

**GOBIERNO DE PUERTO RICO
COMPAÑÍA DE TURISMO DE PUERTO RICO
AREA DE SERVICIOS Y FISCALIZACIÓN TURISTICA**

NUMERO: 9096

Fecha: 21 DE JUNIO DE 2019

Aprobado: Hon. Luis G. Rivera Marín

Secretario de Estado



Lcdo. Samuel Wiscovitch Corali
Secretario Auxiliar de Servicios
Departamento de Estado
Gobierno de Puerto Rico

REGLAMENTO DE GUÍAS TURÍSTICOS DE PUERTO RICO

ÍNDICE

Título	Página
PARTE I. INTRODUCCIÓN	
Artículo 1. Título	1
Artículo 2. Autoridad Legal	1
Artículo 3. Propósito y Alcance	1
Artículo 4. Aplicabilidad	2
Artículo 5. Definiciones	2
PARTE II. DISPOSICIONES REGLAMENTARIAS	7
Artículo 6. Disposiciones Generales	7
Artículo 7. De las Funciones, Obligaciones y Responsabilidad del Guía Turístico	8
Artículo 8. Derechos de los Turistas	10
Artículo 9. De los Servicios del Guía Turístico	10
Artículo 10. De la Formación del Guía Turístico	11
Artículo 11. Criterios de Evaluación para la Convalidación de Cursos, Talleres o Seminarios de Educación Continua para Renovación de la Certificación	13
Artículo 12. Consejo de Guías Turísticos	14
PARTE III. SOLICITUDES	15
Artículo 13. Requisitos Generales al Solicitar la Certificación de Guías Turísticos	15
Artículo 14. Requisitos para la Certificación de Guía Turístico General	18
Artículo 15. Requisitos para la Certificación de Guía Turístico Especialista	19
Artículo 16. Requisitos del Intérprete	19
Artículo 17. Permiso Especial	21
Artículo 18. Requisitos para la renovación de la Certificación de Guía Turístico	22
Artículo 19. Denegación de la Certificación de Guía Turístico	24
Artículo 20. Suspensión y cancelación de la Certificación de Guía Turístico	25
Artículo 21. Robo, Hurto, Pérdida, Destrucción, o Mutilación Involuntaria	26
Artículo 22. Procedimiento de Separación	27
Artículo 23. Procedimiento Expedición Certificación y Credencial	27
Artículo 24. Cese de Servicio	27
Artículo 25. Trámites	28
Artículo 26. Manejo de Conflictos	28
Artículo 27. Registro, Reconocimiento y Certificación como Agrupación Bona Fide	29
Artículo 28. Sanciones	31

Artículo 29. Sanciones por Infracciones, Reincidencia y Contumacia.....	31
Artículo 30. Acciones Penales	32
PARTE IV. PROCEDIMIENTOS ADJUDICATIVOS.....	32
Artículo 31. Interventores y Opositores.....	32
Artículo 32. Notificación de Escritos	35
Artículo 33. Mecanismo de Descubrimiento de Pruebas	36
Artículo 34. Citación de Testigos y Producción de Documentos.....	37
Artículo 35. Conocimiento Oficial.....	37
Artículo 36. Consolidación o Separación	37
Artículo 37. Mociones	38
Artículo 38. Citación a Vista.....	38
Artículo 39. Conferencia con Antelación a la Vista	40
Artículo 40. Comparecencia a Vistas Administrativas.....	40
Artículo 41. Procedimiento en Vista o Audiencia	41
Artículo 42. Suspensión de Vistas	43
Artículo 43. Transacciones	44
Artículo 44. Rebeldía	44
Artículo 45. Desestimación y Archivo	44
Artículo 46. Sanciones.....	45
PARTE V. PROCEDIMIENTOS ADVERSATIVOS INICIADOS POR LA COMPAÑÍA	46
Artículo 47. Principio de Proceso.....	46
Artículo 48. Orden para Mostrar Causa o Denuncia Administrativa y Multa propuesta.....	48
Artículo 49. Notificación de Multa Administrativa o Boleto	48
Artículo 50. Mostración de Causa y Solicitud de Vista.....	49
Artículo 51. Citación a Entrevistas	50
Artículo 52. Cese y Desista	50
Artículo 53. Suspensión Sumaria.....	51
Artículo 54. Procedimiento de Auditorías y Preparación de Informes	52
PARTE VI. QUEJAS Y QUERELLAS	53
Artículo 55. Jurisdicción y Otras Disposiciones.....	53
Artículo 56. Querellas	54
Artículo 57. Quejas	55
Artículo 58. Notificación y Contestación a la Querella	56
Artículo 59. Admisión por la Parte Querellada	56

Artículo 60. Resoluciones y Órdenes Sumarias.....	56
Artículo 61. Mediación	57
Artículo 62. Responsabilidad del Funcionario en Caso de Mediación.....	57
Artículo 63. Responsabilidad de las Partes a Negociar y Participar	58
Artículo 64. Confidencialidad	58
Artículo 65. Terminación del Procedimiento de Mediación	59
Artículo 66. Presentación del Acuerdo ante la Oficina de Turismo	59
Artículo 67. Trámite de la Querella Cuando no se Logra un Acuerdo Mediante el Proceso de Mediación	59
PARTE VII. RESOLUCIONES Y PROCEDIMIENTOS ULTERIORES	60
Artículo 68. Resoluciones y Órdenes Finales	60
Artículo 69. Remedios	61
Artículo 70. Reconsideración	61
Artículo 71. Revisión Judicial	63
Artículo 72. Reapertura.....	63
Artículo 73. Errores de Forma	64
PARTE VIII. DISPOSICIONES FINALES	64
Artículo 74. Persona a Cargo de Implementar este Reglamento	64
Artículo 75. Facultades Generales Delegadas al Director(a) de la Oficina de Servicios y Fiscalización Turística	64
Artículo 76. Facultades Generales Delegadas a los Oficiales Examinadores	65
Artículo 77. Aranceles.....	66
Artículo 78. Reservas	67
Artículo 79. Interpretación	67
Artículo 80. Separabilidad	68
Artículo 81. Clausula derogatoria	68
Artículo 82. Enmiendas.....	69
Artículo 83. Vigencia	69

**GOBIERNO DE PUERTO RICO
COMPAÑÍA DE TURISMO DE PUERTO RICO
REGLAMENTO DE GUÍAS TURÍSTICOS DE PUERTO RICO**

PARTE I. INTRODUCCIÓN

Artículo 1. Título

Este Reglamento se conocerá como el "Reglamento de Guías Turísticos de Puerto Rico".

Artículo 2. Autoridad Legal

Este Reglamento se adopta de conformidad con la facultad conferida por la Ley Núm. 10 de 18 de junio de 1970, según enmendada, conocida como "Ley de la Compañía de Turismo de Puerto Rico" ("Ley Núm. 10-1970"); la Ley Núm. 141 de 7 de julio de 2018, conocida como "Ley de Ejecución del Plan de Reorganización del Departamento de Desarrollo Económico y Comercio de 2018" ("Ley Núm. 141-2018"); la Ley Núm. 38 de 30 de junio de 2017, según enmendada, conocida como "Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico" ("Ley Núm. 38-2017"); y de conformidad con la Ley Núm. 52 de 6 de mayo de 2008 ("Ley").

Artículo 3. Propósito y Alcance

Este Reglamento tiene el propósito de reglamentar el ejercicio de la práctica de los guías turísticos en Puerto Rico, y establecer los requisitos para que sean debidamente certificados por la Compañía de Turismo de Puerto Rico. Mediante este Reglamento se establecen los criterios, reglas, requisitos, funciones, obligaciones y derechos, por los cuales debe regirse toda persona que interese obtener o renovar la Certificación de Guía Turístico. A su vez, el presente Reglamento servirá como herramienta de control de calidad de los servicios que prestarán los guías turísticos tanto a nuestros visitantes como al turista interno. Además, el Reglamento establece un plan de mejoramiento y capacitación profesional al guía turístico. De esta manera, la Compañía de Turismo de Puerto Rico promueve que los guías turísticos debidamente autorizados cuenten con las herramientas para brindar un servicio de calidad para el beneficio y disfrute de nuestros locales y visitantes. Por último, este Reglamento tiene la

intención de cumplir con el mandato contenido en la Ley Núm. 38-2017 de actualizar periódicamente los reglamentos con el fin de que sirvan con su propósito legislativo.

La Compañía de Turismo de Puerto Rico en el ejercicio de las facultades conferidas por la Ley Núm. 10-1970, según enmendada, se reserva el derecho a enmendar en su totalidad o parte este Reglamento y a requerir requisitos adicionales a los aquí dispuestos.

Artículo 4. Aplicabilidad

Las disposiciones contenidas en este Reglamento aplicarán a toda persona natural o jurídica dedicada a la prestación de los servicios de guía turístico en cualquier lugar comprendido dentro de la demarcación territorial de Puerto Rico. De igual forma, este Reglamento aplicará en toda su extensión sobre cualquier persona natural o jurídica que ofrezca los servicios reglamentados sin previa autorización de la Compañía de Turismo de Puerto Rico o que infrinja las disposiciones legales y reglamentarias aplicables o cuyas actuaciones afecten o puedan afectar la prestación de los servicios de guía turístico o cuyas actuaciones u omisiones resulten en perjuicio de las actividades, recursos o intereses relacionados con dichos servicios y sobre las cuales la Compañía de Turismo de Puerto Rico tiene poderes de reglamentación, supervisión o vigilancia.

Cualquier asunto relativo a procedimientos administrativos que no esté provisto bajo este Reglamento, será dirimido a tenor con la Ley Núm. 38-2017, y de conformidad con la jurisprudencia aplicable.

Artículo 5. Definiciones

Para fines de este Reglamento las siguientes palabras tendrán los significados que se indican a continuación:

1. Agrupación *bona fide*: Entidad o agrupación de guías turísticos certificados, con capacidad de poseer personalidad jurídica separada e independiente de sus miembros, y que esté reconocida y certificada por la Compañía de Turismo de Puerto Rico como representante de éstos.
2. Alcohólico: Significa toda persona que habitualmente o repetidamente consume bebidas alcohólicas o embriagantes más de lo que es costumbre, de acuerdo con el uso social y dietético de la comunidad y que así ponga en peligro, interfiera o perjudique su salud, sus relaciones interpersonales o sus

potencialidades económicas, al perder el autocontrol con relación al uso de estas.

3. **Certificación:** Documento que evidencia la aprobación favorable de la Compañía de Turismo de Puerto Rico cuya vigencia será de cinco (5) años contados a partir de su expedición, la cual estará condicionada al fiel cumplimiento de los términos, condiciones y requisitos establecidos en la Ley y en el presente Reglamento.
4. **Compañía de Excursión Guiada:** Toda persona o entidad que se dedique y/o se proponga ofrecer servicios de viaje o excursión a uno o más lugares de interés turístico, cultural y/o natural en el Gobierno de Puerto Rico, mediando o no la transportación turística terrestre, y para lo cual deberá utilizar los servicios de un guía turístico.
5. **Concesionario:** Toda persona natural o jurídica debidamente autorizada por el estado a aprovechar los bienes de dominio público o privado, con fines comerciales para prestar servicios a turistas, visitantes o excursionistas.
6. **Consejo de Educación de Puerto Rico:** Creado bajo el Plan de Reorganización Núm. 1 de 27 de julio de 2010 para consolidar el Consejo de Educación de Puerto Rico y el Consejo General de Educación. Creado al Amparo de la Ley Núm. 182 de 17 de diciembre de 2009, conocida como la "Ley de Reorganización y Modernización de la Rama Ejecutiva del Gobierno de Puerto Rico de 2009". Es la entidad administradora de la política pública sobre la educación en Puerto Rico, desde el nivel preescolar hasta universitario.
7. **Consejo:** Consejo de Guías Turísticos creado y preservado por virtud de la Ley, el cual será presidido por el(la) Director(a) Ejecutivo(a) o su representante autorizado, según dispuesto en dicha ley. El mismo estará compuesto por una cantidad impar de miembros que no será mayor de siete (7) ni menor de cinco (5) y quienes serán nombrados por el /la Director(a) Ejecutivo(a) o su representante autorizado/a, del cual será miembro, inclusive. Los miembros serán: representante del/la Director(a) ejecutivo(a), representantes del sector de la industria turística en Puerto Rico y de guías turísticos certificados, grupo que tendrá la mayoría de miembros en el organismo. Este comité servirá de foro de discusión permanente para, entre otros, colaborar con la regulación de todo lo concerniente a la certificación de guías turísticos y con la creación y

mantenimiento de un programa de Educación Continua, para el mejoramiento y capacitación profesional del guía turístico.

8. Credencial: Documento de identidad con foto y el número de autorización que evidencia la autoridad otorgada a la persona a la cual la Compañía de Turismo de Puerto Rico autorizó como guía turístico certificado.
9. Curso: Constituye una experiencia educativa, que puede ser considerada como la unidad básica de planificación, estructuración y realización del trabajo educativo. Periodo de tiempo destinado a la explicación de lecciones, prácticas o seminarios en las escuelas, universidades, o a la celebración de sesiones académicas o corporaciones parecidas.
10. Curso de educación continua: Es toda actividad educativa coordinada por la Compañía de Turismo de Puerto Rico u ofrecida por instituciones de Puerto Rico o del extranjero que estén avaladas por la Compañía de Turismo de Puerto Rico, en conjunto y/o a través de alianzas con universidades, instituciones educativas, entidades especializadas y/o profesionales de sectores cuyos temas estén dirigidos a la industria de guías turísticos. El propósito de estos cursos es suplir las necesidades de mejoramiento profesional para que los guías turísticos adquieran, desarrollen y mantengan actualizados los conocimientos y destrezas necesarias para el desempeño de su profesión dentro de los más altos niveles de calidad.
11. Director(a): Significa el(la) Director(a) Ejecutivo(a) de la Compañía de Turismo de Puerto Rico o su representante autorizado.
12. Drogas o sustancias controladas: Aquellas incluidas en la Ley Núm. 4 de 23 de junio de 1971, según enmendada, conocida como "Ley de Sustancias Controladas de Puerto Rico", exceptuando el uso de sustancias controladas por prescripción médica u otro uso autorizado por ley.
13. Gobierno de Puerto Rico: Demarcación que establece la extensión territorial del Archipiélago de Puerto Rico.
14. Excursión: Es un recorrido o travesía, realizado por individuos y/o grupos que visitan uno o más lugares y que tiene uno o más fines, los cuales pueden ser científicos, culturales, deportivos, educativos, recreativos o turísticos.

15. Excursionista: Toda persona que lleva a cabo una actividad que consiste en realizar travesías o rutas con un fin recreativo, y que a su vez solicita los servicios remunerados del guía turístico.
16. Grado: Es una distinción académica obtenida en alguna institución educativa acreditada luego de haber completado algún programa de estudios.
17. Guía Turístico Certificado: Persona cualificada y autorizada, que de manera habitual y retribuida acompaña a los visitantes e interpreta el patrimonio de Puerto Rico de manera organizada, segura y hospitalaria y cuya preparación ha sido certificada por la Compañía de Turismo de Puerto Rico en virtud de las disposiciones de este Reglamento y conforme a la Ley.
18. Guía Turístico General: Se refiere al Guía Turístico Certificado que ha demostrado tener el conocimiento y la preparación académica requerida para interpretar el patrimonio general de Puerto Rico y que está autorizado a ejercer sus labores sin estar limitado a áreas o rutas precisas ni restringido a un libreto o temas predeterminados. Son aquellos que acompañan a un grupo durante todo el recorrido, desde el punto de salida de origen hasta el retorno, y están capacitados para coordinar y ejecutar todos los aspectos de la experiencia turística.
19. Guía Turístico Especialista: Es un Guía Turístico General que además ha demostrado tener conocimientos y/o estudios adicionales especializados en alguna materia o tema especial que pueda ser de interés al turista; ya sea, pero sin limitarse a: espeleología, agronomía, musicología, ornitología, museología, dasonomía, entre otros.
20. Horas contacto: Significa las horas de duración de los cursos, talleres y seminarios que componen un currículo y/o programa educativo para la preparación de guías turísticos. Igualmente puede referirse a las horas de duración de algún curso de educación continua ofrecido y/o aprobado por la Compañía de Turismo de Puerto Rico.
21. Intérprete: Se refiere a una persona vinculada a una entidad o patrono que se circunscribe a explicar y ofrecer información detallada sobre un lugar específico confinado ya sea un atractivo, edificación, comunidad o sector. No realiza actividad más allá del lugar específico bajo el cual rinde sus labores de ordinario, ni puede ser contratado por ningún operador, ni por concesionario

alguno que no sea su patrono, quién como requisito para su autorización, certificará su estatus de empleado. Su autorización expira cuando cesa sus funciones para el lugar de interés y el patrono que le certificó originalmente.

22. Ley: Ley Núm. 52-2008.
23. Oficial Examinador: Abogado o funcionario a quien se le ha delegado la autoridad de forma oficial para presidir los procedimientos administrativos y adjudicativos.
24. Compañía de Turismo de Puerto Rico: Significa la Compañía de Turismo de Puerto Rico, a la que se le delega la implementación de la Ley, a los fines de asignar la facultad de reglamentar todo lo relacionado a la certificación de guías turísticos, imponer penalidades y para cualquier otro fin requerido para la implementación y efectividad de la aplicación de dicha ley.
25. Operador: Persona natural autorizada por el Negociado de Transporte y Otros Servicios Públicos para conducir un vehículo de motor dedicado a la prestación de servicios de transportación turística.
26. Permiso Especial: Resolución y Orden especial emitido por la Compañía de Turismo de Puerto Rico, que permite al peticionario ofrecer servicio de guía turístico por un término fijo y exclusivamente para la actividad que fue solicitado y autorizado.
27. Persona: Incluye persona natural, sociedad, asociación, compañía, corporación, cooperativa o cualquier otra entidad jurídica que esté sujeta a las disposiciones de la Ley y el Reglamento.
28. Patrimonio: Conjunto de bienes (conocidos o desconocidos/ materiales o inmateriales) de una nación o territorio, acumulados a lo largo de los siglos que están a disposición del ser humano y, que, por su significado artístico, arqueológico, entre otros, se les adjudica un gran valor.
29. Programa académico: Conjunto de asignaturas, materias u ofrecimientos educativos, organizado por disciplinas y ofrecido por universidades, instituciones académicas, instituciones vocacionales u otra entidad debidamente acreditada por el Consejo de Educación de Puerto Rico que otorgue un reconocimiento académico oficial a todo aquel que complete satisfactoriamente el currículo educativo y que demuestre haber alcanzado un determinado nivel educativo.

30. Reglamento: Reglamento de Guías Turísticas de Puerto Rico.
31. Secretaría: Secretaría del Área de Servicios y Fiscalización Turística de la Compañía de Turismo de Puerto Rico.
32. Seminario: Técnica de enseñanza, basada en el trabajo en grupo e intercambio oral de información, utilizada para trabajar y profundizar desde el debate y análisis colectivo en un tema predeterminado. Serie de conferencias sobre un tema determinado.
33. "Soliciting": La práctica indebida de guías turísticos y/o empresas de excursiones de ofrecer sus servicios directamente al público en aquellas áreas expresamente prohibidas por ley o por las autoridades regulatorias pertinentes.
34. Taller: Modalidad de enseñanza y estudio caracterizada por la actividad, la investigación operativa, el descubrimiento científico y el trabajo en equipo que, en su aspecto externo, se distingue por el acopio, la sistematización y el uso de material especializado acorde con el tema para la elaboración de un producto tangible.
35. Vehículo de motor: Vehículo movido por fuerza distinta a la muscular, según se define dicho término en la Ley Núm. 22 de 7 de enero de 2000, según enmendada, mejor conocida como "Ley de Vehículos y Tránsito de Puerto Rico".

PARTE II. DISPOSICIONES REGLAMENTARIAS

Artículo 6. Disposiciones Generales

- A. Ninguna persona natural o jurídica podrá ofrecer servicios de guía turístico sin haber previamente solicitado, obtenido y mantenido vigente la correspondiente certificación, autorización, permiso o licencia de la Compañía de Turismo de Puerto Rico, conforme se dispone en la Ley y este Reglamento.
- B. Todo peticionario de una certificación, autorización, permiso o licencia deberá demostrar su idoneidad para ofrecer servicios como guía turístico. Todo peticionario deberá cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios al momento de solicitar la certificación, autorización, permiso o licencia y durante todo el período de la vigencia de la misma. Cualquier incumplimiento de los mismos podrá conllevar

la imposición de sanciones y/o la suspensión o cancelación de la autorización, permiso o licencia o cualquier otro remedio que proceda en derecho

- C. A partir de la entrada en vigor de este Reglamento, ninguna persona que realice funciones que pudieran estar en conflicto con el poseer una certificación, autorización, permiso o licencia de guía turístico podrá solicitar o poseer la misma, incluyendo funcionarios, empleados o contratistas de la Compañía de Turismo de Puerto Rico. Cuando se trate de un contratista, empleado o funcionario público, las disposiciones de la Ley Núm. 1 de 3 de enero de 2012, según enmendada, conocida como "Ley Orgánica de la Oficina de Ética Gubernamental de Puerto Rico", la ley orgánica de la agencia en que labora y sus reglamentos, aplicarán de forma supletoria, correspondiendo al peticionario demostrar que en dichos estatutos no existe impedimento para la solicitud o posesión, de un permiso, autorización o licencia. En estos casos, el peso de la prueba sobre la ausencia de conflicto o impedimento legal recaerá en el peticionario.
- D. Ninguna persona podrá reproducir, alterar, falsificar, destruir o de otra cualquier manera modificar la, autorización, permiso, tarjeta de identificación, o cualquier otro documento expedido por la Compañía de Turismo de Puerto Rico.
- E. La Compañía de Turismo de Puerto Rico podrá ordenar a las empresas, compañías y/o guías turísticos que paguen los gastos justos y razonables por servicios profesionales y consultivos incurridos en las investigaciones, estudios, audiencias o cualquier otro procedimiento que se lleve a cabo por la Compañía de Turismo de Puerto Rico con relación a la solicitud o prestación de servicios de guía turístico.

Artículo 7. De las Funciones, Obligaciones y Responsabilidad del Guía Turístico

- A. Las funciones, obligaciones y responsabilidades del guía turístico serán las siguientes:
 - 1. Desempeñar las funciones propias de su actividad de acuerdo a lo determinado en este Reglamento.
 - 2. Prestar servicios de interpretación sobre el Patrimonio de Puerto Rico a los visitantes, durante su viaje, recorrido o visita en Puerto Rico.
 - 3. Proveer información correcta, profesional y veraz sobre el patrimonio histórico, cultural, natural y turístico de Puerto Rico.

4. Cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias, según sean de aplicación, en los lugares donde ejerzan su profesión.
5. Velar por la seguridad física y psicológica de los excursionistas, turistas y/o visitantes especialmente en actividades de alto riesgo.

B. El guía turístico está obligado a:

1. Con los excursionistas, turistas y/o visitantes:

- a. Prestar sus servicios profesionales bajo normas de comportamiento ético, moral y profesional.
- b. Prestar sus servicios con capacidad, puntualidad y pulcritud, guardando respeto y consideración para con los excursionistas, turistas y/o visitantes.
- c. Proyectar una imagen y apariencia adecuada y profesional.
- d. Desarrollar su actividad profesional, impartiendo información turística e histórica, fidedigna y objetiva, con sentido patriótico y respeto a nuestras instituciones, tradiciones y costumbres.
- e. Informar al cliente, previo a la prestación del servicio, en qué consistirá el mismo, así como su costo y especificar verbalmente y por escrito la política de cancelación aplicable.
- f. Cumplir con lo establecido en el contrato acordado entre el visitante y la empresa o agencia contratante del guía turístico.
- g. Exhibir la credencial de guía turístico vigente, expedida por la Compañía de Turismo de Puerto Rico durante la prestación del servicio.

2. Con el Medio Ambiente:

- a. Deberá instruir a los excursionistas, turistas y/o visitantes de ser responsables, respetar, proteger y salvaguardar el recurso natural y el ambiente que le rodea.
- b. Salvaguardará y honrará los derechos consagrados en la Constitución del Gobierno de Puerto Rico, así como en las leyes federales y aplicará las leyes y los reglamentos cuyas disposiciones salvaguardan la conservación, protección y preservación de nuestros recursos naturales. Será deber del guía turístico alertar a las autoridades competentes y jurisdiccionales de cualquier infracción, amenaza o intento de infringir las leyes y/o reglamentos que de alguna manera atenten contra la integridad de nuestros recursos naturales.

2. Con la Compañía de Turismo de Puerto Rico:

Además, de cumplir con las funciones y obligaciones dispuestas en este Artículo 7 en su parte (A) y (B), el guía turístico deberá:

- a. Informar a la Compañía de Turismo de Puerto Rico por escrito y en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario cualquier cambio de domicilio o lugar de trabajo.
- b. Haber cumplido con todos los requisitos solicitados para la renovación de la Certificación de Guía Turístico.
- c. Notificar a la Compañía de Turismo de Puerto Rico dentro del plazo de cinco (5) días calendario, en caso de que la credencial se haya extraviado, mutilado o haya sido hurtada de manera que la Compañía de Turismo de Puerto Rico proceda a reemplazar la misma, sujeto a que se evidencie dicha ocurrencia y por el costo que la Compañía de Turismo de Puerto Rico determine aplicable.
- d. Incluir en toda propaganda o promoción, ya sea en cualquier medio de comunicación o redes sociales, el número de credencial de guía turístico expedido por la Compañía de Turismo de Puerto Rico.

Artículo 8. Derechos de los Turistas, Visitantes, Locales o Excursionistas

Constituyen derechos de las personas físicas o jurídicas que requieran los servicios de guías turísticos los siguientes:

- A. Obtener de los Guías Turísticos autorizados información concreta y veraz en las diferentes visitas que realicen.
- B. Recibir un buen trato, puntualidad, amabilidad, honradez, tolerancia y paciencia de los Guías Turísticos autorizados.
- C. Recibir los servicios turísticos en las condiciones contratadas y obtener cuantos documentos acrediten los términos de su contratación.
- D. A conocer sobre las reglas y estándares de seguridad del lugar visitado, si aplica.

Artículo 9. De los Servicios del Guía Turístico

- A. Toda persona que ofrezca servicios de guía turístico deberá estar debidamente certificada por la Compañía de Turismo de Puerto Rico, dentro de la categoría

correspondiente a sus funciones. Toda empresa o compañía de excursión guiada que contrate los servicios de un guía turístico deberá cerciorarse de que dicho guía esté debidamente certificado para las funciones que deberá ejercer.

- B. En caso de surgir algún incumplimiento con lo dispuesto previamente, tanto el guía turístico como la empresa o compañía de excursión guiada que lo contrata, según sea el caso, serán responsables de cumplir con las sanciones que la Compañía de Turismo de Puerto Rico determine pertinentes.
- C. Con el fin de mantener un ofrecimiento ordenado de los servicios guiados, así como preservar la experiencia del turista al llegar al destino, el guía turístico y/o empresa dedicada a ofrecer servicio de excursión, que incluye el servicio de guía turístico, no podrá ofrecer sus servicios directamente (*"soliciting"*) en las áreas restringidas por la Autoridad de Puertos de Puerto Rico (*"Autoridad de Puertos"*) y/o empresa o entidad que administre las facilidades de los aeropuertos o muelles pertenecientes a la Autoridad de Puertos, por el Negociado de Transporte y Otros Servicios Públicos y por la Compañía de Turismo de Puerto Rico.

Artículo 10. De la Formación del Guía Turístico

- A. La Compañía de Turismo de Puerto Rico podrá reconocer la formación, capacitación y las certificaciones educativas de los candidatos a guías turísticos, que hayan sido obtenidas de universidades, instituciones académicas, instituciones vocacionales e instituciones de educación superior en Puerto Rico y/o en el extranjero.
- B. Será requisito de las universidades, instituciones académicas, instituciones vocacionales e instituciones de educación superior poseer la licencia que otorga el Consejo de Educación de Puerto Rico, que permite a dicha institución operar y llevar a cabo determinados programas académicos en Puerto Rico.
- C. La Compañía de Turismo de Puerto Rico será responsable de evaluar y avalar los programas académicos de universidades, instituciones académicas, instituciones vocacionales e instituciones de educación superior que ofrezcan programas que preparen al guía turístico a ejercer las funciones, deberes y obligaciones reconocidas en este Reglamento.
- D. En caso de títulos o grados obtenidos en el extranjero, el peticionario deberá proveerle a la Compañía de Turismo de Puerto Rico evidencia en original de dicho

título o grado, del cual la Compañía de Turismo de Puerto Rico conservará una copia del documento. Además, el peticionario deberá entregar una transcripción de créditos o su equivalente, que esté debidamente certificada por la institución académica en cuestión. La Compañía de Turismo de Puerto Rico evaluará y determinará la suficiencia de la preparación académica del peticionario y podrá solicitar cualquier información adicional que estime necesaria para estos propósitos. Todo documento presentado por el peticionario deberá estar redactado en español o en inglés. En caso de tratarse de alguna traducción, esta deberá ser certificada e ir acompañada del documento original.

- E. La Compañía de Turismo de Puerto Rico podrá desarrollar, fomentar, y coordinar cursos, seminarios, conferencias, simposios, talleres de capacitación y de educación continua, en conjunto y/o a través de alianzas con universidades, instituciones académicas, instituciones vocacionales, instituciones de educación superior, profesionales del turismo y de otros sectores tales como la ecología, arquitectura, museografía, literatura, historia, cultura, arqueología, ciencia, planificación, entre otros. El propósito fundamental es que los seminarios y/o talleres sirvan para informar, actualizar, y capacitar al guía turístico respecto a las nuevas tendencias del mercado y mejorar la calidad del servicio e información que ofrece.
- F. La Compañía de Turismo de Puerto Rico publicará con anticipación cualquier información y/o anuncios a través de la página cibernética de la Compañía de Turismo de Puerto Rico, por correo y/o correo electrónico a todos los guías turísticos certificados. Esto incluye, la publicación de talleres, cursos, conferencias, talleres, simposios, seminarios, entre otros.
- G. Todo aquel guía turístico que solicite renovar la certificación de guía turístico podrá solicitar a la Compañía de Turismo de Puerto Rico la certificación y convalidación de otros cursos, talleres, seminarios o adiestramientos que administren u ofrezcan instituciones educativas, organizaciones, programas turísticos, agencias u otras entidades reconocidas por la Compañía de Turismo de Puerto Rico como parte de su educación continua o especialización determinada.

Artículo 11. Criterios de Evaluación para la Convalidación de Cursos, Talleres o Seminarios de Educación Continua para la Renovación de la Certificación

- A. Todo guía turístico certificado por la Compañía de Turismo de Puerto Rico que en el periodo de cinco (5) años de vigencia de su certificación tome cursos, talleres o seminarios ofrecidos por alguna universidad, institución educativa, agencia u otra entidad especializada en algún tema en particular, y quiera convalidarlo como educación continua, deberá mostrar evidencia acreditativa a la Compañía de Turismo de Puerto Rico, quien evaluará la evidencia sometida y, de entenderlo necesario, tendrá la potestad de requerir evidencia y/o información adicional al respecto. A tales efectos, junto a su solicitud de renovación de la certificación, deberá presentar la información o documentos que se mencionan a continuación:
1. Carta o documento oficial acreditativo emitido por la entidad o institución educativa que incluya una descripción detallada de los temas, contenido y objetivos de los cursos, talleres o seminarios, debidamente acreditados, y que demuestren ser cónsonos con los propósitos y requerimientos establecidos para la educación continua reconocida en este Reglamento.
 2. Nombre, datos profesionales y experiencia de las personas que ofrecerán u ofrecieron el curso, taller o seminario.
 3. Cualquier otra información que la Compañía de Turismo de Puerto Rico estime pertinente y necesaria para llevar a cabo la evaluación correspondiente.
- B. Las universidades, instituciones educativas, agencias u otra entidad especializada que ofrezca cursos y/o talleres con la intención de que sean convalidados bajo el presente reglamento, deberá presentar ante la Compañía de Turismo de Puerto Rico la documentación que ésta le requiera con el fin de obtener el aval de dicho organismo. Sin la aprobación previa de la Compañía de Turismo de Puerto Rico, ninguna institución podrá ofrecer ni promocionar curso o taller alguno estableciendo que será considerado para los fines de la educación continua exigida a los guías turísticos.
- C. La Compañía de Turismo de Puerto Rico evaluará y otorgará reconocimiento, de así determinarlo, a cursos que hayan sido tomados fuera de Puerto Rico, así como a certificaciones emitidas por organizaciones internacionales especializadas en la actividad turística. Dichos cursos y/o certificaciones deberán atender temas

relacionados a la interpretación del patrimonio nacional, con excepción de aquellos que traten sobre los aspectos técnicos de las labores del guía turístico.

- D. Para esto, el peticionario deberá proveerle a la Compañía de Turismo de Puerto Rico los documentos o la información que la agencia considere necesaria para emitir una determinación informada. Será la Compañía de Turismo de Puerto Rico el organismo encargado de pasar juicio sobre la información provista por el peticionario y de ejercer su discreción para otorgar el mencionado reconocimiento conforme a su facultad reglamentadora y a lo establecido mediante el Reglamento.
- E. El hecho de que el peticionario haya tomado algún curso y presente los documentos requeridos para su evaluación no constituye una obligación de la Compañía de Turismo de Puerto Rico a convalidarlo como horas contacto de educación continua.

Artículo 12. Consejo de Guías Turísticos

- A. Composición del Consejo: Estará compuesto por una cantidad impar de miembros que no será mayor de siete (7) ni menor de cinco (5) y quienes serán nombrados por el /la Director(a) Ejecutivo(a) o su representante autorizado/a, del cual será miembro inclusive. Los miembros serán representantes, del sector de la industria turística en Puerto Rico y de guías turísticos certificados, grupo que tendrá la mayoría de los miembros en el organismo. El (La) Director(a) Ejecutivo(a) de la Compañía de Turismo de Puerto Rico o su representante autorizado presidirá el Consejo, según dispuesto en la Ley.
- B. Funciones del Consejo: Este organismo será foro de discusión permanente, el cual desarrollará un plan de mejoramiento y capacitación del guía turístico certificado, de conformidad con este Reglamento.
- C. Término de incumbencia: Cada miembro perteneciente al Consejo servirá por el término máximo de cuatro (4) años, contados a partir de su nombramiento. La Compañía de Turismo de Puerto Rico tendrá la potestad de nombrar un miembro sustituto en el caso de que algún miembro opte por renunciar a su posición. Esta posición será ocupada por el término restante del término vigente del miembro anterior.

D. Remoción de un miembro del Consejo: El Director/a Ejecutivo(a) de la Compañía de Turismo de Puerto Rico tendrá la discreción de remover de sus funciones a cualquier miembro del Consejo , en el momento que estime necesario, de este incurrir, en cualquiera de los siguientes actos:

1. Ausentarse, sin justificación adecuada, a tres (3) reuniones consecutivas, debidamente convocadas o que deje de asistir a por lo menos la mitad de las reuniones celebradas.
2. Ser declarado incapacitado legalmente por el Tribunal competente.
3. Ser convicto de delito grave o de un delito menos grave contra la honestidad y que implique depravación moral.
4. Ser adicto a drogas o sustancias controladas.
5. Ser declarado Alcohólico por un tribunal competente.
6. Cometer cualquier actuación que atente contra la seguridad de los miembros del Consejo de Guías turísticos.
7. Divulgar o proveer documentación a terceros de cualquier información relacionada a las actividades realizadas por el Consejo, sin la autorización previa de este.
8. Participar, representar o expresarse a nombre del Consejo en foros o medios de comunicación, sin la previa autorización de este.
9. Emitir expresiones que atenten contra la imagen, reputación y/o política pública de la Compañía de Turismo de Puerto Rico.

PARTE III. SOLICITUDES

Artículo 13. Requisitos generales al solicitar la Certificación de Guía Turístico

Toda persona interesada en solicitar la Certificación de Guía Turístico deberá presentar y/o cumplir con los siguientes requisitos:

- A. Completar y juramentar la Solicitud para la Certificación de Guía Turístico en la Secretaría del Área de Servicios y Fiscalización Turística de la Compañía de Turismo de Puerto Rico
- B. Pagar un arancel por la cantidad que la Compañía de Turismo de Puerto Rico determine mediante resolución, orden administrativa o carta circular a manera de

tarjeta de crédito o débito, cheque certificado o giro postal expedido a favor de la Compañía de Turismo de Puerto Rico.

- C. Haber cumplido los dieciocho (18) años.
- D. Haber completado el cuarto año de escuela superior, o su equivalente, o grado universitario. Deberá mostrar copia certificada del diploma de escuela superior o del grado universitario.
- E. Tener dominio del idioma inglés o español, tanto oral como escrito, y tener dominio de un segundo idioma. Si el segundo idioma fuese inglés o español, deberá aprobar un examen oral suministrado por la Compañía de Turismo de Puerto Rico. De no ser el segundo idioma inglés o español, deberá poder demostrar su dominio del idioma mediante certificación de una institución educativa o escuela de idioma reconocida en Puerto Rico. Cuando se trate de casos excepcionales de peticionarios con dominio en algún idioma que no sea inglés y/o español, la Compañía de Turismo de Puerto Rico tendrá discreción para evaluar y determinar la aplicabilidad de este requisito. En esta situación particular, la Compañía de Turismo de Puerto Rico podrá solicitar toda la información que considere necesaria para establecer el nivel de conocimiento del peticionario. Éste último deberá demostrar la necesidad de los servicios que pretende ofrecer, según lo establezca la Compañía de Turismo de Puerto Rico.
- F. Presentar identificación vigente con foto.
- G. Mostrar evidencia en original de ciudadanía mediante pasaporte vigente o certificado de nacimiento expedido por el Registro Demográfico correspondiente al país de origen o su equivalente.
- H. En el caso de ser extranjero, deberá someter evidencia en original de su visa o permiso de trabajo, tarjeta de naturalización o de residente u otro documento expedido por el Departamento de Inmigración de los Estados Unidos que demuestre su capacidad legal para permanecer en el país.
- I. Certificado negativo de antecedentes penales vigente expedido por la Policía de Puerto Rico. De haber residido fuera de Puerto Rico en los últimos cinco (5) años, deberá presentar, además, certificado de antecedentes penales vigente, o su equivalente, expedido por la autoridad competente en la jurisdicción del lugar de residencia.

- J. Certificación de radicación de planillas correspondiente a los últimos cinco (5) años contributivos, emitida por el Departamento de Hacienda.
- K. Certificación negativa de deuda emitida por el Departamento de Hacienda.
- L. Certificación negativa de deuda del Centro de Recaudaciones de Impuestos Municipales (CRIM).
- M. Certificación negativa de deuda expedido por la Administración para el Sustento de Menores (ASUME).
- N. En caso de que alguno de los certificados de deuda solicitados refleje alguna deuda del Departamento de Hacienda, CRIM o ASUME, el peticionario deberá presentar evidencia de haberse acogido a un plan de pago conforme a las disposiciones de cada una de las agencias correspondientes.
- O. Todo documento o certificación presentado a la Compañía de Turismo de Puerto Rico como parte de la solicitud para certificación de guía turístico deberá haber sido emitido dentro de su término de vigencia, según establecido por la agencia gubernamental o entidad que lo expide; disponiéndose, que todo documento que esté vigente al momento de solicitar algún servicio ante la Compañía de Turismo de Puerto Rico será utilizado válidamente para el trámite pertinente.
- P. No haber sido declarado Alcohólico por un tribunal competente.
- Q. Tomar un curso de servicio al cliente ofrecido por la Compañía de Turismo de Puerto Rico.
- R. No ser adicto a drogas o sustancias controladas. Todo peticionario deberá proveer el resultado de la prueba de dopaje negativa de un laboratorio asignado por la Compañía de Turismo de Puerto Rico en la fecha asignada por ésta. El costo de dicha prueba será sufragado por el peticionario.
- S. En caso de obtener un resultado positivo, en la prueba de dopaje, el peticionario no podrá solicitar la certificación de guía, su renovación o la licencia nuevamente, hasta dentro del término de un año contado a partir del recibo del resultado positivo. Negarse o dejar de realizar la prueba para la detección de sustancias controladas en la fecha asignada equivaldrá a un resultado positivo.
- T. Certificado médico provisto por la Compañía de Turismo de Puerto Rico, completado y firmado por un médico particular o de una Unidad de Salud Pública.
- U. No haber sido declarado incapaz por un tribunal competente.

- V. No haber sido convicto de un delito grave o de un delito menos grave contra la honestidad y que implique depravación moral o que esté relacionado con las cualificaciones, funciones y deberes de un guía turístico o con el buen funcionamiento de la industria turística.
- W. La Compañía de Turismo de Puerto Rico no aceptará ni evaluará solicitudes incompletas. El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos conllevará la denegación de la convalidación de la certificación así solicitada. La Compañía de Turismo de Puerto Rico tendrá discreción para solicitar cualquier documento o información adicional.
- X. No se aprobarán certificaciones provisionales. Toda persona interesada en ser certificado deberá cumplir con los requisitos de cualesquiera de las categorías establecidas en este reglamento.

Artículo 14. Requisitos para la Certificación de Guía Turístico General

Además de cumplir con los requisitos del Artículo 13 de este Reglamento, los peticionarios deberán cumplir con lo siguiente:

- A. Mostrar evidencia de su preparación académica proveniente de una Institución Educativa acreditada por el Consejo de Educación de Puerto Rico y avalada por la Compañía de Turismo de Puerto Rico, según sea el caso. Para cualificar deben haber cumplido con el requisito mínimo de veinticuatro (24) créditos cursados a nivel de bachillerato o su equivalente, de los cuales doce (12) créditos deben estar dirigidos a la preparación para el desarrollo de un guía turístico y/o haber acreditado trescientas quince (315) horas contacto u horas crédito, de cursos técnicos vocacionales o cursos especializados, en el tema turístico.
- B. Aprobar con una puntuación mínima de 70% un examen de certificación. Dicha prueba constará de una parte oral y otra escrita, ambas sobre temas generales de Puerto Rico relacionados, pero no limitados, a la historia, cultura, geografía y destinos turísticos del País, así como cualquier otro tema que la Compañía de Turismo de Puerto Rico estime pertinente. En caso de no obtener la puntuación requerida, podrá solicitar el examen nuevamente mediando el pago de arancel que la Compañía de Turismo de Puerto Rico determine mediante resolución, orden administrativa o carta circular. La Compañía de Turismo de Puerto Rico ofrecerá dicho examen por lo menos dos (2) veces al año. También será función

de la Compañía de Turismo de Puerto Rico determinar qué personas y/o funcionarios administrarán dicho examen.

Artículo 15. Requisitos para la Certificación de Guía Turístico Especialista

Además de cumplir con los requisitos de los Artículos 13 y 14 de este Reglamento, en el caso de solicitar que se le acredite una especialización, el peticionario deberá presentar evidencia acreditativa de cursos aprobados por universidades, instituciones académicas, instituciones vocacionales e instituciones de educación superior o entidades especializadas. La Compañía de Turismo de Puerto Rico procederá a evaluar cada caso en particular, y tendrá la prerrogativa de solicitar documentos y/o requisitos adicionales de así entenderlo necesario. Ninguna persona o guía turístico certificado podrá de alguna manera promocionarse, anunciarse y/o calificarse como un guía turístico especialista si no ha sido certificado como tal por la Compañía de Turismo de Puerto Rico.

Artículo 16. Requisitos del Intérprete

A. Aunque las personas bajo esta categoría no necesitarán certificarse como guía turístico general para ejercer sus labores, sí deberán contar con una autorización por la Compañía de Turismo de Puerto Rico a esos efectos. Al solicitar dicha autorización habrán de cumplir con lo siguiente:

1. Completar la solicitud para certificación o autorización de intérprete suministrada por la Compañía de Turismo de Puerto Rico.
2. Presentar identificación con foto
3. Tomar curso de Servicio al Cliente ofrecido por la Compañía de Turismo de Puerto Rico.
4. Pagar una cuota que la Compañía de Turismo de Puerto Rico establecerá mediante resolución, orden administrativa o carta circular. Los métodos de pago serán a través del sistema de ATH, VISA, Master Card, cheque o giro postal expedido a favor de la Compañía de Turismo de Puerto Rico.
5. Certificado Negativo de Antecedentes Penales expedido por el Departamento de la Policía de Puerto Rico, cuya vigencia no haya expirado. De haber residido fuera de Puerto Rico en los últimos cinco (5) años previos a la presentación de la solicitud, deberá presentar un

Certificado de Antecedentes Penales, expedido por la autoridad competente en la jurisdicción del lugar de residencia, cuya vigencia no haya expirado.

6. Certificación Negativa de Pensión Alimentaria ASUME o certificación de estado de cuenta o certificación de plan de pago, el que aplique y cuya vigencia no hay expirado.
7. En caso de ser extranjero, deberá someter su visa o permiso de trabajo, tarjeta de naturalización o de residente u otro documento expedido por el Departamento de Naturalización de los Estados Unidos.
8. Certificado Médico de una Unidad de Salud Pública o de un médico particular, acreditativo de que, de acuerdo con el historial médico y del examen de salud realizado, las condiciones físicas del peticionario son aptas para realizar la actividad y funciones de orientados al servicio turístico.
9. Proveer el resultado de la prueba de dopaje negativa de un laboratorio asignado por la Compañía de Turismo de Puerto Rico. El costo de la prueba será sufragado por el peticionario.
10. Someter ante la Compañía de Turismo de Puerto Rico una certificación del patrono que describa el lugar o atractivo turístico donde presta sus servicios y las funciones que realiza.
11. En caso de que sufra algún cambio la información provista en su solicitud original acerca de la naturaleza o localización de los servicios prestados, así como de su condición laboral, el peticionario deberá notificarle a la Compañía de Turismo de Puerto Rico dicho cambio dentro de los siguientes quince (15) días de haber surgido el mismo.
12. La autorización de intérprete vencerá cuando la relación patronal por la que se solicitó haya cesado, disponiéndose que en caso de un cambio de patrono deberá cumplir nuevamente con los requisitos aquí establecidos, incluyendo el pago del arancel correspondiente a la nueva solicitud. Aquellos documentos que se encuentren aún vigentes podrán ser acreditados para una nueva certificación de intérprete.
13. Ninguna autorización de intérprete excederá el término consecutivo de cinco (5) años de vigencia.

Artículo 17. Permiso Especial

- A. Una empresa que se dedique a ofrecer servicio de guía turístico podrá solicitar un Permiso Especial de la Compañía de Turismo de Puerto Rico para contratar de manera ocasional personal especializado que no posea una certificación de guía turístico bajo este reglamento, con el propósito de atender algún grupo y/o actividad particular para lo cual no se encuentre autorizada bajo otra disposición de este reglamento.
- B. El Permiso Especial se autorizará mediante resolución y orden, tendrá un término de tiempo establecido y podrá ser utilizado exclusivamente para las actividades autorizadas en el mismo. Cualquier incumplimiento con las condiciones dispuestas en la resolución y orden dejará sin efecto el Permiso Especial y se podrá aplicar cualquier medida que proceda en derecho.
- C. Toda empresa peticionaria deberá cumplir con los siguientes requisitos:
 - 1. Completar la Solicitud de Permiso Especial disponible en la Secretaría del Área de Servicios y Fiscalización Turística de la Compañía de Turismo de Puerto Rico diez (10) días laborables antes de la fecha para la cual solicita el permiso.
 - 2. Incluir con su solicitud el pago del arancel correspondiente y que sea determinado por la Compañía de Turismo de Puerto Rico mediante resolución, orden administrativa o carta circular. Presentar de forma detallada por escrito en qué consta la actividad y/o grupo para el cual se solicita el permiso y las razones por las cuales es necesario emplear a una persona que no posea una certificación de guía turístico.
 - 3. Evidencia de un mínimo de cinco (5) gestiones realizadas dirigidas a la contratación de un guía turístico certificado para ofrecer el servicio.
 - 4. Proporcionar cualquier información o documentación adicional que la Compañía de Turismo de Puerto Rico estime necesaria para formar su criterio.
- D. Al evaluar la necesidad de emitir un Permiso Especial, la Compañía de Turismo de Puerto Rico tomará en cuenta los siguientes criterios:
 - 1. El idioma en que debe ofrecerse el servicio.
 - 2. La naturaleza del tema a tratarse.
 - 3. La duración y/o el lugar donde se llevará a cabo la actividad.

4. Las autorizaciones bajo la Compañía de Turismo de Puerto Rico con las que cuente la empresa que solicita el Permiso Especial, así como las infracciones que puedan constar en su expediente administrativo.
 5. Otras empresas y/o personas autorizadas por la Compañía de Turismo de Puerto Rico que estén certificadas como Guía Turístico y puedan ofrecer el servicio.
 6. Cualquier otro elemento que la Compañía de Turismo de Puerto Rico considere pertinente para estar en posición de tomar una determinación.
- E. Este Permiso Especial no se otorgará a favor de ningún individuo o persona natural. Sólo se podrá utilizar en relación a la transportación turística cuando se trate de concesionarios autorizados para ofrecer servicios de excursión o limosina siempre que el operador del mismo no esté fungiendo como guía turístico.
- F. Quien esté ejerciendo las funciones de guía turístico mediante un Permiso Especial deberá llevar dicho permiso consigo en todo momento y mostrarlo al funcionario de la Compañía de Turismo de Puerto Rico debidamente identificado que se lo solicite.
- G. La concesión del Permiso Especial es discrecional de la Compañía de Turismo de Puerto Rico y será otorgado a manera de excepción cuando las condiciones del servicio a ofrecerse así lo ameriten. Dichas condiciones deben ser expuestas y justificadas ante la Compañía de Turismo de Puerto Rico por el peticionario.
- H. El incumplimiento con estas normas o con las condiciones particulares establecidas en un Permiso Especial conllevará sanciones económicas y/o administrativas y convertirán en inelegible al infractor, entendiéndose la empresa, para ostentar un Permiso Especial en el futuro.

Artículo 18. Requisitos para la renovación de la Certificación de Guía Turístico

- A. Toda Certificación de Guía Turístico expedida por la Compañía de Turismo de Puerto Rico tendrá un período de vigencia de cinco (5) años. Transcurrido dicho término, será obligatorio solicitar a la Compañía de Turismo de Puerto Rico la renovación de la misma. Deberá presentar a la Compañía de Turismo de Puerto Rico, junto con la solicitud de renovación debidamente cumplimentada, los siguientes documentos y cumplir con los requisitos que se mencionan a continuación:

1. Cumplir con los requisitos generales detallados en el Artículo 13 y 14 de este Reglamento y con los requisitos generales detallados en el Artículo 15 de ser aplicable.
2. Entregar Certificación de Guía Turístico vigente o vencida.
3. Pago del arancel cuya cuantía aplicable será determinada por la Compañía de Turismo de Puerto Rico por medio de resolución, orden administrativa o carta circular.
4. Mostrar evidencia de haber tomado un mínimo de treinta (30) horas contacto de educación continua dentro del periodo de cinco (5) años de la vigencia de su Certificación de Guía Turístico. Los cursos o talleres a considerarse deberán incluir materias comprendidas en el tema turístico, tales como, pero no limitados a: servicio al turista, guía turístico, información turística e historia de Puerto Rico, entre otros. Estos deben haber sido otorgados por la Compañía de Turismo de Puerto Rico o aprobados por universidades, instituciones académicas, instituciones vocacionales, instituciones de educación superior o entidades especializadas debidamente acreditadas; y/o profesionales de sectores cuyos temas estén dirigidos a la industria de guías turísticos y estén avaladas por la Compañía de Turismo de Puerto Rico.
5. Cursos y/o talleres repetidos dentro de un mismo periodo se acreditarán como uno solo, otorgándole prioridad al que refleje una mayor cantidad de horas contacto. Con este propósito la Compañía de Turismo de Puerto Rico evaluará el contenido de cada taller y/o curso sometido para acreditación y podrá requerirle al peticionario que presente documentación adicional.
6. A los guías turísticos certificados que sirvan como recurso y ofrezcan talleres de educación continua de manera gratuita y en coordinación con la Compañía de Turismo de Puerto Rico se les podrá acreditar horas contacto por dichos servicios. Éstas no excederán de doce (12) horas contacto dentro de cada periodo de vigencia.
7. Las horas contacto de educación continua en exceso que obtenga un guía turístico podrán ser acreditadas para el siguiente periodo de cinco (5) años, pero luego de dicho segundo periodo las mismas caducarán y no serán acreditables para una renovación posterior.

8. Será responsabilidad de los peticionarios completar la cantidad de horas contacto requerida, ya sea mediante talleres y/o cursos ofrecidos por la Compañía de Turismo de Puerto Rico o por otras instituciones aceptadas y avaladas por ésta.
 9. La Compañía de Turismo de Puerto Rico podrá precisar, modificar o ampliar los requisitos aplicables a la educación continua de los guías turísticos mediante resolución, orden administrativa o carta circular, sin necesidad de enmendar este Reglamento.
 10. La Compañía de Turismo de Puerto Rico no autorizará la renovación de la Certificación de Guía Turístico cuando su tenedor adeude el pago de multas o sanciones económicas impuestas y que no estén en proceso de impugnación ante la Compañía de Turismo de Puerto Rico.
- B. La solicitud de renovación de la certificación de guía turístico podrá presentarse hasta treinta (30) días antes de su vencimiento. Toda solicitud de renovación recibida con posterioridad a su vencimiento conllevará el pago de un arancel por renovación tardía, que será determinado por la Compañía de Turismo de Puerto Rico mediante resolución, orden administrativa o carta circular. La fecha de vigencia de la Certificación de Guía Turístico renovada se retrotraerá a la fecha de vencimiento original y el periodo de cinco (5) años se contará a partir de la misma.
- C. La Compañía de Turismo de Puerto Rico no aceptará ni evaluará solicitudes incompletas. El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos conllevará la denegación de la convalidación de la Certificación así solicitada. La Compañía de Turismo de Puerto Rico tendrá discreción para solicitar cualquier documento o información adicional.

Artículo 19. Denegación de la Certificación de Guía Turístico

- A. La Compañía de Turismo de Puerto Rico tendrá la facultad de denegar toda solicitud de expedición de la Certificación de Guía Turístico, a todo peticionario que no cumpla con los requisitos contemplados en la Ley 2008, y en este Reglamento.
- B. La Compañía de Turismo de Puerto Rico notificará la denegación de la Certificación de Guía Turístico, mediante resolución y orden al peticionario, la cual

expondrá las razones que justifican la misma, dentro de los quince (15) días laborables posteriores a la fecha en que se haya tomado dicha determinación.

- C. Toda notificación escrita emitida por la Compañía de Turismo de Puerto Rico será notificada a la dirección que para esos propósitos haya provisto el peticionario. A esos efectos, toda notificación cursada a la dirección provista se entenderá como bien realizada para los efectos legales correspondientes.
- D. Cada peticionario y/o guía turístico será responsable de que su información de contacto se mantenga actualizada y vigente en los archivos de la Compañía de Turismo de Puerto Rico.
- E. Todo peticionario al cual se le haya denegado la Certificación de Guía Turístico tendrá derecho a impugnar dicha determinación por medio de un procedimiento adjudicativo, según se establece en la Ley y de conformidad con este Reglamento.

Artículo 20. Suspensión y cancelación de la Certificación de Guía Turístico

- A. La Compañía de Turismo de Puerto Rico tendrá la facultad de suspender y/o cancelar la Certificación de Guía Turístico expedida por ésta a todo aquel que:
 - 1. No reúne o no cumple con los requisitos contemplados en la Ley, y en este Reglamento.
 - 2. Haya sido declarado incapaz por un tribunal competente.
 - 3. Sea adicto a drogas o sustancias controladas.
 - 4. Sea declarado Alcohólico por un tribunal competente.
 - 5. Presente deuda ante la Administración de Sustento de Menores (ASUME), Departamento de Hacienda o el Centro de Recaudaciones de Impuestos Municipales (CRIM), sin estar acogido a un plan de pago para el saldo de la deuda.
 - 6. Haya sido convicto por delito grave o por un delito menos grave contra la honestidad, y que implique depravación moral, o que esté relacionado con las cualificaciones, funciones y deberes de un guía turístico o con el buen funcionamiento de la industria turística.
 - 7. Demuestre incompetencia manifiesta en el ejercicio de la profesión.
 - 8. Altere, mutile o falsifique cualquier documento o material con la intención maliciosa de engañar a la Compañía de Turismo de Puerto Rico.

9. Reciba tres (3) o más multas administrativas sobre los servicios brindados como guía turístico certificado por el mismo motivo dentro de un periodo de tres (3) años, contados desde la fecha de expedición de la primera multa hasta la fecha de expedición de la tercera multa.
- B. La Compañía de Turismo de Puerto Rico notificará la suspensión o cancelación de la Certificación de Guía Turístico, mediante resolución y orden al guía turístico, la cual expondrá las razones que justifican la misma, dentro de los quince (15) días laborables posteriores a la fecha en que se haya tomado dicha determinación. Toda notificación escrita emitida por la Compañía de Turismo de Puerto Rico será notificada a la dirección que para esos propósitos haya provisto el guía turístico. A esos efectos, toda notificación cursada a la dirección provista se entenderá como bien realizada para los efectos legales correspondientes.
- C. Cada guía turístico será responsable de que su información de contacto se mantenga actualizada y vigente en los archivos de la Compañía de Turismo de Puerto Rico.
- D. Todo guía turístico al cual se le haya suspendido o cancelado la Certificación de Guía Turístico tendrá derecho a impugnar la determinación por medio de un procedimiento adjudicativo, según se establece en la Ley y de conformidad con este Reglamento.

Artículo 21. Robo, pérdida, destrucción o mutilación involuntaria

- A. En el caso de robo, pérdida, destrucción o mutilación involuntaria de la Certificación de Guía Turístico o la credencial de guía turístico, su tenedor tendrá cinco (5) días laborables para notificar a la Compañía de Turismo de Puerto Rico de la ocurrencia de tal hecho. Dicha notificación se hará mediante la entrega de copia de la querrela policiaca y/o declaración jurada ante Abogado Notario autorizado a ejercer la profesión en Puerto Rico, en la cual el tenedor especificará las circunstancias en que la Certificación de Guía Turístico o la credencial fue robada, pérdida, destruida o mutilada, así como nombres de testigos y cualquier otro dato que la Compañía de Turismo de Puerto Rico requiera para el trámite del caso. La Compañía de Turismo de Puerto Rico anotará este hecho en el expediente del guía turístico y luego del pago correspondiente le expedirá un

duplicado de la Certificación de Guía Turístico o de la credencial, según sea el caso.

- B. En cualquiera de los casos antes mencionados y previos a la expedición del duplicado, el poseedor de la Certificación de Guía Turístico o la credencial deberá realizar un pago por la cantidad que sea determinada por la Compañía de Turismo de Puerto Rico mediante resolución, orden administrativa o carta circular.

Artículo 22. Procedimiento de Separación de las Funciones de Guía Turístico

- A. Una vez separado, el guía turístico certificado viene obligado a devolver a la Compañía de Turismo de Puerto Rico, la Certificación de Guía Turístico y la credencial expedida por ésta, en buenas condiciones, dentro de los diez (10) días de haber sido notificado por escrito de la determinación emitida por la Compañía de Turismo de Puerto Rico.
- B. Si el guía turístico no entrega a la Compañía de Turismo de Puerto Rico las propiedades antes mencionada dentro del término acordado, se entenderá que rehúsa la entrega de la misma, constituyendo su actuación una apropiación ilegal agravada, castigable por el Código Penal de Puerto Rico vigente. La Compañía de Turismo de Puerto Rico procederá de inmediato a instar el proceso judicial correspondiente.

Artículo 23. Procedimiento Expedición Certificación y Credencial

Concluido el proceso de evaluación, se le notificará al peticionario por escrito mediante correo regular la aprobación de la Certificación de Guía Turístico y, además, se le indicará la fecha, lugar y hora para realizarse la credencial de guía turístico. El peticionario y/o guía turístico será responsable de acudir a la Compañía de Turismo de Puerto Rico para recoger su certificación y credencial de guía turístico.

Artículo 24. Cese del Servicio

- A. Todo guía turístico que, durante un (1) año o más, cesare de ofrecer los servicios para los que fue certificado y/o autorizado, deberá notificarlo a la Compañía de Turismo de Puerto Rico y entregar su Certificación de Guía Turístico y la credencial de identificación, acompañada de un escrito que explique las razones para el cese de los servicios.

- B. Al retomar sus funciones, podrá solicitar a la Compañía de Turismo de Puerto Rico la restitución de su credencial de identificación, sujeto a los trámites de renovación que puedan aplicar.
- C. Al tratarse de la entrega voluntaria de la credencial, no le será de aplicación la sanción correspondiente a la renovación tardía de la autorización, en caso de que la misma se encontrara vencida al momento de solicitar su restitución.

Artículo 25. Trámites

- A. Toda persona o guía turístico certificado que solicite cualquier trámite deberá tener al día sus permisos y demás obligaciones hacia la Compañía de Turismo de Puerto Rico, no tener pendiente pago de multas, órdenes para mostrar causa, denuncias, querellas o investigaciones administrativas en proceso o pendientes de disposición. En estos casos la Compañía de Turismo de Puerto Rico no procesará administrativamente la solicitud, ni accederá a lo solicitado a menos que, en el ejercicio de su discreción, existan circunstancias particulares que lo justifiquen.
- B. Si al evaluar una solicitud, la Compañía de Turismo de Puerto Rico determinare que el peticionario ha cumplido con todos los requisitos establecidos en la Ley y este Reglamento, podrá autorizar el trámite solicitado administrativamente, de lo contrario, el asunto será referido al Interés Público para la acción correspondiente.

Artículo 26. Manejo de conflictos

- A. Todo guía turístico certificado, así como las cooperativas, uniones y asociaciones bona fide de la que formen parte, deberán resolver las controversias que puedan afectar la prestación del servicio, que surjan entre ellos o con cualquier persona o grupo siguiendo los procedimientos de quejas y querellas establecidos en este Reglamento.
- B. Todo guía turístico certificado o agrupación representativa de éstos deberá traer a la consideración de la Compañía de Turismo de Puerto Rico cualquier controversia descrita en el inciso precedente y brindarle a ésta la oportunidad y tiempo razonable para resolverla, previo a realizar cualquier actividad que interrumpa de forma temporera o permanente la adecuada prestación de los servicios turísticos.

- C. Toda actividad deberá realizarse de forma ordenada, de manera que la misma no incida sobre el turismo, el orden, el libre flujo de tránsito vehicular o peatonal y la seguridad pública.
- D. Todo acto u omisión que infrinja las disposiciones aquí establecidas, o que de otra forma afecte o pueda afectar la prestación de servicios turísticos, o que resulte en perjuicio de las actividades, recursos o intereses relacionados con la actividad turística, y sobre las cuales la Compañía de Turismo de Puerto Rico tiene poderes de reglamentación, supervisión o vigilancia, será sancionado.
- E. Las sanciones que la Compañía de Turismo de Puerto Rico imponga por infracciones a este Artículo podrán incluir la cancelación de la autorización o certificación del guía turístico, o la pérdida de reconocimiento de la agrupación, o cualquier otro remedio que proceda en derecho.
- F. Nada de lo dispuesto en este Artículo tiene el propósito de menoscabar los derechos constitucionales que se reconocen bajo la Constitución del Gobierno de Puerto Rico y de los Estados Unidos de Norte América.

Artículo 27. Registro, reconocimiento y certificación como Agrupación *Bona Fide*

- A. Cualquier cooperativa, asociación, corporación, unión, o agrupación, independientemente del número de, sus miembros, que desee ser representante bona fide de sus afiliados, querellarse por algún acto u omisión efectuado por cualquier persona natural o jurídica, o presentar algún reclamo o petición ante la Compañía de Turismo de Puerto Rico, en representación o a favor de sus miembros, deberá registrarse previamente ante la Compañía de Turismo de Puerto Rico y ser certificada por ésta, para lo cual deberá cumplir con los requisitos establecidos en este artículo.
- B. Requisitos para el registro, reconocimiento y certificación:
 - 1. Deberá someter una solicitud mediante un escrito juramentado, especificando el nombre o razón social, nombre y dirección de los miembros de la junta directiva, y un listado de todos sus miembros o afiliados.
 - 2. La ley al amparo de la cual se organiza e identificar al grupo que representa.
 - 3. Una copia del reglamento interno, de la carta constitutiva de la organización, del Certificado de Incorporación si está incorporada o prueba

fehaciente de que ha sido autorizada por las agencias gubernamentales correspondientes.

4. La agrupación exhortará y fomentará el fiel cumplimiento de la Reglamentación vigente, y de acuerdo a su mejor entendimiento certificará que sus miembros cumplen con los requisitos exigidos por este Reglamento para las personas que solicitan la certificación de guía turístico, según sea el caso.
 5. Certificación de buena conducta corporativa (good standing) o documento similar que le requiera la ley bajo la cual se organiza.
 6. Informe anual, juramentado por el presidente de la agrupación, notificando los cambios a su matrícula.
 7. Cualquier otra información que la Compañía de Turismo de Puerto Rico tenga a bien requerirle, siempre que no sea arbitraria, ni caprichosa.
- C. La Compañía de Turismo de Puerto Rico evaluará la solicitud presentada, y de haberse cumplido con los requisitos antes enumerados, registrará, reconocerá y certificará a los peticionarios como representantes *bona fide* de sus afiliados.
- D. No se aceptará ninguna reclamación o petición por alguna agrupación, cooperativa, unión o asociación que no haya sido registrada en la Compañía de Turismo de Puerto Rico conforme a lo aquí establecido.
- E. Ninguna cooperativa, asociación, unión o agrupación *bona fide* que agrupe guías turísticos certificados, ya sea certificada o no certificada, ni cualquiera de sus miembros, podrá impedir que un guía turístico certificado preste los servicios autorizados por el hecho de no pertenecer a la agrupación.
- F. El incumplimiento con cualquiera de los requisitos exigidos por este Reglamento conllevará la pérdida del reconocimiento por la Compañía de Turismo de Puerto Rico y no podrá comparecer ante ésta.
- G. La Secretaría de la Compañía de Turismo de Puerto Rico llevará los récords con toda la información referente a cada agrupación *bona fide*, cooperativa, unión o asociación de guías turísticos certificados autorizada a representar sus miembros, para lo cual le asignará un número y le preparará un expediente.

Artículo 28 - Sanciones

El incumplimiento con cualquiera de los requerimientos o disposiciones de este Reglamento, así como cualquier acto conducente a impedir o entorpecer el cumplimiento de un funcionario de la Compañía de Turismo de Puerto Rico con su labor, según las facultades que le otorga este Reglamento, constituirá una violación administrativa que podrá conllevar una sanción económica y/o administrativa. La Compañía de Turismo de Puerto Rico tendrá facultad para imponer las sanciones que considere aplicables, según su discreción mediante multas administrativas o resolución u orden. Las sanciones que la Compañía de Turismo de Puerto Rico imponga por infracciones a la Ley y el Reglamento podrán incluir la cancelación de la Certificación de Guía Turístico o la empresa, según sea el caso, siguiendo el debido proceso de ley.

Artículo 29 - Sanciones por infracciones, reincidencia y contumacia

- A. Las multas administrativas no excederán de diez mil (\$10,000.00) dólares por cada infracción, entendiéndose, que cada día que subsista la infracción se considerará como una violación por separado hasta un máximo de doscientos cincuenta mil (\$250,000.00) dólares.
- B. La reincidencia en la infracción de cualquier disposición de la Ley o este Reglamento podrá conllevar la revocación de la certificación, autorización, permiso o licencia, según sea el caso, así como la subsiguiente inelegibilidad del reincidente para prestar servicios de guía turístico.
- C. En caso de que un guía turístico o cualquier persona sujeta a las disposiciones de la Ley y el Reglamento, demuestre contumacia en la comisión o continuación de actos por los cuales le haya sido impuesta una multa administrativa o contumacia en el incumplimiento de cualquier orden o resolución emitida por la Compañía de Turismo de Puerto Rico, ésta, en el ejercicio de su discreción, podrá imponerle multas administrativas de hasta un máximo de cincuenta mil (\$50,000.00) dólares diarios, entendiéndose, que cada día que subsista la infracción se considerará como una violación por separado, hasta un máximo de quinientos mil (\$500,000.00) dólares por cualquiera de los actos aquí señalados.
- D. Las multas serán impuestas considerando las circunstancias particulares de cada caso, para lo cual se considerarán los agravantes para imponer multas mayores y los atenuantes para la imposición de multas de cuantías menores.

- E. El (La) Director(a) de la Oficina de Servicios y Fiscalización Turística podrá establecer mediante resolución, orden administrativa o carta circular, una guía de multas para ser impuestas por los funcionarios a los cuales se les delegue dicha función.

Artículo 30- Acciones penales

- A. Cualquier persona que voluntariamente infrinja este Reglamento estará sujeta a las sanciones penales aplicables según se dispone en el Art. 3 de la Ley:
1. Toda persona que sin la certificación correspondiente se dedicare al ejercicio de la profesión de guía turístico en Puerto Rico, o que emplee a otra persona sin la autorización para este ejercicio, incurrirá en un delito menos grave, con pena de multa máxima de quinientos (500) dólares o un periodo no mayor de seis (6) meses de cárcel, o ambas penas, a discreción del Tribunal sentenciador.
 2. De emitirse una determinación de culpabilidad, la Compañía de Turismo de Puerto Rico, automática y sumariamente suspenderá cualquier autorización o privilegios bajo este reglamento que ostente la persona o empresa durante un año, tras el cual podrá solicitar la reinstalación de los mismos. En caso de reincidencia, perderá permanentemente el derecho a ejercer la profesión de guía turístico en Puerto Rico.
- B. La Compañía de Turismo de Puerto Rico podrá referir al Secretario del Departamento de Justicia aquellos casos en los que entienda que se han cometido violaciones de ley para que éste inicie la acción penal que corresponda.
- C. La acción penal contra una empresa, compañía de excursión, guía turístico o persona, no será impedimento para que la Compañía de Turismo de Puerto Rico inicie cualquier otro procedimiento e imponga las sanciones, penalidades y multas administrativas que correspondan.

PARTE IV. PROCEDIMIENTOS ADJUDICATIVOS

Artículo 31 - Interventores y opositores

- A. Interventores

1. Toda persona natural o jurídica, o agrupación *bona fide* debidamente reconocida y certificada por la Compañía de Turismo de Puerto Rico, que demostrare tener un interés válido y legítimo y que interese comparecer y ser oída como interventor en cualquier procedimiento adjudicativo con relación a determinada petición mediante la cual se solicite de la Compañía de Turismo de Puerto Rico la concesión de una autorización, permiso o la enmienda de cualesquiera ya concedida, deberá presentar ante la Secretaría, un escrito debidamente juramentado y fundamentado, como se requerirá más adelante.
2. No obstante, en el ejercicio de su discreción, la Compañía de Turismo de Puerto Rico podrá permitir la presentación de un escrito de intervención fuera del término prescrito, por justa causa o cuando a su juicio el interés público así lo requiera.
3. El interventor podrá participar en los procedimientos como parte, con todos los derechos que esto conlleva.
4. La falta del escrito de intervención no será impedimento para que éste pueda ser oído en la audiencia a la que comparezca, en la cual deberá demostrar que el interés público se beneficiará con su participación y se considerará como un interventor limitado, el cual no tendrá derecho a contrainterrogar a parte alguna en los procedimientos ni a participar activamente en los mismos. Este sólo podrá testificar y presentar evidencia pertinente.

B. Opositores

Toda persona natural o jurídica, o agrupación *bona fide* debidamente reconocida y certificada por la Compañía de Turismo de Puerto Rico, que demostrare tener un interés válido y legítimo y que interese comparecer como opositor con relación a determinada petición mediante la cual se solicite de la Compañía de Turismo de Puerto Rico la concesión de una autorización, permiso o la enmienda de cualesquiera ya concedida, deberá presentar ante la Secretaría, un escrito debidamente juramentado y fundamentado, el cual contendrá la siguiente información:

1. Nombre y dirección postal del opositor y de su abogado, si lo tuviere.
2. Exposición específica y detallada de los hechos en los que se fundamenta su oposición y las razones por las que puede resultar afectado.
3. Exposición específica y detallada de cómo el interés público puede resultar adversamente afectado con la aprobación de los servicios solicitados.

- C. En el ejercicio de su discreción, la Compañía de Turismo de Puerto Rico podrá tomar en consideración los siguientes criterios para determinar la concesión o denegatoria de la intervención u oposición:
1. Que el interés del interventor u opositor pueda ser afectado adversamente por la determinación final relacionada con la solicitud o petición de autorización, permiso o enmienda o algún procedimiento adjudicativo.
 2. Que no existan otros medios en derecho para que el interventor u opositor pueda proteger adecuadamente su interés.
 3. Que el interés del interventor u opositor ya esté adecuadamente representado por alguna parte en el procedimiento.
 4. Que la participación del interventor u opositor pueda ayudar razonablemente a preparar un expediente más completo del procedimiento o contribuir a la pronta y justa adjudicación del derecho de las partes o la controversia a ser dilucidada.
 5. Que la participación del interventor u opositor pueda extender o dilatar excesivamente el procedimiento.
 6. Que el interventor u opositor represente o sea portavoz de grupos o entidades debidamente certificadas, reconocidas y acreditadas por la Compañía de Turismo de Puerto Rico.
 7. Que el interventor u opositor pueda aportar información, pericia, conocimientos especializados o asesoramiento técnico que no estaría disponible de otro modo en el procedimiento.
- D. La Compañía de Turismo de Puerto Rico considerará las solicitudes de intervención o de oposición radicadas, ya sea mediante un examen de las declaraciones juradas, reuniones entre las partes interesadas y la Compañía de Turismo de Puerto Rico o el funcionario en quien ésta delegue, mediante investigación o de cualquier otra forma.
- E. La solicitud de intervención u oposición, en los casos de peticiones, deberá presentarse dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de la última publicación del aviso relacionado con la petición de autorización o permiso o enmienda. En cualquier otro procedimiento, la solicitud de intervención deberá presentarse en un término razonable luego de advenir en conocimiento de dicho

procedimiento. Cuando a juicio de la Compañía de Turismo de Puerto Rico el interés público así lo requiera, podrá permitir la intervención.

- F. Toda parte interesada deberá notificar al peticionario o a su abogado, si lo tuviere, mediante entrega personal o por correo certificado con acuse de recibo, una copia del escrito de intervención u oposición. Si la parte no estuviese representada por abogado, acreditará la notificación a las demás partes, mediante declaración jurada de la persona que realizó la notificación, indicando la fecha, lugar y el nombre de la persona a quien entregó la notificación, o mediante la presentación de evidencia del envío por correo a todas las partes.
- G. La Compañía de Turismo de Puerto Rico podrá requerir del peticionario que someta evidencia adicional para poder emitir la determinación correspondiente con respecto a la petición de intervención u oposición.
- H. Si la Compañía de Turismo de Puerto Rico denegara la solicitud de intervención u oposición en un procedimiento adjudicativo, notificará su determinación por escrito a todas las partes los fundamentos para la denegatoria y recursos disponibles para su reconsideración.

Artículo 32 - Notificación de Escritos

- A. Toda parte que radique un escrito ante la Compañía de Turismo de Puerto Rico vendrá obligada a notificarlo, en el mismo día de su presentación, a las demás partes que hayan comparecido en el procedimiento administrativo a las direcciones postales que hayan informado, o mediante entrega personal, y certificará en el mismo escrito el hecho y la forma de haberles notificado. Si la parte no estuviese representada por abogado, acreditará la notificación a las demás partes, mediante declaración jurada de la persona que realizó la notificación, indicando la fecha, lugar y el nombre de la persona a quien entregó la notificación, o mediante la presentación de evidencia del envío por correo a todas las partes.
- B. La Compañía de Turismo de Puerto Rico notificará toda orden, resolución u otra actuación oficial a todas las partes que hayan comparecido en el procedimiento administrativo, mediante el envío de una copia del escrito por correo a las partes o sus representantes legales, a las direcciones postales que hayan informado.

- C. La Compañía de Turismo de Puerto Rico podrá sustituir la notificación por correo por la notificación personal, dejando constancia de ese hecho en el expediente. Cuando una parte solicite la notificación personal o mediante correo electrónico o facsímil, renuncia a la notificación por correo. Al notificarse mediante entrega personal, la parte deberá firmar un recibo y se hará constancia de la notificación en el expediente, que servirá como evidencia de la notificación. En caso de notificación mediante correo electrónico o facsímil, la fecha y hora en la confirmación del envío será la evidencia de la notificación. No obstante, la Compañía de Turismo de Puerto Rico podrá notificar por correo cuando existan problemas que dificulten la transmisión electrónica.

Artículo 33 - Mecanismo de Descubrimiento de Prueba

- A. Todo mecanismo de descubrimiento de prueba se autorizará por la Compañía de Turismo de Puerto Rico dentro de los criterios de economía procesal que deben regir en todo organismo administrativo y en armonía con los términos establecidos en la Ley Núm. 38-2017.
- B. Los mecanismos de descubrimiento de prueba descritos en las Reglas de Procedimiento Civil de Puerto Rico no serán de aplicación a los procedimientos ante la Compañía de Turismo de Puerto Rico, excepto en aquellos casos en que el procedimiento de adjudicación haya sido promovido a iniciativa de la Compañía de Turismo de Puerto Rico, en los cuales el querellado tendrá el derecho a solicitarlos. Entendiéndose que la Compañía de Turismo de Puerto Rico, en el ejercicio de su discreción, podrá concederlo en cualquier otro asunto con competencia.
- C. En los casos en que la Compañía de Turismo de Puerto Rico sea la parte promovente, se reconocerá, entre otros, el derecho del promovido a:
1. Examinar el expediente original y solicitar copia de los documentos que forman parte de este, previo el pago del arancel correspondiente.
 2. Examinar la lista de los testigos disponibles, y un breve resumen del contenido de su testimonio.
 3. Llevar a cabo el descubrimiento de cualquier prueba pertinente a través de los mecanismos de descubrimiento de prueba reconocidos en la legislación vigente, siempre y cuando no dilate injustificadamente los procedimientos

administrativos, ni entorpezca la rápida y económica solución en el proceso adjudicativo.

Artículo 34 - Citación de testigos y producción de documentos

- A. Cuando una parte interese la citación de algún testigo para que comparezca a la vista, deberá someter una solicitud por escrito a esos efectos, incluyendo los nombres y direcciones postales de estos, si son o no empleados de la agencia y la pertinencia del testimonio. La misma deberá presentarse en la Secretaría dentro de los diez (10) días calendario de haberse notificado la Orden para Mostrar Causa. La Secretaría será responsable de notificar la citación.
- B. Deberá además especificar los documentos, si alguno, cuya presentación se desee, con información suficiente que permitan ser identificados a los fines de su presentación, y a la necesidad que existe para expedir la citación.
- C. Los testigos serán examinados oralmente bajo juramento. En aquellos casos en que un testigo resida fuera de Puerto Rico y no pueda comparecer a la audiencia, el Oficial Examinador podrá permitir que el testimonio sea tomado fuera de la vista bajo juramento.
- D. No obstante, lo dispuesto en este Artículo, la Compañía de Turismo de Puerto Rico podrá *motu proprio* expedir las citaciones y requerir los documentos que entienda pertinentes.

Artículo 35 - Conocimiento Oficial

El Oficial Examinador podrá tomar conocimiento oficial, *motu proprio* o a solicitud de parte, de las prácticas comunes de la industria turística y de viajes, y sobre aquellos hechos o circunstancias que son de conocimiento general, o que son susceptibles de determinación inmediata y exacta recurriendo a fuentes cuya exactitud no puede ser razonablemente cuestionada.

Artículo 36 - Consolidación o Separación

Cuando la Compañía de Turismo de Puerto Rico así lo estime necesario, a los fines de cumplir cabalmente los propósitos de la Ley, para evitar perjuicio a las partes o con el propósito de velar por la justicia y la economía procesal, podrá (*motu proprio* o

previa la solicitud de parte y en cualquier tiempo de radicarse la querella o haber comenzado el proceso adversativo) ordenar que la querella o el proceso adversativo:

- A. Se consolide para fines de la vista o para cualesquiera otros fines, con cualquier otro procedimiento que pueda haber sido radicado ante la Compañía de Turismo de Puerto Rico.
- B. Se separe de cualquier otro procedimiento con el cual haya sido consolidado.

Artículo 37 – Mociones

- A. Las mociones que se presenten ante la Compañía de Turismo de Puerto Rico, relacionadas con cualquier asunto ante su consideración, deberán estar firmadas por la parte o su abogado, si lo tuviere, e incluirá su dirección postal y teléfono y certificará en el mismo escrito el hecho de haber notificado a la parte o partes contrarias y a los interventores u opositores, si los hubiere. Si no tuviere abogado, la parte deberá evidenciar la notificación conforme a lo establecido en el Artículo sobre “Notificación de Escritos”.
- B. La Compañía de Turismo de Puerto Rico decidirá previo a la audiencia, de haberse solicitado la misma, sobre todas las mociones que se radiquen.
- C. Las mociones presentadas durante la vista podrán ser resueltas por el Oficial Examinador siempre y cuando no requieran de una adjudicación o resolución final de los méritos del caso.
- D. Cuando de las mociones presentadas por las partes contengan alegaciones de inexistencia de controversia de hechos materiales, estén debidamente fundamentadas en evidencia documental o declaraciones juradas y soliciten un remedio basado totalmente en la aplicación del derecho, la Compañía de Turismo de Puerto Rico podrá resolver sumariamente uno o más asuntos ante su consideración o de la totalidad del caso sin necesidad de celebrar una vista adjudicativa.

Artículo 38 - Citación a vista

- A. Las vistas serán concedidas a petición de parte o a discreción de la Compañía de Turismo de Puerto Rico.
- B. Todo aviso de señalamiento de vista será cursado a todas las partes o a sus representantes autorizados, interventores u opositores, si los hubiere, por correo

ordinario o personalmente, con no menos de quince (15) días calendario con antelación a la fecha de la vista, excepto en los casos en que estén envueltos riesgos a la vida o propiedad, en los cuales se seguirá el procedimiento establecido en este Reglamento.

Las causas que motiven la reducción de dicho término deberán ser consignadas en la citación.

- C. Si la vista se refiere a la suspensión o revocación de una autorización, franquicia, permiso o licencia, emitida por la Compañía de Turismo de Puerto Rico, la citación hará referencia a la Orden para Mostrar Causa donde se recogen las imputaciones contra la parte querellada.
- D. Esta notificación podrá ir acompañada de una orden requiriendo la comparecencia de testigos o la presentación de documentos previa solicitud de parte.
- E. El aviso de vista y señalamiento 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 por derecho propio o asistidas de abogados incluyendo los casos de corporaciones, sociedades y las agrupaciones bona fide debidamente reconocidas, certificadas y acreditadas por la Compañía de Turismo de Puerto Rico.
 - 3. Cita de la disposición legal aplicable que autoriza la celebración de vista.
 - 4. Referencia a las disposiciones legales o reglamentarias infringidas, si se imputa una infracción a las mismas, y a los hechos constitutivos de tal infracción. Cuando el aviso se emita para dilucidar los pormenores de cualquier orden previamente emitida, se hará referencia a la misma.
 - 5. Apercibimiento de que la ausencia de una parte debidamente notificada no afectará la celebración de la vista y su validez.
 - 6. Apercibimiento de las medidas que la Compañía de Turismo de Puerto Rico podrá tomar si una parte no comparece a la vista.
 - 7. Apercibimiento de que toda solicitud de suspensión de vista deberá hacerse con no menos de cinco (5) días laborables de anticipación a la fecha de la vista.

Artículo 39 - Conferencia con antelación a la vista

- A. El Oficial Examinador podrá citar a las partes a una conferencia con antelación a la vista con el propósito de limitar y simplificar los asuntos a discutirse en la vista adjudicativa o de llegar a un acuerdo definitivo. En dicha conferencia se considerará la posición de cada parte, la simplificación de la prueba, el intercambio de *exhibits*, y toda otra materia que pueda ayudar a la dirección y disposición final del procedimiento.
- B. El Oficial Examinador podrá aceptar estipulaciones entre las partes para resolver controversias, siempre que entienda, que con ello se sirve a los mejores intereses públicos y no vaya en contra de la política administrativa de la Compañía de Turismo de Puerto Rico.
- C. Dentro del término de diez (10) días calendario, contados a partir de la celebración de la conferencia preliminar entre las partes requeridas, y por lo menos con cinco (5) días con antelación a la celebración de la vista, las partes deberán someter, en conjunto un informe sobre el resultado de dicha conferencia.
- D. En caso de que las partes no sometan un informe en conjunto, podrán someterlo individualmente, justificando la razón del incumplimiento.

Artículo 40 - Comparecencia a vistas administrativas

- A. Toda persona natural podrá comparecer a la vista por derecho propio o representada por abogado.
- B. Toda corporación o persona jurídica y las agrupaciones *bona fide* debidamente reconocidas, certificadas y acreditadas por la Compañía de Turismo de Puerto Rico, deberán comparecer por conducto de su representante legal, quien deberá ser un abogado admitido a ejercer su profesión en la jurisdicción del Gobierno de Puerto Rico. Si ésta comparece sin abogado, su representante deberá acreditar, mediante certificación al respecto, que está autorizada a obligar a la corporación o agrupación. Esta persona podrá testificar, o transigir la controversia, pero no podrá asumir conducta alguna que implique el ejercicio de la abogacía.
- C. Los procedimientos se conducirán en el idioma español. Cualquier parte que no conozca el idioma español deberá comparecer acompañada de un intérprete, cuyo costo ésta sufragará.

Artículo 41 - Procedimiento en vista o audiencia

- A. 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 lo autorice el Oficial Examinador o funcionario designado, si entiende que una vista pública puede causar daño irreparable la parte peticionaria.
- B. Los procedimientos serán grabados y cuando así sea solicitado por una parte interesada, se proveerá una copia de la transcripción, si el costo ha sido pagado previo a su entrega, según las normas de la Compañía de Turismo de Puerto Rico.
- C. El Oficial Examinador que presida la vista juramentará a los testigos con anterioridad a la prestación de declaración alguna y habiendo sido juramentados y a petición de parte, ordenará el retiro de los testigos de la Sala en que estén celebrando los procedimientos hasta el momento en que sea llamado para declarar.
- D. Las partes podrán presentar su caso o defensa mediante evidencia oral, escrita, someter prueba de refutación y contrainterrogar testigos para una completa y verdadera revelación de los hechos y cuestiones en controversia, excepto según haya sido restringido o limitado por las estipulaciones en la conferencia con antelación a la vista o que interfiera con el carácter rápido y flexible de los procesos administrativos.
- E. La parte proponente de prueba documental será responsable de proveerle copia a la parte contraria, interventor u opositor.
- F. Sólo se permitirá un abogado, por cada parte, a interrogar y contrainterrogar al mismo testigo.
- G. Las Reglas de Evidencia de Puerto Rico no serán de aplicación, salvo los principios generales que se aplicarán flexiblemente de forma que garanticen una adjudicación justa, rápida y económica, disponiéndose que el Oficial Examinador podrá excluir aquella evidencia que sea impertinente, inmaterial, repetitiva o inadmisibles por fundamentos constitucionales o legales basados en privilegios evidenciarios reconocidos por los tribunales de Puerto Rico.
- H. El Oficial Examinador identificará y admitirá durante el procedimiento, como parte del expediente, aquella evidencia pertinente y material y hará constar los asuntos sobre los cuales haya tomado conocimiento oficial.

- I. Otros criterios evidenciarios se utilizarán discrecionalmente por el Oficial Examinador que presida la vista y subordinando su determinación al interés público envuelto.
- J. Cualquier representante legal puede presentar una renuncia de representación ante el Oficial Examinador, pero la misma tendrá que ser aceptada para que surta efecto. Se tomará en cuenta el perjuicio que tal acción pueda causar al representado o defendido.
- K. En los casos de órdenes para mostrar causa o denuncia administrativa, el representante del Interés Público iniciará los procedimientos exponiendo los fundamentos y la parte querellada admitirá o negará lo imputado. Si el imputado no hiciere ni una, ni otra alegación, el representante del Interés Público procederá a desfilir prueba en apoyo de sus alegaciones.
- L. Finalizado el desfile de prueba del representante del Interés Público, la parte a quien se le haya ordenado mostrar causa podrá presentar prueba a su favor, contrainterrogar o admitir las alegaciones en su contra.
- M. Finalizado el desfile de prueba, el representante del Interés Público, los abogados, o los comparecientes por derecho propio, podrán presentar una argumentación final refiriéndose a los hechos y al derecho que entienda procedentes para sostener sus alegaciones.
- N. El Oficial Examinador que presida la vista podrá conceder a las partes un término de veinte (20) 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 hechos.
- O. Finalizado el procedimiento y sometido el caso por las partes, no se admitirá documento adicional ni prueba testifical alguna, a menos que el Oficial Examinador le hubiere concedido un término a tales efectos, y éste procederá a preparar un informe que incluya la identificación de la controversia o controversias a ser adjudicadas y formulará determinaciones de hecho y conclusiones de derecho con su correspondiente recomendación a la Compañía de Turismo de Puerto Rico o emitirá la decisión por escrito si le ha sido delegada la autoridad para ello.

Artículo 42 - Suspensión de vistas

- A. El Oficial Examinador podrá suspender una vista previamente señalada a solicitud de parte por escrito en la que se expresen y justifiquen las razones para tal suspensión. Dicha solicitud deberá hacerse con no menos de cinco (5) días laborables de anticipación a la fecha de la vista.
- B. Salvo por justa causa, el Oficial Examinador no acogerá una solicitud de suspensión radicada dentro de un término menor al anteriormente señalado.
- C. El peticionario vendrá obligado a certificar en su solicitud de suspensión, que simultáneamente con ella, notificó con copia de la misma a las demás partes e interventores u opositores cumpliendo con el término antes señalado, entendiéndose que la mera presentación de la solicitud de suspensión no dejará sin efecto el señalamiento de vista. Dicha certificación se hará conforme a lo establecido en el Artículo sobre "Notificación de Escritos".
- D. El incumplimiento con lo dispuesto en las secciones anteriores sobre solicitud de suspensión podrá conllevar que se declare sin lugar la misma.
- E. La solicitud de suspensión presentada en el término señalado será considerada conjuntamente con los siguientes factores:
 - 1. La fecha de la presentación del caso.
 - 2. Suspensiones anteriores y causas de las mismas.
 - 3. Oposiciones de la parte adversa y los efectos de la suspensión.
 - 4. Circunstancias y méritos plateados para la suspensión.
- F. El Oficial Examinador resolverá la solicitud de suspensión tan pronto le sea referida y si la declarara Con Lugar, la Secretaría reseñará la vista para la fecha más próxima que le permita su calendario.
- G. Las suspensiones, transferencias, cambios de hora y lugar, podrán ser ordenadas por iniciativa de la Compañía de Turismo de Puerto Rico cuando el interés público lo amerite.
- H. En toda solicitud de suspensión presentada al inicio de la celebración de una vista, el Oficial Examinador podrá ordenar el pago del arancel correspondiente.
- I. Cuando una solicitud de suspensión presentada por la parte peticionaria o querellada sea declarada Con Lugar, se entenderán renunciados los términos establecidos por la Ley Núm. 38-2017.

Artículo 43 – Transacciones

- A. Durante cualquier etapa de los procedimientos, el querellado podrá hacer una oferta de transacción o pago al querellante, debidamente notificada a la Compañía de Turismo de Puerto Rico.
- B. Cualquier acuerdo de transacción deberá constar por escrito y estar debidamente firmada por ambas partes e incluirá los remedios alternos en caso de incumplimiento.
- C. Si la transacción surge cuando el caso se encuentra ante un Oficial Examinador, las partes podrán presentar el acuerdo por escrito, firmado por todas las partes, ante la Compañía de Turismo de Puerto Rico, y el Oficial Examinador preparará una resolución que recoja los términos del acuerdo de transacción, y ésta será referida al Director(a) de la Oficina de Servicios y Fiscalización Turística para su consideración.
- D. De surgir la transacción cuando el caso se encuentre en la Oficina del Interés Público, corresponderá al Abogado del Interés Público preparar el escrito descrito en el apartado anterior.
- E. Ninguna oferta de transacción se considerará como prueba de negligencia del querellado de no concretarse la misma.

Artículo 44 – Rebeldía

- A. Si la parte querellada no contesta la querella, dentro del término provisto para ello, o si no comparece a la vista o dejare de cumplir con cualquier orden emitida siendo debidamente notificada, la Compañía de Turismo de Puerto Rico podrá declararla en rebeldía y podrá dar por admitidas las alegaciones en su contra, continuando con el procedimiento con o sin su participación.
- B. La Compañía de Turismo de Puerto Rico notificará por escrito a dicha parte a su dirección de récord, su determinación y los fundamentos para la misma, apercibiéndole además de su derecho a solicitar la reconsideración.

Artículo 45 - Desestimación y archivo

- A. La Compañía de Turismo de Puerto Rico podrá desestimar y ordenar el archivo de una petición o querella, según sea el caso, por las siguientes razones:

1. Cuando el peticionario o querellante no comparezca a la vista o dejare de cumplir con cualquier orden emitida por la Compañía de Turismo de Puerto Rico.
 2. Cuando no se hubiese efectuado trámite alguno por cualquiera de las partes durante los últimos seis (6) meses.
 3. Por haberse presentado la querella luego de un año desde que surgió la causa de acción.
 4. Cuando no se justifique la concesión de un remedio.
 5. Por cualquier otro fundamento que proceda en derecho.
- B. La Compañía de Turismo de Puerto Rico podrá ordenar que se muestre causa por la cual no se deba desestimar la querella.
- C. Dicha determinación podrá ser revisable siguiendo el procedimiento establecido en este Reglamento sobre reconsideración y revisión judicial.

Artículo 46 – Sanciones

La Compañía de Turismo de Puerto Rico podrá imponer sanciones en los siguientes casos:

- A. Si el promovente de una acción, o el promovido por ella, dejare de cumplir con las reglas y reglamentos o con cualquier orden del Director(a) Ejecutivo(a), el(la) Director(a) de la Oficina de Servicios y Fiscalización Turística o cualquiera de sus representantes autorizados, del juez administrativo o del oficial examinador, la agencia a iniciativa propia o a instancia de parte podrá ordenarle que muestre causa por la cual no deba imponérsele una sanción. La orden informará de las reglas, reglamentos u órdenes con las cuales no se haya cumplido, y se concederá un término de veinte (20) días, contados a partir de la fecha de notificación de la orden, para la mostración de causa. De no cumplirse con esa orden, o de determinarse que no hubo causa que justificare el incumplimiento, entonces se podrá imponer una sanción económica a favor de la Compañía de Turismo de Puerto Rico o de cualquier parte, que no excederá de doscientos (\$200.00) dólares por cada imposición separada, a la parte o a su abogado, si este último es el responsable del incumplimiento.
- B. Ordenar la desestimación de la acción en el caso del promovente, o eliminar las alegaciones en el caso del promovido, si después de haber impuesto sanciones

económicas y de haberlas notificado a la parte correspondiente, dicha parte continúa en su incumplimiento de las órdenes de la agencia.

- C. Si la persona dejare de obedecer una citación, o si al comparecer, se negare a prestar juramento, declarar, o presentar los documentos solicitados, la Compañía de Turismo de Puerto Rico podrá emitir una orden para que muestre causa por la cual no deba sancionársele o cancelársele la autorización, franquicia, permiso o licencia, según sea el caso. La Compañía de Turismo de Puerto Rico podrá, además, invocar la ayuda del Tribunal de Primera Instancia para obligar a la comparecencia, la declaración y la presentación de documentos.
- D. La Compañía de Turismo de Puerto Rico podrá imponer sanciones económicas a las partes, en todo caso y en cualquier etapa, por conducta constitutiva de demora, inacción, abandono, obstrucción o falta de diligencia en perjuicio de la eficiente resolución de los asuntos ante la Compañía de Turismo de Puerto Rico.
- E. La Compañía de Turismo de Puerto Rico podrá imponer, motu proprio o a solicitud de parte, sanciones económicas a cualesquiera personas que se condujeran en forma desordenada o irrespetuosa ante ésta, o cualquiera de sus funcionarios que esté presidiendo una vista o investigación y ordenar a cualquier persona, testigo o abogado a que abandone la sala cuando no se observe el debido decoro y respeto en los procedimientos. Dicha conducta podrá constituir un delito menos grave.

PARTE V. PROCEDIMIENTOS ADVERSATIVOS INICIADOS POR LA COMPAÑÍA DE TURISMO

Artículo 47 - Principio del proceso

- A. La Compañía de Turismo de Puerto Rico podrá iniciar procedimientos adversativos, emitir boletos, imponer sanciones, penalidades y multas administrativas, así como suspender o cancelar la autorización o permiso del guía turístico certificado, por las siguientes razones, entre otras:
 - 1. La violación o incumplimiento de cualquier disposición contenida en la Ley, en este Reglamento, u orden, resolución o carta circular de la Compañía de Turismo de Puerto Rico.

2. La omisión voluntaria o repetida de explotar el servicio en la forma especificada en la autorización.
 3. Si llegare a conocimiento de la Compañía de Turismo de Puerto Rico que un guía turístico ha prestado servicios sin que haya cumplido con los requisitos fijados en la Ley o en el Reglamento.
 4. Información o manifestaciones falsas hechas a sabiendas en cualquier petición, solicitud o declaración, escrita o verbal, sobre los hechos, radicada en relación con dicha solicitud, incluyendo la presentación de documentos o testimonios falsos.
 5. Cuando una persona haya estado operando a modo de guía turístico sin la previa autorización de la Compañía de Turismo de Puerto Rico o haya incurrido en cualquier actuación u omisión que afecte o pueda afectar la prestación de dichos servicios o que resulte en perjuicio de las actividades, recursos o intereses relacionados con los mismos y sobre los cuales la Compañía de Turismo de Puerto Rico tiene poderes de reglamentación, supervisión o vigilancia.
- B. El guía turístico o persona podrá admitir los hechos o las infracciones imputadas o negar las imputaciones por escrito, acompañándola de la evidencia pertinente y solicitar una vista.
- C. La Compañía de Turismo de Puerto Rico evaluará la evidencia sometida u ordenará la celebración de una vista, si la misma se hubiese solicitado o en el ejercicio de su discreción, y emitirá una determinación que incluya una concisa declaración de las determinaciones de hechos, conclusiones de derecho o razones de política pública que justifican la decisión de tomar acción específica.
- D. Las disposiciones contenidas en este Artículo serán aplicables, en toda su extensión, a una persona que no sea guía turístico certificado por la Compañía de Turismo de Puerto Rico cuando ésta incurra en los actos descritos anteriormente.
- E. Todo guía turístico certificado será responsable del incumplimiento de cualquier ley, orden o reglamento aplicable, cuando ello sea ocasionado por sus propias actuaciones u omisiones o por las actuaciones u omisiones de sus oficiales o empleados dentro del marco de la operación de una empresa.

Artículo 48 - Orden para Mostrar Causa o Denuncia Administrativa y Multa Propuesta

- A. La Compañía de Turismo de Puerto Rico podrá emitir una Orden para que un guía turístico certificado o persona querellada, muestre causa por la cual no deba imponérsele una multa o cancelársele la autorización o certificación, notificándole su derecho a solicitar una vista.
- B. Toda Orden para Mostrar Causa o Denuncia Administrativa incluirá lo siguiente:
 - 1. Nombre y dirección postal del querellado o promovido, disponiéndose que en los casos de guías turísticos certificados se indicará la clase y número de certificación, autorización o permiso emitido por la Compañía de Turismo de Puerto Rico.
 - 2. Descripción de la conducta imputada, de modo que cumpla con una adecuada notificación de los hechos alegados en su contra.
 - 3. Identificación de los artículos o secciones de las disposiciones legales, reglamentarias o de las normas y órdenes de la Compañía de Turismo de Puerto Rico que hayan sido infringidas.
 - 4. Multa propuesta, sanción, penalidad o aviso de cancelación, según sea el caso.
 - 5. Notificación a toda persona interesada a su dirección de récord.
 - 6. Apercibimiento de su derecho a presentar evidencia a su favor, a solicitar una vista, comparecer representado por un abogado y solicitar la reconsideración.

Artículo 49 - Notificación de multa administrativa o boleto

La Compañía de Turismo de Puerto Rico podrá, a través de sus oficiales o funcionarios autorizados, expedir boletos a los guías turísticos por infracciones a la Ley o el Reglamento, siguiendo el procedimiento establecido en las siguientes secciones:

- A. El Boleto contendrá información de la infracción imputada, la multa correspondiente a dicha infracción y el término en que la misma deberá ser satisfecha o impugnada y cualquier otra información que el (la) Director(a) de la Oficina de Servicios y Fiscalización Turística entienda necesaria.

- B. En los casos en que aparezcan impresas expresiones alternas en el Boleto, sólo serán efectivas la que marque el Oficial o funcionario autorizado en el original del boleto.
- C. El Oficial o funcionario autorizado firmará el Boleto y entregará una copia del mismo al querellado y presentará el original a la Compañía de Turismo de Puerto Rico.

Artículo 50- Mostración de causa y solicitud de vista

- A. El guía turístico deberá pagar o satisfacer en la Secretaría el monto de la multa impuesta dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de expedición del Boleto o la notificación de la Orden para Mostrar Causa.
- B. El recaudador o funcionario autorizado de la Oficina de Servicios y Fiscalización Turística expedirá un recibo, anotará el número del mismo en el original del Boleto expedido y lo entregará al guía turístico.
- C. Toda impugnación u objeción a los hechos imputados en el Boleto u Orden para Mostrar Causa, y la solicitud de vista, deberá ser radicada ante la Secretaría, dentro del término de treinta (30) días a partir de la expedición del boleto u Orden para Mostrar Causa, conjuntamente con toda la evidencia que tenga disponible para rebatir los hechos o la infracción imputada.
- D. Si dentro del término de treinta (30) días de haberse expedido el Boleto o de haberse notificado la Orden para Mostrar Causa se solicitare la celebración de una audiencia, la Secretaría emitirá una citación para la vista, notificando al querellado del lugar, fecha y hora del señalamiento y de su derecho de comparecer representado por abogado.
- E. De no impugnarse el Boleto o la Orden para Mostrar Causa de conformidad con lo antes dispuesto, se entenderán por admitidos los hechos o la infracción imputada y el querellado deberá satisfacer la multa impuesta en su totalidad dentro del término de treinta (30) días establecido o se procederá con la cancelación de la autorización, certificación, permiso o licencia, según sea el caso.
- F. Vencido el término de treinta (30) días, se impondrá un recargo de cinco (\$5.00) dólares a la multa impuesta en el Boleto, por cada mes o fracción de mes transcurrido hasta su saldo. Dicho recargo deberá ser pagado ante la Compañía de Turismo de Puerto Rico, junto con la multa impuesta en el Boleto.

- G. Si el querellado o el guía turístico no paga la multa establecida en el Boleto dentro del término dispuesto, la Compañía de Turismo de Puerto Rico podrá emitir una Orden para Mostrar Causa, en la cual, además de imputarle la falta de pago de la multa impuesta en el Boleto, se podrán incluir imputaciones adicionales por cualesquiera otras infracciones pendientes, incluyéndose, además, un apercibimiento de que su autorización, certificación, permiso o licencia podrá ser cancelada de incumplir con lo ordenado. Dicha orden advertirá al guía turístico de su derecho a solicitar vista conforme al presente Reglamento.
- H. El guía turístico querellado podrá solicitar en cualquier fecha con antelación a la señalada para la vista, si éste la hubiese solicitado, que se le releve de la sanción propuesta, presentando evidencia fehaciente que considere pueda dejar sin efecto la imputación de infracción presentada en su contra. La Compañía de Turismo de Puerto Rico, luego de considerada dicha evidencia y de estimarlo procedente, podrá ordenar el archivo del Boleto o la Orden para Mostrar Causa.

Artículo 51 - Citación a entrevista

- A. La Compañía de Turismo de Puerto Rico, a través de sus funcionarios autorizados, podrá citar a cualquier guía turístico y éste deberá comparecer en la fecha, hora y lugar señalada, para una entrevista informal, en la cual se podrá orientar al guía turístico, solicitarle información o documentación, concederle término para corregir cualquier anomalía que surja del expediente o de una intervención realizada o cumplir con cualquier disposición de este Reglamento.
- B. La incomparecencia del guía turístico a la citación será causa suficiente para que la Compañía de Turismo de Puerto Rico emita contra éste un boleto o una Orden para que muestre causa por la cual no deba imponérsele una multa o cancelársele la autorización, certificación, permiso o licencia, según el procedimiento establecido en este Reglamento, por la incomparecencia, así como por cualquier otra infracción que surja de una intervención realizada o del expediente del guía turístico en cuestión.

Artículo 52 - Cese y Desista

- A. La Compañía de Turismo de Puerto Rico podrá emitir una Orden para que un guía turístico muestre causa por la cual no deba emitirse una orden de cese y desista,

- cuando éste: haya omitido explotar el servicio en la forma especificada según su certificación, o haya violado u omitido cumplir con cualquiera de las disposiciones de la Ley, el Reglamento, orden, resolución o carta circular de la Compañía de Turismo de Puerto Rico, o haya rehusado servir a cualquier miembro del público por motivo de su raza, color, sexo, nacimiento, origen, condición social, ideas políticas o religiosas.
- B. La Compañía de Turismo de Puerto Rico podrá emitir una Orden para que una persona muestre causa por la cual no deba emitirse una Orden de Cese y Desista, cuando ésta: haya estado operando a modo de guía turístico sin la previa autorización de la Compañía de Turismo de Puerto Rico, o haya incurrido en cualquier actuación u omisión que afecte o pueda afectar la prestación de dichos servicios o que resulte en perjuicio de las actividades, recursos o intereses relacionados con los mismos y sobre las cuales la Compañía de Turismo de Puerto Rico tiene poderes de reglamentación, supervisión o vigilancia.
 - C. El procedimiento para la expedición de una Orden de Cese y Desista se regirá por las disposiciones aplicables a la Orden para Mostrar Causa.

Artículo 53 - Suspensión Sumaria

- A. La Compañía de Turismo de Puerto Rico podrá suspender el derecho de guía turístico a prestar sus servicios, mediante notificación al efecto por un período temporero que no excederá de sesenta (60) días, en casos de peligro inminente que constituyan una amenaza al ambiente, a la salud o a la seguridad pública. Dicha orden será efectiva al momento de ser emitida, se notificará inmediatamente personalmente o por correo certificado y permanecerá en vigor hasta que el Compañía de Turismo de Puerto Rico o un Tribunal competente la deje sin efecto.
- B. Una vez emitida una orden de suspensión sumaria, la Compañía de Turismo de Puerto Rico citará a la parte afectada para que comparezca a una vista para que exponga las causas y motivos, si algunos tuviere, por los cuales no se deba proceder a imponer una sanción mayor o cancelar la autorización, certificación, permiso o licencia, si ello fuera procedente.
- C. La Compañía de Turismo de Puerto Rico deberá emitir su decisión final dentro de los sesenta (60) días siguientes a la emisión de la orden de suspensión sumaria, excepto que medien causas o motivos justificados.

- D. Si se suspendiere la audiencia señalada a solicitud de la parte afectada, la suspensión de la autorización, certificación o permiso permanecerá en vigor hasta que se resuelva el caso en sus méritos por la Compañía de Turismo de Puerto Rico, no empee que haya transcurrido el término de la suspensión sumaria decretada.

Artículo 54 - Procedimiento de auditorías y preparación de informes

- A. La Compañía de Turismo de Puerto Rico se encargará de llevar a cabo las investigaciones especiales establecidas en la Ley y de redactar los informes de examen de toda persona investigada.
- B. Si como resultado de una investigación, la Compañía de Turismo de Puerto Rico encuentra que se ha incurrido en una posible violación a la Ley y el Reglamento, ésta deberá hacer referencia al artículo específico y un breve resumen de sus hallazgos al respecto en el informe.
- C. Una vez la auditoria se concluya, se le enviará copia del informe al guía turístico investigado. La copia incluirá una notificación en la que se le apercibirá al investigado de su derecho a presentar objeciones al informe. Las objeciones deberán estar debidamente fundamentadas y serán específicas en su contenido. El guía turístico y/o compañía de excursión guiada deberá hacer referencia a toda disposición legal aplicable y a las normas de contabilidad generalmente aceptadas, de ser aplicables, e incluirá un breve argumento de sus razones para objetar. Toda objeción será presentada por escrito, dentro de un término de veinte (20) días a partir de la notificación. El guía turístico y/o compañía de excursión guiada también tendrá derecho a solicitar vista informal para dilucidar los hallazgos en sus méritos.
- D. Una vez la persona investigada ha sometido todas sus objeciones, la Compañía de Turismo de Puerto Rico tendrá un plazo de veinte (20) días, desde que se recibieron en la Secretaría, para contestarlas. La contestación habrá de estar debidamente fundamentada y deberá ser notificada a la persona investigada, citando, igualmente, las normas legales o de prácticas aceptadas en lo que se fundamenta. Posteriormente, se remitirá el expediente a la División de Procedimientos Adjudicativos para la continuación de los procedimientos.

PARTE VI. QUEJAS Y QUERELLAS

Artículo 55 – Jurisdicción y otras disposiciones

- A. La Compañía de Turismo de Puerto Rico no tendrá jurisdicción para atender cualquier queja, querella o reclamación que surja de una relación contractual entre los guías turísticos y sus empleadores, entre los guías turísticos, y entre cooperativas, uniones y asociaciones *bona fide*.
- B. La Compañía de Turismo de Puerto Rico, motu proprio o cualquier persona, instrumentalidad gubernamental, agencia, negocio o empresa privada que se quejare de algún acto u omisión, o práctica injusta, irrazonable o ilegal, que haya llevado a cabo o se proponga llevar a cabo un guía turístico, en violación de cualquier disposición de la Ley y el Reglamento u orden emitida por la Compañía de Turismo de Puerto Rico, podrá presentar una querella conforme a lo establecido en el presente Reglamento. En los casos en que la Compañía de Turismo sea la querellante, el procedimiento se regirá por las disposiciones en la Parte precedente.
- C. Al ser presentada una querella ante la Compañía de Turismo de Puerto Rico, se asignará a un funcionario la investigación preliminar de las alegaciones, quien evaluará si ésta tiene jurisdicción y si se ha identificado al querellado de forma adecuada. De proceder, se preparará un expediente, se le asignará un número y determinará el curso a seguir.
- D. La Compañía de Turismo de Puerto Rico podrá desestimar y archivar cualquier querella por falta de jurisdicción sobre la materia o por no contener información suficiente para la adecuada identificación de la parte querellada.
- E. Cualquier grupo, cooperativa, unión, asociación o agrupación *bona fide*, debidamente reconocida, certificada y acreditada por la Compañía de Turismo de Puerto Rico, que desee querellarse por algún acto u omisión efectuado por un guía turístico o contra otra unión, asociación, cooperativa o alguno de sus miembros, podrá así hacerlo presentando ante la Compañía de Turismo de Puerto Rico una querella que se regirá por el procedimiento aquí establecido.
- F. La querella de grupos deberá estar firmada y debidamente juramentada por los miembros de la agrupación que interesen querellarse especificando su número de autorización o permiso, dirección y teléfono.

- G. La Compañía de Turismo de Puerto Rico sólo entenderá sobre las reclamaciones presentadas por cooperativas, uniones, asociaciones y agrupaciones bona fide, si éstas están debidamente reconocidas, certificadas y acreditadas por la Compañía de Turismo de Puerto Rico, de acuerdo a los requisitos establecidos en este Reglamento.
- H. La Compañía de Turismo de Puerto Rico podrá representar a cualquier querellante, en casos en que los mismos no se encuentren en Puerto Rico al momento de la investigación o procedimiento adjudicativo.
- I. Cuando se celebre una audiencia por la violación de cualquier disposición de la Ley o de cualquier reglamento u orden de la Compañía de Turismo de Puerto Rico, el peso de la prueba recaerá en la empresa, guía turístico, persona concernida o parte querellada.

Artículo 56 – Querellas

- A. La querella será presentada en el formulario que provea la Compañía de Turismo de Puerto Rico y juramentada ante Notario Público o funcionario de la Compañía de Turismo de Puerto Rico que esté autorizado para tomar juramentos, solicitando que se le reconozca un derecho o se le conceda un remedio.
- B. Toda querella que no se presente en el formulario de la Compañía de Turismo de Puerto Rico deberá estar debidamente juramentada y contener la siguiente información, si la tuviere disponible:
 - 1. Nombre completo de las partes, incluyendo ambos apellidos si se tratare de una persona natural, si se conoce, o en su defecto cualquier dato que pueda conllevar a su identificación.
 - 2. Si fuere corporación deberá incluir el nombre y dirección de sus oficiales, si estuviere disponible la información.
 - 3. Dirección física y postal y el número telefónico del querellante y de sus testigos, si los hubiere y el nombre y dirección del querellado, si se conoce.
 - 4. Exposición breve y concisa de los hechos básicos que motivan su reclamación y que sean constitutivas de infracción y referencia a las disposiciones legales aplicables, si las conociere.
 - 5. Remedio que se solicita o remedios alternos y deberá acompañar los documentos que tenga disponible para sostener lo reclamado.

6. Gestiones realizadas, si alguna, por el querellante con el querellado para la solución de la reclamación.
 7. Fecha y lugar de los hechos.
 8. Firma del querellante, su representante legalmente autorizado o su abogado si lo tiene, debidamente juramentada ante Notario Público o funcionario de la Compañía de Turismo de Puerto Rico debidamente autorizado para tomar juramentos.
 9. Cada parte anejará a su querella o contestación copia de todo documento que sirve de apoyo a su alegación, así como de todo documento disponibles para sostener sus alegaciones que considere ofrecer en evidencia, sin perjuicio de producir documentos adicionales más adelante en el procedimiento. No obstante, una parte no podrá ofrecer en evidencia documentos que retuvo de mala fe.
- C. Si de la evaluación inicial, la Compañía de Turismo de Puerto Rico determina que tiene jurisdicción sobre la materia y que se ha identificado adecuadamente al querellado, se continuará con el procedimiento y Secretaría notificará la querella a las partes.

Artículo 57 – Quejas

- A. Toda persona natural o jurídica, guía turístico y/o compañía de excursión guiada o agencia gubernamental que advenga en conocimiento de que cualquier guía turístico y/o compañía de excursión guiada o cualquier persona particular ha infringido o se propone infringir la Ley y el Reglamento podrá solicitar a la Oficina de Servicios y Fiscalización Turística que realice una investigación e inicie los procedimientos que correspondan.
- B. La queja se hará personalmente, por escrito, correo electrónico, facsímile o por cualquier otro medio que la Compañía de Turismo de Puerto Rico provea o legalmente reconocido, y contendrá una relación de los hechos que motivan su queja, información para la adecuada identificación del infractor, y cualquier otra información o documentos de los descritos para la presentación de una querella, si los tuviere disponibles.
- C. La queja no se notificará al querellado, sólo originará un proceso de investigación, por lo que el quejoso no se considerará como parte, sino como testigo de la

Compañía de Turismo de Puerto Rico, en caso de que surja de la investigación que se ha cometido una infracción de la Ley y el Reglamento.

Artículo 58 - Notificación y contestación a la querella

- A. La Secretaría expedirá y notificará por correo al querellado copia de la querella con sus anejos, si alguno, concediendo a este veinte (20) días, contados a partir de la fecha de la notificación de la querella, para presentar su contestación a la misma. De no contestarse la querella dentro del término señalado, se le anotará la rebeldía al querellado, se darán por admitidas las alegaciones y se continuarán los procedimientos sin su participación.

Dicho término podrá ser prorrogado, por justa causa, a solicitud del querellado mediante moción al efecto.

- B. Si cualesquiera o todas las alegaciones de la querella fueren negadas, la contestación deberá hacer constar los hechos en que se basa la parte querellada para negarla.
- C. El original de la contestación deberá estar firmado por el querellado o por su representante debidamente autorizado. A solicitud del querellado, dentro del mencionado término, la Compañía de Turismo de Puerto Rico podrá ampliar el término para la radicación de la contestación.

Artículo 59 - Admisión por la Parte Querellada

Si la parte querellada accediere a lo solicitado y admitiese las alegaciones de la querella u Orden para Mostrar Causa, la Compañía de Turismo de Puerto Rico podrá disponer sumariamente de la misma e imponer los remedios que procedan.

Artículo 60 - Resoluciones y Órdenes Sumarias

Cuando la Compañía de Turismo de Puerto Rico determine, *motu proprio* o a solicitud de parte, que no existe controversia real de hechos, la Compañía de Turismo de Puerto Rico podrá disponer del asunto sumariamente siempre y cuando proceda en derecho. En tal caso, si una de las partes solicitara la reconsideración, se citará a vista en reconsideración, siempre que se establezca la existencia de una controversia real sobre hechos pertinentes.

Artículo 61 – Mediación

- A. La Compañía de Turismo de Puerto Rico podrá, *motu proprio* o a solicitud de parte, con anuencia de la Compañía de Turismo de Puerto Rico, referir la querella a un proceso de mediación, de entender que la controversia es susceptible de resolverse de manera expedita mediante este proceso.
- B. Durante el proceso de mediación, las partes podrán estar representadas por un abogado, disponiéndose que éstas tendrán la obligación de notificar al funcionario autorizado, el nombre, dirección y teléfono de su representante legal.
- C. El funcionario autorizado citará a las partes para que comparezcan a una reunión informal durante la cual el funcionario autorizado deberá promover la solución de la reclamación dentro de un ambiente amigable y de cooperación entre las partes.
- D. De lograrse un acuerdo a través de la negociación, las partes o el funcionario a cargo de la misma, si es solicitado por éstas, presentarán copia del mismo, firmado por ambas partes, en un término de diez (10) días a partir de haberse llegado al acuerdo, para su evaluación por parte de la Compañía de Turismo de Puerto Rico. La Compañía de Turismo de Puerto Rico tendrá la facultad, de aprobar o rechazar el acuerdo sometido.
- E. De no ser posible un acuerdo o estipulación en el término de veinte (20) días, el funcionario determinará si refiere el caso a la División de Procedimientos Adjudicativos o, en los casos en los cuales no se realizó una investigación previa a la mediación, si lo refiere a la División de Fiscalización, o a funcionario competente, para la investigación correspondiente.

Artículo 62 - Responsabilidades del funcionario en casos de mediación

- A. El funcionario autorizado llevará a cabo todas las gestiones que estime pertinentes, encaminadas a resolver las diferencias entre las partes. El funcionario autorizado se limitará a facilitar el logro de acuerdos y no podrá obligar o imponer acuerdo alguno a las partes.
- B. El funcionario autorizado tendrá discreción para establecer el curso de los procedimientos, incluyendo el señalamiento de reuniones entre las partes. Tendrá, además, autoridad para reunirse y comunicarse con cada parte o sus representantes legales, disponiéndose que la información facilitada en tales reuniones y comunicaciones no será divulgada a la otra parte sin la autorización

expresa de la parte que facilita la información. De entenderlo necesario, también podrá requerir que no haya comunicación directa entre las partes o sus representantes legales sin la participación del funcionario autorizado.

- C. De ser solicitado por las partes, el funcionario autorizado podrá redactar el acuerdo que ponga fin o resuelva las diferencias entre éstas.

Artículo 63 - Responsabilidad de las partes a negociar y participar

Las partes serán responsables de proponer acuerdos para resolver las diferencias entre ellas. Deberán, además, presentar los fundamentos, razones o propósitos de cada uno de los acuerdos propuestos.

Artículo 64 – Confidencialidad

- A. El procedimiento de mediación será uno confidencial, con excepción del acuerdo final que pueda resultar del mismo. Tanto el funcionario autorizado, como las partes que participen en el procedimiento, estarán impedidas de divulgar a terceras personas cualquier información relacionada a la mediación, a menos que las partes acuerden lo contrario, y cuenten con la anuencia del funcionario autorizado.
- B. Cualquier documento, expediente u otra información sometida al funcionario autorizado durante el procedimiento de mediación será confidencial, a menos que las partes acuerden lo contrario.
- C. El funcionario autorizado no podrá ser obligado a divulgar los documentos, expedientes, o cualquier otra información sometida ante él, por cualquier parte en un proceso de mediación o en otros procedimientos de arbitraje, ante el foro judicial o en cualquier otro procedimiento. Tampoco podrá ser obligado a testificar con respecto a la mediación en cualquier procedimiento de arbitraje, judicial o de otra naturaleza. Salvo acuerdo en contrario entre las partes, éstas mantendrán la confidencialidad de la mediación y no introducirán evidencia presentada por la otra parte en dicho proceso en otros procedimientos tales como: arbitraje, foro judicial, foro administrativo y otros.
- D. También se verán impedidas de utilizar en cualquier otro procedimiento lo siguiente:

1. Admisiones hechas por cualquiera de las partes durante el procedimiento de negociación.
 2. El hecho de que cualesquiera de las partes se negaron a aceptar una sugerencia o acuerdo del funcionario autorizado.
- E. El procedimiento de mediación será uno privado. El funcionario autorizado podrá excluir de participar en las reuniones o sesiones de mediación aquellas personas que no sean partes en el procedimiento. No se llevará récord grabado, ni estenografiado, ni de naturaleza alguna del procedimiento de mediación.

Artículo 65 - Terminación del Procedimiento de Mediación

El procedimiento de mediación finalizará cuando:

- A. Se otorgue un acuerdo entre las partes.
- B. Una de las partes someta por escrito y con copia a las demás partes, una declaración de que interesa ponerle fin al procedimiento.
- C. El funcionario autorizado presente a la Compañía de Turismo de Puerto Rico una declaración por escrito con copia a las demás partes indicando que sería un esfuerzo fútil el continuar con el procedimiento de mediación.

La declaración del funcionario autorizado deberá ser redactada de manera que de la misma no surja inferencia negativa alguna con respecto a cualquier parte.

Artículo 66 - Presentación del Acuerdo Ante la Compañía de Turismo

Si las partes llegan a un acuerdo durante el procedimiento de mediación, éste tendrá que ser sometido por escrito en un solo documento y firmado por todas las partes ante la Compañía de Turismo de Puerto Rico para su consideración, en la fecha que determine el funcionario autorizado. De ser solicitado por las partes, el funcionario autorizado podrá redactar el acuerdo que ponga fin o resuelva las diferencias entre éstas.

Artículo 67 - Trámite de la querella cuando no se logra un acuerdo mediante el proceso de mediación

- A. En los casos en los cuales no se realizó una investigación, de no lograrse un acuerdo entre las partes, y de considerar la Compañía de Turismo de Puerto Rico que los hechos alegados ameritan ser investigados para la justa solución, ordenará al nivel operacional correspondiente que proceda con la investigación.

- B. Luego de haberse realizado la investigación, (si se hubiese ordenado la misma), la querella se referirá a la División de Procedimientos Adjudicativos, y ésta determinará la acción a seguir. Si se sometiere evidencia de infracciones, la Compañía de Turismo de Puerto Rico podrá emitir un boleto o una orden para que muestre causa por la cual no se le deba sancionar, advirtiéndole a las partes de su derecho a solicitar vista.

PARTE VII. RESOLUCIONES Y PROCEDIMIENTOS ULTERIORES

Artículo 68 - Resoluciones y órdenes finales

- A. Una orden o resolución final deberá ser emitida por la Compañía de Turismo de Puerto Rico dentro de noventa (90) días de concluida una vista o de la presentación por las partes de propuestas sobre determinaciones de hechos y conclusiones de derecho, a menos que este término sea ampliado por la Compañía de Turismo de Puerto Rico por causas justificadas o renunciado por las partes, mediante escrito.
- B. A los fines del cumplimiento de la Ley 38-2017, en cuanto a la ampliación del término consignado para emitir la resolución, podrán ser considerados, entre otros, los siguientes factores para determinar justa causa:
1. Complejidad de la controversia.
 2. Intervención de terceros.
 3. Renuncias de representantes legales.
 4. Diligencia demostrada por las partes.
 5. Suspensiones y transferencias de vistas.
 6. Incomparecencia de testigos.
- C. La orden incluirá y expondrá separadamente determinaciones de hechos, si éstas no se han renunciado, conclusiones de derecho que fundamenten la adjudicación y la disponibilidad del recurso de reconsideración o revisión. Deberá estar firmada por el(la) director(a) de la Oficina de Servicios y Fiscalización Turística o por el funcionario a quien se le delegue esta facultad.
- D. La resolución y orden será notificada a las partes a la brevedad posible por correo ordinario a través de la Secretaría, la cual archivará en autos copia de la

resolución y orden final y de la constancia de la notificación. Notificada la resolución y orden, comenzarán a transcurrir los términos correspondientes.

- E. Una parte no podrá ser requerida a cumplir con una resolución y orden final, a menos que, dicha parte haya sido notificada con copia de la misma.

Artículo 69 – Remedios

Toda resolución puede otorgar un remedio no solicitado por la parte querellante, si éste procede en derecho.

Artículo 70 – Reconsideración

- A. Cualquier persona adversamente afectada por una decisión de la Compañía de Turismo de Puerto Rico en un procedimiento en el cual sea parte, interventor u opositor, podrá presentar una moción de reconsideración dentro del término de veinte (20) días, contados a partir de la fecha de notificación de dicha decisión.
- B. El peticionario notificará a todas las partes con copia de la moción presentada.
- C. En la solicitud de reconsideración se hará constar específicamente los fundamentos en los cuales se basa la solicitud.
- D. La presentación de una solicitud de reconsideración no eximirá a persona alguna, a modo de suspensión o posposición, de la vigencia de la resolución y orden, a menos que medie una orden especial de la Compañía de Turismo de Puerto Rico.
- E. La Compañía de Turismo de Puerto Rico tendrá facultad para conceder o denegar la reconsideración, y para suspender, enmendar o dejar sin efecto su Orden o decisión, sin celebración de una audiencia.
- F. El Oficial Examinador podrá ordenar a cualquier parte en el procedimiento, a expresarse en relación a la moción de reconsideración, dentro del término que estime pertinente.
- G. La Compañía de Turismo de Puerto Rico, dentro de los quince (15) días de haberse presentado una moción de reconsideración, deberá considerarla, bien sea, emitiendo una Orden Interlocutoria o resolviendo la misma en sus méritos. De no actuar dentro del referido término, la misma se entenderá rechazada de plano. Si la rechazare de plano o no actuare dentro de los quince (15) días, el término para solicitar revisión judicial comenzará a correr nuevamente desde

que se notifique dicha denegatoria o desde que expiren esos quince (15) días, según sea el caso.

- H. Si la Compañía de Turismo de Puerto Rico acoge la moción de reconsideración, el término para solicitar revisión judicial empezará a contar, desde la fecha en que se archiva en autos copia de la notificación de la resolución final u orden resolviendo definitivamente la moción de reconsideración.
- I. Una vez acogida la moción de reconsideración, la Compañía de Turismo de Puerto Rico deberá resolverla dentro de los noventa (90) días siguientes a la radicación de la moción. Si la Compañía de Turismo de Puerto Rico dejare de actuar o de tomar alguna acción con relación a dicha moción de reconsideración, perderá jurisdicción sobre la misma y el término de treinta (30) días para solicitar la revisión judicial, empezará a contarse a partir de la expiración de dicho término de noventa (90) días, salvo que por justa causa y dentro de esos noventa (90) días, la Compañía de Turismo de Puerto Rico prorrogue el término para resolver la reconsideración por un período que no excederá de treinta (30) días adicionales

Si la fecha de archivo de la copia de la notificación de la orden o resolución es distinta a la del depósito en el correo, el término se contará a partir de la fecha del depósito en el correo.

- J. Si se determina la celebración de una vista para dilucidar la moción de reconsideración, la notificación para la celebración de la misma deberá especificar qué aspectos de la reconsideración han de ser revisados, o si el caso se verá en su totalidad.
- K. Si se ordenare la celebración de una nueva audiencia, la Compañía de Turismo de Puerto Rico no recibirá en la misma otra evidencia que no sea:
 - 1. Evidencia material recientemente descubierta y que no pudo ser obtenida mediante el empleo de razonable diligencia para su utilización en la audiencia anterior.
 - 2. Evidencia que ha quedado disponible únicamente después de la fecha en que se celebró la audiencia original.
- L. Si se concediere la nueva audiencia, la Compañía de Turismo de Puerto Rico resolverá sobre la misma dentro del término de noventa (90) días a partir de la celebración de la vista.

Artículo 71 - Revisión Judicial

- A. La moción de reconsideración será un requisito de carácter jurisdiccional para poder solicitar la revisión judicial ante el Tribunal de Apelaciones.
- B. Cualquier parte que resultare adversamente afectada por la decisión final de la Compañía de Turismo de Puerto Rico, podrá presentar una solicitud de revisión en la sala correspondiente del Tribunal de Apelaciones de Puerto Rico dentro de los treinta (30) días siguientes a:
 - 1. La expiración del término de noventa (90) días que tiene la Compañía de Turismo de Puerto Rico para tomar acción con relación a una moción de reconsideración, si ésta hubiese sido acogida, y si la Compañía de Turismo de Puerto Rico hubiera dejado de tomar acción alguna, salvo que el Tribunal, por justa causa autorice a la Compañía de Turismo de Puerto Rico una prórroga para resolver por un tiempo razonable; o
 - 2. La fecha en que se archive en autos copia de la notificación de la Orden de la Compañía de Turismo de Puerto Rico resolviendo definitivamente la moción de reconsideración; o
 - 3. La fecha en que la moción de reconsideración sea rechazada de plano, al transcurrir los quince (15) días de haberse presentado esta, y la Compañía de Turismo de Puerto Rico no actuó o tomo acción alguna respecto a la reconsideración.
- C. Será obligación de la parte que solicite revisión judicial notificar con copia de dicho escrito a la Compañía de Turismo de Puerto Rico a través de la Secretaría.
- D. El costo de transcripciones, copias y certificaciones del expediente administrativo será sufragado a la Compañía de Turismo de Puerto Rico por aquella parte que haya radicado la solicitud de revisión, de acuerdo a las normas establecidas por la Compañía.

Artículo 72 – Reapertura o Relevó

- A. Cuando el interés público lo requiera, la Compañía de Turismo de Puerto Rico podrá discrecionalmente reabrir un procedimiento en el que se haya emitido una Resolución final.

B. Mediante moción debidamente juramentada, cualquier parte en un procedimiento final y firme podrá solicitar que la Compañía de Turismo de Puerto Rico reabra un procedimiento por los siguientes fundamentos:

1. Descubrimiento de evidencia esencial que no estuvo disponible en el procedimiento original.
2. Evidencia material recientemente descubierta y que no pudo ser obtenida mediante el empleo de razonable diligencia, para uso en el procedimiento original.
3. Cualquier otro fundamento que justifique la concesión del remedio solicitado.

Artículo 73 - Errores de forma

Los errores de forma en las resoluciones o en el expediente, y los que aparezcan en el mismo por inadvertencia u omisión, podrán corregirse por la Compañía de Turismo de Puerto Rico en cualquier tiempo, a su propia iniciativa, o a solicitud de cualquier parte. Durante la tramitación de una revisión podrán corregirse dichos errores antes de elevar el expediente al Tribunal. Tal corrección será notificada a las partes.

PARTE VIII. DISPOSICIONES FINALES

Artículo 74. Persona a cargo de implementar este Reglamento

La Compañía de Turismo de Puerto Rico asignará empleados competentes y capacitados para asegurar el cumplimiento a las disposiciones de este Reglamento, que estarán debidamente autorizados a emitir notificaciones sobre las infracciones que con relación al mismo se cometan y denunciar a los infractores ante los foros administrativos y/o judiciales que correspondan.

Artículo 75 - Facultades generales delegadas al Director(a) de la Oficina de Servicios y Fiscalización Turística

- A. Se delega al Director(a) de la Oficina de Servicios y Fiscalización Turística la facultad de disponer y adjudicar casos, controversias, peticiones, autorizaciones, y asuntos sujetos a la jurisdicción de la Compañía de Turismo de Puerto Rico, imponer multas, sanciones, y conceder daños, emitir cualquier orden, disposición,

carta circular, o resolución, de tomar juramentos y designar al Recaudador y los Recaudadores Auxiliares, que sean necesarios para la implementación de la Ley y el Reglamento. Los poderes delegados aquí conferidos no implican limitación de los mismos, entendiéndose que podrá ejercer todos aquellos deberes o facultades que sean necesarios para asegurar su cumplimiento y lograr sus propósitos y objetivos. El (La) Director(a) de la Oficina de Servicios y Fiscalización Turística será responsable de la ejecución de este Reglamento, por sí o a través de los funcionarios y empleados de la Oficina de Servicios y Fiscalización Turística o de la Compañía de Turismo de Puerto Rico, para su cumplimiento, incluyendo a las Oficinas Regionales de la Oficina de Servicios y Fiscalización Turística que en su momento pueda crear la Compañía de Turismo de Puerto Rico.

Artículo 76 - Facultades generales delegadas a los Oficiales Examinadores

- A. La Compañía de Turismo de Puerto Rico podrá nombrar empleados para fungir como Oficiales Examinadores dentro de la Oficina de Servicios y Fiscalización Turística, quienes tendrán las facultades expresadas en el apartado (c) de este artículo.
- B. El (La) directora(a) de la Oficina de Servicios y Fiscalización Turística podrá, por orden, asignar o referir cualquier asunto a uno o más empleados u Oficiales Examinadores que serán designados en dicha Orden, quienes tendrán las facultades expresadas en el apartado (c) de este artículo.
- C. Los Oficiales Examinadores tendrán autoridad para:
 - 1. Tomar juramentos y declaraciones.
 - 2. Expedir citaciones.
 - 3. Recibir evidencia pertinente y dictaminar sobre ella.
 - 4. Tomar o hacer tomar deposiciones.
 - 5. Reglamentar el curso de la audiencia.
 - 6. Suspender la audiencia durante la celebración de la misma, por justa causa.
 - 7. Celebrar conferencias para la simplificación de cuestiones mediante el consentimiento de las partes.
 - 8. Disponer de instancias procesales o asuntos similares.
 - 9. Recomendar decisiones.

10. Emitir decisiones y resoluciones finales en todos los casos y asuntos que les sean delegados por el(la) Director(a) de la Oficina de Servicios y Fiscalización Turística. En estos casos, las mociones de reconsideración serán atendidas por el Director de la Oficina de Servicios y Fiscalización Turística.
- D. Cualquier empleado designado de la Compañía de Turismo de Puerto Rico podrá presidir una audiencia o investigación y tendrá las mismas facultades dispuestas en el apartado (c) de este Artículo para Oficiales Examinadores.

Artículo 77– Aranceles

- A. Las personas, guías turísticos y/o compañía de excursión guiada que requieran cualquier tipo de servicio, gestión o trámite ante la Compañía de Turismo de Puerto Rico pagarán el arancel correspondiente al mismo, en la Oficina de Servicios y Fiscalización Turística de la Compañía de Turismo de Puerto Rico, cuyas cantidades se establecerán mediante resolución, orden administrativa o carta circular.
- B. Las agencias y demás instrumentalidades del Gobierno de Puerto Rico estarán exentos del pago de los derechos por concepto de fotocopias.
- C. El (La) Director(a) de la Oficina de Servicios y Fiscalización Turística establecerá mediante resolución, orden o carta circular los aranceles que habrán de pagarse por los servicios, gestiones o trámites ante dicha Área.
- D. El (La) Director(a) de la Oficina de Servicios y Fiscalización Turística tendrá la facultad de aumentar los aranceles hasta un dos por ciento (2%) anual. Disponiéndose, que de no decretarse un aumento en algún año o decretarse un aumento menor al dos por ciento (2%), el Director de la Oficina de Servicios y Fiscalización Turística podrá decretar un aumento por el por ciento que corresponda al año en curso y el por ciento que no se haya impuesto anteriormente, de manera que los aranceles podrán ser aumentados hasta un máximo de un diez por ciento (10%) en un período de cinco (5) años.

Artículo 78 - Reservas

La Compañía de Turismo de Puerto Rico se reserva el derecho de realizar evaluaciones esporádicas y al azar de los servicios brindados por cualquier guía turístico certificado.

Artículo 79 - Interpretación

- A. Las disposiciones de este Reglamento se interpretarán en forma liberal para lograr una solución rápida, justa y económica y para garantizar el debido procedimiento de ley en todo proceso administrativo instado ante la Compañía de Turismo de Puerto Rico.
- B. Los términos establecidos en el presente Reglamento para que la Compañía de Turismo de Puerto Rico actúe con relación a alguna petición, querella o procedimiento que se ventile ante ella, podrán ser ampliados por justa causa.
- C. En caso de discrepancia entre el texto en español y su traducción al inglés, prevalecerá el texto en español.
- D. La Compañía de Turismo de Puerto Rico podrá emitir determinaciones administrativas para clarificar e interpretar las disposiciones de la Ley y de este Reglamento, en armonía con los fines y propósitos aquí establecidos, con la política pública y planes estratégicos de la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la política pública del Gobierno de Puerto Rico.
- E. Ninguna de las disposiciones contenidas en este Reglamento se entenderá en forma alguna en el sentido de restringir o limitar los poderes generales o inherentes de la Compañía de Turismo de Puerto Rico, la que se reserva la facultad de dictar cualesquiera órdenes que estimare pertinentes en relación con la reglamentación de los servicios y labores de los guías turísticos en el Gobierno de Puerto Rico y con el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Reglamento siempre que ello fuere necesario y conveniente al interés público.
- F. Según se establece en el Art. 5 (b) de la Ley Núm. 141-2018, "Ley de Ejecución del Plan de Reorganización del Departamento de Desarrollo Económico y Comercio de 2018", una vez el Secretario del Departamento de Desarrollo Económico y Comercio ("Departamento") emita la Certificación correspondiente al Gobernador y a la Asamblea Legislativa indicando que se cumplió con el proceso de transición de la Compañía de Turismo de Puerto Rico, entonces la Compañía

de Turismo de Puerto Rico pasará a ser una de los organismos de gobierno consolidados bajo el Departamento, y se sustituirá en este Reglamento, en todas sus instancias, la referencia a la "Compañía de Turismo de Puerto Rico" por "Oficina de Turismo". Asimismo, toda referencia en este Reglamento a la Oficina de Servicios Turísticos o títulos de puestos, se sustituirá por el nombre, título u oficina que el Departamento determine al momento de la consolidación.

- G. Las palabras y frases usadas en este Reglamento se interpretarán, según el significado sancionado por el uso común y corriente, salvo que de su contexto surja otro significado.
- H. Cuando así lo justifique su uso, se entenderá que toda palabra usada en tiempo presente incluye también el pasado y futuro, el singular también incluye el plural; y el masculino incluye el femenino y el neutro, y viceversa.
- I. Salvo que se indique lo contrario o que de su contexto surja otro significado, los términos, vocablos, frases y definiciones incluidas en cualquier legislación y reglamentación aplicable a la profesión de guía turístico serán de aplicación a este Reglamento.
- J. Salvo que de su contexto surja otro significado, deberá entenderse que los términos "autorización", "certificación" y "permiso" son sinónimos.

Artículo 80 - Separabilidad

Si cualquier disposición de este Reglamento fuese declarada ilegal o inconstitucional por sentencia final y firme de un tribunal, tal declaración o sentencia no se aplicará a las demás disposiciones de este Reglamento y a tal fin se entenderá que estas son separables y como si hubiesen sido adoptadas independientemente de cualquiera que se declare ilegal o inconstitucional.

Artículo 81 - Cláusula derogatoria

Este Reglamento deroga el "Reglamento para la Certificación de Guías Turísticos en Puerto Rico" de 16 de mayo de 2013 (Reglamento Núm. 8360), así como toda norma, resolución, circular o comunicación anterior que esté en conflicto con las disposiciones aquí contenidas.

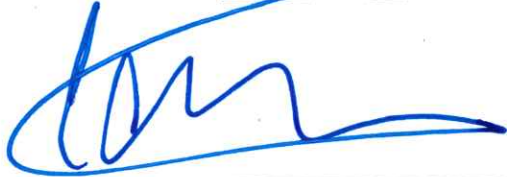
Artículo 82 - Enmiendas

Este Reglamento podrá ser enmendado solamente conforme al procedimiento establecido en la Ley Núm. 10-1970, y en la Ley Núm. 38-2017.

Artículo 83 – Vigencia

Este Reglamento comenzará a regir treinta (30) días después de su radicación en la Secretaría del Departamento de Estado de Puerto Rico y en la Biblioteca Legislativa, conforme dispone la Ley Núm. 38-2017, según enmendada.

ADOPTADO EN SAN JUAN, PUERTO RICO POR LA COMPAÑÍA DE TURISMO DE
PUERTO RICO EL 7 DE junio DE 2019.



Carla Campos Vidal
Directora Ejecutiva
Compañía de Turismo de Puerto Rico



Manuel Laboy Rivera
Presidente
Junta de Directores
Compañía de Turismo de Puerto Rico