

Num. 5080 5080  
 Fecha 1er. de junio de 1994 3:53 p.m.  
 Aprobado: BALTHASAR CORRADO DEL RIO

Secretario de Estado  
 Por: Raúl de la Perla  
 Secretaria Auxiliar de Estado

**INDICE**

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

Preámbulo.....1

Capítulo I.....2

Disposiciones Generales.....2

    Artículo 1. Título.....2

    Artículo 2. Autoridad Legal.....2

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

    Artículo 4. Definiciones.....2

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

    Artículo 6. Requisitos Operacionales.....6

    Artículo 7. Requisitos Físicos.....8

    Artículo 8. Servicios.....13

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

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

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

    Artículo 12. Guías Operacionales.....15

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

    Artículo 14. Procedimiento Adjudicativo.....15

    Artículo 15. Separabilidad.....29

    Artículo 16. Derogación.....29

    Artículo 17. Enmiendas.....29

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

Capítulo II.....30

    Guías Operacionales.....30

        Artículo 1. Propósito.....30

        Artículo 2. Areas Privadas.....30

        Artículo 3. Areas Públicas.....32

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

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

        Artículo 6. Servicios.....40

Capítulo III.....	41
Paradores de Puerto Rico.....	41
Artículo 1. Propósito.....	41
Artículo 2. Requisitos de Admisión del Programa de Paradores de Puerto Rico.....	42
Artículo 3. Trámite para Solicitar Admisión.....	46
Artículo 4. Evaluación de Solicitud.....	47
Artículo 5. Requisitos una vez Admitidos al Programa.....	49
Artículo 6. Beneficios del Programa.....	53
Artículo 7. Responsabilidades de la Compañía.....	53
Artículo 8. Exclusión del Programa.....	58
Capítulo IV.....	58
Villas Turísticas.....	58
Artículo 1. Propósito.....	58
Artículo 2. Requisitos Físicos.....	58
Artículo 3.....	60
Artículo 4.....	61
Capítulo V.....	61
Casas de Huespedes.....	61
Artículo 1. Clasificación.....	61
Artículo 2. Propósito.....	61
Artículo 3. Registro.....	61
Artículo 4. Requisitos Físicos.....	62
Artículo 5. Requisitos Operacionales.....	64
Capítulo VI.....	64
Hoteles.....	64
Artículo 1. Aplicación.....	64
Artículo 2. Requisitos Físicos.....	64
Artículo 3. Requisitos Operacionales.....	65
Artículo 4. Responsabilidad.....	66
Aprobación del Gobernador de Puerto Rico, Presidente Junta de Directores y Director Ejecutivo de la Compañía.....	67

## PREAMBULO

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

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

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

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

## CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

5080

Artículo 1 - Título

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

Artículo 2 - Autoridad Legal

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

Artículo 3 - Propósito del Reglamento

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

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

Artículo 4 - DefinicionesA. Compañía:

Compañía de Turismo de Puerto Rico.

B. Director:

Director Ejecutivo de la Compañía.

C. Zona Metropolitana:

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

D. Casa de Huéspedes:

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

E. Habitaciones:

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

F. Hospedería:

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

G. Hotel:

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

H. Huésped:

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

- 1) inquilinos, independientemente de la forma de contrato de arrendamiento, si lo hubiere.
- 2) cualquier persona que entre en el predio de un hotel con la intención de ser un huésped, habiéndose o no convertido en dicho huésped.
- 3) todas las personas que se encuentren en el predio de un Parador con el propósito de disfrutar de las instalaciones de recreación y diversión provistas, tales como restaurantes, piscinas, barras, tiendas y establecimientos similares.

I. Parador:

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

1) Parador Ciudad:

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

2) Parador Montaña:

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

3) Parador Playa:

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

información relacionada con deportes acuáticos.

J. Villas Turística:

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

Artículo 5 - Solicitud de Endoso o Ingreso al Programa Promocional

- A. Cuando no se disponga lo contrario, el solicitante radicará su solicitud por correo o personalmente a la atención del Director Ejecutivo o su representante autorizado en la cual hará constar su ubicación, capacidad de alojamiento y otras instalaciones, nombre de los dueños y administradores, política de cancelación y cualquier otra información que la Compañía le requiera.
- B. En un plazo no mayor de cuarenta y cinco (45) días calendario a partir del recibo de la solicitud, la Compañía evaluará la misma, inspeccionará el establecimiento y cotejará el cumplimiento con los requisitos exigidos por este Reglamento y las leyes aplicables.
- C. La Compañía notificará, por escrito, el resultado de la inspección, en la cual detallará las deficiencias encontradas y sugerencias tendientes a corregir las mismas, otorgando un tiempo razonable para correcciones.
- D. Notificada una denegación a la solicitud de endoso para el programa promocional, o aceptándola condicionalmente, el propietario o administrador podrá solicitar los remedios concedidos en conformidad con el Artículo 14 de este capítulo.

Artículo 6 - Requisitos Operacionales

- A. La hospedería presentará aquellas certificaciones gubernamentales requeridas por la Compañía tales como: Permiso de Uso; Patente Municipal; Endoso del Servicio de Bomberos; Licencia de Bebidas Alcohólicas; Certificado de Establecimiento Público o Licencia Sanitaria.
- B. Toda hospedería habrá de cumplir fielmente con las disposiciones que surgen de la Ley Núm. 85 de 23 de junio de 1956, según enmendada, mejor conocida como la Ley de Hosteleros, así como con cualquier otra ley, reglamento o medida que regule las actividades o servicios turísticos.
- C. La planta física y el equipo de las hospederías serán inspeccionadas por personal autorizado por la Compañía de Turismo de Puerto Rico quienes redactarán un informe, copia del cual les será enviado. Las inspecciones serán realizadas en horas y días laborables y en ellas se velará por el cumplimiento de la legislación aplicable y porque el establecimiento se encuentre en buena condición de mantenimiento, seguridad y limpieza.
- D. En cada hospedería se conservará por el término prescrito por ley un registro debidamente foliado, en el cual se inscribirá el nombre y dirección de todos los huéspedes, e indicará su fecha de llegada y salida. Además, habrá de enviar mensualmente a la Oficina de Estadísticas de la Compañía una relación total de huéspedes que se registren durante el mes, el número de habitaciones alquiladas por día y por mes y la procedencia del origen geográfico de dichos huéspedes, así como la tarifa promedio mensual, ingreso por concepto de ventas de bebidas y alimento, además del número de empleados a razón mensual.



- E. El alquiler de las habitaciones o unidades, según sea el caso, se establecerá a base de una tarifa diaria.
- F. La hospedería habrá de garantizar toda reservación confirmada. En caso de no cumplir con las instalaciones o servicios ofrecidos, devolverá la totalidad del dinero dejado o comprometido como depósito. Ante situaciones de sobreventa de habitaciones será responsabilidad del hostelero conseguir al huésped una habitación de la misma o mejor categoría a la reservada y proveer el traslado.
- G. Anterior al comienzo de cada temporada, la hospedería someterá al Director de Promoción y Mercadeo las tarifas a ser cobradas en cada habitación y cualquier cargo adicional a éstas.
- H. Las hospederías presentarán facturas a sus huéspedes antes de cobrarlas. Dichas facturas desglosarán los diversos servicios prestados. No se permitirán facturas con fórmulas ambiguas o englobadas.
- I. Deberá mantener la hospedería una póliza de responsabilidad pública con una cubierta mínima de \$500,000.00, salvo otra cantidad se disponga en la hospedería en particular.
- J. Los dueños u operadores o ambos de las hospederías, deberán gozar de solvencia económica y buena reputación moral, profesional y de crédito.
- K. Las hospederías deberán diligenciar adecuadamente las querellas presentadas por sus huéspedes, visitantes o aquellas referidas por la Compañía. Presentarán evidencia a la Compañía de la solución o diligenciamiento adecuado para resolver la situación.

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

Artículo 7 - Requisitos Físicos

- A. La planta física, las instalaciones, el mobiliario y demás equipo y enseres estarán sujetos a la inspección y aprobación de la Compañía.
- B. Los espacios públicos, se mantendrán limpios y atractivos y con mobiliario, accesorios y equipo de calidad, buena apariencia y comodidad.

Cumplirán, asimismo, con los siguientes requisitos:

- 1) Mantendrán atractivos, limpios e iluminados adecuadamente los accesos, jardines, estacionamientos y zonas o rotulaciones exteriores e interiores de uso común.
- 2) Toda instalación de rótulos en las hospederías deberá cumplir previamente con la aprobación de la Compañía y cualquier otra agencia de gobierno que tenga inherencia sobre la reglamentación de rótulos y estética ambiental.
- 3) Tendrá un área específica para los desperdicios sólidos, con cestos o cajas de metal con tapas. Estarán ubicados de manera que no desvirtúe la estética del establecimiento y deberán ser fáciles de limpiar y mantener en buenas condiciones.
- 4) Instalarán los acondicionadores de aire, calentadores de agua y otros equipos, cualquiera que sea su sistema de

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

- 5) Eliminarán las aguas residuales a través de la red de alcantarillado público y, de no existir ésta, mediante un sistema eficaz ajustado a las normas sanitarias vigentes.
- 6) Tendrán, de acuerdo al número de clientes y empleados, servicios sanitarios para damas y caballeros, en las áreas de uso común. Dichos servicios sanitarios tendrán excusados, lavabos y, en el de los hombres, urinales.
- 7) El área de recepción incluirá, entre otros: centro de registro e información de correspondencia y mensajes; instalaciones sanitarias para damas y caballeros y caja de seguridad, de no proveerse en otro lugar conveniente.
- 8) Estacionamiento, conforme a la reglamentación promulgada por la Junta de Planificación de Puerto Rico y aplicable a hospederías ubicadas en zona urbana. Disponiendo que, en aquellos casos en que existan circunstancias extraordinarias que lo ameriten el Director podrá, discrecionalmente, y luego de una determinación a esos efectos, eximir a la hospedería de dicho requisito. Aquellas hospederías ubicadas en zona rural deberán proveer un (1) espacio de estacionamiento por cada dos (2) habitaciones más un (1) espacio de estacionamiento por cada mesa del comedor o restaurante, a menos que hayan instalaciones

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

- 9) Zonas de carga y descarga.
  - 10) Oficinas administrativas, las cuales, dependiendo del tamaño de la hospedería, tendrán lugar para almacenamiento de equipaje.
  - 11) Cuando sea permitido por este Reglamento, el comedor o restaurante guardará proporción con el número de habitaciones o con los servicios a ofrecerse a huéspedes y usuarios.
  - 12) En las áreas de comedor y cuando este Reglamento permita disponer de instalaciones de barra, ésta se mantendrá separada visual o físicamente de la primera.
  - 13) Aquellas hospederías que tengan piscina para uso de sus huéspedes deberán mantenerla y operarla de acuerdo con los más altos niveles sanitarios. La piscina deberá ser construída en tal forma que provea seguridad para los huéspedes y deberá mantenerse en una forma higiénica en todo momento. El suministro de agua para la piscina deberá ser de una fuente segura y sanitaria y el agua en la piscina será protegida por el diseño y operación de equipo contra contaminación. En lugares visibles se colocarán las reglas de uso y seguridad.
  - 14) Toda hospedería que tenga acceso directo con la playa deberá cooperar en el mantenimiento y limpieza de ésta.
- C. Las hospederías que dispongan de instalaciones de cocina para servicio al público en general, cumplirán con los

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

- 1) Las paredes, plafones y pisos en la cocina serán de material impermeable sin roturas o lugares ásperos, en forma tal que facilite su limpieza. Para los pisos usarán losetas de "quarry" sin ser vidreadas o esmaltadas, antirresbaladizas e impermeables y, para las paredes, losetas o superficies lisas, que no acumulen sucio ni grasa. Las ventanas y puertas que den acceso al comedor estarán protegidas por telas metálicas.
- 2) La cocina tendrá, tomando en cuenta el tipo de negocio, el siguiente equipo: horno, estufa, refrigerador para guardar productos lácteos, congelador y mesa para descongelamiento de alimentos, extintores, extractores y cestos con bolsas para la basura; tendrá, además, ventilación e iluminación adecuada.
- 3) Todas las neveras y congeladores estarán en buen estado de funcionamiento. Las parrillas de los hornos serán de aluminio, acero o algún metal inoxidable.
- 4) Tendrán maquinaria para lavar los utensilios de mesa usados en el servicio de alimentos, o en la alternativa, usarán un procedimiento de iguales condiciones sanitarias para el que utilizarán agua caliente y aquellos detergentes que aseguren utensilios libre de gérmenes.
- 5) Los almacenes de la cocina estarán provistos de tablillas y anaqueles elevados, por lo menos un pie (1") sobre el nivel del piso. Proveerán, además, un lugar o lugares, inaccesible a sabandijas y animales, para

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

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

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

- d) Agua corriente, caliente y fría, a toda hora
- e) Iluminación y espejo
- f) Anaquel para objetos de tocador
- g) Agarradera de seguridad en la bañera o ducha
- h) Alfombra de baño
- i) Jabón de baño
- j) Papel sanitario
- k) Cesto para basura
- l) Toallas de baño y de manos

12) Colchas

Artículo 8 - Servicios

A. Las hospederías ofrecerán los siguientes servicios:

- 1) Contratar una cantidad razonable de empleados para ofrecer servicios adecuados de limpieza y recepción.
- 2) Atender de manera amable, eficiente y diligente los requerimientos o necesidades de cada huésped, asegurando el disfrute de su estadía.
- 3) Recibir, guardar y entregar a los huéspedes su equipaje, correspondencia y mensajes, cumpliendo en lo posible, los encargos de estos.
- 4) Tener preparadas y limpias las habitaciones al momento de ser ocupadas y durante la estadía del huésped.
- 5) Reemplazar la ropa blanca utilizada por el huésped.
- 6) Proveer instalaciones para el lavado y planchado bien en el mismo establecimiento o mediante una empresa especializada (laundry).

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

- 7) Proveer un teléfono privado en cada habitación o, en su defecto, teléfonos públicos en las áreas comunes.
- 8) Mantener información actualizada sobre excursiones, actividades de entretenimiento y lugares de interés turístico.
- 9) Mantener lista de médicos y hospitales de fácil localización en caso de emergencia.
- 10) Tener un botiquín de primeros auxilios.
- 11) Permitir libre acceso y salida a los huéspedes.

Artículo 9 - Medidas de Seguridad

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

- 1) Diligenciarán con el Negociado de Prevención de Incendios una visita periódica y rutinaria. Copia de la inspección será enviada a la Compañía dentro del término de cinco (5) días de haber recibido el informe de dicha Agencia.
- 2) Adiestrarán a sus empleados para que éstos reconozcan e informen sobre cualquier actividad, persona u objeto que pueda amenazar la seguridad de los clientes.
- 3) Tendrán cerraduras o pestillos interiores en las puertas de entrada y salida de las habitaciones, así como en aquellas puertas que las comuniquen entre sí; además, tendrán un ojo mágico, una cadena u otro aditamento de naturaleza similar que garantice la seguridad de los huéspedes.
- 4) Identificarán todas las habitaciones mediante un número o símbolo que figurará en el exterior de la puerta de entrada.



Artículo 10 - Instalaciones para Personas con Impedimentos

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

Artículo 11 - Expedición de Certificación

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

Artículo 12 - Guías Operacionales

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

Artículo 13 - Violación al Reglamento

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

Artículo 14 - Procedimiento Adjudicativo

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

**A. De emergencia**

- 1) La Compañía podrá usar procedimientos adjudicativos de emergencia en una situación en que exista un peligro inminente para la salud, seguridad y bienestar público o que requiera acción inmediata de la agencia.
- 2) La Compañía podrá tomar solamente aquella acción que sea necesaria dentro de las circunstancias descritas en el párrafo 1 que precede y que justifique el uso de una adjudicación inmediata.
- 3) La Compañía emitirá una orden o resolución que incluya una concisa declaración de las determinaciones de hecho, conclusiones de derecho y las razones de política pública que justifican la decisión de la Agencia de tomar acción específica.
- 4) La Compañía deberá dar aquella notificación que considere conveniente a las personas que sean requeridas a cumplir con la orden o resolución. La orden o resolución será efectiva al emitirse.
- 5) Después de emitida una orden o resolución de conformidad con este apartado, la Compañía deberá proceder prontamente a completar cualquier procedimiento que hubiese sido requerido, si no existiera un peligro inminente.

**B. Formal**

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

Artículo bajo el cual se salvaguardarán los siguientes derechos:

- a) Derecho a notificación oportuna de los cargos, querellas o reclamos en contra de una parte.
  - b) Derecho a presentar evidencia.
  - c) Derecho a que la decisión sea tomada a base del expediente.
- 2) Información requerida al presentar querella
- a) Querellas originadas por la Compañía:  
La Compañía podrá radicar querellas ante su foro administrativo, por infracciones a las leyes o reglamentos que administra.  
La querella contendrá:
    - 1) Nombre y dirección postal del querellado o, en su defecto, la dirección residencial.
    - 2) Hechos constitutivos de la infracción.
    - 3) Disposiciones legales o reglamentarias alegadamente infringidas o incumplidas.
    - 4) Multa, sanción o remedio que se solicita.
    - 5) Nombre y firma del querellante y puesto que ocupa.
  - b) Querellas radicadas por personas ajenas a la Compañía:  
El promovente de una acción ante la Agencia deberá incluir la siguiente información al formular la querella.
    - 1) Nombre y dirección postal de las partes o en su defecto la dirección residencial

- 2) Hechos constitutivos de la infracción.
- 3) Referencia a las disposiciones legales aplicables, si se conocen.
- 4) Multa, sanción o remedio que se solicita
- 5) Nombre y firma del querellante y puesto que ocupa.

#### C. Funcionarios de Adjudicación

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

#### D. Solicitud de Intervención en el Procedimiento Adjudicativo

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

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

- a) Que el interés del solicitante pueda ser afectado adversamente por el procedimiento adjudicativo.
- b) Que no existan otros medios en derecho para que el solicitante pueda proteger adecuadamente su interés.
- c) Que el interés del solicitante ya esté representado adecuadamente por las partes en el procedimiento.
- d) Que la participación del solicitante pueda ayudar razonablemente a preparar un expediente más completo del procedimiento.
- e) Que la participación del solicitante pueda extender o dilatar excesivamente el procedimiento.
- f) Que el solicitante represente o sea portavoz de otros grupos o entidades de la comunidad.
- g) Que el solicitante pueda aportar información, pericia, conocimientos especializados o asesoramiento técnico que no estaría disponible de otro modo en el procedimiento.
- h) Cualquier otro factor o conjunto de factores que demuestre que el interés del solicitante no es legítimo.

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

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

E. Conferencia con Antelación a la Vista

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

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

- 1) En todos los procedimientos adjudicativos tanto la parte querellante, como la querellada, podrá utilizar los mecanismos de descubrimiento de prueba. No obstante, el funcionario que presida la vista determinará los mecanismos disponibles a las partes en el procedimiento.
- 2) La Compañía podrá emitir citaciones para la comparecencia de testigos; órdenes para la producción de documentos, materiales u otros objetos; y órdenes protectoras, conforme a las Reglas de Procedimiento Civil.
- 3) En caso de incumplimiento de una orden o requerimiento emitido al amparo del inciso 2

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

G. Notificación de la Vista

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

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

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

H. Rebeldía

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

I. Solicitud para Vista Privada

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

J. Suspensión de Vista Señaladas

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

K. Procedimiento Durante la Vista

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



- 2) El funcionario que presida la vista, dentro de un marco de relativa informalidad, ofrecerá a todas las partes la extensión necesaria para una divulgación completa de todos los hechos y cuestiones en discusión, la oportunidad de responder, presentar prueba y argumentar, conducir contrainterrogatorio y someter prueba de refutación, excepto según haya sido restringida o limitada por las estipulaciones en la conferencia con antelación a la vista.
- 3) El funcionario que presida la vista podrá excluir aquella prueba que sea impertinente, inmaterial, repetitiva o inadmisibles por fundamentos constitucionales o legales basados en privilegios evidenciarios reconocidos por los tribunales de Puerto Rico.
- 4) El funcionario que presida la vista podrá tomar conocimiento oficial de todo aquello que pudiera ser objeto de conocimiento judicial en los tribunales de justicia.
- 5) Las Reglas de Evidencia no serán aplicables a las vistas administrativas, pero los privilegios fundamentales de evidencia se podrán utilizar para lograr una solución rápida, justa y económica del procedimiento.
- 6) El funcionario que presida la vista podrá conceder a las partes un término de quince (15) días después de concluir la misma, para la presentación de propuestas sobre determinaciones de hechos y conclusiones de derecho. Las partes podrán voluntariamente renunciar a que se declaren las determinaciones de hecho.
- 7) Todo caso sometido a un procedimiento adjudicativo deberá ser resuelto dentro de un

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

L. Ordenes y Resoluciones Finales

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

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

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

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

M. Reconsideración

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

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

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

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

**N. Terminación del Procedimiento**

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

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

O. Secretaría y Expediente

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

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

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

presidió la vista no tenga facultades de adjudicar.

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

P. Revisión Judicial

- 1) Aplicabilidad

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

- 2) Término para Radicar la Revisión

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