

**INDICE**

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

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
A. Compañía .....	2
B. Director .....	2
C. Zona Metropolitana .....	2
D. Casa de Huéspedes .....	3
E. Habitaciones .....	3
F. Hospedería .....	3
G. Hotel .....	3
H. Huésped .....	3-4
I. Parador .....	4
J. Villa Turística .....	4
K. Condohotel .....	4-5
L. Resort .....	5
M. Programas Promocionales .....	5
N. Operador o Administrador .....	5
Artículo 5. Solicitud de Endoso o Ingreso a Programas Promocionales .....	5-6
Artículo 6. Requisitos Operacionales .....	6-7
Artículo 7. Requisitos Físicos .....	8-9
Artículo 8. Servicios .....	9-10
Artículo 9. Medidas de Seguridad .....	10-11
Artículo 10. Instalaciones para Personas con Impedimentos .....	11
Artículo 11. Expedición de Certificación .....	11
Artículo 12. Guías Operacionales .....	11
Artículo 13. Violación al Reglamento .....	11
Artículo 14. Separabilidad .....	12
Artículo 15. Derogación .....	12
Artículo 16. Enmiendas .....	12
Artículo 17. Vigencia y Aprobación .....	12
Capítulo II .....	12
Guías Operacionales .....	12
Artículo 1. Propósito .....	12
Artículo 2. Áreas Privadas .....	13
A. Habitaciones .....	13-14
B. Habitación para Personas con Impedimentos .....	14
Artículo 3. Áreas Públicas .....	14
A. Estacionamiento .....	14-15
B. Alrededores .....	15
C. Entrada .....	15
D. Vestíbulo .....	15-16
E. Instalaciones Sanitarias .....	16

F. Elevadores .....	16-17
G. Escaleras o Salidas de Escape .....	17
H. Pasillos .....	17
Artículo 4. Areas de entretenimiento .....	17
A. Area de Piscina o Playa .....	17-18
B. Canchas .....	18
C. Casino .....	18
Artículo 5. Instalaciones Gastronómicas y de Bebidas .....	18
A. Restaurante / Salón de Actividades .....	18-19
B. Area de Cocina .....	19-20
C. Barra .....	20-21
Artículo 6. Servicios .....	21
A. Almacén .....	21
B. Desperdicios .....	21
C. "Housekeeping y Laundry" .....	21-22
D. Ingeniería y Mantenimiento .....	22
Capítulo III .....	22
Paradores de Puerto Rico .....	22
Artículo 1. Propósito .....	22
Artículo 2. Requisitos de Admisión del Programa de Paradores de Puerto Rico .....	22
A. Excelencia de Servicios/Calidad de Instalaciones .....	23
B. Estándares de Servicio .....	23
C. Localización .....	23
D. Arquitectura y Diseño .....	23
E. Actividades de Entretenimiento .....	23-24
F. Ambiente Familiar .....	24
G. Instalaciones .....	24
H. Habitaciones .....	24-25
I. Propietarios y Operadores .....	25
J. Recepción .....	25
K. Seguridad .....	25
L. Pólizas .....	26
M. Requisitos Legales .....	26
Artículo 3. Trámite para Solicitar Admisión .....	27
Artículo 4. Evaluación de Solicitud .....	27-28
Artículo 5. Requisitos una vez Admitidos al Programa .....	29
Artículo 6. Beneficios del Programa .....	31
Artículo 7. Responsabilidades de la Compañía .....	31
A. Inspección/Evaluación Periódica .....	31-32
B. Querrelas .....	32
C. Solicitud de Información .....	32
D. Promoción .....	32
E. Manual de Estándares de Desempeño .....	33
F. Aportación de Cada Parador .....	33
G. Certificados .....	33
H. Terminación de la Titularidad o Posesión Legal .....	33
Artículo 8. Exclusión del Programa .....	33-34

Capítulo IV .....	34
Villas Turísticas .....	34
Artículo 1. Propósito .....	34
Artículo 2. Requisitos Físicos .....	34-35
Artículo 3. Requisitos Operacionales .....	36
Artículo 4. Servicios .....	36
Capítulo V .....	36
Casa de Huéspedes .....	36
Artículo 1. Clasificación .....	36
Artículo 2. Propósito .....	37
Artículo 3. Registro .....	37
Artículo 4. Requisitos Físicos .....	37-38
Artículo 5. Requisitos Operacionales .....	38
Capítulo VI .....	39
Hoteles .....	39
Artículo 1. Aplicación .....	39
Artículo 2. Requisitos Físicos .....	39-40
Artículo 3. Requisitos Operacionales .....	40
Artículo 4. Responsabilidad .....	40-41

# COMPañIA DE TURISMO DE PUERTO RICO

## COMPENDIO DEL REGLAMENTO DE REQUISITOS MINIMOS DE HOSPEDERIAS Y PARADORES DE PUERTO RICO

(REGLAMENTO NUM. 5080 RADICADO EN EL DEPARTAMENTO DE ESTADO EL 1 DE JUNIO DE 1994, SEGUN ENMENDADO POR EL REGLAMENTO NUM. 5533 RADICADO EN EL DEPARTAMENTO DE ESTADO EL 14 DE ENERO DE 1997 Y EL REGLAMENTO NUM. 6005 RADICADO EN EL DEPARTAMENTO DE ESTADO EL 20 DE AGOSTO DE 1999)

### 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.

---

El Reglamento Núm. 6005, fue adoptado el 28 de julio de 1999 por el Secretario del Departamento de Desarrollo Económico y Comercio y la Junta de Directores de la Compañía de Turismo y aprobado el 14 de agosto de 1999 por el Gobernador de Puerto Rico, siendo radicado en el Departamento de Estado el 20 de agosto de 1999. Para el caso de las hospederías que se encuentran admitidas al Programa de Paradores de Puerto Rico a dicha fecha, le son aplicables todas las disposiciones de este Reglamento, excepto el enumerando (5) y el enumerando (13) del apartado (H) y el apartado (I), todos del Artículo 2 del Capítulo III del Reglamento Núm. 5058, supra. No obstante lo antes dispuesto, en el caso de que una hospedería al presente admitida al Programa de Paradores de Puerto Rico emprenda una remodelación o ampliación de sus habitaciones, tendrá que cumplir con el enumerando (5) y (13) del apartado (H) del Artículo 2 del Capítulo III del Reglamento.

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

#### 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 éste Reglamento, los siguientes pueblos:

San Juan, Guaynabo, Bayamón, Cataño, Trujillo Alto, Caguas 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 para alojamiento de huéspedes hasta 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. Sus instalaciones serán operadas bajo condiciones y normas de sanidad y eficiencia aceptadas por la Compañía.

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 de Puerto Rico, 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 Pueblo:

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.

3. Parador Playa:

Aquel Parador que se encuentre frente a una playa para bañistas.

4. Parador Costa:

Aquel Parador que se encuentre cercano al mar u océano y desde el cual se ve el agua.

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.

K. **Condohotel:**

Se entenderá un edificio o grupo de edificios construido expresamente para ser regido o que se convierta al régimen de propiedad horizontal a tenor con las disposiciones de ley aplicable, que cumple con los requisitos de un hotel, que consista de apartamentos o habitaciones que sus dueños se comprometan a

arrendar a otra persona bajo aquellos términos y condiciones que acuerden, para ser dedicados bajo una sola administración del edificio o grupo de edificios al alojamiento de personas transeúntes a base de una renta o tarifa diaria o por un período mayor definido. El edificio o grupo de edificios podrá contener áreas comerciales, de oficinas y de otro aprovechamiento consistente con el uso principal de hotel. No menos del cincuenta por ciento (50%) de los apartamentos o habitaciones deberán dedicarse al alojamiento de personas transeúntes según antes mencionado.

**L. Resort:**

Significará uno o varios edificios con un total de trescientas (300) habitaciones o más, varios restaurantes, con espacios comerciales, con capacidad para convenciones, que ofrezcan variedad de actividades deportivas (acuáticas, ecuestres, bajo techo, al aire libre, etc.), que ofrezcan actividades para niños, además de una o varias piscinas. El Resort debe tener variedad de amenidades y servicios que satisfagan las necesidades del huésped en un mismo complejo.

**M. Programas Promocionales:**

Los programas promocionales de la Compañía de Turismo incluyen las hospederías conocidas como casa de huéspedes, parador, villa turística, hotel y cualquier otra hospedería aprobada por la Compañía de Turismo.

**N. Operador o administrador:**

Persona que mediante paga al dueño de una hospedería, tiene la posesión legal de la misma.

**Artículo 5- Solicitud de Endoso o Ingreso a Programas Promocionales de la**

**Compañía de Turismo**

**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. Toda solicitud deberá ser presentada con toda la documentación requerida para ser evaluada. No se evaluarán solicitudes incompletas. La Compañía evaluará la solicitud, inspeccionará el establecimiento, evaluará el servicio y cotejará el cumplimiento con los requisitos exigidos por este Reglamento, en un plazo no mayor de treinta (30) días.

C. La Compañía notificará, por escrito su decisión en torno a la solicitud de endoso o ingreso al programa promocional de la Compañía.

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 el Reglamento de Procedimiento Administrativo Uniforme de la Compañía de Turismo.

#### **Artículo 6 - Requisitos Operacionales**

A. La hospedería mantendrá vigentes todas las certificaciones gubernamentales y presentará evidencia según requerido por la Compañía.

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. 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.

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 aquella información que se le requiera, como por ejemplo: 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, 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 o su representante autorizado 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 no menor de \$500,000.00, salvo que otra cantidad se disponga por la Compañía.

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. Toda hospedería contará, entre otras, con las siguientes facilidades, las cuales cumplirán con la reglamentación establecida por las agencias o instrumentalidades concernidas:

1. espacios públicos
2. recepción
3. servicios sanitarios para empleados y huéspedes
4. piscina (cuando aplique)
5. rotulación
6. desperdicios sólidos
7. alcantarillados o sistemas sépticos
8. cocina (cuando aplique)
9. habitaciones
10. estacionamiento
11. zona de carga y descarga
12. almacén
13. oficinas administrativas
14. restaurante o comedor (cuando aplique).

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

C. 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 tabllero.
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 sea en el mismo establecimiento u ofrecer el servicio mediante una empresa especializada (laundry) o le ofrecerán información sobre los lugares donde obtener dichos servicios. El costo de estos servicios será 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**

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 quienes 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, previa vista informal con el Director Auxiliar del Area de Planificación y Desarrollo. La hospedería que no esté conforme con la acción tomada podrá radicar, dentro de los diez (10) días siguientes de haber sido notificada via facsímil o correo ordinario de la determinación del Director Ejecutivo, una querrela en conformidad con el Reglamento de Procedimiento Administrativo Uniforme de la Compañía de Turismo.

**Artículo 14 - 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 15 - 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 16 - 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 17 - 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 actualizarse 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 adomar 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 afeitado.
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; desalojo en caso de emergencia; hora de registro (check-in) y hora de salida (check-out); 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**

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 enmarcadas, 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. Instalaciones Sanitarias Públicas**

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. Elevadores**

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. Escaleras o Salidas de Escape**

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. Pasillos**

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**

En las áreas donde operen restaurantes o facilidades similares, no se requerirá que la hospedería cuente con comedor o restaurante, a menos que para llegar a las mismas haya que recorrer una distancia mayor de una milla desde la hospedería, excepto en el caso de villas turísticas. En el caso de requerirse un restaurante, la hospedería, por sí o a través de un concesionario, brindará a los huéspedes por lo menos desayuno y cena.

En aquellos casos que la hospedería cuente con comedor, restaurante o salón de actividades:

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

**B. Área de Cocina**

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. Barra**

1. Estará físicamente 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 de Puerto Rico 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 de Puerto Rico, es la excelencia en el servicio y la calidad de las instalaciones.

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

Las hospederías que deseen participar en el programa de Paradores de Puerto Rico 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. Estándares de Servicio**

La hospedería deberá cumplir con el estándar mínimo de calidad de servicio que se hace formar parte de este Reglamento como Anejo A, según sea establecido por el Director Ejecutivo de la Compañía.

**C. 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.

**D. 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.

**E. 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.

**F. 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 prohíben los casinos y aquellos juegos de azar reglamentados por el Reglamento de Juegos de Azar.

**G. Instalaciones**

Las instalaciones de alojamiento estarán a tono con los estándares establecidos por la Compañía.

**H. Habitaciones**

Ninguna de las hospederías podrá contar con no menos de siete (7) habitaciones y no más de setenta y cinco (75) habitaciones. Todas las habitaciones de dormitorio de la hospedería guardarán proporción en su tamaño, con el número de ocupantes según las medidas mínimas a ser establecidas por la Compañía y proveerán como mínimo, los siguientes equipos, enseres e instalaciones:

1. Una cama individual o de mayor capacidad con frisa (1), sábanas (2) y colcha (1) y mattress de la calidad que sea requerida por la Compañía.
2. Una (1) o dos (2) mesas de noche, separadas o incorporadas al espaldar de la cama.
3. Un (1) sillón, butaca o silla y una (1) mesa o escritorio.
4. Un (1) gavetero, empotrado o no, o un (1) tablillero.
5. Un (1) armario ("closet") con medidas mínimas de cuatro pies (4') de largo por dos pies (2') de ancho, con suficientes perchas de un mismo tipo.
6. Un (1) portamaleta.
7. Una (1) o dos (2) alfombras de área, salvo que el piso de la habitación esté totalmente alfombrado.

8. Iluminación general adecuada.
9. Lámparas de mesa o de lectura que pueda el huésped operar desde la cama.
10. Por lo menos una ventana, o puerta de cristal (por ejemplo "sliding door") que permita que entre la luz del exterior y la visibilidad desde la habitación, sin disminuir la seguridad, y que esté dotada de persianas o cortinas que impidan la entrada de luz cuando el huésped lo desee (por ejemplo "black-out-lining").
11. Ventilación natural o artificial en proporción al tamaño del cuarto.
12. Hielera con dos (2) vasos con fundita cuando sean plásticos o "stand cap" cuando sean de cristal.
13. Instalaciones sanitarias privadas, con medidas mínimas de siete pies (7') de largo por cinco pies (5') de ancho.
14. Las instalaciones sanitarias estarán ventiladas adecuadamente y dotadas, como mínimo, con el equipo y servicio de ducha, lavabo, inodoro, jabones, vasos sanitarios con fundita plástica que los cubra, dos (2) toallas y "bath matt" tipo toalla, para cuando se sale de la bañera, del tamaño y calidad requeridas por la Compañía y en el caso de habitaciones "deluxe" tendrán jabón de pelo y acondicionador.

**I. Propietarios y Operadores**

La persona propietaria de la hospedería y/u operador o administrador o ambos deberán vivir en la propiedad, la cual servirá como residencia principal.

**J. Recepción**

El dueño, el operador, o el personal asignado por la gerencia del Parador atenderá las operaciones de la hospedería desde la recepción ("front desk") durante las veinticuatro (24) horas del día.

**K. Seguridad**

Aquellas hospederías con habitaciones a las que se tenga acceso desde la calle, proveerá medidas adicionales de seguridad en horas de la noche (7:00 PM. a 7:00 AM).

L. **Pólizas**

Toda hospedería para ser admitida al Programa deberá tener vigente un seguro de responsabilidad pública con límite combinado no menor de quinientos mil dólares (\$500,000.), expedido por una compañía endosada por el Comisionado de Seguros de Puerto Rico. 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.

M. **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 como Parador 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.

**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 correspondientes.

C. En el caso que la solicitud no esté completa o que no se haya adjuntado uno o más de los documentos complementarios necesarios, no se entenderá presentada.

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 nombrado por el Director Ejecutivo o su representante autorizado, 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.

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. El Subdirector Ejecutivo de Planificación y Desarrollo de la Compañía o su representante autorizado.

3. El Director de la División de Turismo Interno o aquel 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 de Puerto Rico. Una vez constituido, 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 evaluación de calidad de servicios que ofrezca la hospedería, para verificar que ésta reúna los requisitos necesarios para pertenecer al Programa.

C. Una vez se ha radicado debidamente una solicitud de ingreso al Programa y luego de obtener los resultados de las evaluaciones requeridas, la Compañía procederá a determinar sobre la admisión al Programa de Paradores dentro del término de treinta (30) días calendarios.

**Artículo 5 - Requisitos una vez Admitidos al Programa**

A. Será requisito identificar la hospedería correspondiente en cartel o rótulo oficial, con el subnombre de "Parador de Puerto Rico" y el emblema del Programa de Paradores. El nombre y emblema del Programa de Paradores de Puerto Rico 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. La Compañía le proveerá a la hospedería el primer rótulo distintivo del Programa. De ser necesario su reemplazo será responsabilidad del propietario reponerlo a su costo.

B. 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.

C. 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.

D. Cada Parador someterá las estadísticas que la Compañía requiera que incluye el número de huéspedes (con su origen o procedencia y promedio de estadía); tasa de ocupación y toda otra información que le requiera la Compañía.

E. 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 aumento en la tarifa.

F. Los Paradores garantizarán toda reservación confirmada.

G. El dueño u operador habrá de asistir a no menos del ochenta por ciento (80%) de las reuniones y actividades citadas por la Oficina de Paradores de Puerto Rico. En caso de ausencia meritoria, será obligación del operario enviar un representante alterno o persona autorizada que lo represente.

H. En caso que el Parador después de admitido al Programa sea operado por otra persona que no sea el dueño, deberá ser aprobado por la Compañía previo su nombramiento el nuevo gerente u operador al cual le serán aplicables todos los requisitos del dueño.

I. 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.

J. Los Paradores que tengan comedor o restaurante y que cuenten con instalaciones de barra debidamente autorizadas, no se les requerirá mantener separación visual o física entre comedor y barra. El Parador que así lo interese podrá solicitar el ingreso de su restaurante 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.

K. 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.

L. Los Paradores ofrecerán al huésped el servicio de lavado y planchado de ropa en el mismo establecimiento o mediante una empresa especializada (laundry), o le ofrecerán información sobre los lugares donde obtener dicho servicio.

M. Independientemente de su ubicación o clasificación, todo Parador tomará las provisiones necesarias para conservar y proteger las bellezas y recursos naturales para

no contaminar el medio ambiente. Aquellas hospederías que tengan acceso directo con la playa deberán cooperar en el mantenimiento y limpieza de éstas.

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

O. El Parador está obligado a mantener los estándares de calidad de servicio implantados por la Compañía y cualesquiera otros aplicables y que redunde en beneficio para el Programa.

#### **Artículo 6 - Beneficios del Programa**

A. Todas las hospederías admitidas al Programa de Paradores de Puerto Rico, obtendrán entre otros, los siguientes beneficios, según apliquen:

1. Mercadeo bajo identidad colectiva e individual.
2. Asesoramiento y capacitación general.
3. Orientación en relación a la compra de suministros y servicios.
4. Servicio de Adiestramiento.
5. Ayuda técnica, incluyendo asesoramiento en decoración, arquitectura y paisajismo.
6. Servir como facilitador en relación con los servicios que ofrezcan otras agencias gubernamentales y corporaciones o personas particulares para beneficio de los Paradores.
7. Manual de Estándares de Desempeño.

#### **Artículo 7 Responsabilidades de la Compañía**

##### **A. Inspección / Evaluación Periódica**

La planta física, equipo y servicios ofrecidos en cada Parador, estarán sujetos a inspecciones y evaluaciones periódicas por personal autorizado por la Compañía, quienes velarán porque todo en el Parador y sus alrededores se mantengan en los niveles de excelencia según los estándares establecidos por la Compañía. Se cumplirá 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

**B. 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.

**C. Solicitud de Información**

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.

**D. 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.

**E. Manual de Estándares de Desempeño**

La Compañía distribuirá a los Paradores un Manual de Estándares sobre el funcionamiento óptimo de las distintas fases de la operación de un Parador, el cual deberá ser observado por los Paradores.

**F. 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.

**G. 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.

**H. Terminación de la Titularidad o Posesión Legal**

Aquella persona a quien la Compañía le haya extendido a su hospedería la admisión al Programa de Paradores quedará excluida del programa si dejare de ser el titular o poseedor por cualquiera de los medios válidos en derecho. Tendrá que presentarse una nueva solicitud para inclusión al Programa de Paradores por el nuevo titular o poseedor.

**Artículo 8 - Exclusión del Programa**

El incumplimiento con cualesquiera de las disposiciones aplicables de este Reglamento será motivo suficiente para que el Director Ejecutivo pueda suspender o

excluir la hospedería del Programa de Paradores previa vista informal con el (la) Director (a) de Turismo Interno. La hospedería que no esté conforme con la acción tomada podrá radicar, dentro de los diez (10) días de haber sido notificado via facsimil de la determinación del Director, una querrela en conformidad con el Reglamento de Procedimiento Administrativo de la Compañía de Turismo.

#### 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 distribuidas 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 a 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 - Servicios**

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 máximo de veinticinco (25) disponibles al turismo.
- 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 incluidos en la tarifa diaria.

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 almacenar 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 benefician, colaborarán razonablemente en el mantenimiento de estos.

B. Áreas 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 Y EL GOBERNADOR DE PUERTO RICO,  
EN SAN JUAN, PUERTO RICO.