

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, establece en su Artículo 175 Parágrafo I numeral 4, que es atribución de los de las Ministras y Ministros del Estado Plurinacional de Bolivia dictar normas administrativas en el ámbito de su competencia.

Que, el artículo 232 de la Constitución Política del Estado determina que la administración pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

Que, el artículo 298, parágrafo II, numeral 37 de la Constitución Política del Estado establece como competencia exclusiva del nivel central de Estado las Políticas Generales de Turismo.

Que, el artículo 337, parágrafo I de la Constitución Política del Estado, señala que el turismo es una actividad económica estratégica que deberá desarrollarse de manera sustentable para lo que tomará en cuenta la riqueza de las culturas y el respeto al medio ambiente.

Que, la Ley N° 031, Ley Marco de Autonomías y Descentralización "Andrés Babiáñez", en su Artículo 95, parágrafo I, señala que de acuerdo a la competencia del Numeral 37 del Parágrafo II, Artículo 298, de la Constitución Política del Estado, el nivel central del Estado tendrá las siguientes competencias exclusivas: *Elaborar las políticas generales y el régimen de turismo, Velar por la defensa de los derechos de los usuarios de servicios turísticos y de los prestadores de servicios legalmente establecidos, autorizar y supervisar a las operadoras de servicios turísticos, la operación de medios de transporte aéreo con fines turísticos, así como las operaciones de medios de transporte terrestre y fluvial cuyo alcance sea mayor a un departamento.*

Que, la Ley N° 292, Ley General de Turismo "BOLIVIA TE ESPERA", en su artículo 2, determina que las disposiciones de la presente Ley se aplican a todas las actividades públicas, privadas, mixtas y comunitarias relacionadas al turismo en territorio nacional, de acuerdo a la normativa vigente.

Que, la Resolución Ministerial N° 021/2016, de fecha 14 de enero 2016, en su Artículo 1ro Aprueba los Módulos Técnicos de Categorización para Prestadores de Servicios Turísticos.

Que, la Resolución Ministerial N° 243/2017, de fecha 23 de agosto 2017, en su Artículo 1ro, Aprueba el Reglamento Específico para el Sistema de Registro, Categorización, Certificación y Actualización de prestadores de Servicios Turísticos – SRCC.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe Técnico MDCyT/VMT/DGCAT/INF – N° 124/2018 de 25 de septiembre de 2018, emitido por la Dirección General de Control a la Actividad Turística dependiente del Viceministerio de Turismo, justifica la pertinencia de la aprobación del Reglamento Específico de Servicios Gastronómicos Turísticos.

Que, el Informe Jurídico MDCyT/DGAJ/UAJ/N° 536/2018 de 26 de septiembre de 2018, emitido por la Unidad de Análisis Jurídico de la Dirección General de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Culturas y Turismo, señala que el Reglamento Específico de Servicios Gastronómicos Turísticos, se constituirán en un instrumento que promueva la legalidad y permita implementar los mecanismos operativos de funcionamiento y control a los Prestadores de Servicios Turísticos, en todas sus categorías y clasificaciones, en el Estado Plurinacional de Bolivia; mismo que se encuentra en el marco de la normativa legal vigente.





Estado Plurinacional de Bolivia
Ministerio de Culturas y Turismo

POR TANTO:

La Ministra de Culturas y Turismo, en uso de las atribuciones conferidas por la Constitución Política del Estado y el Decreto Supremo No. 29894 de 7 de febrero de 2009.

RESUELVE:

PRIMERO.- Aprobar el Reglamento Especifico de Servicios Gastronómicos Turísticos, constituido por Cinco Títulos, Diecisiete Capítulos, Setenta y Cuatro Artículos y Tres Disposiciones Finales, que en Anexo forma parte integrante e indivisible de la presente Resolución Ministerial.

SEGUNDO.- Se aprueba el Informe Técnico MDCyT/VMT/DGCAT/INF – N° 124/2018 de 25 de septiembre de 2018, emitido por la Dirección General de Control a la Actividad Turística dependiente del Viceministerio de Turismo y el Informe Jurídico MDCyT/DGAJ/UAJ/N° 536/2018 de 26 de septiembre de 2018, elaborado por la Unidad de Análisis Jurídico de la Dirección General de Asuntos Jurídicos.

TERCERO.- El Viceministerio de Turismo, dependiente del Ministerio de Culturas y Turismo, queda encargado del cumplimiento, publicación y difusión de la presente disposición normativa.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



Dr. Williams Dávila Salcedo
DIRECTOR GENERAL
DE ASUNTOS JURÍDICOS
MINISTERIO DE CULTURAS Y TURISMO

Dr. José Ricardo Cox Arahíbar
VICEMINISTRO DE TURISMO
MINISTERIO DE CULTURAS Y TURISMO

Minima Alanoca Mamani
MINISTRA DE CULTURAS Y TURISMO



Estado Plurinacional de Bolivia
Ministerio de Culturas y Turismo

**REGLAMENTO ESPECÍFICO
DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS TURÍSTICOS**

**TÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

**CAPITULO I
DEL AMBITO DE APLICACIÓN Y COMPETENCIA**

Artículo 1.- (OBJETO). El presente "REGLAMENTO ESPECÍFICO DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS TURÍSTICOS", denominado en adelante el Reglamento, tiene por objeto regular el funcionamiento operativo, la supervisión, derechos y obligaciones de los Servicios Gastronómicos Turísticos, en todas sus clasificaciones y categorías, que desarrollen actividades dentro del territorio del Estado Plurinacional de Bolivia, en el marco de lo establecido por la Ley N° 292, Ley General de Turismo "Bolivia Te Espera" y el Decreto Supremo N° 2609.

Artículo 2.- (FINALIDAD). El presente Reglamento tiene por finalidad proteger la actividad turística en el Estado Plurinacional de Bolivia, promoviendo la legalidad de los Servicios Gastronómicos Turísticos, en todas sus categorías y clasificaciones, previniendo la competencia desleal.

Artículo 3.- (MARCO LEGAL). Se constituye en marco legal del presente Reglamento:

- Constitución Política del Estado.
- Ley N° 031, de 19 de julio de 2010, Ley Marco de Autonomías y Descentralización "Andrés Bólvarez".
- Ley N° 292, de 25 de septiembre de 2012, Ley General de Turismo "Bolivia te Espera".
- Decreto Supremo N° 2609, Reglamento General de la Ley N° 292, de 25 de septiembre 2012, Ley General de Turismo - Bolivia Te Espera.
- Resolución Ministerial N°243/2017, de 23 de agosto de 2017, que Aprueba el Reglamento Específico para el Sistema de Registro, Categorización, Certificación de prestadores de Servicios Turístico SRCC.
- Resolución Ministerial N°010/2018, de 10 de enero de 2018, que aprueba el Reglamento Específico de la Tasa Administrativa de Regulación Turística.
- Resolución Ministerial N°020/2018, de 14 de enero de 2016, que aprueba la Plataforma Informática del Sistema de Registro, Categorización y Certificación de Prestadores de Servicios Turísticos – SRCC.
- Resolución Ministerial N° 021/2016, de 23 de agosto de 2017, que Aprueba los Módulos Técnicos de Categorización de los Prestadores de Servicios Turísticos a nivel Nacional.

Artículo 4.- (ÁMBITO DE APLICACIÓN). El presente Reglamento es de aplicación y cumplimiento obligatorio para todas las personas naturales o jurídicas que presten Servicios Gastronómicos Turísticos, en todas sus categorías y clasificaciones, dentro del territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.





Estado Plurinacional de Bolivia
Ministerio de Culturas y Turismo

Artículo 5.- (DEFINICIONES). Son definiciones del presente Reglamento, además de las establecidas por la Ley N° 292, Ley General de Turismo "Bolivia Te Espera", el Decreto Supremo N° 2609, Reglamento a la Ley N° 292 y la Resolución Ministerial N° 021/2016 que Aprueba los Módulos Técnicos de Categorización de los Prestadores de Servicios Turísticos a nivel Nacional, los siguientes:

- a) **ESTABLECIMIENTO GASTRONÓMICO TURÍSTICO:** Establecimientos dedicados a la prestación de servicios de alimentos y bebidas preparados en el mismo local, que difunden la cultura a través de la gastronomía, de la música, del baile y/o del entretenimiento.
- b) **RESTAURANTE:** Establecimiento que expende alimentos y bebidas al público, preparadas en el mismo local, prestando el servicio en las condiciones que señala el presente Reglamento y de acuerdo a las normas sanitarias correspondientes.
- c) **BAR EN RECINTO DEL RESTAURANTE:** Caracterizado por contar con una barra o mostrador, destinado al servicio de bebidas de diversa índole y otros.
- d) **CAJERO:** Persona que se encarga de realizar el cobro de la cuenta de los comensales.
- e) **CHEF:** Persona que desempeña la función de jefe de cocina del restaurante.
- f) **SUB CHEF:** Persona que, en ausencia del chef, desempeña la función de jefe de cocina.
- g) **MAITRE:** Persona encargada de supervisar el servicio y funcionamiento del comedor, de recibir y atender a los clientes.
- h) **JEFE DE COMEDOR:** Persona que asume las funciones del maitre, en su ausencia.
- i) **CAPITÁN DE MOZOS:** Persona encargada de apoyar al maitre o al jefe de comedor, así como de supervisar la labor de los mozos.
- j) **MOZO:** Persona que se encarga de atender a los clientes en el comedor.
- k) **BARMAN:** Persona encargada de la preparación y presentación de bebidas de diversa índole, en el bar.
- l) **PERSONAL DE RECEPCIÓN:** El encargado de la atención inicial de los clientes del restaurante.
- m) **PERSONAL SUBALTERNO:** Personal encargado de la preparación de los alimentos y de seguir todas las instrucciones del chef o del jefe de cocina.
- n) **PERSONAL DE SERVICIO:** Personal de limpieza, mantenimiento y seguridad.

CAPÍTULO II
COMPETENCIA Y APLICACIÓN

Artículo 6.- (ÓRGANOS COMPETENTES PARA LA APLICACIÓN DEL PRESENTE REGLAMENTO). En estricto cumplimiento de la normativa turística vigente, el control, supervisión y aplicación del presente reglamento en Servicios Gastronómicos Turísticos, en todas sus categorías y clasificaciones, estará sujeto a los siguientes aspectos puntuales:

- a) El control, supervisión y aplicación del presente reglamento en aquellos Servicios Gastronómicos Turísticos, cuyo alcance sea mayor al de un departamento y en esa condición hubiese obtenido su correspondiente Licencia Turística emitida por el nivel central del Estado, será ejercida por el Viceministerio de Turismo, en su condición de autoridad





Estado Plurinacional de Bolivia
Ministerio de Culturas y Turismo

competente en turismo del nivel central del Estado, en cumplimiento de los artículos 95, párrafo I, numeral 8 de la Ley 031 y el Artículo 20, inciso a) de la Ley 292, que establecen como competencia exclusiva del nivel central del Estado la de autorizar y supervisar el funcionamiento de los prestadores de servicios turísticos que desarrollen actividades en más de un departamento.

- b) El control, supervisión y aplicación del presente reglamento, en aquellos Servicios Gastronómicos Turísticos, cuyo alcance sea la de un departamento y en esa condición hubiesen obtenido la Licencia Turística del Gobierno Autónomo Departamental, será ejercida por la autoridad administrativa correspondiente del Gobierno Autónomo Departamental, en cumplimiento de los artículos 95, párrafo II, numerales 5 y 8 de la Ley 031 y el Artículo 21, incisos a) y c) de la Ley 292, que establecen como competencias exclusivas del nivel departamental, la de controlar y supervisar el funcionamiento de los prestadores de servicios turísticos que desarrollen actividades en el departamento, exceptuando aquellos que mediante normativa municipal expresa hubieran sido definidos de atribución municipal.
- c) Cuando la normativa municipal, de manera expresa, defina para sí el control y supervisión de los Servicios Gastronómicos Turísticos, conforme lo establecido por el artículo 95, párrafo III, numeral 4 de la Ley 031 y el artículo 21, párrafo II de la Ley 292, el control, supervisión y aplicación del presente reglamento será ejercida por la autoridad administrativa correspondiente del Gobierno Autónomo Municipal.

CAPÍTULO III
CLAUSULAS Y PRÁCTICAS COMERCIALES ABUSIVAS

Artículo 7.- (PRÁCTICAS COMERCIALES ABUSIVAS).

- I. En aplicación a lo establecido en la Ley N° 453 Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y Consumidores y el Decreto Supremo N° 2130, los Servicios Gastronómicos Turísticos, en todas sus categorías y clasificaciones, quedan prohibidos de realizar cualquier tipo de práctica comercial abusiva o la incorporación de cláusulas abusivas a momento de suscribir los contratos de servicios o de adhesión.
- II. Todos los Servicios Gastronómicos Turísticos, en todas sus clasificaciones y categorías, están en la obligación de cumplir con la provisión de los servicios ofertados, en los mismos términos anunciados en su oferta, publicidad o contrato, exceptuando caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobada.
- III. Los Servicios Gastronómicos Turísticos quedan prohibidas de realizar prácticas anticompetitivas, entre ellas, conforme establecen las normas vigentes y aplicables. En caso de existir prácticas anticompetitivas se someterá a la competencia de la Autoridad de Fiscalización de Empresas – AEMP.

TÍTULO II
REGISTRO, CATEGORIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN





Estado Plurinacional de Bolivia
Ministerio de Culturas y Turismo

CAPITULO I
REGISTRO, CATEGORIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN

Artículo 8.- (REGISTRO, CATEGORIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN). La Autoridad Competente en Turismo y los Gobiernos Autónomos Departamentales se encuentran encargados del Registro, Categorización y Certificación de los Servicios Gastronómicos Turísticos que desarrollan actividades a nivel nacional y a nivel departamental según corresponda, de acuerdo al Reglamento de Registro, Categorización y Certificación de Prestadores de Servicios Turísticos – SRCC y el Reglamento de la Tasa Administrativa de Regulación Turística.

Artículo 9.- (REQUISITOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS GASTRONÓMICOS TURÍSTICOS). Para prestar los Servicios Gastronómicos Turísticos nacionales, internacionales o constituidas en alianzas estratégicas, deberán cumplir con todos los requisitos establecidos en el presente Reglamento, Reglamento de Registro, Categorización y Certificación de Prestadores de Servicios Turísticos – SRCC y el Reglamento de la Tasa Administrativa de Regulación Turística y Módulos Técnicos.

Artículo 10.- (EXTENSIÓN DE LICENCIA TURÍSTICA NACIONAL). Las autorizaciones de funcionamiento de los Servicios Gastronómicos Turísticos que brinden servicios en más de un departamento, sean estos, nacionales, extranjeros o de alianza estratégica serán otorgadas por la Autoridad Competente en Turismo del Nivel Central de Estado.

Artículo 11.- (CATEGORIZACIÓN). Aquellos establecimientos que no cuenten con la correspondiente licencia turística que acredite su legal funcionamiento, no podrán emplear en su razón social, categoría y/o calificación, reservada a los Servicios Gastronómicos Turísticos reconocidos por la normativa turística vigente en el país, constituyéndose dicha acción en prestación de servicios de manera ilegal y en consecuencia la hace merecedora de la suspensión inmediata de sus actividades y la imposición de la sanción correspondiente.

CAPITULO II
EMPRESAS EXTRANJERAS

Artículo 12.- (PARTICIPACIÓN EXTRANJERA). Para el legal funcionamiento de los Servicios Gastronómicos Turísticos extranjeros, podrán realizarse de forma individual o bajo la figura de alianzas estratégicas de acuerdo a las siguientes modalidades:

- a) Las empresas públicas nacionales pueden realizar alianzas estratégicas entre éstas o extranjeras, a cuyo efecto deberán registrar de forma previa dicha alianza en el Sistema de Registro, Categorización y Certificación de Prestadores de Servicios Turísticos en el Estado Plurinacional de Bolivia.
- b) Las Empresas Extranjeras pueden efectuar alianzas estratégicas con empresas privadas nacionales, estas últimas deberán registrar de forma previa la alianza estratégica en el Sistema de Registro, Categorización y Certificación de Prestadores de Servicios Turísticos en el Estado Plurinacional de Bolivia.





Estado Plurinacional de Bolivia
Ministerio de Culturas y Turismo

Cuando una de las partes de la alianza estratégica se trate de una empresa pública nacional además deberá acogerse al cumplimiento de lo determinado por la normativa vigente.

Artículo 13.- (REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN DE LAS EMPRESAS EXTRANJERA EN SERVICIOS GASTRONÓMICOS TURÍSTICOS). Las empresas extranjeras que deseen operar en territorio del Estado Plurinacional de Bolivia deberán cumplir con lo determinado por la normativa vigente.

Artículo 14.- (DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LOS ESTABLECIMIENTO DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS TURÍSTICOS). Las obligaciones y los derechos de los Establecimiento de Servicios Gastronómicos Turísticos Extranjeros con domicilio legal en el país, son los mismos a los especificados para los nacionales.

CAPITULO III
CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

Artículo 15.- (DEL SERVICIO). Los Servicios Gastronómicos Turísticos deben ofrecer al turista sus servicios en óptimas condiciones de higiene, excelente conservación del local, mobiliario y equipos, además, debe cumplir con las normas de sanidad y seguridad vigentes.

Artículo 16.- (CALIDAD EN LA PREPARACIÓN DE LOS ALIMENTOS Y BEBIDAS).

- I. Los Establecimiento de Servicios Gastronómicos Turísticos, en la preparación de los alimento y bebidas, deberán utilizar alimentos o ingredientes adecuados y en buen estado de conservación, sujetándose estrictamente a las normas que emitan los organismos competentes.
- II. Los platos deberán ser elaborados con los ingredientes que se indican en la Carta o Menú. Cuando algún ingrediente sea diferente se deberá previamente informar al cliente y contar obligatoriamente con su aceptación.

Artículo 17.- (DE LOS INSUMOS).

- I. Para la preparación de los alimentos y las bebidas deberán utilizarse insumos, ingredientes y especias del país. En caso que éstos no se encuentren en el mercado nacional podrán hacer uso de insumos, ingredientes y especias de otro país.
- II. Los Establecimientos de Servicios Gastronómicos Turísticos deberán informar sobre alimentos que causen daños o riesgos a la salud de las mujeres gestantes, al embrión, al feto o al recién nacido, adultos mayores y personas con discapacidad.
- III. Los insumos, ingredientes y especias cuando sean utilizados deberán estar dentro de su fecha de caducidad.

Artículo 18.- (IDIOMA DE LAS CARTAS O MENÚS). Las cartas o menús de bebidas y alimentos deberán:





Estado Plurinacional de Bolivia
Ministerio de Culturas y Turismo

- a) Redactarse por lo menos en dos idiomas: inglés y español.
- b) Contener la identificación de los ingredientes utilizados en la preparación de los alimentos y las bebidas; y una breve explicación de la forma de su preparación.
- c) Señalar el precio de los alimentos y bebidas expresados en bolivianos.

Artículo 19.- (LIBROS DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS). Los Servicios Gastronómicos Turísticos tendrán la obligación de contar con un libro o sistema de quejas y sugerencias para los turistas, éstas deberán encontrarse al alcance en un lugar visible. En caso de presentar alguna queja y/o sugerencia, el establecimiento estará obligado a mejorar esta situación para beneficio de sus clientes.

Artículo 20.- (DEL ACCESO A LAS INSTALACIONES).

- I. Los Servicios Gastronómicos Turísticos se regirán a lo dispuesto por la Ley N° 045 Ley contra el Racismo y Toda forma de Discriminación respecto al trato dispensado a los turistas.
- II. El acceso a estos establecimientos será libre, sin más restricción para los turistas que la de someterse a las prescripciones del presente reglamento y a las disposiciones internas de cada uno de ellos.
- III. Los Servicios Gastronómicos Turísticos, únicamente podrán oponerse a aceptar turistas que contravengan el orden público, perturben a los demás turistas o se encuentren en estado de ebriedad o bajo el influjo de sustancias controladas.

Artículo 21.- (PLACA IDENTIFICATIVA). En todos los Servicios Gastronómicos Turísticos, será obligatoria la exhibición en la entrada principal de la placa turística de funcionamiento con la categoría oficial a la cual pertenece.

Artículo 22.- (HORARIO DE ATENCIÓN). El horario de atención del Servicio Gastronómico Turístico deberá exhibirse en un lugar visible del establecimiento, redactado en al menos dos idiomas: inglés y español.

TÍTULO III
DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS SERVICIOS GASTONÓMICOS TURÍSTICOS

CAPITULO I
DERECHOS Y OBLIGACIONES

Artículo 23.- (OBLIGACIONES). Al margen de las obligaciones establecidas en la Ley N° 292 General de Turismo "Bolivia Te Espera" los Servicios Gastronómicos Turísticos tienen las siguientes obligaciones:

- a) Encontrarse debidamente registrados y categorizados en el SIRETUR.
- b) Prestar servicios turísticos de calidad.





Estado Plurinacional de Bolivia
Ministerio de Culturas y Turismo

- c) Contar con personal debidamente calificado en el manejo y preparación de alimentos y atención al cliente.
- d) Contar con personal que cuente con el carnet correspondiente otorgado o entregado por la autoridad de salubridad competente.
- e) Cumplir las normas sanitarias vigentes.
- f) Cuando se ofrezcan servicios complementarios como espectáculos culturales de índole vernácula, sean de música o baile, estos no deberán desvirtuar la cultura o el folklore.

Artículo 24.- (DERECHOS). Al margen de los derechos establecidos en la Ley N° 292 General de Turismo "Bolivia Te Espera" los Servicios Gastronómicos Turísticos tienen los siguientes derechos:

- a) Pago por los servicios prestados en los términos y condiciones pactados con sus clientes.
- b) La obtención del sello de calidad turística, cuando este cumpla con los requisitos establecidos, de acuerdo con el subsistema de calidad.
- c) Suspender la prestación del servicio a los turistas que realicen actos contrarios al orden público o que perturben a los demás turistas o se encuentren en estado de ebriedad o bajo el influjo de sustancias controladas.

CAPITULO II
DE LA COMPETITIVIDAD DEL PRODUCTO TURÍSTICO

Artículo 25.- (COMPETITIVIDAD DEL PRODUCTO TURÍSTICO). La competitividad del sector turístico se basará en la aplicación de criterios y estándares de calidad, innovación y sostenibilidad a la gestión de los Servicios Gastronómicos Turísticos, potenciando el nivel de profesionalidad y cualificación del personal encargado de la prestación de los servicios.

Artículo 26.- (TURISMO SOSTENIBLE).

- I. Las políticas generales y el régimen de turismo del Estado Plurinacional de Bolivia, en base a la riqueza de las culturas y el respeto al medio ambiente exigen que dentro de una actividad turística se tome absoluta conciencia sobre ecología, medio ambiente y diversidad cultural de nuestro Estado. Motivando un cambio sustancial en el comportamiento del turista.
- II. Las actuaciones de los Servicios Gastronómicos Turísticos deberán respetar la forma de vida, las manifestaciones culturales, expresiones culturales, étnicas y los sistemas de vida, protegiéndolos de cualquier agresión, manipulación o falseamiento.

Artículo 27.- (CUALIDAD ASOCIATIVA). Se reconoce y garantiza el derecho a la libre asociación y se garantizará el reconocimiento de la personalidad jurídica de las asociaciones, cámaras y otras representativas del sector, de acuerdo con sus propios estatutos, quienes coadyuvaran a la Autoridad Competente en Turismo para el desarrollo eficiente de la actividad turística.

Artículo 28.- (APOYO AL TURISMO SOCIAL). Conforme a las políticas sociales implementadas por el Estado Plurinacional de Bolivia, los Servicios Gastronómicos Turísticos, procuraran la





Estado Plurinacional de Bolivia
Ministerio de Culturas y Turismo

- c) Contar con personal debidamente calificado en el manejo y preparación de alimentos y atención al cliente.
- d) Contar con personal que cuente con el carnet correspondiente otorgado o entregado por la autoridad de salubridad competente.
- e) Cumplir las normas sanitarias vigentes.
- f) Cuando se ofrezcan servicios complementarios como espectáculos culturales de índole vernácula, sean de música o baile, estos no deberán desvirtuar la cultura o el folklore.

Artículo 24.- (DERECHOS). Al margen de los derechos establecidos en la Ley N° 292 General de Turismo "Bolivia Te Espera" los Servicios Gastronómicos Turísticos tienen los siguientes derechos:

- a) Pago por los servicios prestados en los términos y condiciones pactados con sus clientes.
- b) La obtención del sello de calidad turística, cuando este cumpla con los requisitos establecidos, de acuerdo con el subsistema de calidad.
- c) Suspender la prestación del servicio a los turistas que realicen actos contrarios al orden público o que perturben a los demás turistas o se encuentren en estado de ebriedad o bajo el influjo de sustancias controladas.

CAPITULO II
DE LA COMPETITIVIDAD DEL PRODUCTO TURÍSTICO

Artículo 25.- (COMPETITIVIDAD DEL PRODUCTO TURÍSTICO). La competitividad del sector turístico se basará en la aplicación de criterios y estándares de calidad, innovación y sostenibilidad a la gestión de los Servicios Gastronómicos Turísticos, potenciando el nivel de profesionalidad y cualificación del personal encargado de la prestación de los servicios.

Artículo 26.- (TURISMO SOSTENIBLE).

- I. Las políticas generales y el régimen de turismo del Estado Plurinacional de Bolivia, en base a la riqueza de las culturas y el respeto al medio ambiente exigen que dentro de una actividad turística se tome absoluta conciencia sobre ecología, medio ambiente y diversidad cultural de nuestro Estado. Motivando un cambio sustancial en el comportamiento del turista.
- II. Las actuaciones de los Servicios Gastronómicos Turísticos deberán respetar la forma de vida, las manifestaciones culturales, expresiones culturales, étnicas y los sistemas de vida, protegiéndolos de cualquier agresión, manipulación o falseamiento.

Artículo 27.- (CUALIDAD ASOCIATIVA). Se reconoce y garantiza el derecho a la libre asociación y se garantizará el reconocimiento de la personalidad jurídica de las asociaciones, cámaras y otras representativas del sector, de acuerdo con sus propios estatutos, quienes coadyuvaran a la Autoridad Competente en Turismo para el desarrollo eficiente de la actividad turística.

Artículo 28.- (APOYO AL TURISMO SOCIAL). Conforme a las políticas sociales implementadas por el Estado Plurinacional de Bolivia, los Servicios Gastronómicos Turísticos, procuraran la





Estado Plurinacional de Bolivia
Ministerio de Culturas y Turismo

implementación de medidas orientadas a hacer efectivo, la participación de sectores sociales con recursos modestos que permitan el ejercicio efectivo de derecho al turismo, en coordinación con la autoridad competente en turismo y sectores privados, públicos y sociales.

Artículo 29.- (APOYO A LA PRODUCCIÓN ARTESANAL). Con el propósito de desarrollar y promocionar la producción artesanal boliviana, los Servicios Gastronómicos Turísticos, en todas sus categorías y clasificaciones, podrán implementar conjuntamente con sectores públicos y sectores sociales, políticas orientadas, a la implementación de programas y proyectos destinados a la promoción y comercialización de la producción artesanal con identidad.

TÍTULO IV
PROCEDIMIENTO DE OBTENCIÓN DE LA PLACA DE
FUNCIONAMIENTO Y LA LICENCIA TURÍSTICA

CAPÍTULO I
EMISIÓN DE LA PLACA DE FUNCIONAMIENTO Y LA LICENCIA TURÍSTICA NACIONAL

Artículo 30.- (REGISTRO, CATEGORIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN). Todos los Servicios Gastronómicos Turísticos en todas sus categorías y clasificaciones, para el ejercicio de sus actividades en el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia, deberán cumplir todos los requisitos legales, técnicos y demás condiciones establecidas en las disposiciones contenidas en los reglamentos específicos para el Registro, Categorización y Certificación de Prestadores de Servicios Turísticos y los Módulos Técnicos de Categorización de los Prestadores de Servicios Turísticos a nivel Nacional, aprobados por la autoridad competente en turismo del nivel central del Estado.

Artículo 31.- (TASA ADMINISTRATIVA DE REGULACIÓN TURÍSTICA). La Tasa Administrativa de Regulación Turística, debe ser pagada anualmente a la autoridad competente en materia de turismo del nivel central del Estado, por concepto de servicios administrativos de regulación, en cumplimiento de lo establecido en el Reglamento Específico de la Tasa Administrativa de Regulación Turística.

Artículo 32.- (LICENCIA TURÍSTICA NACIONAL). La Licencia Turística Nacional, es el documento que acredita la legalidad de los Servicios Gastronómicos Turísticos, en todas sus clasificaciones y categorías, que operen en más de un departamento y se constituye en el Instrumento legal que representa la autorización de funcionamiento como prestador de servicios turísticos a nivel Nacional, la misma será autorizada mediante resolución emitida por el Viceministerio de Turismo y debe ser renovada de manera anual.

Artículo 33.- (PLACA DE FUNCIONAMIENTO). En todos Los Servicios Gastronómicos Turísticos, será obligatoria la exhibición en la entrada principal de la placa de funcionamiento turística con la categoría oficial a la cual pertenece, la misma, será otorgada por el Viceministerio de Turismo en el plazo de treinta (30) días hábiles computables a partir de la entrega de la Licencia Turística Nacional.





Estado Plurinacional de Bolivia
Ministerio de Culturas y Turismo

Artículo 34.- (ALCANCE DE LA AUTORIZACIÓN). A partir de la otorgación de la Licencia Turística a nivel Nacional, el titular de la misma podrá brindar servicios turísticos de acuerdo a su categorización y clasificación en todo el Estado Plurinacional de Bolivia.

Artículo 35.- (REQUISITOS PARA LA AUTORIZACIÓN A NIVEL NACIONAL). El titular de los Servicios Gastronómicos Turísticos, sin importar cuál sea su clasificación o categoría, que opere en más de un departamento o su representante legal deberá presentar los siguientes requisitos:

1. Formulario de Declaración - SIRETUR, debidamente llenado y firmado que tendrá carácter de Declaración Jurada.
2. Testimonio de constitución de acuerdo al tipo de empresa y su constancia de inscripción en el Registro de Comercio - FUNDEMPRESA.
3. Testimonio de Poder de Representante Legal y su constancia de registro en FUNDEMPRESA (si corresponde).
4. Certificado de actualización de Matrícula de Comercio emitido por el Registro de Comercio – FUNDEMPRESA.
5. Número de Identificación Tributaria (NIT), de la Empresa, Acreditando su vigencia mediante certificación electrónica emitida por el servicio de Impuestos Nacionales (SIN), y que consigne el servicio u operación turística correspondiente al trámite de obtención de Licencia Turística.
6. Licencia de Actividad Económica otorgado por el municipio al que pertenece.
7. Balance General de Apertura o de Última Gestión, según corresponda.

Artículo 36.- (RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD Y VERIFICACIÓN). La Dirección General de Control a la Actividad Turística del Viceministerio de Turismo recepcionará las solicitudes de Licencia Turística y verificará la presentación de todos los requisitos y la autenticidad de las fotocopias respecto de los originales. En caso de que el personal de la Dirección General de Control a la Actividad Turística del Viceministerio de Turismo evidencie alguna observación establecerá un plazo de diez (10) días hábiles para subsanar las observaciones identificadas, bajo alternativa en caso de su incumplimiento de tener por desistida su solicitud.

Artículo 37.- (APROBACIÓN DE LA SOLICITUD).

- I. Cumplidos todos los requisitos exigidos y emitido el informe técnico que recomiende la aprobación de la solicitud de autorización, la o el Director General de Control a la Actividad Turística firmara, visará y remitirá la Licencia Turística Nacional adjunto la Resolución que la autoriza, mas sus antecedentes, a efectos de que la o el Viceministro de Turismo proceda con la aprobación y firma.
- II. Aprobada y firmada la Licencia Turística por la o el Viceministro de Turismo, se deberá derivar a la Dirección General de Control a la Actividad Turística, ambos documentos con la finalidad de hacer entrega de la Licencia Turística y la Resolución que la autoriza al solicitante.





Estado Plurinacional de Bolivia
Ministerio de Culturas y Turismo

Artículo 38.- (CALIFICACIÓN). Los Servicios Gastronómicos Turísticos, en todas sus categorías y clasificaciones, que no cumplan con las condiciones y los requisitos mínimos establecidos en los reglamentos específicos para el Registro, Categorización y Certificación de Prestadores de Servicios Turísticos y los Módulos Técnicos de Categorización de los Prestadores de Servicios Turísticos a nivel Nacional, aprobados por la autoridad competente en turismo del nivel central del Estado y aquellas que aun teniendo anteriormente el Registro Departamental de Turismo, no podrán calificar como Servicios Gastronómicos Turísticos. Aquellos establecimientos que resulten descalificados y no cuenten con la correspondiente Licencia Turística que acredite su legal funcionamiento, no podrán emplear en su razón social, categoría y/o calificación, las denominaciones reservadas a los Servicios Gastronómicos Turísticos, reconocidos por la normativa turística vigente en el Estado Plurinacional de Bolivia.

Artículo 39.- (ARCHIVO).

- I. La Dirección General de Control a la Actividad Turística deberá contar con un archivo físico y digital de las solicitudes para las autorizaciones emitidas y rechazadas, dicho archivo deberá incluir la documentación respectiva de cada trámite de solicitud de autorización desde su inicio hasta su conclusión.
- II. A efectos de proceder con la actualización de datos y archivos de la Dirección General de Control a la Actividad Turística, se deberá presentar los mismos requisitos establecidos en el Artículo 49, con una frecuencia de tres años computables desde el momento de la emisión de la Licencia Turística Nacional primigenia y se lo hará a momento de su renovación.

CAPÍTULO II
RENOVACIÓN Y MODIFICACIÓN DE LA LICENCIA TURÍSTICA NACIONAL

Artículo.- 40 (RENOVACIÓN).

- I. Cuando los Servicios Gastronómicos Turísticos, en todas sus clasificaciones y categorías, realicen sus actividades en más de un departamento y no exista la necesidad de actualizar la información registrada en la Plataforma SIRETUR, corresponderá la renovación de la Licencia Turística Nacional, misma que deberá solicitarse ante la Dirección General de Control a la Actividad Turística, previa verificación del pago de la Tasa Administrativa de Regulación Turística del periodo efectivo adjunto los siguientes requisitos:
 1. Licencia Turística Nacional y Resolución original.
 2. Comprobante de pago de la Tasa Administrativa de Regulación Turística del periodo efectivo.
- II. La Dirección General de Control a la Actividad Turística deberá verificar, que la autorización solicitada no haya sido objeto de sanciones, en caso de que existiera denuncia deberá proceder a realizar una verificación In Situ y elevara informe técnico respecto a la procedencia de la Renovación, en caso de recomendar la renovación proyectará la Licencia





Estado Plurinacional de Bolivia
Ministerio de Culturas y Turismo

- Turística Departamental en un plazo no mayor a diez días hábiles (10) computables al momento de iniciada su solicitud.
- III. Cumplidos todos los requisitos exigidos y emitido el informe técnico que recomiende la aprobación de la solicitud de renovación, la o el Director General de Control a la Actividad Turística firmara, visará y remitirá la Licencia Turística Nacional adjunto la Resolución que la autoriza, mas sus antecedentes, a efectos de que la o el Viceministro de Turismo proceda con la aprobación y firma.
 - IV. Aprobada y firmada la Licencia Turística por la o el Viceministro de Turismo, se derivara a la Dirección General de Control a la Actividad Turística, ambos documentos con la finalidad de hacer entrega de la Licencia Turística y la Resolución que autoriza su renovación al solicitante.
 - V. La Dirección General de Control a la Actividad Turística consignará la renovación en la Plataforma SIRETUR y entregará la Resolución y Licencia Turística Nacional.

Artículo 41.- (MODIFICACIÓN).

- I. Procederá la Modificación de la Licencia Turística Nacional, cuando los Servicios Gastronómicos Turísticos, en todas sus clasificaciones y categorías, deban actualizar sus datos, por las siguientes causales:
 - a) Cambio de domicilio Legal;
 - b) Cambio de categoría o clasificación;
 - c) Cambio de la razón social o denominación;
 - d) Cambio de titular de la Licencia Turística Nacional;
 - e) Cambio de Representante Legal;
- II. El titular de los Servicios Gastronómicos Turísticos o su representante legal deberá solicitar la asignación de un usuario y contraseña ante la Dirección General de Control a la Actividad Turística, a efectos de proceder con la modificación de datos que dio origen a la Licencia primigenia.
- III. El titular de los Servicios Gastronómicos Turísticos o su representante legal deberá adjuntar la siguiente documentación:
 1. Licencia Turística Nacional y Resolución original.
 2. Formulario de Declaración - SIRETUR, debidamente llenado y firmado que tendrá carácter de Declaración Jurada, consignando las modificaciones declaradas.
 3. Comprobante de pago de la Tasa Administrativa de Regulación Turística del periodo efectivo.
- IV. La Dirección General de Control a la Actividad Turística deberá verificar, que la autorización solicitada no haya sido objeto de sanciones, en caso de que existiera denuncia deberá proceder a realizar una verificación In Situ y elevara informe técnico respecto a la procedencia de la modificación, en caso de recomendar la modificación proyectará





Estado Plurinacional de Bolivia
Ministerio de Culturas y Turismo

- Licencia Turística Nacional en un plazo no mayor a diez días hábiles (10) y mediante resolución autorizara la modificación de la Licencia Turística.
- V. Cumplidos todos los requisitos exigidos y emitido el informe técnico que recomiende la aprobación de la solicitud de modificación, la o el Director General de Control a la Actividad Turística firmara, visará y remitirá la nueva Licencia Turística Nacional adjunto la Resolución que la autoriza, mas sus antecedentes, a efectos de que la o el Viceministro de Turismo proceda con la aprobación y firma.
 - VI. Aprobada y firmada la Licencia Turística por la o el Viceministro de Turismo, se derivara a la Dirección General de Control a la Actividad Turística, ambos documentos con la finalidad de hacer entrega de la Licencia Turística y la Resolución que autoriza su modificación al solicitante.
 - VII. La Dirección General de Control a la Actividad Turística consignará la modificación de datos o información en la Plataforma SIRETUR y entregará la Resolución y Licencia Turística Nacional.

Artículo 42.- (VIGENCIA). En caso de que el prestador de servicios turísticos efectuó una modificación en la licencia turística nacional por cambio de domicilio, categoría, razón social, titular, representante legal o especialidad, esta tendrá una nueva vigencia de un (1) año.

Artículo 43.- (PROCEDIMIENTO A NIVEL DEPARTAMENTAL). En caso de los Servicios Gastronómicos Turísticos, en todas sus clasificaciones y categorías, que realicen operaciones en un solo departamento, deberán sujetarse a lo establecido por la Resolución Ministerial N° 243/2017 "Reglamento Especifico para el Registro, Categorización y Certificación de Prestadores de Servicios Turísticos del Estado plurinacional de Bolivia".

TÍTULO V
RÉGIMEN DE CONTROL, SANCIÓN E INFRACCIÓN

CAPÍTULO I
CLASIFICACIÓN DE LAS INFRACCIONES

Artículo 44.- (CLASIFICACIÓN DE LAS INFRACCIONES). Las infracciones se clasifican en:

- a) Infracciones leves.
- b) Infracciones graves.
- c) Infracciones muy graves.

Artículo 45.- (INFRACCIONES LEVES). Son infracciones leves las siguientes:

- a) El trato descortés, por parte del personal, hacia los clientes.
- b) El no pago de la Tasa Administrativa de Regulación Turística durante el periodo efectivo.
- c) Carecer de formularios de queja, reclamación o sugerencia a disposición de los clientes, la negativa a facilitarlos o no hacerlo en el momento en que se soliciten.
- d) Incumplimiento de la publicidad del horario de atención





Estado Plurinacional de Bolivia
Ministerio de Culturas y Turismo

- e) Otorgar al huésped información que genere expectativas de disfrutar un servicio o instalaciones de categoría o calidad superior a la categoría o clasificación otorgada por autoridad competente en turismo.
- f) No contar con botiquín de primeros auxilios con implementos para curaciones menores. (mínimamente deberá contar con agua oxigenada, alcohol medicinal, iodo povidona, venda de gasa de 5 cm, venda elástica, compresas de gaza de 5 cm., algodón, curitas, tijera, paracetamol de 500 ml, ibuprofeno, antiespasmódico, antiinflamatorio y sales de rehidratación).

Artículo 46.- (INFRACCIONES GRAVES). Son infracciones graves las siguientes:

- a) Cambio de los ingredientes en la preparación de los alimentos y bebidas descritos en las cartas o menú, sin conocimiento previo y aceptación del turista.
- b) Incumplimiento del equipamiento en lo referente a las características generales establecidas en los módulos técnicos solo cuando sea obligatoria de acuerdo a su categorización.
- c) Él no informar los cambios constitutivos de los Establecimientos de Hospedaje Turístico la denominación o nombre comercial, representante legal, domicilio legal y aquellos cambios trascendentales que deban ser notificadas a la autoridad competente en Turismo.
- d) La deficiente prestación de servicios ofertados o su incumplimiento total.
- e) La obstrucción del propietario, representante legal o personal de los Servicios Gastronómicos Turísticos en las labores de fiscalización y control desarrolladas por la autoridad competente en turismo.
- f) La falta de identificación y/o la utilización de distintivos que no correspondan a la categorización que le fue otorgada.
- g) El cobro de tarifas superiores a las pactadas en las cartas o menús.
- h) Incurrir en el transcurso de una gestión, en la comisión de dos (2) infracciones leves, debidamente procesadas y con resolución sancionatoria ejecutoriada.

Artículo 47.- (INFRACCIONES MUY GRAVES). Son infracciones muy graves las siguientes:

- a) La utilización de una categoría diferente a la otorgada por la Autoridad Competente en Turismo según corresponda.
- b) Desvirtuar la cultura o el folklore con los servicios complementarios vernaculares.
- c) El incumplimiento de la normativa de protección y prevención de incendios y medidas de seguridad.
- d) El incumplimiento a las medidas de salubridad e higiene.
- e) Falta de veracidad de la información contenida en la Declaración Jurada.
- f) En la prestación del servicio la comisión de una acción que dañe el prestigio del país, destino Bolivia y/o de la actividad turística nacional.
- g) El incumplimiento de los requisitos relativos al resguardo contra incendios, establecidos en los módulos técnicos y el presente reglamento.





Estado Plurinacional de Bolivia
Ministerio de Culturas y Turismo

- h) El incumplimiento de las características establecidas en los módulos técnicos correspondiente a la categorización obtenida.
- i) Por haber incurrido, en el transcurso de la gestión, en la comisión de dos (2) infracciones graves, debidamente procesadas y con resolución sancionatoria ejecutoriada.
- j) El cobro o intento de cobro de tarifas superiores a las expuestas al público.
- k) Incumplimiento de pago de la tasa administrativa de regulación turística durante el periodo transitorio, acorde a la forma y plazo establecida en el Reglamento Específico para el Registro, Categorización y Certificación de Prestadores de Servicios Turísticos en el Estado Plurinacional de Bolivia.
- l) Ruptura del precinto de Clausura sin autorización.

CAPÍTULO II
CLASIFICACIÓN DE LAS SANCIONES

Artículo 48.- (PRINCIPIOS GENERALES).

- I. Dentro del ámbito de aplicación del presente reglamento sólo podrán ser sancionadas las conductas y hechos constitutivos de infracciones administrativas consumadas y debidamente comprobadas.
- II. Las infracciones leves, graves y muy graves serán objeto de las sanciones administrativas correspondientes, de acuerdo a lo estipulado en el presente reglamento.
- III. La sanción administrativa es independiente de las sanciones penales o responsabilidad civil, que este pueda generar.

Artículo 49.- (SANCIONES). Los Servicios Gastronómicos Turísticos, en todas sus categorías y clasificaciones, podrán ser sancionadas por infracciones a las disposiciones del presente reglamento bajo la siguiente clasificación:

- a) Apercibimiento escrito.
- b) Sanción económica.
- c) Suspensión temporal.
- d) Clausura.
- e) Clausura definitiva y Revocación de la Placa de Funcionamiento y Licencia Turística.

Artículo 50.- (EJERCICIO DE LA ACTIVIDAD SIN CONTAR CON LA LICENCIA TURÍSTICA).

Verificado que los Servicios Gastronómicos Turísticos, en todas sus categorías y clasificaciones, no cuente con la correspondiente Licencia Turística y Placa de Funcionamiento, que acredite su legal funcionamiento, se aplicará de forma inmediata la clausura del establecimiento, aperturando el correspondiente proceso administrativo a efectos de determinar la medida sancionatoria del establecimiento.

CAPÍTULO III
PRESCRIPCIONES DE INFRACCIONES





Estado Plurinacional de Bolivia
Ministerio de Culturas y Turismo

Artículo 51.- (DE LA PRESCRIPCIÓN DE LAS INFRACCIONES). Las infracciones prescribirán en los siguientes plazos:

- a) Las infracciones prescribirán en el plazo de seis (6) meses.
- b) El plazo de prescripción de las infracciones comenzará a contarse desde el día en que la infracción se hubiera cometido.
- c) El plazo de la prescripción se interrumpirá con la notificación a los Servicios Gastronómicos Turísticos, con auto de cargo de inicio de proceso administrativo sancionador; reanudándose el plazo de prescripción si el expediente sancionador estuviera paralizado por causa no imputable al presunto responsable.
- d) En caso de infracciones que por su naturaleza persistan en el tiempo la prescripción se computara a partir del día siguiente en el que deja de cometerse.

Artículo 52.- (DE LA PRESCRIPCIÓN DE LAS SANCIONES). Las sanciones prescribirán en los siguientes plazos:

- a) Las sanciones impuestas por infracciones prescribirán en el plazo de seis (6) meses.
- b) El plazo de prescripción de las sanciones comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que adquiriera firmeza la resolución por la que se impone sanción.

**CAPÍTULO IV
ESCALA DE SANCIONES**

Artículo 53.- (ESCALA Y PROGRESIVIDAD DE LAS INFRACCIONES). Los Servicios Gastronómicos Turísticos, en todas sus categorías y clasificaciones, que incurran en las infracciones tipificadas por el presente reglamento, serán sancionados con multas expresadas en Salarios Mínimos, cuyo rango va desde un (1) salario mínimo nacional hasta un máximo de cinco (5) salarios mínimos nacionales.

N°	TIPO DE INFRACCIÓN	MONTO O SANCIÓN
1	INFRACCIÓN LEVE	APERCIBIMIENTO ESCRITO
2	INFRACCIÓN GRAVE PRIMERA VEZ	UN SALARIO MÍNIMO
3	INFRACCIÓN GRAVE SEGUNDA VEZ	UN SALARIO Y MEDIO MÍNIMO
4	INFRACCIÓN GRAVE TERCERA VEZ	DOS SALARIOS MÍNIMOS
5	INFRACCIÓN GRAVE CUARTA VEZ	DOS Y MEDIO SALARIOS MÍNIMOS
6	INFRACCIÓN MUY GRAVE PRIMERA VEZ	TRES SALARIOS MÍNIMOS
7	INFRACCIÓN MUY GRAVE SEGUNDA VEZ	TRES Y MEDIO SALARIOS MÍNIMO
8	INFRACCIÓN MUY GRAVE TERCERA VEZ	CUATRO SALARIOS MÍNIMOS
9	INFRACCIÓN MUY GRAVE CUARTA VEZ	CUATRO Y MEDIO SALARIO MÍNIMO
10	RUPTURA DE PRECINTO DE CLAUSURA	CINCO SALARIOS MÍNIMOS
11	SUSPENSIÓN TEMPORAL	NO SUPERIOR A 3 MESES





Estado Plurinacional de Bolivia
Ministerio de Culturas y Turismo

12	CLAUSURA DEFINITIVA Y REVOCACIÓN DE LA PLACA Y LICENCIA TURÍSTICA	CIERRE DEFINITIVO Y BAJA DE LA PLATAFORMA INFORMÁTICA SIRETUR
----	---	---

- Salarios Mínimos Nacionales con valor vigente al momento de pago expresado en bolivianos.

Artículo 54.- (SUSPENSIÓN TEMPORAL). La suspensión temporal a la que se refiere el inciso c) del artículo 50, del presente reglamento, solo será efectivo en los siguientes casos:

- a) Falta de pago de la Tasa Administrativa de Regulación Turística en el periodo efectivo.
- b) Falta de veracidad de la información contenida en la Declaración Jurada al momento de la categorización de los Servicios Gastronómicos Turísticos
- c) El incumplimiento de las características establecidas en los módulos técnicos correspondiente a la categorización obtenida.

Esta medida estará subsistente hasta que el Servicio Gastronómico Turístico, regularice la situación que le valió la imposición de la suspensión temporal, no pudiendo sobrepasar los plazos máximos establecidos en el presente reglamento y siempre que exista resolución que la disponga.

Artículo 55.- (CLAUSURA). La clausura de un Servicios Gastronómico Turístico, en todas sus clasificaciones y categorías, a la que se refiere el inciso d) del artículo 49, del presente reglamento, solo será efectiva en los siguientes casos:

- a) Cuando los Servicios Gastronómicos Turísticos, en todas sus categorías y clasificaciones, opere sin contar con la correspondiente Licencia Turística y Placa de Funcionamiento.
- b) Cuando los Servicios Gastronómicos Turísticos, por culpa o negligencia, ponga en riesgo la salud, seguridad o la integridad física de los turistas o clientes.

Esta medida estará subsistente hasta que el Servicio Gastronómico Turístico, regularice la situación que le valió la imposición de la clausura, en caso de inobservancia a la medida impuesta se deberá iniciar con el proceso administrativo correspondiente a efectos de proceder con su clausura definitiva y revocación de la placa y licencia turística.

Artículo 56.- (CLAUSURA DEFINITIVA Y REVOCACIÓN DE LA PLACA Y LICENCIA TURÍSTICA). La clausura definitiva y revocación de la placa y licencia turística a la que se refiere el inciso e) del artículo 44 del presente reglamento, solo será efectivo en los siguientes casos:

- a) Habiendo transcurrido el plazo máximo de cuatro (4) meses y no se evidencie que se regularizo la situación que le valió la suspensión, se procederá a la clausura definitiva y revocación de la placa y licencia turística, previo inicio de proceso administrativo.
- b) Por modificación del objeto de la constitución y/o rubro de los Servicios Gastronómicos Turísticos, sin previo cumplimiento de los procedimientos administrativos establecidos en el presente reglamento.





Estado Plurinacional de Bolivia
Ministerio de Culturas y Turismo

- c) Por quiebra fraudulenta previa la verificación de la respectiva sentencia ejecutoriada emanada de autoridad competente.

Artículo 57.- (DE LA APLICACIÓN DE SANCIONES PROGRESIVAS). A efectos de la aplicación de las sanciones progresivas, se entenderá como sanción progresiva y/o sucesiva, la que fuera registrada en contra de los Servicios Gastronómicos Turísticos, con la correspondiente resolución sancionatoria, en el transcurso de un (1) año, comprendido del primero de enero al último día del mes de diciembre de cada gestión.

Artículo 58.- (APLICACIÓN DE LAS SANCIONES). Las sanciones a las que se refiere el presente reglamento, solo serán aplicadas, previo proceso administrativo sancionador, exceptuando a los Servicios Gastronómicos Turísticos que no cuenten con autorización correspondiente o que pongan en riesgo la salud, seguridad o la integridad física de los huéspedes o brinden sus servicios sin contar con la correspondiente Placa de Funcionamiento y Licencia Turística, en cuyo caso se procederá con la Clausura Inmediata conforme lo establecido en el inciso d) del artículo 49, del presente reglamento.

Artículo 59.- (CONCURRENCIA DE INFRACCIONES). Cuando un Servicio Gastronómico Turístico resulte inmerso en la comisión de dos o más infracciones simultáneas tipificadas en el presente reglamento, realizado el proceso administrativo sancionador y probado la existencia de tales infracciones emitida la resolución sancionatoria; se procederá a la ejecución de una sola de ellas, en su caso únicamente la más grave. Sin embargo, a objeto de contabilizar el número de infracciones cometidas en un año serán contabilizadas de forma independiente.

Artículo 60.- (DEPÓSITOS DE LAS SANCIONES). Los montos de las sanciones aplicadas, deberán ser depositados en las cuentas oficiales creadas por el ente rector en turismo, o de ser el caso, conforme las competencias exclusivas del nivel departamental, exceptuando aquellos que mediante normativa municipal expresa hubieran sido definidos de atribución municipal.

CAPÍTULO V
PROCEDIMIENTO DE CONTROL E INSPECCIÓN

Artículo 61.- (INSTANCIAS RESPONSABLES DE CONTROL).

- I. Los órganos administrativos de las entidades territoriales correspondientes a la supervisión, control, establecidos en el Artículo 6 del presente reglamento, podrán realizar las inspecciones a los Servicios Gastronómicos Turísticos de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 2609, con el fin de velar por la calidad y control de los servicios y los derechos de los clientes o turistas, debiendo labrar un acta en cada inspección realizada, consignando la firma del responsable de la Empresa.
- II. La Autoridad Competente en Turismo del nivel central del Estado, es la instancia responsable de ejecutar las inspecciones de control a un Servicio Gastronómico Turístico a nivel nacional o que operen en más de un departamento, por sí o de forma coordinada con cualquiera de las instancias nacionales o departamentales que correspondiera.





Estado Plurinacional de Bolivia
Ministerio de Culturas y Turismo

- III. La Autoridad Competente en Turismo del nivel Departamental es la instancia responsable de ejecutar las inspecciones de control a los Servicios Gastronómicos Turísticos que operen en un solo departamento, por sí o de forma coordinada con las instancias nacionales o departamentales que correspondiera.
- IV. Cuando corresponda, la Autoridad Competente en Turismo del nivel Municipal será la instancia responsable de ejecutar las inspecciones de control a un Servicio Gastronómico Turístico a nivel municipal o que operen en una sola jurisdicción municipal, por sí o de forma coordinada con las instancias nacionales o departamentales que correspondiera.

Artículo 62.- (RESPONSABILIDAD). Se presume que toda persona que desarrolle actividades destinadas a la prestación de servicios turísticos en el territorio nacional, lo hace como titular del Servicio Gastronómico Turístico, por tanto sus acciones u omisiones responsabilizan a este último, en forma inexcusable.

Artículo 63.- (INSPECCIONES DE CONTROL Y SUPERVISIÓN). Se realizan a los Servicios Gastronómicos Turísticos con el objeto de verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la normativa legal vigente en materia de turismo, verificando el correcto funcionamiento y mantenimiento de las condiciones técnicas requeridas en los módulos técnicos de categorización para los Servicios Gastronómicos Turísticos, debiendo efectuarse las que disponga la autoridad correspondiente durante el año, pudiendo ser programadas o sorpresivas.

Artículo 64.- (INSPECCIONES A DENUNCIA DE INTERESADOS).

- I. Se realizan a los Servicios Gastronómicos Turísticos con el objetivo de comprobar la veracidad de un hecho denunciado.
- II. La denuncia puede ser presentada por clientes, usuarios o personas que tengan conocimiento de irregularidades en el funcionamiento de los Servicios Gastronómicos Turísticos.
- III. Las inspecciones de control a denuncia de interesados serán registradas y atendidas de forma prioritaria por la autoridad correspondiente.

Artículo 65.- (HABILITACIÓN DE DÍAS Y HORAS EXTRAORDINARIOS). Se consideran días hábiles los días de lunes a viernes, exceptuando los feriados. Pero por la naturaleza de los Servicios Gastronómicos Turísticos, y si la situación así lo amerita, la autoridad correspondientes en turismo podrá habilitar horarios extraordinarios con la finalidad de realizar inspecciones de control.

Artículo 66.- (PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN).

- I. Los órganos administrativos de las entidades correspondientes a la supervisión y control establecidos en el Artículo 6 del presente reglamento, podrán realizar las inspecciones a los Servicios Gastronómicos Turísticos, con el fin de velar por la calidad y control de los servicios y los derechos de los clientes. El procedimiento de Inspección establecido en el presente reglamento se registrará bajo los siguientes parámetros:





Estado Plurinacional de Bolivia
Ministerio de Culturas y Turismo

1. El personal de la autoridad competente del nivel Nacional, Departamental o Municipal, según corresponda, se apersonará a los Servicios Gastronómicos Turísticos, portando de forma imprescindible, la correspondiente identificación, credencial con su fotografía y el Acta de Inspección, con la finalidad de verificar el cumplimiento del presente reglamento, así como la normativa nacional vigente en materia de turismo.
 2. Las actas de Inspección reflejarán los datos identificativos de los Servicios Gastronómicos Turísticos y los datos del propietario, titular, administrador o responsable que se encontrará presente en el momento de la inspección, la fecha y hora de la visita, los hechos constatados, destacando, en su caso, los relevantes a efectos de la tipificación de la supuesta infracción, así como los nombres y apellidos de los inspectores.
 3. Los interesados, o sus representantes, podrán hacer en el acto de inspección las alegaciones o aclaraciones que estimen convenientes a su defensa, que se reflejarán en la correspondiente acta.
 4. Las actas de la inspección realizadas con arreglo a los requisitos señalados anteriormente, tendrán valor probatorio respecto a los hechos reflejados en ellas, constatados personalmente por el inspector actuante, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de sus derechos o intereses puedan señalar o aportar los interesados.
 5. De verificarse la comisión de infracciones, el personal de la Autoridad Competente en Turismo, procederá a notificar con la copia del acta de inspección al propietario, titular, administrador o responsable que se encontrará presente, con el objeto de que comparezca ante la autoridad correspondiente dentro de los siguientes quince (15) días hábiles de realizada la inspección, a objeto de presentar las pruebas de descargo que considere pertinentes para su consideración dentro del proceso sancionatorio. El plazo probatorio podrá ampliarse por una sola vez, por motivos justificados y por un plazo no mayor a diez (10) días hábiles. A la conclusión del mismo se procederá de oficio a la clausura del periodo de prueba.
 6. Transcurrido el plazo al que hace referencia el párrafo superior, se tendrá por vencido el término de prueba y la autoridad competente en turismo en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles emitirá resolución que imponga o desestime la sanción administrativa.
 7. Cuando se compruebe y evidencie, que por culpa o negligencia de la empresa, la infracción ponga en riesgo la salud, la seguridad o la integridad física de las personas, en el acto, se procederá a la clausura inmediata del Servicio Gastronómico Turístico.
- II. Contra la resolución de sanción, procederán los recursos administrativos previstos en la Ley N° 2341, Ley de Procedimiento Administrativo.
- III. En todo lo que no esté expresamente regulado en el presente Reglamento se aplicarán las disposiciones contenidas en la Ley del Procedimiento Administrativo N° 2341.

CAPÍTULO VI
MEDIOS DE NOTIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

Artículo 67.- (IMPOSICIÓN DE SANCIONES). Al día siguiente hábil de concluido el plazo de la presentación de descargos, el personal de la Autoridad Competente en Turismo correspondiente





Estado Plurinacional de Bolivia
Ministerio de Culturas y Turismo

emitirá Informe en el que recomiende, si corresponde, la imposición de una sanción adjuntando el Acta de Inspección, las pruebas de descargo que se hubieran presentado y lo remitirá a la Secretaria, Dirección o unidad correspondiente para que en el plazo no mayor de diez (10) días hábiles emita la Resolución Sancionatoria o instruya el archivo de obrados según corresponda.

Artículo 68.- (NOTIFICACIÓN).

- I. La Resolución Sancionatoria que imponga la sanción, en un plazo de cinco (5) días hábiles, deberá ser notificada al propietario, titular o responsable del Servicio Gastronómico Turístico, quién será buscado por única vez en el domicilio señalado, debiendo constar en la diligencia el nombre del notificado, su firma, lugar, fecha y hora.
- II. Si el lugar de la prestación del Servicio Gastronómico Turístico se encuentra cerrado, el personal de la autoridad competente en turismo, en presencia de un testigo de actuación procederá al adosado de la Cédula correspondiente en el domicilio fijado para la prestación de servicios turísticos y tomara la fotografía correspondiente.
- III. Si intentada la notificación el propietario, titular, administrador o responsable se rehusare o ignorare firmar o estuviere imposibilitado, el personal de la autoridad correspondiente constará este hecho especificando la circunstancia del acto con la intervención de un testigo de actuación que firmará la diligencia con aclaración de firma y número de Cédula de Identidad.

Artículo 69.- (CUMPLIMIENTO DE SANCIÓN). En caso de imposición de sanción y agotados los recursos de impugnación que le son facultados por la Ley del Procedimiento Administrativo N° 2341 y el presente reglamento, el titular o representante legal, procederá al pago de la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles en el número de cuenta habilitado por la autoridad correspondiente, las sanciones pendientes de pago serán liquidadas al momento de la renovación, modificación u obtención de la Licencia Turística, respetando los plazos establecidos en el presente reglamento en lo relacionado al régimen de prescripciones e impugnación.

Artículo 70.- (LEVANTAMIENTO DE CLAUSURA).

- I. El Levantamiento de Clausura procederá una vez subsanada la infracción objeto de clausura y pagada la sanción económica correspondiente, para el levantamiento de clausura el personal correspondiente realizará un informe autorizando dejar sin efecto la medida de la clausura impuesta.
- II. En caso de ruptura del precinto de Clausura, el prestador del servicio turístico deberá pagar la sanción económica correspondiente a la infracción. En caso de reincidencia, se procederá a la Revocación de la Licencia Turística, mediante una nueva Resolución Sancionatoria.

CAPÍTULO VII
RECURSOS DE IMPUGNACIÓN





Estado Plurinacional de Bolivia
Ministerio de Culturas y Turismo

Artículo 71.- (RECURSO DE REVOCATORIA). Contra las resoluciones que resuelve el proceso sancionatorio, procede el recurso de revocatoria a ser interpuesto en el plazo de diez (10) días hábiles computables desde su notificación.

Artículo 72.- (PLAZO PARA LA RESOLUCIÓN).

- I. La revocatoria deberá presentarse ante la misma autoridad que emitió la resolución sancionatoria.
- II. La autoridad que emitió la resolución sancionatoria, en un plazo no mayor a veinte (20) días hábiles deberá emitir resolución revocando o confirmando la resolución impugnada.
- III. Si al cumplimiento del plazo no se dictare resolución, el recurso se tendrá por rechazado o denegado, pudiendo el interesado interponer recurso jerárquico.

Artículo 73.- (RECURSO JERÁRQUICO). Contra la Resolución que resuelva el Recurso de Revocatoria únicamente procede el Recurso Jerárquico.

- I. El Recurso jerárquico deberá ser presentado en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles ante la misma autoridad que pronuncio la resolución del recurso de revocatoria. El plazo será computado desde el día siguiente hábil de la notificación con la resolución que resuelve la revocatoria o desde la fecha que venció el plazo establecido para su emisión.
- II. Recibido el recurso Jerárquico, este más los antecedentes, deberán ser remitidos ante la Autoridad Administrativa Jerárquica superior en el plazo de tres (3) días hábiles.

Artículo 74.- (PLAZO PARA LA RESOLUCIÓN).

- I. Para la resolución de Recurso Jerárquico la Autoridad Administrativa Jerárquica superior, dentro de un plazo no mayor a sesenta (60) días, deberá emitir resolución confirmando, revocando o desestimando el recurso, plazo que será computado a partir del día siguiente hábil al de la interposición del recurso jerárquico.
- II. Resuelto el Recurso Jerárquico, el interesado podrá acudir únicamente a la impugnación judicial por la vía del proceso contencioso administrativo.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA.- El Viceministerio de Turismo, mediante resolución motivada dictará las medidas necesarias que se requieran para la correcta aplicación del presente reglamento.

SEGUNDA.- El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación mediante Resolución Ministerial, emitida por el Ministerio de Culturas y Turismo de conformidad a lo establecido por la Ley General de Turismo "BOLIVIA TE ESPERA" N° 292 de 25 de septiembre de 2012.

TERCERA.- Todo lo que no se encuentre consignado dentro del presente reglamento estará sujeto a la normativa vigente y a los tratados y convenios internacionales.

