Los espejos estarán enmarcados, salvo formen parte de un diseño específico.

5) El equipo, paredes, pisos, en fin, la instalación completa, estará en condiciones óptimas de limpieza y mantenimiento.

F) <u>Elevadores</u>

1) Las puertas exteriores estarán pintadas y limpias.

2) El interior contará con iluminación adecuada; sus paredes de plástico laminado, espejos, acero inoxidable u otros se encontrarán como acabados de pintar o limpiar.

3) El piso o alfombra interior, así como las exteriores, estarán libres de manchas.

G) <u>Escaleras o Salidas de Escape</u>

1) Deberán estar rotuladas.

2) Las paredes se encontrarán pintadas y los pisos y los escalones limpios.

3) Se cotejará que estén libre de obstrucciones y que no sean lugares de almacenaje.

4) La salida principal (de escape) así estará identificada.

H) <u>Pasillos</u>

1) Las paredes deberán parecer recién pintadas. De tener empapelado, se encontrará libre de manchas y rasgaduras y estará bien adherido a la pared.

2) Los pisos o alfombras se mantendrán en buenas condiciones.

3) Los plafones estarán pintados y completos (de ser acústicos) y se cotejará que los alrededores de las rejillas del acondicionador de aire se encuentren limpias, sin moho ni goteras.

4) La rotulación será mínima, aprobándose aquellas tales como las que identifiquen salidas de escape; los planos de emergencia; la que identificará las habitaciones.

Artículo 4 - Areas de entretenimiento

A) Area de Piscina o Playa

1) La hospedería ubicada frente a la playa velará y contribuirá para el mantenimiento y limpieza de ésta.

2) La piscina se encontrará en condiciones óptimas de limpieza y mantenimiento. Sus profundidades estarán debida y legiblemente marcadas.

3) El mobiliario deberá estar a tono con el ambiente y se mantendrá en buenas condiciones de mantenimiento y pintura.

4) Toda regla de seguridad, así como advertencias u horario de personal salvavidas, se encontrará escrita en los idiomas inglés y español.

5) Dependiendo del tamaño de la instalación hostelera se requerirá además de una instalación de ducha, instalaciones sanitarias que reúnan los mismos requisitos exigidos a otras instalaciones sanitarias públicas.

B) Canchas

1) Serán de fácil identificación y se encontrarán en condiciones óptimas de mantenimiento, conformándose al propósito.

2) Deberá instalarse la rotulación adecuada que indique horario, políticas de reservación y cualquier otra reglamentación particular de la hospedería.

C) Casino

1) El Salón, en su totalidad, se encontrará en óptimas condiciones de mantenimiento y limpieza y seguridad.

2) Se velará porque el mobiliario, las cortinas, la alfombra y las mesas de juego sean de material de calidad.

3) El lugar deberá contar con excelente servicio de iluminación.

4) Deberán estar identificadas las salidas de escape.

5) Los cristales y mostradores del área de caja u otros servicios, se encontrarán siempre limpios.

Artículo 5 - Instalaciones Gastronómicas y de Bebidas

A) Restaurante / Salón de Actividades

1) El mobiliario y la decoración estarán acordes entre sí y deberán considerarse de buen gusto.

2) El mobiliario estará en buenas condiciones de limpieza y mantenimiento, al igual que el salón en su totalidad.

3) Deberá tener preparada un área accesible a personas con impedimento físico.

4) Las paredes deberán parecer recién pintadas o de estar empapeladas, estará el papel bien

colocado y se encontrarán ambos en condiciones óptimas.

5) Las alfombras o pisos se mantendrán en buenas condiciones de limpieza y mantenimiento.

6) Deberá poseer manteles, salvo que las mesas sean de un atractivo especial.

7) Los cubiertos serán de un mismo estilo o diseño y podrán estar colocados en la mesa. No podrán estar enrollados en servilleta de papel.

8) La vajilla será de un mismo estilo o diseño y estará en condiciones que eviten incidentes físicos o contra la salud.

9) El menú será individual y escrito, tanto en español como en inglés, e incluirá los precios.

10) Todo cargo adicional por servicio (propina compulsoria) deberá aparecer en el menú o en rotulación colocada en la mesa.

B) <u>Area de Cocina</u>

1) Las paredes, pisos y plafones serán de material de fácil limpieza y se mantendrán limpios en todo momento.

2) Los pisos y paredes serán de superficie lisa, sin grietas, se evitarán aquellos materiales que requieran el uso de pega para mantenerse adherido.

3) El plafón estará protegido del paso de sabandijas.

4) Las ventanas estarán protegidas con telas metálicas, al igual que las puertas. Podrá ser la excepción la puerta divisoria entre la cocina y el salón comedor.

5) Sobre la estufa o toda área que genere grasa y calor, deberán colocar extractores. Estos se mantendrán limpios.

6) Las neveras no mantendrán productos en envases abiertos. Serán los envases de material plástico, acero inoxidable o cristal.

7) Los productos lácteos y vegetales se mantendrán en neveras separadas de las carnes o mariscos para evitar contaminación de olores o sabores.

8) No se permitirán productos en los pisos de congeladores y "coolers".

9) Todo equipo y superficie se mantendrá en condiciones óptimas de limpieza.

10) Los gabinetes, en los cuales se guardan los cubiertos, cerrarán herméticamente.

11) La colocación de la vajilla será de forma tal que no permita la contaminación con el paso de sabandijas.

12) Se colocarán bolsas plásticas en los zafacones interiores y, en lo posible, se mantendrán tapados.

13) La iluminación será adecuada y ofrecerá seguridad. La ventilación también será adecuada.

C) <u>Barra</u>

1) Estará fisicamente separada de cualquier salón comedor. Podrá ser la excepción el que se encuentre disimulada a base de plantas, biombos u otras medidas que obstaculicen la visión de uno a otro servicio.

2) El mobiliario y la decoración se mantendrá en buenas condiciones de limpieza y mantenimiento, al igual que el resto de la instalación.

3) Deberá tener área accesible para personas con impedimentos físicos.

4) La cristalería estará colocada de manera atractiva, sin sacrificar su limpieza o el mantenimiento de condiciones higiénicas. Se mantendrán las mismas condiciones aún cuando la cristalería no se encuentre a la vista del cliente.

5) De existir rejillas de madera sobre el piso utilizado por el "bartender", aquellas y el piso se mantendrán en óptimas condiciones.

6) Deberá existir, al menos, dos (2) fregaderos para el uso del "bartender".

7) Las neveras se mantendrán en excelentes condiciones de funcionamiento y limpieza. Se guardarán los productos en envases de cristal, plástico o acero inoxidable.

8) Para la eliminación de la basura, se habrá colocado un (1) zafacón con cubierta.

9) La iluminación será adecuada.

Artículo 6 - Servicios

A) Almacén

1) Los alimentos se mantendrán en locales a prueba de animales o sabandijas.

2) Las tablillas o anaqueles de almacenamiento estarán por lo menos a un (1) pie del nivel del piso.

3) Los productos de limpieza y los insecticidas se encontrarán separados; asimismo los comestibles y bebidas.

B) Desperdicios

1) Se proveerá un área específica para los zafacones o caja de metal con tapa que guarde la basura.

2) La ubicación de los zafacones o cajas de metal no afectará la estética del establecimiento

C) Housekeeping y Laundry

1) Deberá tener una ventilación razonable y se cotejará que las rejillas no estén obstaculizadas.

2) El equipo tal como secadoras, lavadoras, planchadoras y dobladoras se encontrarán en buenas condiciones de funcionamiento y mantenimiento.

3) El método de almacenaje de la ropa blanca debe ser organizado y evitará el contacto con sabandijas y roedores.

4) El equipo que sea utilizado por el huésped se mantendrá pintado y funcionando.

D) Ingeniería y Mantenimiento

1) Se observará la inexistencia de condiciones que, razonablemente, pongan en riesgo la salud o seguridad del empleado, entre éstas: falta de ventilación; desorganización; agua excesiva en los pisos; cablería suelta.

CAPITULO III

PARADORES DE PUERTO RICO

Artículo 1 - Propósito

El propósito fundamental del Programa de Paradores Puertorriqueños es desarrollar una red de unidades de alojamiento, fuera de la Zona Metropolitana, que operará en coordinación con y bajo la supervisión de la Compañía de Turismo.

Promoverá nuevos destinos representativos de nuestra historia, cultura e idiosincracia por medio de su localización y ambiente, y de la hospitalidad puertorriqueña.

El denominador común que ha de identificar los Paradores Puertorriqueños o Paradores de Puerto Rico, además de resaltar las características autóctonas de nuestra tierra

puertorriqueña, es la excelencia en el servicio y la calidad de las instalaciones. Este alto nivel de servicios y calidad exige implantar una clara diferenciación entre esta clase de establecimientos y aquellos otros de índole privada de idéntica finalidad, no acogidos al Programa, para evitar el aprovechamiento por otros establecimientos del prestigio que los participantes del Programa de Paradores creen.

Artículo 2 - Requisitos de Admisión del Programa de Paradores de Puerto Rico

Las hospederías que deseen participar en el programa de Paradores Puertorriqueños deberán cumplir con los siguientes requisitos:

A. Excelencia de Servicios / Calidad de Instalaciones.
El servicio cordial, esmerado, personalizado, eficiente y profesional, así como la calidad de las instalaciones y óptimas condiciones de mantenimiento serán requisitos indispensables para acogerse a los beneficios del Programa de Paradores y para mantenerse activamente participando una vez admitido.

B. Localización.
La hospedería deberá radicar:

1) en una zona de Puerto Rico fuera de la Zona Metropolitana, que disponga como parte integrante de su ubicación geográfica o dentro de las inmediaciones, de una serie de atractivos naturales, artificiales o ambos, que estén actualmente desarrollados o que tengan un potencial turístico, tales como: playas, lagos, bahías, lugares históricos y parajes de gran belleza natural.

2) en las inmediaciones de un destino turístico que la Compañía interese desarrollar.

C. Arquitectura y Diseño

La arquitectura deberá estar a tono con el área donde ubique y su diseño se adaptará al ambiente natural del lugar. En aquellos casos donde se haya utilizado una estructura existente, se respetará al máximo el valor arquitectónico o histórico que pueda tener la estructura original. Si la hospedería radica en una zona de interés turístico o en una zona histórica, la Junta de Planificación a tenor con las disposiciones de la Ley Núm. 213 del 12 de mayo de 1942, según enmendada, y de la Ley Núm. 8 del 8 de junio de 1972, según enmendada, dispondrá sobre las características de la estructura a erigirse, reconstruirse, ampliarse, alterarse, restaurarse, demolerse o en cualquier modo desarrollarse dentro de las antes mencionadas zonas. Se tomará además, en consideración, la participación del Instituto de Cultura Puertorriqueña provista en la Sección 4 de la Ley Núm. 89 del 21 de junio de 1955, según enmendada.

D. Actividades de Entretenimiento

La hospedería ofrecerá a sus huéspedes una diversidad de actividades y entretenimientos propios del área donde ubique y aprovecharán al máximo las amenidades que ofrezca su medio ambiente, y en la medida mayor posible, suplementándolas con las de otros Paradores en el sistema, según aprobadas y coordinadas por la Compañía. La hospedería tendrá disponible para distribución material informativo sobre las actividades y entretenimientos antes mencionados.

E. Ambiente Familiar

Las hospederías crearán un medio acogedor y cordial que atraiga la visita y la estadía de familias del exterior de Puerto Rico en busca de hospitalidad y convivencia con la idiosincracia, los usos, las costumbres y la tradición puertorriqueña. Se prohiben los casinos y aquellos juegos de azar reglamentados por el Reglamento de Juegos de Azar.

F. Autóctonos

La puertorriqueñidad de estas hospederías le dará su carácter distintivo al ser éstas epítome de las características de la historia, tradición y cultura que los definen como pueblo.

G. Las instalaciones de alojamiento estarán a tono con el buen gusto, la limpieza y el bienestar.

H. Habitaciones

Al momento de radicar su solicitud de ingreso, la hospedería deberá contar con un mínimo de siete (7) habitaciones y un máximo de hasta cincuenta (50) habitaciones.

I. Requisitos Legales

Antes de ser considerados y luego de admitidos al Programa de Paradores, toda hospedería deberá cumplir con las leyes y los reglamentos que le sean de aplicación individual como hotel, casa de huésped o villa turística y colectiva a la fecha de la radicación de su solicitud. A manera de ilustración, podrán ser de aplicación las siguientes leyes con sus respectivos reglamentos: la Ley Núm. 85 del 23 de junio de 1956, según enmendada, conocida como la Ley de Hosteleros; la Ley Núm. 52 del 12 de junio de 1983, conocida como la Ley de Incentivos Turísticos de Puerto Rico de 1983, según enmendada; la Ley Núm. 78 de 10 de

septiembre de 1993, según enmendada, conocida como la Ley de Desarrollo Turístico; la Ley Núm. 8 del 8 de junio de 1972, conocida como Ley de Zonas Antiguas o Históricas y Zonas de Interés Turístico, según enmendada; la Ley Núm. 75 del 24 de junio de 1975, según enmendada, mejor conocida como la Ley Orgánica de la Junta de Planificación y Presupuesto de Puerto Rico; la Ley Núm. 10 del 18 de junio de 1970, según enmendada, conocida como La Ley de la Compañía de Turismo.

J. Propietarios y Operadores

Los propietarios u operadores o ambos deberán demostrar su solvencia económica, buena reputación moral, profesional y de crédito. Así también demostrarán su experiencia empresarial, ejecutorias en pro y genuino interés en el desarrollo del turismo interno utilizando como base primordial la exhaltación de la imagen puertorriqueña.

K. Pólizas

Toda hospedería admitida al Programa deberá tener vigente, con compañías endosadas por el Comisionado de Seguros de Puerto Rico, un seguro de responsabilidad pública con límite combinado no menor de quinientos mil dólares ($500,000.). Esta póliza debe incluir a la Compañía como asegurada y a la vez contener un endoso de relevo de responsabilidad a favor de ésta. Dicha póliza contendrá una cláusula disponiendo que, en caso de cancelación, la compañía aseguradora notificará de esta eventualidad a esta Compañía por correo certificado con acuse de recibo con diez (10) días de anticipación a la fecha de la proyectada cancelación. La hospedería se compromete, además, a mantener vigente todas las pólizas que sean

requeridas por la ley, tales como las del Fondo del Seguro del Estado y otras análogas.

Artículo 3 - Trámite para Solicitar Admisión

A. La persona natural o jurídica que solicita ingreso al programa radicará la solicitud al Director o su representante autorizado, acompañando ésta con todos los documentos complementarios a tenor con la hoja de cotejo que le entregará la Compañía.

B. El empleado que reciba la solicitud cumplimentará la hoja de cotejo correspondiente y, de encontrar que la solicitud está completa y anejados todos los documentos complementarios necesarios, expedirá copia de la hoja de cotejo firmada y sellada al solicitante y adjuntará el original al expediente para iniciar los trámites correspondienes.

C. En el caso que la solicitud no esté completa o que no se haya adjuntado uno o más de los documentos complementarios necesarios, el funcionario que recibe la solicitud la entregará al solicitante copia de la hoja de cotejo y le indicará la información o documentos que faltan para poder tramitar la solicitud. La devolución de la solicitud se hará a la persona que haya radicado la misma personalmente, o por correo ordinario, si se recibió por correo.

Se considerará radicada sólo cuando la solicitud se presente debidamente cumplimentada y acompañada con todos los documentos complementarios y, sólo entonces, comenzará el término para su consideración.

D. Si la persona, natural o jurídica, que solicita admisión al Programa entiende que un documento complementario que le ha sido solicitado no le aplica, radicará una declaración jurada en la que expondrá las razones que tiene para su alegación.

La Compañía admitirá condicionalmente la solicitud y decidirá sobre el planteamiento del solicitante dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de radicación de la solicitud.

El término para considerar la gestión de que se trate comenzará a partir de la fecha de archivo en autos de copia de la notificación de la decisión de la Compañía con respecto a la alegación del solicitante, si la decisión fue de acoger el planteamiento. De la Compañía entender que el planteamiento no se ajusta a derecho, devolverá la solicitud con copia de la decisión sobre el planteamiento realizado y la correspondiente hoja de cotejo.

Artículo 4 - Evaluación de Solicitud

A. La solicitud de ingreso será evaluada por un Comité, el cual estará integrado por:

1) Un representante de los dueños o administradores de los Paradores o el representante alterno, ambos seleccionados por un período de un año por los propietarios o administradores de Paradores.

a) El representante alterno sustituirá al representante en caso que la hospedería del solicitante ubique o vaya a ubicarse en el mismo municipio del representante o en la eventualidad de que el representante no pueda comparecer a la evaluación por circunstancias ajenas a su voluntad.

2) Un representante de la Junta de Directores de la Compañía, miembro del Comité de Turismo Interno que, a su vez, represente los intereses fuera de la Zona Metropolitana.

3) Un funcionario de la Compañía designado por el Director o su representante autorizado. El Director igualmente nombrará el presidente del Comité.

Este Comité Evaluador será honorífico y realizará el estudio correspondiente con el propósito de hacer sus recomendaciones sobre la solicitud de la hospedería aspirante al Programa de Paradores Puertorriqueños. Una vez constituído, presentará ante el Director o su representante autorizado unas guías que contengan aquellos factores y elementos considerados por el Comité al evaluar toda hospedería solicitante. Los Paradores del municipio donde ubique o vaya a ubicarse la hospedería solicitante podrán someter recomendaciones u opiniones por escrito ante la Compañía en relación a la solicitud. Las recomendaciones serán consideradas en la determinación final del Director.

B. Como parte de los requisitos de admisión, la Compañía realizará las inspecciones necesarias de la planta física, equipo y servicios que ofrezca la hospedería, para verificar que ésta reúna los requisitos necesarios para pertenecer al Programa.

C. Toda persona cuya solicitud sea denegada por la Compañía podrá solicitar reconsideración al Director dentro del término de treinta (30) días a partir de la notificación de la determinación de la Compañía. Para esos fines se utilizará el procedimiento adjudicativo dispuesto por este Reglamento.

D. La Compañía tramitará la admisión al Programa de Paradores dentro del término de cuarenta y cinco

(45) días calendarios de radicada la solicitud de ingreso al Programa.

Artículo 5 - Requisitos una vez Admitidos al Programa

A. EL Parador será responsable de entregar todos los documentos necesarios para la otorgación de contrato entre éste y la Compañía. Los documentos serán provistos en o antes de treinta (30) días a partir de la notificación de aceptación al programa. Cuando sea incluído al programa, el Parador estará obligado a actualizar o entregar toda la documentación requerida para la otorgación de contratos anuales posteriores. Esta documentación será debidamente presentada en o antes de treinta (30) días del vencimiento del contrato anterior.

B. Todo Parador certificado y aceptado al Programa de Paradores se inscribirá como tal en la Compañía haciendo constar: su ubicación; capacidad de alojamiento; nombre de los dueños y administradores; e información sobre cualquier servicio que preste o facilite a sus huéspedes y cualquier información pertinente que la Compañía de requiera.

C. El nombre de las hospederías será en español, aunque podrá tener otro nombre en otro idioma, disponiéndose que para evitar inducir a error será requisito identificar la hospedería correspondiente en cartel o rótulo oficial, con el subnombre de "Un Parador Puertorriqueño o Parador de Puerto Rico" y el emblema del Programa de Paradores. El nombre y emblema del Programa de Paradores Puertorriqueños sólo podrán ser utilizados por aquellos establecimientos certificados por la Compañía como admitidos al Programa. El diseño del rótulo a utilizarse individualmente estará sujeto a la

aprobación de la Compañía y cumplirá con todos los reglamentos pertinentes.

D. Todo parador deberá tener en todo momento un libro de registro foliado en el cual se indique, entre otros, el nombre y la dirección residencial de cada huésped, la fecha que se alquiló y desocupó la habitación y la tarifa cobrada a dichos huéspedes. Dicho registro estará disponible en todo momento a los representantes de la Compañía y deberá ser conservado conforme a los requerimientos de ley.

E. Será deber de todo Parador presentar facturas a sus huéspedes para ser pagadas por éstos. En dichas facturas deberán especificarse los diversos servicios prestados a los huéspedes y el importe respectivo cargado a cada uno de ellos, sin que sea permitido consignar tales conceptos con fórmulas ambiguas o englobadas.

F. Cada Parador someterá mensualmente las estadísticas que incluye el número de húespedes, (con su origen o procedencia y promedio de estadía), tasa de ocupación y toda otra información que le requiera la Compañía. Igualmente someterá copia de su estado financiero cada año a la Compañía y ésta se compromete a rendirles a cada uno individualmente un informe englobado de la situación general de los Paradores, destacando comparativamente la situación de cada Parador en relación con la situación general.

G. Las tarifas establecidas y anunciadas, ofertas especiales y publicación de paquetes promocionales para las unidades de alojamiento en cada Parador se fijarán previa consulta con la Compañía y no podrán ser alteradas por aquél, sin antes obtener la autorización de la Compañía. Cambios de tarifas deberán recibirse en la Oficina de Paradores en o

antes del primer día de septiembre de cada año. Su vigencia corresponderá al próximo año natural y durante su transcurso no se aceptará ningún cambio tarifario, salvo circunstancias justificadas en un informe.

H. Los Paradores garantizarán toda reservación confirmada.

I. El dueño, el operador o el personal gerencial autorizado del Parador residirá en el mismo y/o atenderá el mismo durante las veinticuatro (24) horas del día y habrá de asistir con regularidad a las reuniones y actividades citadas por la Oficina de Paradores Puertorriqueños. En caso de ausencia meritoria, será obligación del operario enviar un representante alterno o persona autorizada que lo represente.

J. En caso que el Parador sea operado por otra persona que no sea el dueño, la gerencia o el operador deberá ser aprobado por la Compañía previo su nombramiento, disponiéndose que dicha aprobación no será aplicable a las hospederías que ya estén operando y quieran acogerse al Programa de Paradores, en cuyo caso la Compañía pasará juicio sobre este particular al momento de la solicitud.

K. Luego de ser admitidos al Programa, cada Parador deberá someter y enviar a la Compañía dos (2) copias de su renovación anual por concepto de seguros de responsabilidad pública, así como cualquier otro documento pertinente relacionado con la operación de la hospedería que la Compañía le requiera para la otorgación de contrato que permitirá su inclusión en el programa.

L. Todo Parador podrá añadir habitaciones hasta un máximo de setenta y cinco (75) habitaciones, previa aprobación del Director Ejecutivo y según su

habilidad para cumplir con los requisitos establecidos en este Capítulo.

M. Cada Parador que ofrezca comidas a su clientela ofrecerá en cada comida, por lo menos, un plato basado en la cocina puertorriqueña. El menú podrá ser a la carta o del tipo fijo para el día o cualquiera de las tres comidas diarias. Este menú estará redactado en inglés y español, sin que ello limite al Parador a que lo redacte en otros idiomas adicionales.

N) Los Paradores que tengan restaurantes podrán solicitar el ingreso de estos al Programa de Mesones Gastronómicos de la Compañía de Turismo. La admisión de una hospedería con restaurante al Programa de Paradores no significará el ingreso automático del restaurante al Programa de Mesones Gastronómicos.

O. Todo Parador será responsable de suplir información a sus huéspedes sobre las excursiones en Puerto Rico y sobre los lugares de interés y material informativo sobre las actividades y el entretenimiento disponible en sus instalaciones o lugares cercanos.

P. La hospedería contará con una lista de de médicos y de hospitales que puedan ser localizados con relativa instalación en caso de emergencia.

Q. El Parador estará comprometido a cubrir toda vacante de un puesto gerencial o de servicios, preferentemente por personal calificado de la región donde el Parador esté ubicado. De no haber candidatos idóneos en la región, se le dará preferencia al empleo de graduados sobresalientes y de la Escuela Hotelera de la Compañía.

Artículo 6 - Beneficios del Programa

A. Todas las hospederías admitidas al Programa de Paradores Puertorriqueños, obtendrán los siguientes beneficios:

1) Mercadeo bajo identidad colectiva e individual.
2) Asesoramiento y capacitación general.
3) Reservaciones centralizadas.
4) Orientación y ayuda adecuada para el desarrollo de un sistema de transportación eficiente.
5) Servicio de consultor hotelero.
6) Orientación en relación a la compra de suministros.
7) Servicio de Adiestramiento.
8) Ayuda técnica, incluyendo asesoramiento en decoración, arquitectura y paisajismo.
9) Manual de Diseño, conteniendo guias y logotipos para ser utilizados de manera exclusiva por los Paradores.
10) Servicio de orientación en la coordinación de las actividades y los servicios que ofrezcan otras agencias gubernamentales y corporaciones o personas particulares para beneficio de los Paradores.
11) Cooperación en la gestión de conseguir ayuda económica para el establecimiento o para mejorar cualquier estructura o equipo que tienda a hacer más agradable la estadía del huésped en un Parador o más eficiente su operación.

Artículo 7 Responsabilidades de la Compañía

A. La Compañía velará por un desarrollo ordenado y equitativo en la distribución y establecimiento de

Paradores a través de la Isla, adoptando las siguientes medidas:

1) Será la máxima aspiración del Programa el que se establezcan Paradores en el mayor número de municipios de la Isla, tomando en consideración los tesoros naturales, históricos y culturales.

2) Se dará preferencia al establecimiento de Paradores en aquellas zonas de interés turístico.

3) La Compañía habrá de evitar la saturación de Paradores en un mismo municipio, salvo que a juicio del Director concurran circunstancias especiales que ameriten una inclusión, en cuyo caso la Compañía evaluará todos los factores necesarios incluyendo las estadísticas de ocupación de la industria turística en general.

B. Inspección Periódica

La planta física y el equipo de cada Parador, así como también los servicios prestados por los empleados, estarán sujetos a inspecciones y a evaluaciones periódicas por personal autorizado de esta Compañía quienes velarán porque todo en el Parador y sus alrededores se mantengan en los niveles de excelencia en el mantenimiento, estética, bienestar e higiene requeridos de los Paradores y que se cumpla con las normas fijadas por otras agencias que puedan tener jurisdicción sobre cualquier aspecto de las operaciones.

La Compañía, además, podrá realizar inspecciones para asegurarse del cumplimiento de las leyes y reglamentos que administra y de las resoluciones, órdenes y autorizaciones que expida, sin previa

orden de registro o allanamiento, en los siguientes casos:

1) En casos de emergencias, o que afecte la seguridad o salud pública.

2) Al amparo de las facultades de expedición de licencias, concesión de franquicias, permisos u otras similares.

3) En casos en que la información es obtenible a simple vista o en sitios públicos por mera observación.

4) Cuando se radique una querella en contra del Parador ante la Compañía. La Compañía podrá en cualquier momento requerir la inspección del Registro de Huéspedes, los libros de cuentas y contabilidad, los libros de reservaciones de huéspedes, los libros de compras de materiales, equipos, y otros libros de récords y nóminas de personal de oficina y especializado del Parador.

C. Querellas

La Compañía cotejará que el Parador resuelva toda situación presentada por cualquier querellante y que esté relacionada, entre otros, al servicio, al mantenimiento de las instalaciones y a las reservaciones. El Parador está obligado a presentar evidencia de la corrección o el diligenciamiento apropiado para resolver la situación en un tiempo no mayor de quince (15) días consecutivos. Cuando la corrección de la situación requiera de tiempo adicional se habrá de notificar, dentro del término, al funcionario designado por la Compañía para la querella específica, indicándose el término máximo necesario.

D. Solicitud de Información

1) La Compañía podrá requerir información a las personas sujetas a su jurisdicción, a los participantes del programa al amparo de las leyes o reglamentos que administra y dentro de las zonas de interés contemplados en los mismos. Toda persona a quien se le solicite información podrá objetar la solicitud de la Compañía por medio del procedimiento adjudicativo que se establece en el Artículo 14 del Capítulo I de este Reglamento. La objeción sólo podrá fundamentarse en que el requerimiento de información es irrazonable o excede la autoridad de la agencia por no tener relación alguna con el área de intereses contemplados en la ley o reglamentos de que se trate.

2) Toda persona que invoque su privilegio constitucional de no autoincriminarse podrá ser compelida a producir la información requerida por la agencia, mediante orden judicial expedida por el Tribunal Superior; en cuyo caso el Tribunal le concederá la inmunidad provista en la Sección 6.3 de la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada.

E. Promoción

La Compañía podrá incluir en un sólo grupo o en distintos grupos a aquellos Paradores que crea conveniente, en actividades tales como: publicaciones o folletos especializados; anuncios o presentaciones en la prensa, radio y televisión; giras turísticas; excursiones especializadas o regionales; servicios a prestarse por las

instalaciones agrupadas para tales fines en alguna actividad o gestión turística y en cualquiera otra gestión que surja como necesidad para la mejor marcha del Programa.

Cualquier programa de publicidad o promoción individual que se origine por gestión o a iniciativa de algún Parador, deberá someterse previamente a consulta y aprobación de la Compañía, disponiéndose que el trabajo técnico para conformar los programas individuales con el programa general de Paradores será responsabilidad del Parador.

F. Manual de Operaciones

La Compañía preparará y distribuirá a los Paradores un Manual de Operaciones sobre el funcionamiento óptimo de las distintas fases de la operación de un Parador, el cual deberá ser observado por los Paradores dentro del término prescrito por el Director o su representante autorizado.

G. Aportación de cada Parador

La Compañía podrá solicitar de cada Parador aportaciones físicas, administrativas y/o pecuniarias para cualquier actividad, gestión o servicio que resulte de la función del Programa, para lo cual distribuirá la aportación individual de cada Parador de acuerdo con una fórmula que se basará en el número de unidades de alojamiento y el promedio de tarifas de cada instalación.

H. Certificados

La Compañía expedirá un Certificado a cada Parador que reúna los requisitos mínimos establecidos por las disposiciones aplicables de este reglamento, luego de éste ser inspeccionado por funcionarios autorizados de la Compañía, de conformidad con la Sección 6, del Artículo 6 de la Ley Núm. 10 del 18

de junio de 1970. Este Certificado se exhibirá en un sitio visible al público que visite el Parador. El Certificado una vez expedido por la Compañía será intransferible.

Aquel Parador cuya titularidad se transmita por cualquiera de los medios válidos en derecho, estará sujeto a la aprobación previa de la Compañía y al cumplimiento con las condiciones establecidas por este Capítulo para su continuidad en el Programa.

Artículo 8 - Exclusión del Programa

El incumplimiento con cualesquiera de las disposiciones aplicables será motivo suficiente para suspender o, en caso extremo excluir la hospedería del Programa de Paradores en conformidad con el procedimiento adjudicativo establecido en el Artículo 14 del Capítulo I de este Reglamento.

CAPITULO IV

VILLAS TURISTICAS

Artículo 1 - Propósito

Este Capítulo contendrá los requisitos mínimos con los cuales habrán de cumplir las Villas Turísticas, además de aquellas que por razón de su operación le sean de aplicación general y formen parte de los Capítulos I y II de este Reglamento.

Artículo 2 - Requisitos Físicos

Las Villas Turísticas deberán radicar fuera de la Zona Metropolitana de San Juan o en zonas rurales de ésta, que tengan como parte integrante una serie de atractivos naturales o artificiales actualmente desarrollados o con potencial de desarrollo y reunirán los siguientes requisitos físicos, además de aquellos que resulten compatibles y que surjan de los Capítulos I y II de este Reglamento:

A) El terreno que se desarrolla para el establecimiento de una villa turística contendrá las estructuras, edificios, canchas, jardines y otras

áreas necesarias para su mejor función y servicio y no deberá ubicar en el mismo ninguna otra estructura o negocio de otra naturaleza, uso o fin que no sea complementario con dicho proyecto.

B) El estacionamiento de automóviles será uno general para el total de las unidades de alojamiento, bien en un área común única dentro del proyecto o en varias áreas comunes para tal fin, si la villa se diseña a base de grupos de unidades separadas entre sí.

C) Las edificaciones podrán ser construídas de cualquier material usual de construcción que sea aceptable a la Compañía, o combinación de materiales que garanticen la seguridad de toda persona y reúnan los requisitos de la Junta de Planificación y cualquier otra agencia con jurisdicción.

D) Las unidades de alojamiento para huéspedes en tránsito deberán ser edificaciones dispersas que contengan de una a tres habitaciones dormitorios e incluirán otras dependencias tales como: cuarto de baño y cocina completamente equipados.

E) Las instalaciones privadas de cocina cumplirán con los requisitos exigidos por el Departamento de Salud, y con aquellos que no resulten incompatibles a los establecidos por el Artículo 7 (C) de las disposiciones generales del Capítulo I de este Reglamento.

F) La villa turística tendrá de siete (7) a cincuenta (50) unidades de alojamiento distribuídas en una o varias estructuras de no más de dos niveles de elevación.

G) Además de las unidades de alojamiento cada villa tendrá una comisaría o tienda en la que se

proveerá víveres y artículos de primera necesidad para servir a los huéspedes de la villa turística.

H) En una unidad separada de las otras o dentro de la tienda mencionada se proveerán servicios, en proporción al número de unidades de alojamiento, de máquinas de lavar y secar ropa @ un costo razonable.

I) Conforme a la zonificación establecida por la Junta de Planificación, la Villa Turística podrá disponer de instalaciones tales como restaurantes, barras y salones de juego que permitan un mayor disfrute de los huéspedes y visitantes.

J) Toda instalación de rótulos deberá cumplir previamente con la aprobación de la Compañía y cualquier otra agencia del gobierno que tenga inherencia sobre la reglamentación de rótulos y estética ambiental.

K) Habrá de contar con sala de recibo y/u oficina de récords; además tendrá un área para los empleados, y baño para estos así como instalaciones sanitarias para damas y caballeros y un almacén de artículos de mantenimiento para la villa. Estas unidades de servicio podrán instalarse en una sola estructura de diseño adecuado.

L) En cada estructura o edificación existirán elementos comunes y unificadores de arquitectura, diseño u otros que provean uniformidad a las instalaciones.

Artículo 3 - Requisitos Operacionales

Cumplirá la villa turística con los siguientes requisitos indispensables para su operación, además de lo dispuesto en el Artículo I de este Reglamento.

A) El nombre de la villa será en español, aunque podrá tener un sub-nombre en otro idioma.

B) Para la aprobación de la villa turística será necesario la presentación del permiso de uso expedido por la Junta de Planificación, así como

los endosos o certificaciones que le sean requeridos, los cuales serán cotejados por personal autorizado de la Compañía.

C) Habrá de permitir inspección periódicas durante horas laborables y cuantas veces sea necesario por parte de funcionarios autorizados por la Compañía.

D) Los dueños o administradores residirán y/o atenderán el mismo durante las veinticuatro (24) horas del día. Cualquier cambio de dueños o administrador tendrá que notificarse a la Compañía.

Artículo 4

Los dueños o administradores pondrán especial cuidado en que el trato a los clientes por parte de todo el personal sea amable y efectivo. Velarán, además, porque el servicio se preste con la mayor rapidez y eficacia, proveyendo al huésped de un lugar seguro, higiénico y limpio, así como agradable para disfrutar con su familia.

CAPITULO V

CASAS DE HUESPEDES

Artículo 1 - Clasificación

Aquellas hospederías que reúnan los requisitos dispuestos en este capítulo, así como los de aplicación general expresados en los Capítulos I y II de este Reglamento, y que no estén en conflicto con el ambiente familiar que ha de prevalecer, se conocerán como Casas de Huéspedes o "Guest Houses"

Artículo 2 - Propósito

Será el propósito de las casas de huéspedes el ofrecer la seguridad, higiene y confort dentro de un ambiente familiar, logrado por el servicio esmerado y personalizado de un propietario o administrador que reside en el lugar o del personal que atiende la hospedería.

Artículo 3 - Registro

Las casas de huéspedes se inscribirán como tal en la Compañía y harán constar su ubicación, capacidad de

alojamiento, nombre de los dueños y administradores, e información sobre cualquier servicio que presten a sus huéspedes.

Artículo 4 - Requisitos Físicos

Podrá establecerse en zona urbana o rural, en conformidad con las limitaciones exigidas por la reglamentación vigente y habrá de cumplir con los siguientes requisitos:

A) Para que cumpla con las normas establecidas por la Compañía, la casa de huéspedes tendrá un mínimo de siete (7) habitaciones y un máximo de veinticinco (25) disponibles al turismo. No más del cuarenta porciento (40%) de las habitaciones podrá contar con equipo de cocina. Solo para el cómputo máximo de las habitaciones se habrán de contar los dormitorios necesarios para la vivienda de los propietarios o administradores.

B) Aquellas habitaciones con cocina incluirán vajilla, utensilios y equipos de calidad y uniformidad de estilo, además de cumplir con los requisitos establecidos por el Artículo 7 (C) del Capítulo I de este Reglamento y que sean razonablemente necesarios, así como los dispuestos por el Departamento de Salud.

C) El tamaño de las habitaciones guardará proporción con el número de ocupantes y proveerá cada una un cuarto de baño privado.

D) Todas las habitaciones estarán equipadas conforme a los requisitos dispuestos en el Artículo 7 (D) del Capítulo I de este Reglamento.

E) Las habitaciones estarán debidamente identificadas y no tendrán acceso desde la calle, salvo, que su diseño arquitectónico así lo permita y existan medidas físicas u operacionales adecuadas de seguridad.

F) Los juegos de sábanas serán uniformes y las colchas deberán armonizar entre sí y con los colores y diseños del mobiliario y otros efectos decorativos.

G) Tendrá un comedor para uso exclusivo de sus huéspedes, dueños y administradores, con cabida suficiente para servir cómodamente de una vez a un número razonable de huéspedes. El comedor no tendrá acceso a la calle.

H) En zonas aisladas, lejos de centros urbanos o en aquellas que la Junta de Planificación de Puerto Rico lo permita, podrán establecerse comedores y barras para el público en general, así como otros negocios de entretenimiento afines con los propósitos de la hospedería. Sin embargo, ninguna de estas instalaciones públicas podrá quebrantar el ambiente familiar que habrá de prevalecer.

I) Salvo lo dispuesto en el inciso anterior, la casa de huéspedes no podrá operar una barra, aunque sí podrá proveer el servicio de bebidas y refrigerios a sus huéspedes.

J) Mantendrá un área de recepción con centro de registro e información de correspondencia y mensajes.

K) Toda casa de huéspedes proveerá equipo de lavar, secar y planchar ropa para uso exclusivo de sus huéspedes, salvo que ofrezca los servicios, bien por sus empleados o mediante una empresa especializada.

L) Toda casa de huéspedes deberá ofrecer o hacer disponible el servicio de desayuno. Se podrá ofrecer servicio de almuerzo o comida familiar a aquellos huéspedes que así lo soliciten. Los servicios aquí descritos podrán estar o no incluídos en la tarifa diaria.

1) En la preparación de las comidas se utilizarán alimentos e ingredientes en perfecto estado de conservación y de acuerdo a las normas establecidas por el Departamento de Salud.

Artículo 5 - Requisitos Operacionales

Los dueños, o administradores residirán en el mismo y/o atenderán el mismo durante las veinticuatro (24) horas del día. Cualquier cambio de dueño o administrador tendrá que ser informado a la Compañía.

CAPITULO VI

HOTELES

Artículo 1 - Aplicación

Le serán de aplicación al hotel las disposiciones de los Capítulos 1 y II, salvo aquellas que claramente se refieren a otras hospederías.

Artículo 2 - Requisitos Físicos

A) Podrá ubicarse el hotel en toda zona o distrito así autorizado en la reglamentación promulgada por la Junta de Planificación de Puerto Rico.

B) Como mínimo, el hotel dispondrá de un mínimo de (15) habitaciones para alojamiento; tendrá al menos un comedor o restaurante público; un recibidor con un área de registro; una oficina o almacén en el cual pueda guardar o almacenár equipos y áreas exclusivas para uso de empleados. Estas instalaciones serán estructuras permanentes.

C) El hotel podrá comprender otras instalaciones en conformidad con la legislación vigente tales como: salones de conferencias y actividades; casinos, piscinas; gimnasios; salones de juego y entretenimiento; canchas y campos de golf y otros terrenos para deportes. Tendrá, también instalaciones necesarias para apoyar el servicio de las anteriores.

D) En conformidad con la legislación vigente, el hotel podrá contar con otros servicios que sean afines con los propósitos turísticos, tales como: tiendas; floristerías; salones de bellezas. Sean operadas por el hotel o por concesionarios, estas instalaciones serán mantenidas en condiciones óptimas de limpieza y pintura, organización y decoración. Su mobiliario, equipo, paredes, pisos y accesorios decorativos serán de calidad y mantendrán buena apariencia.

E) El tamaño de las habitaciones guardará proporción con el número máximo de ocupantes que se permita y tendrá servicio sanitario privado diseñado de acuerdo a las guías y tendencias de decoración. Podrá tener cocina con equipo y enseres necesario para sus propósitos.

F) Las habitaciones que tengan cocina ("kitchenette") deberán contar con extractor y extintor así como cualquier otro aditamento exigido por el Servicio de Bomberos. Además, proveerán vajillas, cubiertos, enseres y otros que permitan la utilización apropiada por parte del huésped.

G) El hotel deberá mantener uniformidad de colores, diseños y mobiliario en los exteriores de las habitaciones y fachada, salvo se justifique por tendencias en la decoración.

Artículo 3 - Requisitos Operacionales

A) El hotel permitirá libre acceso de los huéspedes a sus habitaciones e instalaciones. Así mismo, permitirá el acceso de visitantes a las instalaciones, salvo si desea evitar un tipo de conducta u otras actividades que puedan ser ofensivas o que sean contrarias a normas adoptadas por el hotel para el mejor funcionamiento de éste.

B) El hotel colocará un aviso en lugares conspicuos de la habitación que indique las tarifas de la habitación y la disponibilidad de la reglamentación anteriormente indicada (supra), así como la de cajas de seguridad con los límites establecidos y los procedimientos a seguir para salvaguardar los derechos de los huéspedes.

C) Además de los requisitos operacionales que surgen del Artículo 6 del Capítulo I de este Reglamento, el hotel habrá de entregar a la Compañía copia de toda regla o reglamento, con sus respectivas enmiendas, que se hayan aprobado y que afecte a los huéspedes. Esta reglamentación estará disponible a los huéspedes.

Artículo 4 - Responsabilidad

A) Los hoteles que colindan con playas, lagos y otros recursos naturales de los cuales se beneficien, colaborarán razonablemente en el mantenimiento de estos.

B) Areas públicas tales como discotecas serán permitidas solamente en los hoteles, de así haber sido autorizado por la Junta de Planificación. Por características inherentes a este tipo de establecimiento, el hotel habrá de controlar ruidos excesivos o conglomeración de usuarios que puedan poner en riesgo la seguridad y bienestar de otros.

C) Está obligado el hotel a llevar a cabo los adiestramientos necesarios para lograr mayor efectividad en los servicios que ofrece. Para el personal que atiende directamente al público se coordinarán adiestramientos que promuevan el mejoramiento en la supervisión, y desarrollen profesionalmente al empleado de todos los niveles.

D) El hotel tendrá que notificar anticipadamente sobre cualquier cargo adicional a la tarifa y al cual estará sujeto el huésped.

E) El hotel no permitirá actuaciones contrarias al orden público, a las leyes y a las sanas normas de convivencia social que puedan socavar el uso turístico y evitará cualquier confrontación con la comunidad, distrito o zonificación en que esté establecido.

APROBADO POR LA JUNTA DE DIRECTORES Y POR EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA COMPAÑIA DE TURISMO DE PUERTO RICO EN SAN JUAN, PUERTO RICO, EL 26 DE ABRIL DE 1994.

Jorge A. Junquera
Presidente
Junta de Directores
Compañía de Turismo de
Puerto Rico

Luis G. Fortuño
Director Ejecutivo
Compañía de Turismo de
Puerto Rico

APROBADO POR EL HONORABLE GOBERNADOR DE PUERTO RICO EN LA FORTALEZA, SAN JUAN, PUERTO RICO, EL 25 DE MAYO DE 1994.

PEDRO ROSSELLO
Gobernador de Puerto Rico