

REGLAMENTO
DE LAS EMPRESAS DE VIAJES Y TURISMO

CAPITULO I
DEL AMBITO DE APLICACIÓN Y COMPETENCIA

Artículo 1.- (Objeto) El presente Reglamento establece el marco normativo para el funcionamiento y supervisión de las Empresas de Viaje y Turismo en el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia en el marco de lo establecido por la ley No 292 General de Turismo “Bolivia te Espera” y el Decreto supremo 2609.

Artículo 2.- (Del ámbito de aplicación).- En aplicación a la Ley N° 292 de fecha 25 de septiembre de 2012 Ley General de Turismo “BOLIVIA TE ESPERA”, el presente Reglamento norma y establece los mecanismos del funcionamiento de las Empresas de Viajes y Turismo en todas sus modalidades y categorías, en el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia, clasificados de acuerdo al Art. 8 del D.S. N°2609 Reglamento a la Ley N°292 como “Empresas de Viajes y Turismo”.

Artículo 3.- (Del ente rector).- De acuerdo al artículo 24 de la Ley N° 292, el Ministerio de Culturas a Través del Viceministerio de Turismo ejerce las funciones de Autoridad Competente en Turismo. Para Autorizar y Supervisar el Funcionamiento de los prestadores de servicios turísticos

De acuerdo al art. 21 de la Ley N°292 los Gobiernos Autónomos Departamentales o los Gobiernos Autónomos Municipales de acuerdo a sus competencias, controlarán el funcionamiento de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos en función al presente Reglamento y de las disposiciones y resoluciones que permitan el logro de los objetivos del desarrollo turístico del país, así como la tutela del Patrimonio Natural, Cultural y Turístico Tangible e Intangible, la imagen del país y los derechos de los turistas y de las empresas que operan en el turismo nacional.

Artículo 4.- (De las funciones de los Gobiernos Autónomo Departamentales con relación a las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos).- Corresponde a los Gobiernos Autónomos Departamentales en el marco de sus competencias lo siguiente:

- a) Realizar la inspección ocular de las instalaciones de los distintos Prestadores de Servicios Turísticos.
- b) Verificar que el personal de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos cumpla con los requisitos de especialización y capacitación turística.
- c) Autorizar el funcionamiento de los prestadores de servicios turísticos que desarrollen actividades en el departamento, conforme al marco de sus competencias
- d) Verificar que las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos cumplan con los servicios y no realicen actividades implicadas a otras categorías de servicios turísticos.

- e) Verificar que las Empresas Extranjeras Prestadoras de Servicios Turísticos cumplan con los requisitos específicos indicados en el presente Reglamento.
- f) Fiscalizar el cumplimiento de la obligatoriedad de la póliza de cumplimiento de servicios, y que la misma se encuentre actualizada.
- g) Resolver los reclamos de turistas y/o Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos dentro del ámbito de aplicación administrativa correspondiente.
- h) Aplicar las sanciones a que hubiere lugar por infracciones reglamentarias.
- i) Proporcionar la capacitación permanente de los recursos humanos de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos, en coordinación con los Departamentos, Municipios y el Viceministerio de Turismo.
- j) Ejercer discrecionalmente la función de inspección y supervisión de la aplicación por parte de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos del presente Reglamento.
- k) Dirimir problemas existentes entre las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos cuando éstas hubieron decidido voluntariamente someterse a esa instancia y siempre que no hayan recurrido a una conciliación a nivel empresarial alguno.
- l) Las demás funciones y atribuciones que le corresponden conforme a la legislación vigente.

Artículo 5.- (De la coordinación de los Gobiernos Autónomos Departamentales).- Los Gobiernos Autónomos Departamentales deberán coordinar sus acciones con el Viceministerio de Turismo, para lograr una mejor administración de los servicios de turismo.

CAPITULO II

DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Artículo 6.- (De las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos contemplados en el presente reglamento).- Las Empresas de Viajes y Turismo son reconocidas en el artículo 8 del Decreto Supremo N° 2609 Reglamento a la Ley N° 292, asimismo mediante la Resolución Ministerial 0021/2016 aprueba los Módulos Técnicos de Categorización de los Prestadores de Servicio las Empresas de Viaje y Turismo contempladas en el presente Reglamento están categorizadas de la siguiente manera:

- a) Operadoras de Turismo.
- b) Empresas de Agencias de Viajes y Turismo.
- c) Mayoristas y Representaciones.

CAPITULO III

DE LAS OPERADORAS DE TURISMO

Artículo 7.- (De las Operadoras de Turismo).- Las Empresas Operadoras de Turismo, son aquellas dedicadas a la prestación de servicios de turismo organizado para el mercado receptivo e interno dentro del territorio nacional, que cumplan con todas las características y requisitos exigidos en los respectivos módulos técnicos; y una vez acreditadas por Los Gobiernos Autónomos Departamentales en el marco de sus competencias se dediquen en forma exclusiva a lo siguiente:

- a) Organizar, elaborar y ofertar paquetes de turismo receptivo con intermediación de otros servicios propios y/o ajenos.
- b) Prestar servicios turísticos a turistas nacionales y extranjeros en todo el territorio nacional.
- c) Informar, orientar y organizar diversos circuitos turísticos a solicitud expresa o por oferta programada.
- d) Comercializar la mediación de servicios turísticos como ser: Transporte terrestre, acuáticos o aéreo; paseos y excursiones; hospedaje y plan de alimentación, guías así como de otras actividades relacionadas con el turismo.
- e) Elaborar itinerarios, proporcionar información turística, y difundir material promocional.
- f) Brindar asistencia y facilitación a los turistas en sus trámites.
- g) Reservar, adquirir y vender entradas para todo tipo de espectáculos, museos, monumentos y similares.
- h) Prestar cualquier otro servicio turístico que complemente los servicios de intermediación antes mencionados.
- i) Proporcionar útiles y equipos destinados a la práctica del turismo deportivo, científico, ecoturístico, turismo de aventura y otras modalidades de turismo.
- j) Realizar contratos de transporte, flete de aviones, barcos, autobuses, trenes especiales y otros, para coadyuvar las prestaciones de servicios.
- k) Crear y desarrollar nuevos productos turísticos.
- l) Subcontratar empresas de servicios turísticos especializadas.
- m) Desarrollar servicios turísticos en todo el territorio nacional.

Artículo 8.- (De las obligaciones específicas de las Empresas Operadoras de Turismo).- Todas las Empresas Operadoras de Turismo, tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Cumplir con todos los requisitos señalados en los Módulos Técnicos del SIRETUR.
- b) Utilizar equipo técnico y medios de transporte adecuados para cada servicio en función a las normas establecidas por ley.
- c) Cumplir estrictamente los servicios pactados en el contrato.
- d) Establecer contratos puntuales y condiciones generales para los turistas y los intermediarios.

- e) Contar con carácter de obligatoriedad con pólizas de seguro de accidentes, robos, muerte y otros daños que cubran a cada uno de sus pasajeros/turistas y personal durante la prestación de los servicios turísticos.
- f) Cumplir con las medidas generales del Sistema de Prevención y Protección Contra Incendios - SIPPCI de acuerdo con el Decreto Supremo N°2995.
- g) Coordinación permanente con las autoridades correspondientes, para garantizar la facilitación y desarrollo de la actividad turística en general.
- h) Constituirse en defensores y preservadores del Patrimonio Natural y Cultural, Tangible e Intangible del país, desarrollando sus actividades dentro del marco de del Desarrollo Turismo respetando el Ecoturismo.
- i) Para realizar turismo emisoro fuera del país, previamente deberán cumplir lo dispuesto por el artículo 28º del presente Reglamento.
- j) Contar con servicio de atención de emergencias de 24 horas (Línea telefónica para atender a los clientes/turistas)
- k) Contratar a guías de turismo debidamente registrados en la plataforma SIRETUR y autorizados por la Autoridad Competente en Turismo.
- l) Contar con un servicio de contacto digital página web, correo electrónico u otro medio de contacto.

CAPITULO IV

DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO

Artículo 9.- (De las Agencias de Viajes y Turismo).- Las Empresas dedicadas comercialmente a las actividades de intermediación de servicios turísticos nacionales e internacionales principalmente la realización de operaciones de turismo emisoro, que cumplan con todas las características y requisitos exigidos en los respectivos módulos técnicos; y una vez acreditadas por los Gobiernos Autónomos Departamentales o la Autoridad Competente en turismo en forma exclusiva se dedicaran a lo siguiente:

- a) Mediación de la venta de billetes y reservas de plazas en todos los medios de transporte.
- b) Reservas de habitaciones y servicios en establecimientos de hospedaje turístico.
- c) Intermediación y conjunción de servicios combinados por medio de líneas aéreas, transporte en general, empresas operadoras de turismo, otras agencias de viajes y turismo, mayoristas y representaciones, respetando las comisiones entre partes.
- d) Promocionar sus servicios específicos en cualquier medio de difusión.
- e) Informar al público sobre toda actividad turística dentro y fuera del país.
- f) Realizar todo tipo de transacción comercial dentro de su categoría.

Artículo 10º.- (De las obligaciones específicas de las Agencias de Viajes y Turismo).- Todas las Agencias de Viajes y Turismo tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Cumplir con todos los requisitos señalados en los Módulos Técnicos del SIRETUR.

- b) Establecer relaciones contractuales con empresas proveedoras de servicios turísticos.
- c) Cumplir estrictamente los servicios pactados en el contrato.
- d) En la intermediación de servicios turísticos no propios de su clase, deberá suscribir contratos específicos de venta de los diferentes servicios turísticos.
- e) Prestar cualquier otro servicio turístico que complemente los servicios de intermediación antes mencionados.
- f) Contar con servicio de atención de emergencias de 24 horas (Línea telefónica para atender a los clientes/ turistas)
- g) Contar con un servicio de contacto digital página web, correo electrónico u otro medio de contacto.
- h) Contar con un sistema de reserva de viajes.

CAPITULO V

DE LAS EMPRESAS MAYORISTAS Y REPRESENTACIONES

Artículo 11.- (De las empresas Mayoristas y Representaciones).- Son aquellas que representan a otras empresas nacionales o extranjeras bajo convenios y contratos específicos y que se dedican a ofertar, vender, proyectar, elaborar y organizar toda clase de servicios, productos, programas y paquetes turísticos para vender exclusivamente a través de agencias de viajes formalmente constituidas, que cumplan con todas las características y requisitos exigidos en los respectivos módulos técnicos; Y una vez acreditadas por la Autoridad Competente e Turismo se dediquen en forma exclusiva a lo siguiente:

- a) Realizar convenios de contratación de servicios turísticos con las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos en el interior y exterior del país.
- b) Representar a Empresas de Turismo nacionales o extranjeras, en sus diferentes modalidades y servicios que hacen a la actividad turística en su generalidad.
- c) Ofertar y vender todos sus productos turísticos bajo convenios y contratos específicos independientemente o con las empresas prestadoras de servicios turísticos
- d) Comercializar la mediación y representación de servicios turísticos a las Agencias de Viajes y Turismo.
- e) Proporcionar información turística, y difundir material promocional entre las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos.
- f) Promocionar y comercializar sus productos turísticos específicos en todo el territorio nacional e internacional.
- g) Establecer relaciones contractuales con empresas prestadoras de servicios turísticos.

Artículo 12.- (De las obligaciones empresas Mayoristas y Representaciones).- Todas las empresas Mayoristas y Representaciones de Turismo tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Cumplir con todos los requisitos señalados en los Módulos Técnicos del SIRETUR.
- b) Realizar contratos para la comercialización de los productos y servicios turísticos para lo que fue autorizado.
- c) Cumplir con las medidas generales del Sistema de Prevención y Protección Contra Incendios - SIPPCI de acuerdo con el Decreto Supremo N°2995.
- d) Vender exclusivamente a través de las Agencias de Viajes y Turismo todos los productos, prohibiéndose expresamente su comercialización directa al público. Estos servicios generados en el país deben ser respaldados por todo el proceso de promoción, pedidos de reservas, confirmaciones, operación y facturación de acuerdo a ley.
- e) Consignar en los avisos y promociones realizadas en los medios masivos de comunicación, la especificación del contacto con las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos autorizadas.
- f) Asistir a las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos, proporcionándoles con eficiencia la información, además de los elementos técnicos correspondientes a los servicios que prestan.
- g) Registrar la exclusividad de los contratos de representación en la Autoridad Competente en Turismo.
- h) Asumir la responsabilidad por los servicios contratados a nombre de las empresas turísticas representadas, en el marco de las previsiones de sus contratos.
- i) Contar con servicio de atención de emergencias de 24 horas (Línea telefónica para atender a los clientes/turistas)
- j) Contar con un servicio de contacto digital página web, correo electrónico u otro medio de contacto.

CAPITULO V DE LAS EMPRESAS CONSOLIDADORAS

Artículo 13º.- (De las empresas Consolidadoras).- Son aquellas empresas dedicadas a la comercialización por mayor de boletos de transporte aéreo, los cuales son vendidos a los clientes/turistas a través de agencias de viajes, que cumplan con todas las características y requisitos exigidos en los respectivos módulos técnicos; Y una vez acreditadas por la Autoridad Competente en Turismo que se dediquen en forma exclusiva a lo siguiente:

- a) Realizar la venta de boletos de transporte aéreo a las Agencias de Viaje
- b) Promocionar sus servicios específicos en cualquier medio de difusión.
- c) Ofertar los servicios de transporte turístico.
- d) Realizar todo tipo de transacción comercial dentro de su categoría.

Artículo 14º.- (De las obligaciones empresas Consolidadoras).- Todas las empresas Consolidadoras de Turismo tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Cumplir con todos los requisitos señalados en los Módulos Técnicos del SIRETUR.
- b) Garantizar el cumplimiento de los servicios de transportes turísticos ofertados y vendidos
- c) Realizar contratos para la comercialización de los productos y servicios turísticos para lo que fue autorizado.
- d) Vender exclusivamente a través de las Agencias de Viajes y Turismo todos los productos, prohibiéndose expresamente su comercialización directa al público.
- e) Consignar en los avisos y promociones realizadas en los medios masivos de comunicación, la especificación del contacto con las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos autorizadas
- f) Asistir a las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos, proporcionándoles toda la información, además de los elementos técnicos correspondientes a los servicios que prestan.
- g) Cumplir con las medidas generales del Sistema de Prevención y Protección Contra Incendios - SIPPCI de acuerdo con el Decreto Supremo N°2995.
- h) Proporcionar información de servicios entre las empresas prestadoras de servicios turísticos
- i) Contar con un sistema de contacto digital: correo electrónico, página web u otro medio de contacto.

CAPITULO VIII

DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES GENERICAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS TURISTICOS

Artículo 15º.- (De los derechos genéricos de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos).- Todas las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos, tienen los siguientes derechos genéricos de carácter enunciativo:

- a) Acogerse a los beneficios que les otorga la Ley N° 292 de fecha 25 de septiembre de 2012 Ley General de Turismo “BOLIVIA TE ESPERA”, y su Decreto Reglamentario D.S. N°2609.
- b) Exigir el pago de los servicios en la oportunidad convenida y ante la presentación de la factura.
- c) Suspender los servicios al usuario que promueva o realice actos contrarios a la moral, al orden público, contra el patrimonio nacional, que no paguen el servicio o que perturben a los demás clientes/turistas.
- d) Modificar itinerarios o rutas de giras por causas de fuerza mayor o hecho fortuito debidamente acreditados y justificados.
- e) Exigir a las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos, el fiel cumplimiento de las ofertas adquiridas en paquetes comercializados a clientes/turistas.

- f) Acceder a la apertura de sucursales en cualquier punto del país o nombrar representantes de la empresa cumpliendo con los requisitos establecidos de acuerdo a normativa vigente.
- g) Acceder a otras categorías en el módulo de categorización SIRETUR de Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos, cumpliendo los requisitos establecidos.

Artículo 16º.- (De las obligaciones genéricas de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos).- Todas las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos, tienen las siguientes obligaciones genéricas de carácter enunciativo:

- a) Cumplir con todos los requisitos respecto a infraestructura, equipamiento y servicios señalados en los Módulos Técnicos.
- b) Acreditar personal capacitado y especializado con experiencia en la actividad turística.
- c) Contar con ambientes apropiados para el funcionamiento de sus operaciones y con instalaciones adecuadas para información, atención y asistencia a los turistas, según lo señalado en el módulo técnico.
- d) Cumplir con las medidas generales del Sistema de Prevención y Protección Contra Incendios - SIPPCCI de acuerdo con el Decreto Supremo N°2995.
- e) Dar a conocer claramente a los clientes/turistas las condiciones de los contratos sujetos a suscripción.
- f) Destacar en el material impreso los programas y servicios, así como, en su caso, la dirección completa de sus corresponsalías en el extranjero.
- g) Prestar los servicios en las condiciones pactadas, salvo casos de fuerza mayor o hecho fortuito debidamente acreditados y fundamentados.
- h) Poner a disposición de los clientes/turistas los formularios de Quejas o Reclamos y Sugerencias. Anunciando en lugar visible la existencia y disponibilidad permanente de dichos formularios, inclusive durante las giras, circuitos, recorridos, excursiones y visitas.
- i) Velar por la seguridad de los clientes/turistas y sus pertenencias mientras dure la prestación de los servicios contratados.
- j) Contratar a guías de turismo debidamente registrados en la plataforma SIRETUR y autorizados por la Autoridad Competente en Turismo.
- k) Proporcionar a la Autoridad Competente de turismo, los datos estadísticos que se les solicite.

Artículo 17º.- (Del acceso a otras categorías).- Una Empresa Prestadora de Servicios Turísticos puede desarrollar una o más de las actividades económicas detalladas, o cambiar de categoría cuando cumpla y respete los requisitos establecidos en la normativa vigente y en el Reglamento Específico para registro, categorización y certificación de prestadores de Servicios Turísticos del Estado Plurinacional de Bolivia.

CAPITULO IX

DE LOS REQUISITOS COMUNES

Artículo 18º.- (De los requisitos comunes de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos).- Las solicitudes para el funcionamiento legal de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos en todas sus modalidades y categorías, deberán presentarse a la Autoridad Competente en Turismo, para cuyo efecto deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Testimonio de Constitución de acuerdo al tipo de empresa y constancia de inscripción en el Registro de Comercio-FUNDEMPRESA, si corresponde.
- b) Testimonio de Poder del Representante Legal de la empresa y su constancia e registro en el Registro de Comercio –FUNDEMPRESA o Cédula de Identidad en caso de que se trate de Empresa Unipersonal.
- c) Certificado de actualización de Matrícula de Comercio emitido por el Registro de Comercio-FUNDEMPRESA.
- d) Número de identificación Tributaria NIT de la Empresa, acreditando su vigencia mediante certificación electrónica emitido por el Servicio de Impuestos Nacionales – SIN y que consigne el servicio u operación turística correspondiente al trámite de obtención de Licencia Turística.
- e) Licencia comercial o de actividad económica otorgado por el Municipio.
- f) Balance General de la última gestión.
- g) Contar con las medidas generales del Sistema de Prevención y Protección Contra Incendios - SIPPCI de acuerdo con el Decreto Supremo N°2995.

CAPITULO X

DE LAS EMPRESAS EXTRANJERAS PRESTADORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Artículo 19.- (De los requisitos comunes para Empresas Extranjeras Prestadoras de Servicios Turísticos).- Las solicitudes para el funcionamiento legal de Empresas Extranjeras Prestadoras de Servicios Turísticos en cualquiera de sus modalidades y categorías, con domicilio en cualquier lugar del territorio nacional, deberán presentarse a la Autoridad Competente en Turismo donde deseen instalarse, para cuyo efecto deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Testimonio de Constitución de acuerdo con el tipo de empresa y constancia de inscripción en el Registro de Comercio-FUNDEMPRESA, si corresponde.
- b) Testimonio de Poder del Representante Legal de la empresa y su constancia e registro en el Registro de Comercio –FUNDEMPRESA o Cédula de Identidad en caso de que se trate de Empresa Unipersonal.
- c) Certificado de actualización de Matrícula de Comercio emitido por el Registro de Comercio-FUNDEMPRESA.
- d) Número de identificación Tributaria NIT de la Empresa, acreditando su vigencia mediante certificación electrónica emitido por el Servicio de Impuestos

Nacionales – SIN y que consigne el servicio u operación turística correspondiente al trámite de obtención de Licencia Turística.

- e) Licencia comercial o de actividad económica otorgado por el Municipio.
- f) Balance General de la última gestión.
- g) Residencia otorgada por el Servicio Nacional de Migración de los socios y/o representantes legales.
- h) Carnet Laboral otorgado por el Ministerio de Trabajo y Microempresa de los socios y/o representantes legales.

Artículo 20.- (De las obligaciones y derechos de las Empresas Extranjeras Prestadoras de Servicios Turísticos).- Las obligaciones y los derechos para las Empresas Extranjeras Prestadoras de Servicios Turísticos con domicilio legal en el país, son los mismos a los especificados en los casos de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos nacionales.

Artículo 21- (Circuitos turísticos ocasionales cerrados de Empresas Operadoras de Turismo extranjeras).- Las obligaciones específicas que tendrán que cumplir las Empresas Operadoras de Turismo extranjeras con domicilio legal en otros países, son las siguientes:

- a) Solicitud expresa para operar circuitos turísticos específicos e integrados en Bolivia, presentada, formulada y acreditada por su respectiva Institución Oficial de Turismo.
- b) Acreditar la existencia legal y solvencia económica en su país de origen por medio de una copia auditada de su balance general y estado de resultados de las tres últimas gestiones, y la certificación oficial de su Organismo Oficial de Turismo. Esta documentación deberá estar legalizada por el Consulado Boliviano en el país de origen y la Cancillería del Estado Plurinacional de Bolivia.
- c) Determinación de los circuitos a operarse en territorio boliviano, atractivos y puntos turísticos a visitarse, tiempo de duración y el número de operaciones por año.
- d) Presentar y utilizar el material promocional referido a los atractivos turísticos del país, acreditando su localización en territorio boliviano, incorporando una información fidedigna que garantice la preservación del Patrimonio Turístico Boliviano.
- e) Contar con un sistema de comunicaciones que garanticen la realización de sus actividades con eficacia y seguridad.
- f) Registrar el tipo de características, número de placas y otras referidas a los vehículos y medios de transporte que se utilizarán en los circuitos a operarse en territorio boliviano.
- g) Utilizar el servicio de guías nacionales debidamente acreditados durante el desplazamiento de sus clientes por territorio boliviano. No podrán guiar servicios turísticos en el país jefes de grupos (Tour Leaders) de otra nacionalidad o personas no autorizadas para este fin.

- h) Cancelar las tasas establecidas por el derecho de ingreso y uso de los parques nacionales a visitarse, de acuerdo a las propias disposiciones locales, regionales y/o nacionales.
- i) Acreditar la representación local y/o nacional con la que opera sus circuitos.
- j) Presentar una boleta de garantía bancaria emitida por un banco nacional a favor de la Autoridad Competente en Turismo correspondientes de \$us.12.000.- o su equivalente en moneda nacional, los cuales respaldarán sus transacciones comerciales en el país por cada operación ocasional que realice.
- k) Cumplir con las disposiciones legales de Migración, Aduana, Impuestos Internos, Transporte y Turismo de Bolivia, para el ingreso y salida del territorio boliviano.
- l) Contratar a guías de turismo debidamente registrados en la plataforma SIRETUR y autorizados por la Autoridad Competente en Turismo
- m) Cumplir con las medidas generales del Sistema de Prevención y Protección Contra Incendios - SIPPCI de acuerdo con el Decreto Supremo N°2995.
- n) Constituirse en defensores y preservadores del Patrimonio Natural y Cultural, Tangible e Intangible del país, desarrollando sus actividades dentro del marco de del Desarrollo Turismo respetando el Ecoturismo.

CAPITULO XI

DE LA AUTORIZACIÓN Y REGISTRO DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Artículo 22.- (De las autorizaciones de funcionamiento).- Las autorizaciones de funcionamiento de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos serán otorgadas por la Autoridad Competente en turismo, luego de la verificación documental de todos los requisitos especificados en el artículo 18° del presente Reglamento para empresas nacionales y artículo 19° y 21° para empresas extranjeras.

Artículo 23.- (Del Sistema de Registro, Categorización y Certificación de Prestadores de Servicios Turismo).- En el Marco de sus competencias la Autoridad Competente en Turismo a través del Sistema de Registro, Categorización y Certificación de Prestadores de Servicios Turismo se inscribirán quienes realicen actividades turísticas de acuerdo al artículo 18 de la Ley N° 292 de fecha 25 de septiembre de 2012 Ley General de Turismo "BOLIVIA TE ESPERA".

Artículo 24.- (De las distintas categorías).- Las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos que realicen actividades en más de una categoría, deberán solicitar una autorización expresa a la Autoridad Competente en Turismo cumpliendo con los requisitos establecidos en el presente reglamento para cada una de las clases, así como también con los establecidos en los módulos técnicos.

Artículo 25.- (Del intrusismo empresarial).- El ejercicio de los servicios propios de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos sin estar legalmente autorizados será

considerado intrusismo empresarial y se procederá a sancionarlo conforme a lo dispuesto por el artículo 59 del presente Reglamento.

CAPITULO XII

DE LA COMPETITIVIDAD DEL PRODUCTO TURÍSTICO

Artículo 26.- (De la competitividad del producto turístico).- La mejora de la competitividad del sector turístico se basará en la incorporación de los criterios de calidad, innovación y sostenibilidad a la gestión de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos, potenciando el nivel de profesionalidad y cualificación del personal encargado de la prestación de los mismos.

Artículo 27.- (De la formación profesional turística).- La formación profesional turística, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otros órganos en materia de formación profesional reglamentada, se fomentará básicamente a través de los institutos, universidades especializadas en materia turística y otros.

Estas acciones concretas en materia de formación turística se desarrollarán con cursos, seminarios, jornadas y otros, las cuales serán potestad de las empresas, Organizaciones Empresariales de Turismo, Ministerio de Cultura y Turismo, la Gobernación Autónoma Departamental y de la Gobernación Autónoma Municipal.

Artículo 28.- (Del turismo sostenible y ecoturismo).- Las políticas generales y el régimen del turismo del Estado Plurinacional de Bolivia, en base a la riqueza de las culturas y el respeto a la medio ambiente exige que dentro de una actividad turística se tome absoluta conciencia sobre la ecología (ecoturismo) y el desarrollo del turismo, motivando un cambio sustancial en el comportamiento del individuo por las expectativas del crecimiento del turismo a nivel mundial.

Las actuaciones de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos deberán respetar la forma de vida, las manifestaciones culturales, expresiones culturales, étnicas y las características del entorno, protegiéndolos de cualquier agresión, manipulación o falseamiento.

Artículo 29.- (De la competencia de las Organizaciones Empresariales de Turismo).-Las diferentes Organizaciones Empresariales de Turismo que representan a las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos, tienen la facultad de coadyuvar a las Autoridades Competentes en Turismo para el desarrollo eficiente de la actividad turística.

En casos extremos y a solicitud de los interesados podrán mediar en situaciones de conflicto.

Artículo 30.- (De las distinciones a las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos).- Las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos que por su trayectoria y prestigio acumulado a lo largo de 25 (veinticinco) años de trabajo ininterrumpidos, serán acreedoras a la distinción a la "Calidad y Excelencia Turística"

La distinción otorgada a la "Calidad y Excelencia Turística", por la Autoridad Competente en Turismo podrá ser incorporada dentro del material promocional de la empresa.

CAPITULO XIII

DE LAS SUCURSALES Y LOS PUNTOS DE VENTAS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS TURISTICOS

Artículo 31.- (De las sucursales de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos).- Las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos podrán abrir oficinas sucursales en cualquier parte del territorio nacional. La sucursal tendrá registro impositivo propio, así como la respectiva autorización de funcionamiento de la Autoridad Competente en Turismo y del padrón municipal de la Alcaldía Municipal correspondiente.

Sus actuaciones, su responsabilidad y sus políticas empresariales dependerán de forma directa de la oficina matriz, quienes además deberán acreditar personal capacitado y espacio adecuado para la operación y atención del cliente en cada sucursal, de acuerdo a lo señalado en la plataforma SIRETUR.

Artículo 32.- (De los puntos de venta).- Las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos podrán tener uno o más puntos de venta dentro de una misma ciudad, los cuales estarán relacionados directamente con la oficina matriz y deberán estar inscritos en la Autoridad Competente en Turismo correspondiente.

Las relaciones impositivas y legales se atenderán solamente en la oficina matriz de la empresa prestadora de servicios turísticos.

Artículo 33.- (Del cierre de una sucursal).- El cierre de una sucursal deberá ser comunicado a la Autoridad Competente en Turismo correspondiente por la oficina matriz con una antelación de 30 días calendario, y publicar dicho cierre en un periódico local en caso de que la mencionada sucursal se encuentre en otro departamento o región de donde se encuentra la oficina matriz, la cual asume de forma directa e inmediata la responsabilidad total de los compromisos comerciales asumidos por la sucursal que es materia de cierre, los mismos que deben ser debidamente honrados ante los clientes/turistas y proveedores.

CAPITULO XIV

DE LA SUSPENSIÓN DE ACTIVIDADES

Artículo 34.- (De la suspensión temporal de actividades).- Por causas atendibles y de fuerza mayor, las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos podrán suspender actividades temporal por decisión propia y por un periodo de (6) seis meses, sin que esto implique la suspensión, explicando el motivo de la misma y demostrando fehacientemente que no quedan compromisos que dañen los intereses de los proveedores de servicios y los clientes/turistas.

Este plazo de (6) seis meses podrá ser ampliado solamente por un único período adicional de (6) seis meses más, es decir hasta completar el año, durante el cual la empresa deberá reanudar obligatoriamente actividades. Transcurrido (1) un año sin haberlas reanudado, la Licencia de Funcionamiento quedará automáticamente y definitivamente cancelada, sin lugar a solicitud de revisión.

Artículo 35.- (De la suspensión definitiva de actividades).- En caso de suspensión definitiva de actividades, las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos, deberán comunicar por escrito a la Autoridad Competente en Turismo la correspondiente decisión, con un plazo no menor de (30) treinta días hábiles, antes de la suspensión de la empresa, debiendo efectuar la publicación de esa decisión en uno de los órganos de prensa de circulación nacional y devolver la licencia turística a la Autoridad Competente en Turismo.

Artículo 36.- (Del caso de los cierres definitivos).- En caso de cierre definitivo de la empresa por causa voluntaria o forzosa, o mientras dure el receso temporal y voluntario de actividades, los compromisos comerciales contraído con anterioridad a la fecha de suspensión de actividades mantendrán su vigencia y no cesará la responsabilidad de la empresa.

CAPITULO XV

DE LOS CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Artículo 37.- (De los contratos de prestación de servicios turísticos).- Las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos deberán extender a los clientes/turistas de los servicios turísticos un documento, Boucher u orden de servicio que acredite los términos de la contratación, en el que deberá constar la siguiente información:

- a) Detalle pormenorizado de los servicios a prestarse.
- b) Fecha de inicio y plazo de duración de la prestación de los servicios turísticos.
- c) Precios y condiciones de pago, en la moneda que se convenga.
- d) Plazos de confirmación o cancelación para ambas partes y los respectivos desembolsos e indemnizaciones.
- e) Condiciones generales.

Artículo 38.- De la calidad y las características de los servicios turísticos).- Las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos están obligadas a proporcionar a sus clientes la totalidad y calidad de los servicios contratados por los clientes/turistas, de acuerdo a las condiciones y con las características estipuladas en la orden de servicio, Boucher o de acuerdo a la oferta publicada o convenida con los clientes/turistas. Quedan eximidos de estas obligaciones en los casos de fuerza mayor o fortuitos debidamente acreditados y comprobados.

En los casos de ofertas de paquetes turísticos o viajes organizados que no se haya alcanzado el número suficiente de inscripciones, se considera causa no imputable, la cual exime de toda obligación a la empresa prestadora de servicios turísticos, siempre y

cuando el número mínimo de contratantes haya sido especificado en las condiciones de viaje con la advertencia explícita.

Artículo 39.- (Del eximente de responsabilidad en la prestación de servicios turísticos).- En los casos de imposibilidad de prestar alguno de los servicios en las condiciones pactadas, la Empresa Prestadora de Servicios Turísticos ofrecerá al usuario la posibilidad de optar a su elección, entre el reembolso del costo del servicio suspendido o la sustitución por otro servicio de similares características en cuanto a categoría y calidad, debiendo reembolsarse la diferencia de existir ésta.

Artículo 40.- (Del incumplimiento en los servicios turísticos).- Cuando el incumplimiento sea de manifiesta responsabilidad de la Empresa Prestadora de Servicios Turísticos, ésta estará obligada al pago total del costo recibido por el servicio no prestado; siendo placible a una sanción por parte de la Autoridad Competente en Turismo a petición expresa del interesado.

Artículo 41.- (Del seguro de los clientes/turistas de servicios turísticos).- De acuerdo a la naturaleza de los servicios turísticos a desarrollarse, los contratos, documentos, Boucher u orden de servicio por los servicios turísticos que se presten, deben contemplar los seguros correspondientes de accidentes, robos, muerte y otros daños que cubra a cada uno de sus pasajeros durante la prestación de los servicios turísticos.

Cuando se trate de actividad turística Riesgo o Peligro la empresa deberá exigirle al turista un seguro personal o transitorio.

Artículo 42.- (De las pólizas de cumplimiento de servicios de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos).- Las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos están obligadas a presentar a las Autoridad Competente en Turismo, una vez otorgada su licencia turística, las pólizas de cumplimiento de servicios para protección del turista con la obligación de renovación anual, emitida por entidad aseguradora a favor de la Autoridad Competente en Turismo, con el fin de garantizar el pago de daños y perjuicios ocasionados a los turistas.

La ejecución de la póliza de cumplimiento de servicios, se dispondrá mediante resolución motivada de la Autoridad Competente en Turismo a favor del turista, previa investigación y determinación de responsabilidad de la causa planteada.

Artículo 43.- (De la cuantía de la póliza de cumplimiento de servicios según la categoría).- La póliza de cumplimiento de servicios está determinada según la categoría de la Empresa Prestadora de Servicios Turísticos:

- a) Las Empresas Operadores de Turismo y las Agencias de Viajes y Turismo, deberán presentar una póliza por un mínimo de \$us. 6.000.- o su equivalente en moneda nacional.
- b) Las empresas Mayoristas y Representaciones de Empresas de Turismo, deberán presentar una póliza por un mínimo de \$us. 12.000.- o su equivalente en moneda nacional.

CAPITULO XVI

DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS TURISTAS

Artículo 44.- (De los derechos de los turistas).- Constituyen derecho de las personas físicas o jurídicas usuarias turísticas los siguientes:

- a) Obtener de las empresas sometidas al presente Reglamento información concreta y veraz sobre los bienes y servicios que se oferten.
- b) Recibir los servicios turísticos en las condiciones contratadas y obtener cuantos documentos acrediten los términos de su contratación y, en cualquier caso, facturas legalmente emitidas.
- c) Formular reclamaciones de acuerdo con lo previsto en este Reglamento.
- d) El libre acceso a los establecimientos turísticos a los que este Reglamento se refiere, sin limitaciones que las derivadas de las reglamentaciones específicas.
- e) Los demás derechos reconocidos por el vigente ordenamiento jurídico en materia de protección de las personas físicas o jurídicas consumidoras y usuarias.

Artículo 45.- (De las obligaciones de los turistas).- Son obligaciones de las personas físicas o jurídicas usuarias turísticas, las siguientes:

- a) Observar las normas usuales de convivencia.
- b) Satisfacer el precio de los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura, o en el plazo pactado, sin que, en ningún caso, el hecho de presentar una reclamación o queja exima del citado pago.
- c) Respetar y someterse a las prescripciones particulares en los lugares, establecimientos, instalaciones y empresas cuyos servicios contraten o disfruten.
- d) Los turistas extranjeros no podrán realizar actividades remuneradas de ninguna índole dentro del territorio nacional.
- e) No incitar acciones ilegales de ninguna índole o actividades reñidas con la moral y las buenas costumbres de nuestros pueblos.
- f) Respetar el Patrimonio Natural y Cultural, Tangible e Intangible del país, desarrollando sus actividades dentro del marco de del Desarrollo Turismo respetando el Ecoturismo.
- g) Contratar a guías de turismo debidamente registrados en la plataforma SIRETUR y autorizados por la Autoridad Competente en Turismo.

Artículo 46.- (De la responsabilidad de los turistas).- Los turistas serán responsables de todas sus actuaciones, del respeto la forma de vida, las manifestaciones culturales, étnicas y las características del entorno evitando cualquier agresión, manipulación o falseamiento, como también cualquier daño voluntario o involuntario causado al Patrimonio Natural Cultural Tangible e Intangible.

Cualquier infracción o violación a las normas, códigos y leyes vigentes en nuestro país se someterá al infractor a la justicia ordinaria de acuerdo a lo establecido en la Constitución Política Estado.

CAPITULO XVII

DE LA DISCIPLINA TURÍSTICA

Artículo 47.- (Principios generales).- Dentro del ámbito de aplicación del presente Reglamento, sólo se podrán sancionar conductas y hechos constitutivos de infracciones administrativas especificadas y consumadas.

Las infracciones en materia de turismo serán objeto de las sanciones administrativas correspondientes, previa sanción en el proceso administrativo sancionador.

No podrán sancionarse los hechos que hayan sido sancionados penal o civilmente, en los casos en que se aprecie identidad del sujeto, hecho y fundamento.

Artículo 48.- (De las inspecciones a las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos).- Las Autoridad Competente en Turismo, así como los Gobiernos Autónomos correspondientes, podrán discrecionalmente realizar las inspecciones que estimen necesarias a las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos, con el fin de velar por la calidad y control de los servicios y los derechos de los turistas, debiendo labrar un acta en cada inspección realizada, consignando la firma del representante legal o trabajador de la empresa, al que se le entregara una copia.

Asimismo la Dirección Nacional de Bomberos a través de sus Direcciones Departamentales en el marco de sus competencias podrá realizar inspecciones ordinarias y extraordinarias.

Artículo 49.- (De las actas).- Las actas reflejarán los datos identificativos de la Empresa Prestadora de Servicios Turísticos y actividad, la fecha y hora de visita, los hechos constatados, destacando, en su caso, los relevantes a efectos de tipificación de la infracción y graduación de la sanción, así como los nombres y apellidos de los inspectores.

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.

Las actas de 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.

Artículo 50º.- (De la aplicación de las sanciones).- Las sanciones a las que se refiere el presente Reglamento, sólo serán aplicadas, previo estricto cumplimiento de los procedimientos para la aplicación de sanciones establecidos en los artículos 60º al 67 del presente Reglamento.

CAPITULO XVIII

DE LAS INFRACCIONES

Artículo 51.- (De la clasificación de las infracciones).- Las infracciones de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos se clasifican en leves, graves y muy graves.

I.- Infracciones leves.- Constituyen infracciones administrativas de carácter leve:

- a) La falta de identificación y la utilización de distintivos que correspondan a la normativa vigente.
- b) La carencia de la documentación exigida por el presente Reglamento.
- c) La incorrección, por parte del personal, en el trato a los clientes.
- d) 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.

II.- Infracciones graves.- Constituyen infracciones administrativas de carácter grave:

- a) La utilización comercial de una categoría diferente a la correspondiente, de acuerdo a la autorización de funcionamiento otorgada por la Autoridad Competente en Turismo.
- b) Facilitar información al usuario que genere expectativas de disfrutar un servicio o instalaciones de categoría o calidad superior a las realmente prestadas.
- c) Ofertar servicios con publicidad falsa o que introduzca al engaño.
- d) No comunicar o notificar a la Autoridad Competente en Turismo el desarrollo de una actividad turística cuando sea necesario para la iniciación de su ejercicio.
- e) La emisión de contratos de prestación de servicios turísticos, cualquiera que sea su soporte formal, no ajustados a las prescripciones establecidas en la norma aplicable.
- f) El incumplimiento de contrato o de las condiciones pactadas, respecto del lugar, tiempo y calidad.
- g) El incumplimiento de las disposiciones relativas al régimen de reservas o de su cancelación.
- h) La negativa a expedir factura por el cobro de servicios turísticos consumidos, a solicitud del usuario, o la inclusión en la misma de conceptos no incluidos en los servicios efectivamente prestados.

III.- Infracciones muy graves. - Constituyen infracciones administrativas de carácter muy grave:

- a) La deficiente prestación de servicios ofertados.
- b) Carecer de los avales o seguros de responsabilidad exigidos por el presente Reglamento o disponiendo de los mismos, que no alcancen las cuantías exigidas por la norma dentro de los plazos establecidos.
- c) El incumplimiento de la normativa de protección y prevención de incendios, medidas de seguridad establecidos en los módulos técnicos correspondientes,

- d) El incumplimiento a las medidas de sanidad e higiene, cuando entrañe grave riesgo para la integridad física o salud de las personas.
- e) Falta de veracidad de la información contenida en la Declaración Jurada.
- f) Impedir u obstaculizar a la labor de la inspección de la Autoridad Competente en Turismo o de la Dirección Departamental de Bomberos de la Policía Boliviana en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 52.- (De la prescripción de las infracciones).- Las infracciones prescribirán en los siguientes plazos:

- a) Las infracciones leves prescribirán en el plazo de seis meses, las graves en el plazo de un año y las muy graves en el plazo de dos años.
- b) El plazo de prescripción de las infracciones comenzará a contarse desde el día en que la infracción se hubiera cometido. Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento del o los interesados del procedimiento sancionador, reanudándose el plazo de prescripción si el expediente sancionador estuviera paralizado más de un mes por causa no imputable al presunto responsable.

CAPITULO IX DE LAS SANCIONES

Artículo 53.- (De la sanción de las infracciones).- Dentro del ámbito de aplicación del presente reglamento sólo se podrán sancionar conductas y hechos constitutivos de infracciones administrativas consumadas y debidamente comprobadas señaladas en el capítulo anterior

Las infracciones leves, graves y muy graves serán objeto de las sanciones administrativas correspondientes, de acuerdo a lo estipulado en el presente reglamento.

La sanción administrativa es independiente de las sanciones penal o civil.

- a) Las infracciones de carácter leve se serán sancionadas con apercibimiento por parte de las Autoridades Competentes y medio salario mínimo nacional.
- b) Las infracciones de carácter grave serán sancionadas con multa.- La multa podrá ser desde 1 salario mínimo nacional hasta (10) Diez salarios mínimos nacionales.

Para la determinación de la sanción pecuniaria, se tendrá en consideración la importancia y gravedad del incumplimiento o violación imputable, en relación a las obligaciones y responsabilidades que por el presente Reglamento se estipula.

Los montos de las multas determinadas en el presente Reglamento deberán ser depositados en las cuentas oficiales de las Autoridad Competente en Turismo correspondientes.

Las infracciones de carácter muy grave serán sancionadas con suspensión temporal por un período hasta de (15) días.

Las sanciones de suspensión temporal, afectarán solamente a los compromisos y/o servicios contraídos a partir de que la Empresa toma conocimiento de la sanción impuesta, la cual se realizará con un aviso previo de (20) veinte días calendario, y sólo se aplicará a la oficina matriz o a la sucursal que hubiere infringido la norma, sin que afecte dicha determinación a la sucursal o a la oficina matriz no sancionada.

Artículo 54.- (De la cancelación de la Licencia Turística).- La Licencia Turística será cancelada sólo en los siguientes casos:

- a) Por modificación del objeto de la constitución de la Empresa Prestadora de Servicios Turísticos.
- b) Por cambio de razón social sin la debida y previa comunicación y autorización de la Autoridad Competente en Turismo.
- c) Por quiebra, estafa o fraude.
- d) Por defraudación fiscal, previa determinación del Servicio Nacional de Impuestos Internos.
- e) Por haber incurrido, en el transcurso de un año calendario, en la comisión de cinco infracciones muy graves., debidamente sancionadas

Artículo 55.- (Del plazo de aplicación de la clausura definitiva).- Llevada a cabo la clausura definitiva, la Empresa Prestadora de Servicios Turísticos deberá cerrar sus oficinas en un plazo no mayor de (15) quince días calendario, quedando el Gerente General a cargo de la documentación necesaria para dar cumplimiento a las obligaciones comerciales contraídas.

Artículo 56.- (De la prohibición del ejercicio de las funciones reservadas a las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos).- Está terminantemente prohibido el ejercicio de las funciones reservadas por Ley a las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos, por parte de personas naturales o jurídicas que no cuenten con la respectiva Licencia Turística . Por la Autoridad Competente en Turismo, procederán a su inmediata clausura, a la imposición de la correspondiente multa y levantar el acta en la que conste la calidad simulada de la empresa prestadora de servicio turístico, con que el infractor venía sorprendiendo la buena fe de los clientes/turistas.

Artículo 57.- (Graduación de las sanciones).- En la imposición de sanciones, se graduará la debida adecuación entre la gravedad de los hechos constitutivos de la infracción y la sanción aplicada, teniendo en cuenta la concurrencia, cuando se produjeron los hechos sancionados, de las siguientes circunstancias:

1. Serán circunstancias atenuantes de la responsabilidad:

- a) La falta de intencionalidad.
- b) El resarcimiento de los perjuicios ocasionados con anterioridad al inicio del proceso administrativo.
- c) La subsanación de las deficiencias causantes de la infracción, durante la tramitación del procedimiento sancionador.
- d) La ausencia de beneficio económico derivado de la infracción.

La concurrencia de más de una de las circunstancias atenuantes podrá determinar la imposición de sanción más leve para el tipo de infracción de que se trate.

2. Serán circunstancias agravantes de la responsabilidad:

- a) La naturaleza de los perjuicios ocasionados.
- b) El beneficio ilícito obtenido.
- c) La reincidencia, entendida como la comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza, cuando así haya sido declarado por resolución firme.

La concurrencia de más de una de las circunstancias agravantes podrá determinar la imposición de sanción más grave para el tipo de infracción de que se trate.

Artículo 58.- (De la prescripción de las sanciones).- Las sanciones prescribirán en los siguientes plazos:

- a) Las sanciones impuestas por infracciones leves prescribirán en el plazo de un año, las impuestas por infracciones graves y muy graves al año.
- 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. Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento del o los interesados del procedimiento de ejecución, volviendo a transcurrir el plazo si aquél está paralizado más de un mes por causa no imputable al infractor.

CAPITULO XX

DEL PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS SANCIONES

Artículo 59.- (De la normativa Aplicable) Los órganos administrativos competentes para conocer y resolver los asuntos administrativos regulados en el presente reglamento, sujetaran sus actos administrativos a los principios generales de la actividad administrativa estarán sujetos a lo establecido en el Art. 4 de la Ley Procedimiento de Administrativo N°2341 de 23 de abril de 2341.

En todo lo que no esté expresamente regulado en el presente Reglamento se aplicarán las disposiciones contenidas en la Ley de Procedimiento Administrativo No 2341.

Artículo 60.- (De los días y horas hábiles) Se consideraran días hábiles los días de lunes a viernes exceptuando los feriados.

Serán horas hábiles aquellas establecidas para el desarrollo para la actividad de la Autoridad competente, según corresponda.

Artículo 61.- (De la iniciación de un proceso).- I. Las Autoridad Competente en Turismo o el Gobierno Autónomo Departamental correspondiente, a denuncia de parte interesada o de oficio sobre alguna presunta comisión de una infracción, podrán disponer la iniciación de un proceso administrativo sancionador correspondiente

siempre y cuando la acción se adecue a las infracciones prescritas en el presente reglamento caso contrario podrá fundamentar su rechazo

II. Dictado el auto de cargo más sus antecedentes, se procederá a la notificación de la empresa a objeto de que responda negativa o afirmativamente en el plazo de 10 días hábiles.

Artículo 62.- (Del período de prueba).- Transcurrido para la presentación de la contestación, con o sin ella se procederá a la apertura de termino probatorio de 15 días hábiles, periodo durante el cual las partes presentaran las pruebas de cargo y/o descargo que creyeren convenientes

El plazo probatorio podrá ampliarse por una sola vez por motivos justificados y por un plazo no mayor a 10 días hábiles, a la conclusión del mismo se procederá a su clausura.

Artículo 63.- (De los Alegatos) De ser necesario y por la complejidad de los hechos y las pruebas producidas se concederá un plazo de 5 días hábiles para que las partes formulen alegatos sobre la prueba producida previa vista del expediente.

Artículo 64.- (De la Resolución). La Autoridad Competente en Turismo, pronunciará Resolución fundamentada. En un plazo de seis meses computables desde el inicio del proceso administrativo sancionador.

La Resolución deberá ser fundamentada conteniendo, el resumen del hecho o infracción, el análisis de las pruebas aportadas, la normativa vigente aplicable al caso concreto y la sanción establecida de acuerdo a las previsiones contenidas en el presente Reglamento.

Transcurrido el plazo y previa la declaración de la ejecutoria de la resolución se procederá a la ejecución de la misma.

Artículo 65 (Complementación y enmienda) En caso de no ser clara la resolución dictada por la Autoridad Competente en Turismo, las partes en conflicto, dentro de las 24 horas de su legal notificación podrán pedir las explicaciones y enmiendas que creyeran convenientes.

CAPITULO XXI

RECURSO DE REVOCATORIA Y JERÁRQUICO

Artículo 65.- (Del Recurso de Revocatoria) Contra la resolución que resuelve el proceso sancionatorio, procede el recurso de revocatoria a ser interpuesto en el plazo de 10 días hábiles a contar desde su notificación legal.

Artículo 66.- (Plazo para la resolución). I. La revocatoria deberá presentarse ante la misma autoridad que emitió la resolución quien en el plazo de 20 días hábiles tendrá que sustanciar y resolver el mismo.

II. Si al cumplimiento del plazo no se dictare resolución, el recurso se tendrá por rechazado o denegado, pudiendo el interesado interponer recurso jerárquico.

Artículo 67.- (Del Recurso Jerárquico). I. Contra la Resolución que resuelva el Recurso de Revocatoria únicamente procede el Recurso Jerárquico.

II. El Recurso jerárquico será presentado en el plazo de 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.

III. Recibido el recurso Jerárquico este y todos los antecedentes deberán ser remitidos a la Autoridad Competente en turismo para la resolución de los recursos jerárquicos en el plazo de tres días hábiles.

IV. La Máxima autoridad ejecutiva de la Autoridad Competente en Turismo o del Gobierno Autónomo Departamental será la Autoridad Competente en Turismo para la resolución de los recursos jerárquicos.

Artículo 68.- (Plazo para la resolución) Para la resolución de Recurso Jerárquico la Autoridad Competente en turismo tendrá el plazo de 90 días, plazo que será computado a partir del día siguiente hábil al de la interposición del recurso jerárquico.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

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

Segunda.- (De la vigencia del presente Reglamento).- El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación mediante Resolución Ministerial aprobada por el Ministerio de Culturas y Turismo, de conformidad a lo establecido Ley General de Turismo “BOLIVIA TE ESPERA” N° 292 de fecha 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.

DISPOSICIONES ABROGATORIA

UNICA. - Se abroga el Reglamento de Empresas Operadoras de Turismo Receptivo y de Viaje y Turismo aprobado y las disposiciones de igual o inferior jerarquía contrarias al presente Reglamento mediante Resolución Ministerial N° 133/01 de fecha 14 de abril de 2001.