

REPÚBLICA DE PANAMÁ
MINISTERIO DE COMERCIO E INDUSTRIAS
DECRETO EJECUTIVO No.82

(de 23 de diciembre de 2008)

"Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 4 de 2008 que crea la Autoridad de Turismo de Panamá y dicta otras disposiciones"

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

en uso de sus facultades constitucionales y legales

CONSIDERANDO:

Que el Decreto Ley 4 de 2008, publicado en la Gaceta Oficial No. 25989 de 29 febrero de 2008, creó la Autoridad de Turismo de Panamá y se dictó otras disposiciones.

Que el Decreto Ley 4 de 2008 debe ser reglamentado con la finalidad de dotar a la Autoridad de Turismo de Panamá de una estructura eficaz y moderna que permita el desarrollo, la promoción y la regulación del turismo como una actividad de interés nacional prioritario, utilidad pública e interés social.

Que es necesario definir los parámetros de calidad y sostenibilidad turística, con la finalidad de ampliar nuestra oferta de país como destino turístico cumpliendo criterios internacionalmente aceptados.

Que se deben definir los principios y políticas aplicables a los Planes Maestros de Turismo de la República de Panamá, y reglamentar los instrumentos, estrategias y mecanismos de promoción, facilitación, concertación y participación de los sectores públicos y privados en la actividad turística.

Que la Autoridad de Turismo de Panamá identifica y protege los recursos turísticos nacionales procurando que en su explotación se mantenga el equilibrio ecológico y el respeto de las costumbres de los habitantes de los lugares en que se localicen dichos recursos.

Que se deben optimizar la calidad de los servicios turísticos mediante su acreditación de conformidad con los parámetros internacionales vigentes para la materia.

Que el artículo 41 del Decreto Ley 4 de 2008, faculta al Órgano Ejecutivo para reglamentar la materia.

DECRETA:

TITULO I

PRINCIPIOS Y OBJETIVOS

CAPITULO I

PRINCIPIOS Y OBJETIVOS

DE LA LEGISLACIÓN TURÍSTICA

Artículo 1. Declaración de Principios.

El Estado panameño reconoce que el turismo es un instrumento para:

1.
Fomentar y diversificar las fuentes de crecimiento y desarrollo económico del país.
2.
Lograr un mayor equilibrio del desarrollo regional.
- 3.

Aliviar la pobreza y mejorar la calidad de vida de la población.

4.

Aumentar la captación de divisas.

5.

Promover una mayor y mejor proyección de la imagen del país en el exterior.

Artículo 2. Principios rectores de la actividad turística.

Los principios que rigen la actividad turística en Panamá son:

1.

El desarrollo sostenible en lo económico, ambiental, social y cultural.

2.

El libre acceso de todos los oferentes de servicios al mercado de actividades turísticas sin ninguna limitación salvo las dispuestas por la ley, la moral y las buenas costumbres.

3.

La transparencia en el manejo de la información y en todo lo concerniente a la regulación y ejercicio de las actividades turísticas.

4.

La promoción, simplificación y la facilitación a la inversión pública y privada de las actividades turísticas, de conformidad con los planes maestros de turismo que se adopten.

5.

El servicio eficiente, la competitividad y la sostenibilidad en la oferta turística nacional.

6.

El acatamiento de los principios internacionales que rigen la materia, aprobados por la República de Panamá.

Artículo 3. Objetivos de la legislación turística.

Las regulaciones en materia turística tienen los siguientes objetivos:

1.

Crear una entidad del Estado denominada Autoridad de Turismo de Panamá (en adelante la Autoridad) con una estructura eficaz y moderna.

2.

Regular la actividad turística como una actividad de interés nacional prioritaria, de utilidad pública y de interés social.

3.

Identificar y proteger los recursos turísticos nacionales.

4.

Explotar el turismo manteniendo el equilibrio ecológico y el respeto a las costumbres de los habitantes.

5.

Optimizar la calidad de los servicios turísticos mediante su acreditación de conformidad con los estándares internacionales.

6.

Ordenar el desarrollo de la actividad turística nacional.

CAPITULO II

CONSEJO NACIONAL DE TURISMO

Artículo 4. Órgano de dirección y consulta.

El Consejo Nacional de Turismo es el máximo órgano de dirección y consulta en materia de actividades turísticas en la República de Panamá. En el ejercicio de sus funciones sus integrantes actuarán con objetividad e independencia.

Artículo 5. Composición.

El Consejo Nacional de Turismo estará integrado por nueve (9) miembros principales. Cada miembro principal tendrá su respectivo suplente.

Artículo 6. Representantes del Estado.

Los representantes del Estado ante el Consejo Nacional de Turismo son:

1.

El Ministro de Comercio e Industrias.

2.

El Ministro de Economía y Finanzas.

3.

El Ministro de Gobierno y Justicia.

4.

El Ministro de Obras Públicas.

5.

El Ministro de Relaciones Exteriores.

El período de la representación es común al de la gestión ministerial.

Artículo 7. Delegados.

Los ministros podrán delegar en un funcionario de alto nivel de su respectivo ministerio, la participación en las convocatorias del Consejo Nacional de Turismo. En estos casos, los funcionarios delegados se acreditarán ante el Secretario del Consejo Nacional de Turismo mediante la nota pertinente que establecerá su identidad, cargo y término por el cual se le designa.

Artículo 8. Representantes del Sector Privado.

La Cámara de Turismo de Panamá escogerá cuatro ternas para principales y cuatro ternas para suplentes que serán presentadas al Órgano Ejecutivo, para que de cada una de ellas se escojan los cuatro representantes principales y sus respectivos suplentes del Sector Privado ante el Consejo Nacional de Turismo.

Las ternas serán presentadas al Órgano Ejecutivo con no menos de noventa (90) días de anticipación a la fecha en que deban iniciar sus funciones.

Artículo 9. Requisitos para ser Representante del Sector Privado.

Para poder ser incluido dentro de las ternas de principales o suplentes que se someten al Órgano Ejecutivo para la designación de los representantes del Sector Privado se requiere:

1.

Ser mayor de edad.

2.

No haber sido condenado por delito doloso.

3.

No haber sido declarado en quiebra, concurso de acreedores ni encontrarse en estado de insolvencia.

4.

Ser miembro de la Junta Directiva de su respectivo gremio o asociación, debidamente registrado ante la Cámara de Turismo de Panamá; o ser postulado por uno de los gremios por gozar de reconocida trayectoria y experiencia en el desarrollo del sector turístico.

Artículo 10. Ausencias temporales o permanentes.

Cuando un miembro principal del Consejo Nacional de Turismo no pueda acudir a las convocatorias, habilitará a su suplente mediante comunicación escrita que deberá presentarse ante la Secretaría del Consejo con no menos de cuarenta y ocho (48) horas hábiles de anticipación a la convocatoria de que se trate.

En los casos de ausencia permanente por cualquier causa, por renuncia o cuando el Presidente de la República declare insubsistente un nombramiento, el suplente ocupará el cargo como principal a partir de la fecha en que ocurra la circunstancia aludida.

En los casos en que tanto el principal como su suplente se encuentren ante la situación descrita en el inciso anterior, el Órgano Ejecutivo por conducto del Ministerio de la Presidencia solicitará a la Cámara de Turismo de Panamá las ternas para ocupar las posiciones vacantes, que serán ejercidas por los nuevos designados por el tiempo que resta del período respectivo.

Artículo 11. Presidencia del Consejo Nacional de Turismo.

El Presidente de la República designará de entre sus miembros, al Presidente del Consejo Nacional de Turismo, así como a la persona que presidirá en sus ausencias. Este nombramiento tendrá una duración coincidente con la del período del designado como miembro del Consejo Nacional de Turismo.

Artículo 12. Funciones del Presidente del Consejo Nacional de Turismo.

El Presidente del Consejo Nacional de Turismo tendrá las siguientes funciones:

1.

Presidir las reuniones ordinarias y extraordinarias del Consejo Nacional de Turismo y dirigir sus deliberaciones.

2.

Decidir con su voto los empates que pudieran producirse.

3.

Firmar las resoluciones y demás actos propios del Consejo.

4.

Las demás funciones que la Ley y este decreto le confieran.

Artículo 13. Secretaría del Consejo Nacional de Turismo.

El Consejo Nacional de Turismo tendrá una Secretaría a cargo del Administrador General.

En su condición de Secretario, el Administrador General tendrá derecho a voz en las reuniones del Consejo Nacional de Turismo.

El Administrador General podrá delegar en el Sub Administrador General estas funciones.

Artículo 14. Funciones de la Secretaría del Consejo Nacional de Turismo.

La Secretaría del Consejo Nacional de Turismo tendrá las siguientes funciones:

1.
Convocar a los miembros a las reuniones ordinarias y extraordinarias.
2.
Preparar la agenda de las reuniones, en coordinación con el Presidente del Consejo.
3.
Levantar, suscribir y mantener las actas de todas las reuniones, así como un registro de todas las actividades del Consejo Nacional de Turismo.
4.
Custodiar la documentación del Consejo Nacional de Turismo.
5.
Las demás funciones que la Ley o este decreto le confieran.

Artículo 15. Atribuciones del Consejo Nacional de Turismo.

Son atribuciones del Consejo Nacional de Turismo:

1.
Aprobar las directrices generales, las metas y objetivos para el buen funcionamiento de la Autoridad, de conformidad con los lineamientos y principios establecidos por el Órgano Ejecutivo para los planes maestros de turismo.
2.
Aprobar el anteproyecto de presupuesto anual de ingresos, gastos e inversiones de la Autoridad.
3.
Proponer al Órgano Ejecutivo el incremento de las tasas o contribuciones existentes, o la creación de nuevas modalidades de recaudación.
4.
Recomendar al Órgano Ejecutivo los incentivos necesarios para apoyar el desarrollo de los objetivos de los planes maestros de turismo.
5.
Verificar el cumplimiento de los objetivos de los planes maestros de turismo.
6.
Aprobar las estrategias que promuevan e incrementen las actividades turísticas a nivel nacional e internacional.
7.
Recomendar al Órgano Ejecutivo los cambios legislativos y reglamentarios para adecuar las normas que regulan el sector turismo a la evolución y necesidades del mercado turístico.
8.
Recomendar al Consejo de Gabinete la creación de nuevas zonas turísticas o la modificación de las existentes, que le presente a su consideración el Administrador General de acuerdo con los planes maestros de desarrollo turístico.
9.
Autorizar al Administrador General para que en nombre de la Autoridad, suscriba directamente los contratos para la ejecución o reparación de obras, la compra, venta o arrendamiento de bienes muebles e inmuebles y la contratación de servicios profesionales y de mantenimiento por sumas superiores a trescientos mil balboas.
- 10.

Conceder audiencia a los representantes de los Consejos Consultivos de Turismo, para identificar las necesidades y observaciones de cada provincia.

11.

Aprobar la memoria anual de la Autoridad.

Artículo 16. Reuniones ordinarias y extraordinarias.

El Consejo Nacional de Turismo tendrá una reunión ordinaria cada dos meses. La Secretaría hará la convocatoria con expresa mención del lugar, fecha y hora así como de la agenda de cada reunión; con no menos de diez (10) días de anticipación a la fecha de la reunión ordinaria de que se trate.

También se podrán celebrar reuniones extraordinarias en los siguientes casos:

1.

Cuando el Administrador General de la Autoridad lo solicite.

2.

Cuando tres o más miembros del Consejo lo soliciten a la Secretaría.

La convocatoria hará expresa mención del lugar, fecha y hora de la reunión; y será convocada con no menos de cuarenta y ocho (48) horas de anticipación. En estos casos sólo se discutirán los temas contenidos en la agenda que motiva la reunión extraordinaria.

Todos los miembros del Consejo Nacional de Turismo que asistan a las reuniones ordinarias tendrán derecho a una dieta de cien balboas (B/100.00). Cuando las reuniones sean extraordinarias las dietas serán de doscientos cincuenta balboas (B/250.00).

Artículo 17. Quórum.

Para que exista el quórum y se esté en capacidad de sesionar, se requiere la presencia de la mitad más uno de los miembros del Consejo Nacional de Turismo, tanto para las reuniones ordinarias como para las reuniones extraordinarias.

Cada miembro del Consejo Nacional de Turismo tendrá derecho a voz y voto, con excepción del Presidente, quién sólo tendrá derecho de voto dirimente en caso de empate.

El Contralor General de la República o el funcionario por él designado podrán asistir a las reuniones del Consejo Nacional de Turismo. Tanto el Contralor como el Administrador General de la Autoridad tendrán derecho a voz en los Consejos.

Artículo 18. Prohibiciones.

A los miembros del Consejo Nacional de Turismo les está prohibido participar o estar presente en las reuniones en las cuales se discutan temas u operaciones en las cuales:

1.

Tengan un interés personal, de negocios o corporativo o por evidente conflicto de interés.

2.

Tengan un interés personal, de negocios o corporativo algún pariente dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

3.

Se interesen sociedades en las que el miembro o sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo grado de afinidad, sean socios o accionistas de manera directa o indirecta.

4.

Se discutan o aprueben asuntos que afecten los intereses de un competidor.

Artículo 19. Revelaciones sobre intereses.

Los miembros del Consejo Nacional de Turismo deberán enviar a la Secretaría un listado de las empresas en las cuales tengan participación directa o indirecta.

Este listado debe entregarse dentro de los cuarenta y cinco (45) días contados a partir de la fecha en la cual sea designado como miembro del Consejo.

Cada miembro del Consejo deberá informar a la Secretaría de cambios o adiciones ocurridas durante el tiempo que ocupe la posición.

Artículo 20. Impedimentos y recusaciones.

Cualquier miembro que estime que sus circunstancias personales violan las prohibiciones expresas o las buenas prácticas de gobierno corporativo deberá declararse impedido para el tema o los temas que generen conflicto de intereses.

Cuando se considere que un miembro del Consejo transgrede estas prohibiciones y buenas prácticas sin declararse impedido, cualquier miembro podrá recusar su participación acompañando a su impugnación los elementos que servirán para que los otros miembros del Consejo determinen si procede la petición.

En el caso de que la decisión sea afirmativa, el Presidente del Consejo solicitará al recusado que abandone el recinto. Si ello afecta el quórum, se citará a nueva reunión sustituyendo al recusado con su suplente designado.

CAPITULO III

DE LA AUTORIDAD DE TURISMO DE PANAMA

Artículo 21. De la Autoridad de Turismo de Panamá.

La Autoridad de Turismo de Panamá es una persona jurídica autónoma de Derecho Público, con patrimonio propio, autonomía en su régimen interno e independencia en el ejercicio de sus funciones, sujeta a la política y orientación del Órgano Ejecutivo, por conducto del Ministerio de Comercio e Industrias, y a la fiscalización de la Contraloría General de la República, de conformidad con lo que estipula la Constitución Política de la República y la ley.

Artículo 22. Funciones.

La Autoridad tendrá las siguientes funciones:

1.

Planificar, diseñar y desarrollar la política nacional de turismo, así como supervisar y coordinar la ejecución de la gestión turística nacional, con base en los lineamientos y principios establecidos por el sector público para los planes maestros de turismo que se adopten.

2.

Elaborar, adoptar e implementar los planes maestros de turismo, supervisando, evaluando y procurando el avance y los resultados de su ejecución.

3.

Proponer e implementar estrategias que promuevan e incrementen las actividades turísticas a nivel nacional e internacional.

4.

Realizar y mantener actualizado un inventario de los recursos turísticos de la nación e identificar y evaluar la oferta turística real y potencial.

5.

Formular e implementar las estrategias de mercadeo y divulgación de las actividades turísticas a nivel nacional e internacional.

6.

Fomentar y definir, en coordinación con las entidades del sector educativo tales como el Ministerio de Educación, el Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano, el Instituto para la Formación y Aprovechamiento de los Recursos Humanos y las universidades, la calidad y cantidad del recurso humano necesario para atender la demanda del mercado turístico y garantizar el éxito de la actividad, de conformidad con los planes maestros de turismo.

7.

Promover, con el apoyo de las instituciones correspondientes tales como el Ministerio de Obras Públicas, la Autoridad Nacional del Ambiente, la Autoridad Marítima de Panamá y los Municipios, entre otras; la instalación de facilidades turísticas, tales como centros de información y de observación, la confección de mapas turísticos y señalizaciones, para uso de los turistas.

8.

Imponer las sanciones establecidas en el Decreto Ley 4 de 2008 y sus reglamentos.

9.

Recomendar al Órgano Ejecutivo las negociaciones de acuerdos bilaterales o convenios multilaterales con otros Estados u organismos que guarden relación con las actividades turísticas.

10.

Coordinar, con la empresa privada a través de la Cámara de Turismo de Panamá o las instituciones estatales pertinentes tales como el Ministerio de Obras Públicas, el Ministerio de Gobierno y Justicia, el Ministerio de Economía y Finanzas, el Ministerio de Vivienda, entre otras; la ejecución de las políticas y estrategias de turismo, de conformidad con los planes maestros de turismo.

11.

Administrar sus bienes patrimoniales, recaudar las tasas y otras contribuciones que la ley le asigne.

12.

Ejercer el cobro coactivo de los derechos, tasas y demás contribuciones, así como cualquier otro ingreso que se establezca.

13.

Elaborar los criterios, normas y procedimientos que faciliten el registro, clasificación, regulación y supervisión de las actividades turísticas.

14.

Elaborar y presentar al Ministerio de Economía y Finanzas su anteproyecto de Presupuesto anual de Ingresos y Gastos.

15.

Coordinar con las instituciones correspondientes tales como el Ministerio de Gobierno y Justicia, las gobernaciones y alcaldías, entre otras; la protección del turista nacional y extranjero.

16.

Recabar información, preparar estudios estadísticos y organizar toda la información accesible y útil relacionada con las actividades turísticas nacionales y de otros países, especialmente de aquellos que compiten con nuestro mercado.

17.

Establecer niveles de calidad, competitividad y sostenibilidad para los servicios turísticos de acuerdo a las normas y estándares internacionales.

18.

Coordinar y gestionar con las instituciones autónomas y descentralizadas y los municipios, los acuerdos o acciones conducentes al mejor cumplimiento de los objetivos del presente Reglamento.

19.

Elaborar su reglamento interno y determinar los perfiles de su personal del Servicio Turístico, para incorporarlos a la Carrera Administrativa de acuerdo con las disposiciones que la regulan.

20.

Ejercer las demás atribuciones que le sean conferidas por este decreto.

Artículo 23. Patrimonio.

El patrimonio de la Autoridad estará formado por:

1.
Las asignaciones presupuestarias.
2.
Las donaciones y los legados.
3.
Las recaudaciones de las tasas y otras contribuciones especiales establecidas por mandato de la ley, así como las multas, los intereses y otros ingresos similares.
4.
Las sumas provenientes de cualquier actividad lícita congruente con los fines de la institución.
5.
Cualquier otro ingreso, contribución o renta que se establezcan o se le asignen en el futuro.

Artículo 24. Administración.

La Autoridad estará a cargo de un Administrador General y un Sub Administrador General, quienes serán de libre nombramiento y remoción por el Presidente de la República. Además contará con un Consejo Nacional de Turismo, como instancia de apoyo para la aprobación de estrategias, planes, programas, proyectos y acciones del sector turístico y con los Consejos Consultivos de Turismo como elemento de aproximación a cada una de las regiones y participantes de la actividad turística en todo el territorio nacional.

Artículo 25. Funciones del Administrador General.

El Administrador General tendrá a su cargo la administración de la Autoridad, actuará de acuerdo con las atribuciones y responsabilidades constitucionales y legales inherentes al cargo y ejercerá la representación legal.

El Administrador General tendrá las siguientes funciones:

1.
Proponer al Órgano Ejecutivo los proyectos de reglamentación del Decreto Ley 4 de 2008 que resulten necesarios para cumplir con los objetivos de la Autoridad, aprobados por el Consejo Nacional de Turismo.
2.
Participar en las reuniones del Consejo de Gabinete cuando sea invitado del Presidente de la República.
3.
Elaborar y recomendar, al Consejo Nacional de Turismo, la creación de nuevas zonas turísticas o la modificación de las existentes, para producir el efectivo desarrollo de las zonas, corredores, proyectos regionales especiales, productos de oferta turística, con el objeto de adecuar competitivamente la oferta turística nacional.
4.
Suscribir los contratos, aprobar las inversiones y gastos conforme al Presupuesto anual de la Autoridad y la ley, hasta por la suma de trescientos mil balboas. Cuando los gastos sean superiores, se requerirá la aprobación del Consejo Nacional de Turismo.
5.
Elaborar y presentar el anteproyecto de Presupuesto Anual de ingresos y gastos al Consejo Nacional de Turismo, para su aprobación.
6.
Coordinar las acciones de la Autoridad con los demás organismos estatales afines y con el sector privado.

7.

Ordenar la inscripción, en el Registro Nacional de Turismo, de todos los proyectos turísticos que cumplan los requisitos establecidos en la legislación vigente y las políticas que sobre la materia dicte el Órgano Ejecutivo; e informar al Consejo Nacional de Turismo de tales acciones.

8.

Participar en la reglamentación de los planes urbanísticos y las condiciones en las áreas consideradas de interés turístico.

9.

Gestionar y regular todo lo relativo a la administración de los recursos humanos.

10.

Incoar las acciones legales que procedan y otorgar los poderes pertinentes, para la defensa de los intereses y el patrimonio de la entidad.

11.

Resolver, en segunda instancia, dentro de la vía administrativa los recursos promovidos contra los actos y resoluciones que emitan las unidades subalternas de la Autoridad.

12.

Ejercer la representación del país en eventos internacionales relacionados a la materia de su competencia, en los que para tales efectos, tendrá el rango de Ministro Plenipotenciario.

13.

Resolver las divergencias y conflictos de competencia que se susciten entre las unidades administrativas y conocer de las quejas o denuncias contra los funcionarios de la entidad.

14.

Actuar como Secretario del Consejo Nacional de Turismo.

15.

Presentar un informe anual sobre la gestión de la Autoridad.

16.

Ejercer cualquier otra atribución inherente a la administración de la Autoridad, que se le asigne por ley o por decreto o resolución del Órgano Ejecutivo.

Artículo 26. Requisitos para ser Administrador o Sub Administrador General.

Para ser Administrador o Sub Administrador General se requiere:

1.

Ser de nacionalidad panameña.

2.

Ser mayor de edad.

3.

No haber sido condenado por delito doloso por autoridad competente.

4.

No haber sido declarado en quiebra, concurso de acreedores o encontrarse en estado de insolvencia manifiesta.

5.

No tener parentesco con el Presidente o Vicepresidente de la República dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

6.

No tener conflicto de intereses por participar económicamente por sí mismo o por interpuesta persona en actividades reguladas por la Autoridad.

Artículo 27. Causales de remoción.

El Administrador General podrá ser removido de su cargo por las siguientes causales:

1.

Cuando incumpla algunos de los requisitos establecidos en el artículo 26 de este Decreto.

2.

Por incapacidad permanente para ejercer sus funciones.

3.

Falta de probidad en el ejercicio de sus funciones.

4.

Incumplimiento de sus funciones, obligaciones y prohibiciones que le imponen el Decreto Ley 4 de 2008 y este decreto.

5.

Inhabilidad o negligencia en el ejercicio de sus funciones.

6.

Por la comisión de delitos debidamente comprobados mediante sentencia judicial.

Artículo 28. Delegación.

El Administrador General podrá delegar formalmente por escrito en el Sub Administrador General, en el Secretario General u en otro funcionario según el área de responsabilidad, las funciones o atribuciones que estime pertinentes, con excepción de las que expresamente prohíbe la Constitución Política de la República y la ley. El funcionario delegado adoptará las decisiones, expresando que las hace por delegación.

La delegación de funciones es revocable en cualquier momento por el Administrador General. Ésta, en ningún caso, podrá a su vez delegarse. El incumplimiento de este requisito conlleva la nulidad de lo actuado por el delegado.

Artículo 29. Atribuciones del Sub Administrador General.

Son atribuciones del Sub Administrador General, las siguientes:

1.

Firmar por el Administrador General, previa autorización de este, las resoluciones pertinentes.

2.

Actuar en nombre del Administrador General en sus ausencias temporales y por delegación de funciones, según se establezca en el presente decreto.

3.

Ejercer las demás atribuciones que le señalen la ley y los reglamentos.

Artículo 30. Estructura.

La Autoridad está estructurada a través de direcciones y unidades de planificación, ejecución, coordinación y operativas a nivel nacional, regional y comarcal; las cuales servirán de enlace entre el Administrador General y las dependencias de la institución, y que serán responsables por el cumplimiento de las políticas, los lineamientos y las directrices que sean establecidas por la Autoridad.

Artículo 31. Direcciones a cargo del Administrador General.

El Administrador General tendrá a su cargo las siguientes direcciones operativas:

1.
Gestoría de Proyectos.
2.
Unidad Técnica del Plan Maestro.
3.
Asesorías Específicas.
4.
Auditoría Interna.
5.
Oficina de Equiparación de Oportunidades.

Artículo 32. Gestoría de Proyectos.

La Dirección de Gestoría de Proyectos es la encargada de desarrollar proyectos específicos que por su importancia estratégica, por su urgencia o por su magnitud deben ser administrados con especial diligencia y supervisión.

Artículo 33. Unidad Técnica del Plan Maestro.

Es la Unidad encargada de elaborar de manera sistemática y científica, las políticas a las que se sujetarán todas las actividades turísticas en la República. Será además la encargada de la supervisión y aplicación de las directrices contenidas en el Plan Maestro de Turismo.

Artículo 34. Asesorías Específicas.

Es la dirección en la cual se ubicarán a los especialistas que apoyarán tanto a la Dirección de Gestoría de Proyectos como a otras dependencias de la Autoridad, pero cuyo personal será contratado temporalmente, por la naturaleza intrínseca de su profesión u oficio y porque no se requieren de sus servicios permanentemente, lo que evita el incremento injustificado de la planilla.

Artículo 35. Dirección de Auditoría Interna.

Es la dirección encargada de la fiscalización operativa, informática y financiera de la Autoridad, la cual actuará de forma autónoma bajo la supervisión del Administrador General. Los servicios de auditoría interna podrán ser contratados con proveedores idóneos.

Artículo 36. Direcciones a cargo del Sub Administrador General.

Las siguientes direcciones formarán parte de la estructura de la Autoridad, las cuales estarán bajo la supervisión y vigilancia inmediata del Sub Administrador General:

1.
Dirección de Asuntos Corporativos.
2.
Dirección de Finanzas y Administración.
3.
Dirección de Mercadeo.

Artículo 37. Dirección de Asuntos Corporativos.

Es la dirección encargada de manejar todo lo relacionado con la imagen pública de la Autoridad incluyendo los recursos humanos, la coordinación institucional, los servicios a usuarios, la asesoría legal y la comunicación institucional.

Artículo 38. Dirección de Finanzas y Administración.

Es la dirección encargada de prestar apoyo permanente para el funcionamiento de la Autoridad, teniendo entre otras funciones la de preparar el borrador, analizar y ejecutar el presupuesto, recaudar los ingresos, llevar los registros contables, preparar y pagar las planillas, realizar las compras y contrataciones, dar soporte informático y operativo tales como aseo, mantenimiento y transporte, y otras propias del giro normal operativo de la entidad.

Artículo 39. Dirección de Mercadeo y Promoción.

Es la dirección encargada de recabar la información del sector, preparar las estadísticas, analizar la información nacional e internacional, proporcionar información actualizada para la toma de decisiones, preparar las estrategias de mercadeo local e internacional, manejar la publicidad y promoción, desarrollar la promoción y mercadeo de Panamá como destino turístico.

CAPITULO IV**PLANES MAESTROS DE TURISMO****Artículo 40. Unidad Técnica del Plan Maestro de Turismo.**

La Autoridad creará la Unidad Técnica del Plan Maestro de Turismo, cuyo objetivo es definir y elaborar las políticas a las que se sujetarán todas las actividades turísticas en la República, garantizando la aplicación de los principios internacionales de la Organización Mundial de Turismo y los principios y fines del sector turismo declarados mediante el Decreto Ley 4 de 2008, las demás normas vigentes aplicables a las actividades turísticas y las regulaciones desarrolladas en este decreto.

Artículo 41. Personal de la Unidad Técnica del Plan Maestro de Turismo.

Los integrantes de la Unidad Técnica del Plan Maestro de Turismo serán profesionales y técnicos con experiencia y conocimientos en sus áreas funcionales específicas.

Para ser integrante de la Unidad Técnica del Plan Maestro de Turismo se requiere:

1.
Ser mayor de edad.
2.
No haber sido condenado por delitos.
3.
Tener experiencia comprobable en el área de su especialidad.
4.
Tener educación formal en el área de su especialidad.
5.
Obtener la plaza por concurso de oposición.

Artículo 42. Estabilidad y causas de remoción del personal.

El personal asignado a la Unidad Técnica del Plan Maestro de Turismo gozará de estabilidad en los cargos. Sólo podrán ser despedidos por las siguientes causas siempre que hayan sido efectivamente sustentadas:

1.
Por contravenir el Reglamento Interno de Personal, cuando en dicho Reglamento se dispone la destitución como sanción.
2.
Por divulgar información confidencial o privilegiada. Se considera información confidencial aquella que no puede obtenerse por bases de datos o medios de todo tipo de acceso público. Se considera información privilegiada aquella a la que el funcionario tiene acceso por razón de su cargo, y cuya divulgación puede representar un interés económico o de otro tipo para quienes participan en las actividades turísticas como emprendedores o proveedores de servicios turísticos.

3.

Por conflicto de intereses en el desempeño del cargo.

4.

Por la comisión de delitos.

Artículo 43. Criterios para el desarrollo de políticas en zonas o destinos turísticas.

Para el desarrollo de las propuestas, la Unidad Técnica del Plan Maestro de Turismo deberá tomar en cuenta para el desarrollo de las políticas sobre las zonas o destinos turísticos, los siguientes elementos:

1.

La capacidad de carga ecológica.

2.

La capacidad de carga sociocultural.

3.

La capacidad turística o de gestión.

4.

La capacidad económica.

5.

La capacidad física.

Los instrumentos de medición de estos parámetros serán:

1.

Los indicadores de sostenibilidad.

2.

Los límites de cambio aceptables.

Además deberán tomar en cuenta los siguientes factores:

1.

Impacto sobre el índice de empleo.

2.

Las políticas del Estado para las zonas de que se trate.

Artículo 44. Áreas de dominio público.

En las propuestas de los Planes Maestros de Turismo se tomarán en cuenta los principios constitucionales sobre las áreas de dominio público tanto marítimas como terrestres.

CAPITULO V

CONSEJOS CONSULTIVOS DE TURISMO

Artículo 45. Objeto.

Los Consejos Consultivos de Turismo tienen como objeto asegurar la participación, en cada provincia, de todos los sectores involucrados en las actividades turísticas y su inclusión en los planes maestros de turismo.

Artículo 46. Integración.

Los Consejos Consultivos de Turismo estarán integrados por los gerentes regionales o provinciales de la Autoridad y por los representantes de los gremios o agrupaciones dedicadas a la prestación de servicios turísticos afiliados a la Cámara de Turismo de Panamá en su respectiva provincia.

Artículo 47. Convocatoria.

Las Direcciones Regionales de la Autoridad podrán convocar los consejos consultivos con la periodicidad que consideren necesaria, para tratar asuntos importantes para desarrollar la actividad turística de las regiones o provincia pertinente.

Todos los sectores involucrados en la actividad turística, podrán participar en los consejos consultivos. Cuando comparezcan emprendedores no organizados o informales, la Autoridad por intermedio de los funcionarios provinciales procurarán organizarlos o afiliarlos a las organizaciones o gremios afines y su correspondiente registro en el Sistema "PanamáEmprende" para que obtengan su aviso de operación.

Cada Dirección Regional debe realizar por lo menos un consejo consultivo por trimestre.

Artículo 48. Publicidad de la Convocatoria.

Las Direcciones Provinciales o Regionales de la Autoridad publicarán un aviso de convocatoria con una antelación de diez días hábiles a la fecha del consejo consultivo, en un diario de circulación preferentemente provincial o en su defecto nacional y en la página web de la Autoridad con expresa mención del lugar, fecha y hora de la convocatoria para el Consejo Consultivo de Turismo.

Cuando las circunstancias lo ameriten, harán una publicidad directa por volanteo, llamadas telefónicas u otros medios idóneos para lograr una mayor asistencia.

Artículo 49. Tipos de Consejos.

Los Consejos Consultivos de Turismo podrán ser especializados o generales.

Son consejos consultivos especializados aquellos en los cuales se analizan temas que competen a una actividad turística y sus problemas o situaciones específicas.

Son consejos consultivos generales aquellos en los cuales se analizan los temas de interés general o común a todos los participantes en la prestación de servicios turísticos.

Artículo 50. Presidencia de los Consejos Consultivos.

Los Consejos Consultivos serán presididos por los Gerentes Provinciales o Regionales de la Autoridad. La secretaria del Gerente Provincial o Regional llevará las actas, para contar con un registro ordenado de los acontecimientos.

Artículo 51. Actas.

Una vez concluido el Consejo Consultivo se levantará un acta de todo lo actuado, que será debidamente registrada en el libro de actas que para los efectos se mantenga.

Artículo 52. Divulgación y uso de las opiniones y sugerencias.

Las opiniones y sugerencias que han sido emitidas en los Consejos Consultivos de Turismo, serán puestas en conocimiento del Administrador General de la Autoridad, quien las presentará ante el Consejo Nacional de Turismo con la finalidad de que se tomen en cuenta las opiniones recabadas en cada provincia.

Artículo 53. Participación de la Unidad Técnica en los Consejos Consultivos.

La Unidad Técnica del Plan Maestro de Turismo estará integrada al funcionamiento de los Consejos Consultivos de las siguientes formas:

1.

Receptiva: La Unidad recibirá las opiniones y sugerencias de los Consejos Consultivos como medio de incorporar a sus estudios dicha información, en lo que resulte pertinente.

2.

Emisiva: La Unidad enviará información sobre los planes y políticas a las direcciones regionales para apoyarse en la intermediación de dichas oficinas con los receptores de las políticas generales del sector turismo en las zonas o destinos específicos.

3.

Interactiva: La Unidad Técnica a su vez, podrá enviar a las direcciones regionales solicitudes de información, encuestas o pedidos específicos de apoyo para el desarrollo de las zonas o destinos turísticos de que se trate y para darle seguimiento a los planes o programas que se desarrollan en las zonas o destinos turísticos específicos.

CAPITULO VI

REGISTRO NACIONAL DE TURISMO

Artículo 54. Objeto.

El Registro Nacional de Turismo tiene como objeto la inscripción de todas las personas naturales y jurídicas que se dediquen a las actividades turísticas, conforme éstas son definidas en la legislación vigente, dentro del territorio de la República de Panamá.

El Registro Nacional de Turismo deberá contener información actualizada de las empresas registradas que permita la identificación, clasificación y análisis de las actividades turísticas a las que se dedican; a la vez que sirve como referencia objetiva para la formulación de los Planes Maestros y de las estrategias del sector turismo.

Constituye la base de referencia de los contribuyentes, para la recaudación de las contribuciones establecidas legalmente a favor de la Autoridad de Turismo.

Este registro será administrado por el Departamento de Actividades Turísticas, adscrita a la Dirección de Asuntos Corporativos de la Autoridad de Turismo.

Artículo 55. Plataforma.

El Registro Nacional de Turismo se estructurará a través de la plataforma del sistema de informática denominado "PanamáEmprende". El Administrador del sistema habilitará los procedimientos y los campos necesarios para el registro de las actividades turísticas de conformidad con sus requisitos específicos.

El Administrador del sistema coordinará con la Autoridad de Turismo la migración de todos los archivos impresos o digitales que existen con anterioridad a la promulgación de este decreto, a fin de que dicha información sea incorporada de conformidad con los objetos de este registro.

Artículo 56. Funciones.

El Registro Nacional de Turismo tendrá las siguientes funciones:

1.

Mediante asiento de Inscripción: registrar a las personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación de actividades turísticas en la República de Panamá.

2.

Mediante asiento de Anotación: anotar las situaciones jurídicas relevantes específicas de cada inscrito, tales como premiaciones, ejecutorias, quejas o sanciones.

3.

Mediante asiento de Cancelación: cancelar los registros de quienes cesen en las actividades de prestación de servicios turísticos o hayan sido clausurados por orden de la autoridad competente.

4.

Mediante Certificaciones: Expedir certificaciones sobre los hechos o situaciones registradas a solicitud de parte interesada.

Artículo 57. Obligatoriedad del registro.

Todas las empresas que a partir de la promulgación de este decreto se dediquen a la prestación de servicios turísticos, están obligadas a registrarse electrónicamente.

Todos los inscriptores se comprometen a presentar su información de manera ordenada y veraz. No se aceptarán inscripciones por medios impresos.

Artículo 58. Contenido del registro.

Además de la información requerida para todas las personas naturales o jurídicas que apliquen para un aviso de operación, los prestadores de servicios turísticos deberán individualizar a qué tipos de servicios turísticos se dedicarán así como cualquier otro requisito establecido por la ley y los reglamentos vigentes.

Artículo 59. Prohibición de requisitos no previstos.

Ningún funcionario podrá exigir o solicitar documentos o requisitos que no se encuentren específicamente establecidos en la ley.

Artículo 60. Declaración jurada de cumplimiento.

Una vez individualizada la actividad, el prestador de servicios turísticos presentará conjuntamente con su aviso de operación y su inscripción, una declaración jurada de que ha dado cumplimiento a todos los requisitos establecidos por la legislación vigente para el desarrollo de la actividad de que se trate.

Cuando un mismo prestador de servicios turísticos se dedique a más de un servicio turístico, deberá presentar su declaración jurada de cumplimiento para cada tipo de servicios que tenga requisitos especiales, según la naturaleza de la actividad.

Artículo 61. Identificación del prestador de servicios turísticos.

A fin de facilitar la identificación de los prestadores de servicios turísticos, los mismos serán identificados utilizando el número de registro único de contribuyente (RUC) asignado por el Ministerio de Economía y Finanzas, o cualquier otro mecanismo de identificación que le sustituya o complemente.

Artículo 62. Actualización de los registros.

Todos los prestadores de servicios turísticos están en la obligación de actualizar cualquier cambio en las generales y demás información suministrada en su inscripción, que hubiere sufrido modificación o cambio con posterioridad a la fecha de registro original.

Artículo 63. Facultad de fiscalización.

La Autoridad de Turismo tendrá la facultad de verificar la información suministrada, determinar su veracidad y fiscalizar el cumplimiento de las obligaciones inherentes a cada actividad.

La Autoridad de Turismo, sin perjuicio de aplicar los correctivos y sanciones correspondientes, dará parte a las autoridades competentes de todas aquellas faltas, omisiones o incongruencias detectadas así como también de todas las instancias de prestación clandestina o no registrada de servicios turísticos.

CAPITULO VII**FONDO NACIONAL DE TURISMO****Artículo 64. Objetivo.**

El Fondo Nacional de Turismo tendrá como objetivo la asignación de recursos económicos para la promoción y el desarrollo de la actividad turística en todo el territorio nacional en concordancia con los fines y estrategias que se determinen en el Plan Maestro de Turismo que se encuentre en ejecución.

Artículo 65. Uso de los recursos.

Los recursos que maneje el FONDO NACIONAL DE TURISMO se destinarán prioritariamente a:

1.

Sufragar los costos relacionados con las campañas promocionales internas e internacionales, de conformidad con los parámetros de calidad, contenido y desempeño que establezca la Autoridad.

2.

Sufragar los costos de operación de la Unidad Técnica del Plan Maestro de Turismo.

3.

Sufragar los costos de operación de la Oficina de la Gestoría de Proyectos, adscrita al despacho del Administrador General.

Artículo 66. Recursos del Fondo Nacional de Turismo.

Los recursos que manejará el FONDO NACIONAL DE TURISMO provendrán:

1.

De los aportes privados, nacionales o internacionales, que reciba.

2.

De los aportes del Gobierno Central o de otras entidades del Estado o municipales.

3.

Del aporte que anualmente debe realizar la Autoridad.

Artículo 67. Partidas presupuestarias para el Fondo Nacional de Turismo.

El Administrador de la Autoridad deberá incluir en su presupuesto anual, las partidas que serán destinadas al Fondo Nacional de Turismo.

Estas partidas deberán, como mínimo, cubrir los costos de funcionamiento de la Unidad Técnica del Plan Maestro de Turismo, de las obligaciones contraídas por la Oficina de Gestoría de Proyectos y las obligaciones contraídas con las empresas contratadas para las campañas promocionales tanto locales como extranjeras.

Artículo 68. Origen de los aportes de la Autoridad.

Los aportes que la Autoridad realice en su condición de fideicomitente al FONDO NACIONAL DE TURISMO provendrán de sus recaudaciones y de los ingresos extraordinarios que reciba por enajenación de activos o por cualquier otra actividad que le produzca ingresos extraordinarios.

En el caso de las recaudaciones, se destinará un porcentaje que no podrá ser menor de cincuenta por ciento (50%) anual.

En el caso de los ingresos extraordinarios, se destinará un porcentaje que no podrá ser menor de setenta y cinco por ciento (75%) anual.

Artículo 69. Establecimiento de Fideicomiso de Administración.

Todos los recursos que manejará el FONDO NACIONAL DE TURISMO serán entregados a un fideicomiso de administración. Estos recursos serán administrados exclusivamente para los propósitos establecidos en la ley y este decreto por el Fiduciario.

Los recursos del Fondo Nacional de Turismo serán manejados mediante una cuenta bancaria separada de los recursos de la Autoridad.

Artículo 70. Fiduciario.

El Fiduciario que manejará el Fideicomiso de Administración será seleccionado de conformidad con las normas de contratación pública, considerando su experiencia, tarifas e historial de cumplimiento.

Artículo 71. Fideicomitentes.

Tanto la Autoridad como los otros aportantes nacionales o internacionales, tendrán la calidad de fideicomitentes; pero no podrán alterar ni modificar las finalidades del fideicomiso de administración que consisten en la promoción y desarrollo de las actividades turísticas, según lo definen la ley y este decreto.

Artículo 72. Fideicomisarios.

Serán considerados fideicomisarios de este fideicomiso de administración, todas las personas naturales o jurídicas que cumplidas las formalidades legales que rigen la contratación pública, hayan sido seleccionadas para prestar un servicio, suministrar bienes o ejecutar una obra.

Las unidades ejecutoras de la Autoridad, tales como la Unidad Técnica del Plan Maestro de Turismo y la oficina de Gestoría de Proyectos también serán consideradas como fideicomisarias.

Artículo 73. Régimen financiero.

El fideicomiso de administración se registrará por las normas de contabilidad gubernamental para efectos de reporte y fiscalización y presentará anualmente estados financieros sujetos a una auditoría externa.

Toda la información concerniente al manejo del Fondo Nacional de Turismo y el Fideicomiso de Administración será revelada en el nodo de transparencia en la gestión pública y estará sujeta a la fiscalización de la Contraloría General de la República.

Artículo 74. Prohibiciones.

Los recursos del Fondo Nacional de Turismo no podrán utilizarse para ningún otro propósito que los expresamente definidos por la ley, este decreto y según las disposiciones contenidas en el contrato de fideicomiso.

Artículo 75. Suscripción del contrato de fideicomiso de administración.

El Administrador de la Autoridad queda facultado para suscribir el contrato de fideicomiso de administración dentro de las disposiciones contenidas en la ley y este decreto.

También quedará facultado para negociar todos los aspectos inherentes al funcionamiento del fideicomiso de administración en cuanto no se alteren los fines específicos definidos en la ley y este reglamento.

TITULO II**ACTIVIDADES TURISTICAS****CAPÍTULO I****DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS****Artículo 76. Clasificación.**

Las actividades turísticas serán clasificadas para propósitos estadísticos de conformidad con los códigos establecidos en la Clasificación Internacional de Actividades Turísticas (CIUAT).

El personal de la Autoridad y de la Contraloría General de la República coordinarán la adopción y actualización de la cuenta satélite de turismo y las normas internacionales que se adopten en la materia.

Artículo 77. Definición de Actividades Turísticas.

Las actividades turísticas son aquellas realizadas por personas naturales o jurídicas que, previa inscripción en el sistema "PanamáEmprende" y obtención de su aviso de operación, se dedican a la prestación de los servicios que a continuación se detallan:

1. Agencias de viajes.

Aquellas empresas que ejerzan en el territorio nacional como actividad principal, la mediación entre los prestatarios de los servicios y los viajeros.

2. Agente de Viaje.

Es la persona natural capacitada que se dedica habitualmente, por si misma o a través de una empresa, a la intermediación para la prestación de servicios turísticos entre los turistas o viajeros y los prestadores de servicios.

3. Albergue.

Es la instalación de alojamiento localizada en un sitio turístico dirigida a los viajeros, donde el visitante se presta autoservicio de atención en lo relativo a facilidades de comida y hospedaje.

4. Apart-Hotel.

Edificio equipado con los muebles necesarios para ser alquilado a turistas nacionales y extranjeros con servicio diario de limpieza y facilidades de cocina individual para que los huéspedes se proporcionen el servicio de alimentación.

5. Cabañas o Bungalows.

Grupo de construcciones individuales, destinadas a dar alojamiento en áreas rurales, playas, balnearios y sitios de explotación ecoturística.

6. Centro de Convenciones.

Instalación adecuada y equipada para la realización de conferencias, reuniones y eventos tecnológicos, culturales y turísticos, con facilidades de personal de oficina, cocina y para traducciones simultáneas en varios idiomas, habilitados para realizar en forma conjunta varios eventos.

7. Guías Turísticos.

Son los profesionales encargados de orientar a los turistas durante su estadía y que han sido certificados para el ejercicio de la actividad por parte de la Autoridad de Turismo de Panamá.

8. Hostal Familiar.

Es la facilidad turística operada por un individuo o familia junto a las propias habitaciones o casa de los dueños, caracterizado por ser establecimientos pequeños que prestan un servicio personalizado, ofrecen comida tipo casera regional, y su edificación está estrechamente ligada a la arquitectura popular del área.

9. Hotel.

Establecimiento cuya estructura total se dedique al alojamiento público que se construya y equipe especialmente a fin de prestar permanentemente a sus huéspedes, servicios remunerados de alojamiento, por regla general de alimentación y otros afines como oficinas de recepción, sala de estar, teléfono público y prestar servicio diario de limpieza y aseo en las habitaciones y dependencias.

10. Marina.

Es la actividad comercial que consiste en un conjunto de instalaciones marítimas a través de las cuales se ofrecen facilidades y servicios portuarios remunerados a las embarcaciones de recreo y deportivas, tanto nacionales como extranjeras que se encuentren ubicadas en las áreas declaradas como zona de desarrollo turístico de interés nacional y que no gocen de un contrato con la Nación ni de otros incentivos fiscales dirigidos especialmente a esta actividad.

11. Motel.

Establecimiento de alojamiento turístico ubicado en áreas rurales o cerca de las playas o carreteras y que tengan el propósito de prestar al automovilista servicios remunerados de alojamiento y alimentación.

12. Operador de Servicios Turísticos Especializados.

Es la empresa dedicada a proveer servicios especializados de turismo, independientes o complementarios a programas de excursiones o giras, ofrecidos directamente, o a través de operadores y/o agencias de viajes.

13. Operador de Turismo Receptivo.

Es la empresa que proyecta, organiza y efectúa traslados, programas, recorridos y/o circuitos individuales o de grupos turísticos dentro del territorio nacional. Promueven y ofrecen a nivel nacional e internacional los programas, giras, excursiones, circuitos y traslados detallados en sus catálogos de venta.

14. Parque Temático.

Es aquel en el cual se desarrollan ciertos temas en áreas definidas y con una imagen fácilmente identificable que van desde la historia a la fantasía, hasta el mundo futuro.

15. Promotoras de Turismo Internacional al por mayor.

Son aquellas empresas internacionales que tienen como actividad principal la integración de paquetes turísticos, los cuales son promocionados y comercializados por ellas mismas, y que tienen como destino turístico entre otros países, a la República de Panamá.

16. Régimen turístico de propiedad horizontal.

Edificaciones donde cada unidad habitacional es adquirida por un propietario diferente, siempre y cuando se destine íntegramente la edificación a brindar el servicio de alojamiento público turístico.

17. Sitios de acampar.

Áreas destinadas a la explotación del ecoturismo, que estén equipadas de servicios higiénicos, agua potable y materiales de primeros auxilios.

Parágrafo: En los casos de los numerales 3, 4, 7, 9, 11 y 17; y de otros servicios reconocidos que brinden hospedaje fundamentalmente a turistas se regularán bajo el capítulo de alojamientos turísticos.

CAPITULO II

DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

Artículo 78. Clasificación.

Las Agencias de Viajes se clasifican en:

1.
Agencias de Viajes Emisoras
2.
Agencias de Viajes Receptoras
3.
Agencias de Viajes Mixtas

Son Agencias de Viajes Emisoras aquellas que se dedican a la intermediación para la prestación de servicios turísticos en la República de Panamá, cuya actividad principal consiste en la atención de turistas o viajeros, nacionales o extranjeros, para la emisión de boletos de viajes al exterior o interior de la República, así como otros servicios turísticos o complementarios.

Son Agencias de Viajes Receptoras aquellas que se dedican a la venta o integración de dos o más servicios o paquetes turísticos que promuevan a la República de Panamá, principalmente en el exterior.

Son Agencias de Viajes Mixtas aquellas que se dedican a la prestación del servicio combinando las dos modalidades antes mencionadas.

Artículo 79. Requisitos

Para ejercer la actividad de Agencias de Viajes, los interesados deberán reunir los siguientes requisitos:

1.
Obtener su respectivo Aviso de Operación a través del Sistema "PanamaEmprende".
2.
Estar registrado en el módulo de la actividad que la Autoridad de Turismo de Panamá ha habilitado en el Sistema "PanamaEmprende".
3.
Tener un domicilio u oficina para la prestación de sus servicios.
4.
Emplear personal capacitado para la atención al público.
5.
Tener contratos documentados con los prestadores de servicios turísticos que contengan las condiciones, las bases de operación y la responsabilidad frente al turista.
6.
Mantener actualizado su registro en el Sistema "PanamaEmprende".

Toda persona natural o jurídica que intermedie en la prestación de servicios turísticos, individualizados o en paquetes deberá habilitarse como Agencia de Viajes y por la naturaleza de su actividad serán considerados como comisionistas.

Las personas naturales o jurídicas que no cumplan con estos requisitos no podrán utilizar la denominación de Agencia de Viajes, Agentes de Viajes, Consultores de Viajes ni otra fórmula análoga o en singular que indique o sugiera al público que se dedica a las actividades propias de las Agencias de Viajes.

Parágrafo: Las Agencias de Viajes que están operando a la entrada en vigencia de este reglamento, solamente requerirán la actualización de la información solicitada por el Sistema "PanamaEmprende".

Artículo 80: Sucursales.

Las Agencias de Viajes registradas podrán abrir sucursales o agencias en cualquier parte del territorio de la República de Panamá, sin más trámite que la habilitación de su registro.

Artículo 81. Actividades.

Las Agencias de Viajes podrán dedicarse a las siguientes actividades:

1.

La venta de pasajes, incluyendo pero sin limitarse a la intermediación en la reserva y cualquier otra actividad conexa en todos los medios de transportes a nivel nacional como internacional.

2.

La reserva y venta del servicio de alojamiento en establecimientos de hospedaje en general.

3.

La organización y la venta de viajes combinados, así como la organización y venta de excursiones.

4.

La expedición y transferencia de equipajes por cualquier medio de transporte.

5.

La representación por delegación de otras agencias de viajes, ya sean nacionales o internacionales, para la prestación de servicios turísticos.

6.

La prestación del servicio de transporte, previamente precontratado con sus clientes.

7.

La reserva y venta de boletos a todo tipo de espectáculos culturales, deportivos o de negocios.

Parágrafo: Se entiende por viaje combinado la inclusión previa de, por lo menos, dos de los siguientes elementos vendidos u ofrecidos en base a un precio global, cuando dicha prestación sobrepase las veinticuatro horas o incluya una noche de estancia:

1.

Transporte.

2.

Alojamiento.

3.

Cualesquiera otros servicios turísticos.

Artículo 82. Supervisión.

Las Agencias de Viajes estarán bajo la supervisión de la Autoridad de Turismo de Panamá.

En materia de reclamos o quejas la competencia le corresponde a la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

Artículo 83. Obligaciones.

Las Agencias de Viajes deberán cumplir con las siguientes obligaciones en la prestación de sus servicios:

1.

Prestar sus servicios con buena fe, transparencia y diligencia.

2.

Distribuir material informativo tales como guías y mapas destinados a sus clientes.

3.

Cumplir con las obligaciones pactadas con sus clientes.

4.

Detallar claramente el alcance de los servicios ofrecidos, sus prestadores y la responsabilidad específica de cada parte involucrada en la prestación de los servicios.

5.

Estipular por escrito las condiciones para reservaciones, abonos, pagos, cancelaciones y devoluciones.

6.

Emitir confirmación documentada a los clientes, preferiblemente por escrito, de los servicios reservados o pagados.

7.

Advertir al cliente de los requisitos legales migratorios, de sanidad, de seguridad o de cualquier naturaleza que sean exigidos por las autoridades correspondientes y mantenerse actualizados con respecto de los mismos.

8.

Contratar a guías de turismo y demás personal debidamente calificado para la actividad de que se trate.

9.

Promover el turismo interno.

10.

Cumplir con las normas de protección al consumidor consagradas en la Ley.

11.

Informar a la Autoridad de cualquier deficiencia o queja que adviertan en la prestación de cualquier servicio turístico; así como proporcionar información de interés estadístico o turístico que sea requerida por la Autoridad.

12.

Cumplir con su función de agente de retención de las contribuciones que establezca la ley.

Artículo 84. Alcance de los servicios ofrecidos.

Las Agencias de Viajes al promocionar sus paquetes turísticos deberán indicar claramente la naturaleza de los servicios ofrecidos, su precio, plazos y alcance; así como las condiciones contractuales para la reserva, abono, pago, prestación, cancelación y devolución.

Artículo 85. Tarifas

Las Agencias de Viajes deberán mantener accesibles al público, las tarifas de los paquetes turísticos que venden o promocionan.

Artículo 86. Cancelación de reservaciones.

Los clientes de las Agencias de Viajes deberán cancelar las reservaciones dentro de los términos pactados o establecidos por el o los prestadores de servicios turísticos.

El cliente asumirá los costos en caso de no cancelar oportunamente los servicios contratados de conformidad con los términos pactados.

En aquellos casos en los cuales el cliente cancele oportunamente los servicios contratados, tendrá derecho a que se le devuelvan las sumas abonadas, salvo los gastos administrativos incurridos por la Agencia de Viajes que en ningún caso podrán ser mayores que el veinticinco por ciento (25%) de la facturación total en la contratación respectiva.

Artículo 87. Personal.

Las Agencias de Viajes operarán con personal calificado que cumpla con los requisitos establecidos por la Autoridad para obtener la condición de agente de viaje.

La persona natural o jurídica que sin cumplir los requisitos para obtener la condición de agente de viaje o de agencias de viajes, se anuncie o presente como tal ante terceros, será sancionado, sin perjuicio de las acciones penales correspondientes.

Artículo 88. Agente de Viajes.

El Consejo Nacional de Turismo determinará los conocimientos y aptitudes que serán exigidos para el reconocimiento de la condición de agente de viajes.

Le corresponderá a la Dirección de Actividades Turísticas de la Autoridad la elaboración de la prueba de conocimientos y aptitudes para ser reconocido como Agente de Viajes. Esta prueba les será aplicada a todas las personas sin excepción que se dediquen a prestar los servicios de Agente de Viajes que quieran ser certificados por la Autoridad.

A las personas naturales que aprueben dichos requisitos se les emitirá una resolución y su respectivo carnet de identificación.

Parágrafo: Las personas naturales que a la fecha de promulgación de este decreto se estén desempeñando como Agente de Viajes, se les reconocerá dicha condición.

CAPITULO III**DE LOS GUIAS TURISTICOS****Artículo 89. Requisitos.**

Para ser guía turístico el interesado deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1.
Obtener su Aviso de Operación a través del Sistema "PanamaEmprende".
2.
Estar registrado en el módulo de la actividad que la Autoridad ha habilitado en el Sistema "PanamaEmprende".
3.
Poseer certificados, estudios o experiencia comprobable que lo acrediten como guía turístico.
4.
Ser mayor de edad.
5.
Conocer por lo menos un idioma, además del castellano.
6.
Aprobar la prueba de conocimientos turísticos que le será aplicada por la Autoridad cada dos años.
7.
Tener dominio de las técnicas básicas de primeros auxilios.

Ninguna persona natural podrá presentarse o promocionarse como guía turístico, si no cumple con los requisitos exigidos.

Parágrafo 1: Le corresponderá a la Dirección de Actividades Turísticas de la Autoridad la elaboración de la prueba de conocimientos turísticos. Esta prueba les será aplicada a todas las personas sin excepción que se dediquen a prestar los servicios de guías turísticos que quieran ser certificados por la Autoridad.

Parágrafo 2: Las personas extranjeras que deseen dedicarse a prestar servicios de guías turísticos deberán tener más de cinco años de residencia en el país, contar con su respectivo número de identificación tributaria, haber presentado por lo menos dos declaraciones de rentas ante la Dirección General de Ingresos, además de cumplir con la legislación nacional vigente en materia migratoria y laboral.

Parágrafo 3: Los guías turísticos que a la fecha de promulgación de este decreto, no cumplan con el requisito establecido en el numeral 5 de este artículo, deberán comprobar que han iniciado estudios en algún otro idioma.

Artículo 90. Certificación

Una vez que la persona ha cumplido con los requisitos exigidos en el artículo anterior, le corresponderá a la Autoridad la emisión de un carnet con la correspondiente foto, que deberá portar en un lugar visible el guía de turismo.

El carnet deberá ser emitido cumpliendo todas las normas de seguridad para evitar su falsificación.

Artículo 91. Clasificación

Los guías turísticos se clasifican en:

1.

Guía General: Es la persona que posee amplios conocimientos de la geografía e historia del país, así como las rutas y circuitos turísticos en todo el territorio nacional.

2.

Guía de Sitio: Es la persona que presta sus servicios de orientación a visitantes y turistas en un determinado lugar.

3.

Guía Especializado: Es la persona que presta sus servicios de orientación a visitantes o turistas en lugares o áreas con atractivos únicos, que necesitan de conocimientos específicos en la materia.

4.

Guía Coordinador: Es la persona que acompaña a un grupo de turistas a lo largo de su estadía, verificando sus necesidades, brindándole atenciones especiales y seguridad.

Artículo 92. Capacitación.

La Autoridad determinará los requisitos de capacitación que deben completar los aspirantes a guías de turismo, así como aquellos que deben completar los guías para la renovación de su licencia.

Estos cursos deberán incluir temas referentes a la historia, geografía, literatura, folclore, costumbres, legislación turística, entre otros. El número de horas por tema y demás condiciones serán adoptadas por resolución a instancias de la Dirección de Actividades Turísticas.

Artículo 93. Obligaciones.

Los guías turísticos en el ejercicio de su actividad deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

1.

Observar un comportamiento acorde con la moral y las buenas costumbres.

2.

Mantener una apariencia presentable, aseado y con vestimentas acorde con la actividad que va realizar.

3.

Brindar asesoramiento, asistencia e información turística precisa y veraz.

4.

Prestar sus servicios con eficiencia, capacidad y diligencia, evitando poner en peligro la vida y salud de los turistas a su cargo.

5.

Respetar el cumplimiento de los horarios y honorarios pactados por la prestación de sus servicios.

6.

Cumplir con las disposiciones legales existentes para las áreas donde prestan sus servicios.

7.

Impedir la destrucción o deterioro del patrimonio histórico, natural o ecológico del lugar en que se desempeña como guía de turismo.

8.

Asistir a seminarios de capacitación y actividades realizadas por la Autoridad a las que sean convocados.

9.

Portar en un lugar visible el carnet que lo certifica como guía turístico.

10.

Tomar el examen de actualización cada dos años.

11.

Renovar cada dos años su carnet de guía turístico y mantenerse actualizado.

12.

Prevenir, dentro de las circunstancias, a los turistas o viajeros de posibles abusos.

13.

Colaborar con la Autoridad de Turismo o las instituciones competentes, para revelar, denunciar o probar los abusos contra los turistas.

Artículo 94. Prohibiciones.

Para garantizar la calidad de los servicios ofrecidos, se establecen las siguientes prohibiciones:

1.

Atender grupos de turistas o visitantes con más de 60 personas.

2.

Solicitar sumas superiores o distintas a las pactadas, por sus servicios o con ocasión de ellos.

3.

Recibir comisiones o cualquier otro tipo de remuneración, dádiva o regalo de comerciantes o prestadores de servicios, a cambio de inducir a los turistas o visitantes bajo su atención, a adquirir bienes o servicios de dichos comerciantes o empresarios.

4.

Cambiar arbitrariamente y sin justificación o aprobación, los itinerarios y los programas previamente ofrecidos.

Artículo 95. Ingreso gratuito.

Los museos, ferias, exposiciones, bibliotecas u otros sitios considerados de interés turístico sufragados por el Estado, deberán facilitar el ingreso a los Guías Turísticos en forma gratuita, previa presentación del carnet que los acredita como tales.

Artículo 96. Aplicación de las normas.

Las disposiciones de este capítulo sólo serán aplicables a los guías que habitualmente ejercen este oficio a cambio de remuneración directa o indirecta. No es aplicable a las personas que a título gratuito y de manera ocasional acompañan a turistas y viajeros a visitar lugares de interés turístico.

CAPITULO IV

DE LOS OPERADORES DE SERVICIOS TURISTICOS ESPECIALIZADOS

Artículo 97. Definiciones.

El operador de servicios turísticos especializados es la persona natural o jurídica que de manera habitual se dedica a proveer servicios especializados de turismo que son independientes o complementarios a programas de excursiones o giras, ofrecidos directamente a los consumidores o a través de otros operadores y/o agencias de viajes.

Se consideran como servicios turísticos especializados aquellos que por la naturaleza de su oferta requieren de conocimientos, habilidades, equipos o destrezas especiales; tales como navegación en rápidos, pesca deportiva, escalamiento, buceo en sus distintas modalidades, observación de aves, mamíferos y otras especies en su ambiente natural, "surfing" en sus modalidades, recorridos a pie o mediante semovientes por senderos (hiking, trekking, caving, horseback riding), ríos, lagos y mares; así como otras actividades de similar naturaleza que sean promocionadas teniendo como objetivo la atracción de clientes que sean visitantes o turistas.

Esta lista es ilustrativa y no restrictiva, por tanto la Autoridad queda facultada para solicitar a cualquier prestador de servicios que tenga como objetivo la atracción de clientes que sean visitantes o turistas, que cumpla con las disposiciones de este capítulo.

Artículo 98. Deberes de los operadores de servicios turísticos especializados.

Los operadores de servicios turísticos especializados deberán cumplir con los siguientes deberes:

1.

Observar un comportamiento acorde con la moral y las buenas costumbres.

2.

Mantener una apariencia presentable, aseado y con vestimentas acorde con la actividad que va realizar.

3.

Brindar asesoramiento, asistencia e información turística precisa y veraz.

4.

Prestar sus servicios con eficiencia, capacidad y diligencia, evitando poner en peligro la vida y salud de los turistas a su cargo.

5.

Colocar en lugar visible el tipo de actividad, los riesgos generalmente asociados con dicha actividad, las condiciones físicas mínimas que se requieren, las medidas de prevención de accidentes y las señales de auxilio preestablecidas para interrumpir o desistir de la actividad.

6.

Dictar una charla de orientación para cada tipo de actividad con expresa mención de los riesgos inherentes, de las señales de auxilio preestablecidas y de las medidas de prevención de impacto ambiental

7.

Respetar el cumplimiento de los horarios y honorarios pactados por la prestación de sus servicios.

8.

Cumplir las disposiciones legales existentes para las áreas donde prestan sus servicios.

9.

Impedir la destrucción o deterioro del patrimonio histórico, natural o ecológico del lugar en que se desempeña como operador de turismo especializado.

10.

Asistir a seminarios de capacitación y actividades realizadas por la Autoridad a las que sean convocados.

11.

Portar en un lugar visible el carnet que lo identifica como operador de turismo especializado.

12.

Tomar el examen de actualización cada dos años.

13.

Mantener en buenas condiciones todo el equipo utilizado en la prestación de los servicios turísticos y someterse a las buenas prácticas de mantenimiento preventivo y seguridad que prevalezcan para su actividad.

14.

Renovar cada dos años su carnet de operador de servicios turísticos especializados y mantenerse actualizado.

15.

Prevenir, dentro de las circunstancias, a los turistas o viajeros de posibles abusos.

16.

Mantener vigente una póliza de responsabilidad civil no inferior a diez mil balboas (B/10,000.00) por cliente.

Artículo 99. Requisitos para ser operadores de servicios turísticos especializados.

La persona natural o jurídica debe cumplir con todos los requisitos legales vigentes en Panamá, entre los cuales se mencionan los siguientes:

1.

Obtener su Aviso de Operación a través del Sistema "PanamaEmprende".

2.

Estar registrado en el módulo de la actividad que la Autoridad ha habilitado en el Sistema "PanamaEmprende".

3.

Poseer certificados, estudios o experiencia comprobable que acrediten su especialidad en la actividad de que se trate (buceo, pesca deportiva, etc...).

4.

Ser mayor de edad.

5.

Conocer por lo menos un idioma, además del castellano.

6.

Adecuar sus procedimientos a las normas de seguridad y calidad propias de la actividad que desarrolla.

7.

Tener dominio de las técnicas básicas de primeros auxilios.

8.

Mantener vigente una póliza de responsabilidad civil no inferior a diez mil balboas (B/10,000.00) por cliente.

Parágrafo: La Autoridad podrá exigir requisitos adicionales dependiendo de la complejidad y riesgos de la actividad que se pretenda desarrollar; o dar parte a las autoridades correspondientes.

Artículo 100. Prohibiciones.

Para garantizar la calidad de los servicios ofrecidos, se establecen las siguientes prohibiciones:

1.

Atender grupos en exceso de los límites establecidos en las medidas de seguridad, para las actividades específicas.

2.

Solicitar sumas superiores o distintas a las pactadas, por sus servicios o con ocasión de ellos.

3.

Recibir comisiones o cualquier otro tipo de remuneración, dádiva o regalo de comerciantes o prestadores de servicios, a cambio de inducir a los turistas o visitantes bajo su atención, a adquirir bienes o servicios de dichos comerciantes o empresarios.

4.

Cambiar arbitrariamente y sin justificación o aprobación, los itinerarios y los programas previamente ofrecidos.

Artículo 101. Identificación.

La Autoridad, a través de la Dirección de Actividades Turísticas, otorgará los distintivos que sirvan de orientación a los turistas y visitantes para identificar a los operadores de servicios turístico especializados que están debidamente registrados.

Sin perjuicio de las consecuencias penales, se considerará como una falta grave, el ofrecimiento de servicios turísticos para actividades especializadas, por parte de personas que no se encuentren debidamente registradas.

Artículo 102. Acción pública de denuncia.

Toda persona está facultada para poner en conocimiento de las autoridades competentes los actos que violan las disposiciones contenidas en este capítulo, en especial cuando dichos actos pongan en peligro la vida o la integridad física de personas, de manera directa o indirecta al ser prestados por personas no registradas.

Son autoridades competentes entre otras la Dirección de Investigación Judicial, el Ministerio Público, la Policía Nacional, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

CAPITULO V

OPERADOR DE TURISMO RECEPTIVO

Artículo 103. Definición.

Es operador de turismo receptivo la persona natural o jurídica que de manera habitual proyecta, organiza y efectúa traslados, programas, recorridos y/o circuitos individuales o de grupos turísticos dentro del territorio nacional, y que promueve y ofrece a nivel nacional e internacional los programas, giras, excursiones, circuitos y traslados detallados en sus catálogos de venta.

Artículo 104. Naturaleza de la actividad.

El operador de turismo receptivo se diferencia de los demás operadores turísticos por la naturaleza de sus actividades. Dichas actividades son fundamentalmente las de turismo tradicional por recorridos usuales dentro del territorio de la República para los cuales no se requiere de habilidades, destrezas, conocimientos o equipos especializados.

Los paquetes u ofertas de un operador de turismo receptivo pueden incorporar una o más actividades propias de los operadores de turismo especializado siempre que los servicios sean prestados por empresas autorizadas.

Artículo 105. Requisitos.

La persona natural o jurídica que desee dedicarse a las actividades de operador de turismo receptivo, debe cumplir con todos los requisitos legales vigentes en Panamá, entre los cuales se mencionan los siguientes:

1.

Obtener su Aviso de Operación a través del Sistema "PanamaEmprende".

2.

Estar registrado en el módulo de la actividad que la Autoridad ha habilitado en el Sistema "PanamaEmprende".

3.

Contratar personal calificado para la prestación del servicio.

4.

Ser mayor de edad.

5.

Adecuar sus procedimientos a las normas de seguridad y calidad propias de la actividad que desarrolla.

6.

Tener dominio de las técnicas básicas de primeros auxilios.

Artículo 106. Prohibiciones.

Para garantizar la calidad de los servicios ofrecidos, se establecen las siguientes prohibiciones:

1.

Atender grupos en exceso de los límites establecidos en las medidas de seguridad.

2.

Solicitar sumas superiores o distintas a las pactadas, por sus servicios o con ocasión de ellos.

3.

Cambiar arbitrariamente y sin justificación o aprobación, los itinerarios y los programas previamente ofrecidos.

Artículo 107. Identificación.

La Autoridad, a través de la Dirección de Actividades Turísticas, otorgará los distintivos que sirvan de orientación a los turistas y visitantes para identificar a los operadores de turismo receptivo que están debidamente registrados.

CAPÍTULO VI

ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

Artículo 108. Definición.

Son establecimientos de alojamiento turístico aquellos que ofrecen al turista o visitante de manera habitual el servicio de hospedaje en forma temporal, en áreas e instalaciones comunes construidas para tal fin a cambio de una contraprestación generalmente en dinero.

Artículo 109. Tipo de establecimientos reconocidos.

Se consideran establecimientos de alojamiento turístico los siguientes:

1.

Albergues.

2.

Apart-hotel

3.

Cabañas o Bungalows

4.

Hostal Familiar

5.

Hotel

6.

Motel

7.

Régimen Turístico de propiedad horizontal

8.

Sitios de Acampar

9.

Otros servicios reconocidos por la Autoridad de Turismo, cuando su prestación esté dirigida fundamentalmente a turistas o visitantes.

Artículo 110. Obligatoriedad de registro.

Los establecimientos de alojamiento turístico deben registrarse obligatoriamente en el Registro Nacional de Turismo.

Artículo 111. Registro de huéspedes y acompañantes.

Todos los establecimientos de alojamiento turístico deberán contar con un registro de huéspedes en donde se identifique su nombre, nacionalidad, documento de identidad, domicilio habitual, fecha de ingreso, fecha de salida, número de habitación y tarifa aplicable, el cual estará en todo momento a disposición de la Autoridad.

También deberán identificarse por sus generales a los acompañantes que utilicen la misma habitación.

Artículo 112. Tarifas

Los establecimientos de alojamiento turísticos deberán mantener en lugar visible dentro de las habitaciones la tarifa regular aplicable. También deberán brindar al turista o visitante información sobre los servicios que se incluyen dentro de la tarifa regular y los precios de los servicios que no se encuentran incluidos en dicha tarifa regular y la información sobre la página electrónica de sugerencias de la Autoridad de Turismo y de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

Artículo 113. Registro de comentarios.

Todos los establecimientos de alojamiento turístico mantendrán a disposición de sus clientes un libro o registro para que los huéspedes puedan anotar cualquier comentario sobre los servicios prestados en el establecimiento.

Dichos libros deben incluir el nombre del cliente, sus generales, la fecha de entrada y salida, el comentario(s) y la firma responsable.

Artículo 114. Desalojo autorizado.

Los establecimientos de alojamiento turístico podrán negar el alojamiento o solicitar el desalojo de huéspedes en los siguientes casos:

1.

Por razones de seguridad, cuando se pongan en peligro a los demás huéspedes o personal del establecimiento.

2.

Por razones de sanidad o salubridad, que pongan en riesgo a los demás huéspedes o al personal del establecimiento.

3.

Cuando la persona o acompañante(s) se encuentre evidentemente bajo los efectos de sustancias ilícitas, mantenga (n) una conducta violenta o contraria a la moral y las buenas costumbres; afecte a terceros o a la imagen del establecimiento, o impida el sosiego y disfrute a los demás huéspedes.

4.

Cuando el huésped que ocupa la habitación se haya excedido en los días reservados, y el establecimiento requiere dicha habitación para otro huésped.

5.

Cuando se infrinjan de manera grave o reiterada, las disposiciones del reglamento interno del establecimiento. Se consideran como infracciones graves tener en las habitaciones o instalaciones del establecimiento de alojamiento turístico sustancias inflamables, explosivas, corrosivas, estupefacientes, o de cualquier otra naturaleza y que sean susceptibles de poner en riesgo la vida de las personas o los bienes de la empresa.

En todos los casos antes descritos en los cuales haya necesidad de desalojar al huésped renuente, la administración podrá requerir el auxilio de la Policía Nacional. La Autoridad de Policía, sin mayor trámite y habiendo constatado la infracción ejecutará sin demora el desalojo.

Artículo 115. Otras obligaciones.

Los establecimientos de alojamiento turístico estarán obligados además a:

1.
Cumplir y hacer cumplir las normas sanitarias establecidas por el Ministerio de Salud.
2.
Proporcionar a la Autoridad la información que ésta requiera para fines estadísticos, de investigación y recaudatorios.
3.
Procurar la seguridad y tranquilidad de los huéspedes.
4.
Emitir facturas por la prestación de sus servicios, con indicación de la naturaleza y precio de cada uno, excepto en los servicios "todo incluido", que se regirán por normas especiales.
5.
Cumplir con las normas sobre medio ambiente y zonificación urbana.
6.
Cumplir con las normas para acceso de discapacitados.
7.
Adoptar un reglamento interno para el uso y disfrute de sus instalaciones.

Parágrafo: Para los casos de los establecimientos de alojamiento turísticos que ofrezcan servicios "todo incluido", las facturas indicarán los precios de cada servicio, pero en ningún caso el precio asignado a la habitación podrá ser inferior a cincuenta por ciento (50%) del total de la factura.

Cuando un establecimiento considere que su precio por habitación es inferior al cincuenta por ciento (50%), deberá demostrar mediante un estudio económico las causas que justifiquen que su valor por habitación debe ser inferior. La Autoridad queda facultada para decidir si se justifica la solicitud mediante resolución motivada.

Artículo 116. Legislación aplicable al contrato de hospedaje.

El contrato de hospedaje turístico a título oneroso se regirá supletoriamente por las normas aplicables del Código de Comercio, y por las disposiciones de este capítulo.

Artículo 117. Orden de prelación a la legislación aplicable

El contrato de hospedaje entre el establecimiento de hospedaje y el huésped queda sujeto, en orden de prelación jerárquico, a:

1.
Las leyes y reglamentos del país.
2.
El reglamento interno del establecimiento.
3.
Supletoriamente a los reglamentos internacionales de hotelería recomendados por la Cámara de Turismo de Panamá.

Artículo 118. Término.

A falta de término expreso, el contrato de hospedaje se presume celebrado por un día, salvo los períodos de gracia que serán una prerrogativa exclusiva de la administración del establecimiento de hospedaje.

Si el huésped no desocupa la habitación a la hora convenida o establecida, se entenderá prorrogado el contrato de hospedaje por un período adicional de un día, y así sucesivamente.

La administración del establecimiento de hospedaje podrá requerir al huésped que desocupe la habitación, cuando el huésped exceda su reservación y el establecimiento haya comprometido la habitación con otro huésped.

Artículo 119. Reservas.

Los establecimientos de hospedaje podrán reservar habitaciones para sus huéspedes, siempre que dichas solicitudes sean confirmadas por escrito u otro medio equivalente y se cumplan con los requisitos del establecimiento con relación al monto de pago anticipado exigible para que la reservación sea válida.

Las reservaciones podrán ser individuales y colectivas. Las reservaciones individuales son aquellas que tienen por objeto una habitación. Son reservaciones colectivas aquellas que tienen por objeto un número plural de habitaciones y en las que generalmente se conceden descuentos por volumen.

Artículo 120. Cancelación de las reservas.

Las reservaciones individuales podrán ser canceladas sin penalidad alguna por su titular, siempre que sean comunicadas al establecimiento de hospedaje, por el mismo medio utilizado para solicitar la reserva, con no menos de cuarenta y ocho (48) horas de anticipación a la fecha del primer día de reserva; salvo pacto en contrario.

En el caso de las reservaciones colectivas, el plazo será de quince (15) días calendario, salvo pacto en contrario.

Cuando se excedan los plazos convenidos y salvo pacto en contrario, los titulares de las reservas perderán el pago anticipado.

Artículo 121. Incumplimiento de reservación.

Cuando el establecimiento de hospedaje no pueda honrar la reserva, estará en la obligación de proveer alojamiento en otro establecimiento de hospedaje de calidad y precios similares.

En estos casos deberá igualmente sufragar los costos de la primera noche, transporte y el pago de la diferencia de precios, si la hubiere.

Esta norma no será aplicable cuando se trate de casos de emergencia nacional o fuerza mayor; y en los casos en los cuales la reserva no se haya confirmado mediante el pago anticipado exigible o haya sido garantizada mediante tarjeta de crédito.

Artículo 122. Derechos del huésped.

La persona o personas que tengan la condición de huésped en un establecimiento de hospedaje tienen los siguientes derechos mínimos:

1.

Al uso y pacífico disfrute de la habitación asignada.

2.

A recibir los servicios públicos indispensables en la habitación asignada.

3.

Al uso de las áreas comunes y servicios complementarios del establecimiento de hospedaje.

4.

A que se le brinde condiciones básicas de seguridad a su persona y sus bienes, consonas con el tipo de establecimiento de hospedaje, y sin que por ello el establecimiento incurra en responsabilidad objetiva.

En el caso de los valores (dinero, joyas) el establecimiento sólo será responsable cuando estos hayan sido depositados en cajas de seguridad o mecanismos similares brindados por el establecimiento para tales efectos, y cuyo uso se compruebe mediante el correspondiente recibo emitido por el establecimiento. En el recibo se deberá dejar constancia del contenido y su valor en dinero de lo depositado.

Artículo 123. Responsabilidad del establecimiento de hospedaje.

Con excepción de lo dispuesto en el numeral [4] del artículo anterior, los establecimientos de hospedaje sólo serán responsables ante el huésped por pérdidas materiales o personales acaecidas en cualquier predio del establecimiento, cuando medie dolo, culpa o negligencia de su parte.

Tampoco serán responsables de hurto, daño o cualquier menoscabo interno o externo sufrido por vehículos en el área de estacionamiento gratuito del establecimiento.

Artículo 124. Derechos del establecimiento de hospedaje.

El establecimiento de hospedaje tendrá, con respecto al huésped, los siguientes derechos:

1.

A recibir el pago por los servicios de hospedaje, con las tasas e impuestos aplicables.

2.

A recibir el pago por cualquier otro servicio adicional utilizado por el huésped.

3.

A recibir la habitación y su contenido en las mismas condiciones físicas en que fueron entregadas, salvo por el desgaste consustancial con el uso para el cual fue contratada.

4.

Derecho a inspeccionar las habitaciones de los huéspedes en los siguientes casos:

4.1. Para la limpieza de las habitaciones y protección de las propiedades del establecimiento de hospedaje.

4.2. Para la prevención de crímenes y delitos.

4.3. Para la protección de los demás huéspedes.

4.4. Para la protección del huésped en casos especiales de enfermedad que requiera de atención médica inmediata.

4.5. Para hacer cumplir el reglamento interno.

En el ejercicio de este derecho, los administradores procurarán causar la menor molestia posible a los huéspedes, pero podrán utilizar su llave maestra y/o el auxilio de la Policía Nacional cuando las circunstancias lo exijan.

5.

A recibir un resarcimiento por cualquier daño o menoscabo que sufran las instalaciones del establecimiento que fuesen directamente ocasionadas por el huésped.

6.

A solicitar al huésped el uso natural u ordinario para el cual fue contratada la habitación.

7.

A exigir al huésped el desalojo de la habitación, en los casos que ello sea pertinente.

8.

A retener el equipaje del huésped moroso y sus acompañantes con el establecimiento de hospedaje, cualquiera que sea la causa de la morosidad.

9.

A negar la admisión de personas por las razones enumeradas en el artículo 114.

TÍTULO III**ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE PÚBLICO**

CAPÍTULO I

REQUISITOS MÍNIMOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

Artículo 125. Hoteles.

Los hoteles deberán reunir los siguientes requisitos mínimos:

1.
Contar con servicio diario de limpieza.
2.
Brindar servicio de alimentos y bebidas.
3.
Contar con área de recepción o vestíbulo y administración.
4.
Contar con servicio de agua potable y aguas servidas.
5.
Contar con servicio telefónico en las habitaciones.
6.
Contar con área de estacionamiento.
7.
Contar con habitaciones con baño completo (ducha, servicio sanitario, lavamanos y espejo) y ropero.
8.
Medidas de seguridad.

Todos estos requisitos serán evaluados según la clasificación del hotel.

Artículo 126. Hoteles en áreas protegidas o ecológicas.

Los hoteles en áreas protegidas o ecológicas deben reunir los siguientes requisitos mínimos:

1.
Estar ubicados en las zonas de amortiguamiento de los parques nacionales, áreas naturales protegidas y reservas ecológicas.
2.
Deben contar con un mínimo de diez (10) habitaciones o veinte (20) camas. Los máximos se determinarán de conformidad con la capacidad de carga de la zona según los estudios de la Autoridad Nacional del Ambiente.
3.
Contar con servicios de infraestructura básica, primeros auxilios, seguridad y comunicaciones.
4.
Contar con servicio de transporte acorde con las condiciones del lugar.
5.
Brindar servicios de alimentación y bebidas.
6.
Contar con senderos debidamente rotulados.

7.

Contar con área de recepción, administración y estacionamiento.

8.

Contar con cuarto de baño básico y ropero.

9.

Contar con servicios públicos básicos (agua, electricidad y teléfono).

10.

Contar con sistemas no contaminantes de disposición de desechos y aguas servidas.

11.

Contar con servicio diario de limpieza.

12.

Contar con áreas verdes y/o recreativas, para esparcimiento.

Artículo 127. Moteles.

Los moteles deberán contar con los siguientes requisitos mínimos:

1.

Contar con servicio diario de limpieza.

2.

Brindar servicio de cafetería (desayuno).

3.

Contar con área de recepción y administración.

4.

Contar con servicios públicos básicos (agua, electricidad y teléfono).

5.

Contar con sistemas no contaminantes de disposición de desechos y aguas servidas.

6.

Contar con cuarto de baño básico y ropero.

7.

Designar área de estacionamiento.

Artículo 128. Hostal Familiar.

Los hostales familiares deben contar con los siguientes requisitos mínimos:

1.

Contar con servicio diario de limpieza.

2.

Contar con servicios públicos básicos (agua, electricidad y teléfono).

3.

Contar con cuarto de baño básico por cada tres (3) habitaciones (No se computan los baños asignados a habitaciones de uso familiar).

4.

Designar área de cocina y lavandería.

5.

Designar área de estar común para los huéspedes.

6.

Designar área de estacionamiento.

Artículo 129. Apart-hotel.

Los apart-hoteles deben contar con los siguientes requisitos mínimos:

1.

Contar con recepción y administración.

2.

Contar con servicio diario de limpieza.

3.

Contar con los servicios públicos básicos (agua, electricidad y teléfono).

4.

Contar con equipos básicos de cocina en cada apartamento.

5.

Contar con cuarto de baño básico y ropero.

6.

Contar con sala, cocina, comedor y dormitorio.

7.

Contar con un área de estacionamiento.

Artículo 130. Cabañas o bungalows.

Las cabañas o bungalows deberán contar con los siguientes requisitos mínimos:

1.

Contar con recepción y administración.

2.

Contar con cuarto de baño básico y ropero.

3.

Contar con equipo básico de cocina.

4.

Contar con los equipos públicos básicos (agua, electricidad y teléfono).

5.

Contar con áreas verdes, áreas comunes y áreas recreativas.

6.

Contar con estacionamientos próximos a cada cabaña.

Artículo 131. Albergues.

Los albergues deberán contar con los siguientes requisitos mínimos:

1.
Contar con área de recepción y administración.
2.
Contar con un área de cocina común.
3.
Contar con baños básicos generales.
4.
Contar con áreas verdes y áreas recreativas.
5.
Contar con servicio de limpieza.
6.
Cumplir con las normas de impacto ambiental, cuando estén contruidos en zonas o áreas protegidas.

Artículo 132. Sitios de Acampar.

Los sitios de acampar deberán contar con los siguientes requisitos mínimos:

1.
Contar con infraestructura básica.
2.
Ofrecer servicios de seguridad y primeros auxilios.
3.
Disponer de oficinas de administración.
4.
Contar con áreas comunes de iluminación.
5.
Contar con un área de merendar.
6.
Contar con un área común para servicios sanitarios, duchas y lavamanos, los servicios sanitarios deberán ser colocados de forma independiente divididos por género.
7.
Contar con señalización necesaria a fin de que los usuarios tomen conciencia de la importancia de la conservación del ambiente o de su entorno.
8.
Contar con espacios delimitados para casas rodantes.
9.
Contar con recipientes en diferentes áreas para la recolección de los desechos. La administración de los sitios de acampar deberá tomar medidas a fin de que se implementen el reciclaje de desechos.

10.

Contar con un área común para estacionamientos.

11.

Contar con los servicios públicos básicos (agua, electricidad y teléfono)

Parágrafo: Las disposiciones de este Título solo no serán aplicables a los establecimientos de alojamiento público gratuito.

CAPITULO II

REQUISITOS MINIMOS DE LAS MARINAS Y

SERVICIOS DE TRANSPORTE TURISTICO MARITIMO

Artículo 133. Marinas.

Las marinas deberán contar con los siguientes requisitos mínimos:

1.

Contar con señalización para la entrada y salidas de las embarcaciones.

2.

Contar con las estructuras necesarias para el fondeo, amarre y atraque de las embarcaciones.

3.

Contar con una estación para el suministro de combustible y lubricantes.

4.

Contar con los servicios públicos básicos (agua, electricidad y teléfono).

5.

Contar con sistema de radio y telecomunicaciones.

6.

Contar con equipos contra incendios (hidrantes o extintores).

7.

Contar con servicios sanitarios básicos.

8.

Contar con sistema para la recolección de desechos.

Artículo 134. Servicios de transporte turístico marítimo.

Las empresas que se dediquen al servicio de transporte turístico marítimo deberán contar con los siguientes requisitos mínimos:

1.

Contar con una oficina administrativa para la atención al público y la venta de boletos.

2.

Las embarcaciones y sus motores deberán estar en buenas condiciones mecánicas para su correcta operación.

3.

Contar con personal idóneo para su operación.

4.

Contar con los equipos marítimos necesarios de navegación (brújula, radio, carta náutica).

5.

Contar con una póliza de responsabilidad civil.

6.

Contar con un chaleco salvavidas para cada pasajero, así como una tolda para cubrirse de las inclemencias del tiempo.

7.

Contar con su registro de la Autoridad Marítima de Panamá y su respectivo Aviso de Operación ante el Ministerio de Comercio e Industrias.

CAPITULO III

USO DE VEHICULOS PROPIOS

Artículo 135. Uso de vehículos propios.

Las personas naturales o jurídicas que realicen actividades turísticas, según conste en su Aviso de Operación, podrán utilizar sus vehículos para transportar a sus huéspedes y empleados, así como sus propios materiales, mobiliarios y equipos, en actividades relacionadas con su negocio turístico.

Artículo 136. Servicios precontratados.

Las personas naturales o jurídicas que realicen actividades turísticas podrán ofrecer el servicio de transporte a los turistas con los que haya precontratado o contratado, desde el domicilio de sus instalaciones, hacia los puertos aéreos y marítimos o a cualquier otro destino en la República de Panamá.

Artículo 137. Matrícula comercial.

Los vehículos que sean utilizados para transportar a los turistas con los cuales se ha precontratado o contratado de que tratan los artículos anteriores, podrán circular portando únicamente la placa o matrícula comercial expedida por el municipio respectivo, sin que sea exigible ningún requisito adicional a los comunes para la circulación comercial en las vías públicas.

Artículo 138. Uso indebido.

Las personas naturales o jurídicas que presten servicios turísticos, solamente podrán utilizar sus vehículos para los fines señalados en este capítulo. Estos vehículos no podrán transportar al público en general ni competir con el servicio especial de turismo (SET) por pasajeros en condiciones distintas a las señaladas en este capítulo. Tampoco podrán esperar pasajeros que no hayan sido contratados ("*hacer piquera*"), en los destinos turísticos o de acceso al país (puertos, aeropuertos y fronteras).

Artículo 139. Distintivo.

La Autoridad otorgará un distintivo con su respectiva numeración, sin costo alguno y sin la necesidad de cumplir con ningún requisito adicional, a las personas naturales o jurídicas que tengan su Aviso de Operación y que se encuentren inscritas en el Registro Nacional de Turismo que se ha habilitado para tales efectos en el sistema "*PanamaEmprende*".

Artículo 140. Registro del distintivo.

La Autoridad llevará un registro de los distintivos otorgados, en el cual se hará constar lo siguiente:

1.

Nombre de la persona natural o jurídica que lo solicita.

2.

Número de registro o placa comercial del vehículo.

3.

Conductores autorizados.

En el caso de los conductores autorizados, se podrá expedir un carnet de identificación con las generales del conductor, a efectos de identificarlo frente a los usuarios.

Artículo 141. Uso obligatorio del distintivo.

Las personas a las cuales se les ha otorgado el distintivo por parte de la Autoridad tienen la obligación de colocar el mismo en un lugar visible del vehículo para el cual fue expedido el distintivo. La falta del distintivo en el vehículo o su uso en un vehículo distinto faculta a la Autoridad para sancionar a la persona natural o jurídica por esta omisión, sin menoscabo de las sanciones o infracciones de que puedan ser objeto por parte de la Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre.

Artículo 142. Medidas de seguridad.

Las personas naturales o jurídicas que se dediquen a prestar servicios turísticos, en los cuales se transporte turistas, deberán contar con vehículos en buenas condiciones mecánicas a fin de garantizar la seguridad de sus pasajeros.

Artículo 143. Seguros.

Las personas naturales o jurídicas que utilicen vehículos propios para transportar turistas, deberán contar con una Póliza de Seguro de responsabilidad civil con un mínimo de cien mil balboas (B/100,000.00) por accidente y diez mil balboas (B/10,000.00) por persona.

TÍTULO IV

COMPETITIVIDAD, CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

CAPÍTULO I

DE LA COMPETITIVIDAD

Artículo 144. Facultad de impulsar la competitividad.

La Autoridad queda facultada para adoptar las regulaciones y normas que sean necesarias para impulsar la competitividad de las actividades turísticas en todo el territorio nacional y su ubicación favorable como destino turístico.

Para estos efectos se tomarán en consideración la naturaleza internacional de la actividad turística y las políticas y estrategias que siguen aquellos países que presentan ofertas turísticas complementarias o en competencia con Panamá.

Artículo 145. Adopción de criterios o parámetros internacionales.

La Autoridad deberá adoptar criterios o parámetros reconocidos internacionalmente o regionalmente y validados por organismos internacionales gubernamentales o no gubernamentales como referentes para la competitividad de las actividades turísticas.

Artículo 146. Principios de gradualidad y voluntariedad.

En la adopción de normas y regulaciones para impulsar la competitividad, la Autoridad tomará en consideración el estado actual de los distintos sectores de la actividad turística y procurará establecer normas y regulaciones que puedan ser adoptadas gradualmente; y hasta donde sea posible, de manera voluntaria por los proveedores de servicios turísticos.

CAPÍTULO II

DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS TURÍSTICOS

Artículo 147. De la calidad y la competitividad.

Se reconoce que la calidad es un elemento esencial de la competitividad en cualquier empresa o emprendimiento humano y por ende en la actividad turística.

Para lograr ser competitivos como destino turístico, La Autoridad promoverá la adopción gradual, y en lo posible, voluntaria de parámetros de calidad para los distintos tipos de servicios turísticos.

CAPÍTULO III

DE LA CALIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

Artículo 148. De los servicios de hospedaje o alojamiento público.

Las personas naturales o jurídicas que se dediquen a prestar los servicios de hospedaje o alojamiento público serán calificadas con estrellas a efectos de determinar la calidad de los servicios ofrecidos.

Artículo 149. De las estrellas

Los establecimientos de hospedaje o alojamiento público serán calificados a efectos de determinar la calidad de sus servicios de la siguiente forma:

1.

Una estrella

2.

Dos estrellas.

3.

Tres estrellas.

4.

Cuatro estrellas.

5.

Cinco estrellas.

La calificación con estrellas se determinará según los criterios de evaluación adoptados por la Autoridad, una vez determinada la calidad del establecimiento, se procederá a entregarle un distintivo con el número de estrellas que le corresponde de acuerdo a los parámetros establecidos. Este distintivo es intransferible.

La Autoridad queda facultada para delegar las evaluaciones en empresas certificadoras que cuenten con los recursos y las calificaciones para realizar dichas funciones. Estas empresas quedarán sujetas a la supervisión de la Autoridad para todos los efectos concernientes a las evaluaciones, sus parámetros y métodos.

Las empresas certificadoras se registrarán como tales, acreditando la capacitación de su personal y las calificaciones pertinentes al momento de realizar su registro. Dicho registro debe ser actualizado semestralmente, con la información correspondiente a las certificaciones y los papeles de trabajo de cada empresa certificada.

La Autoridad queda facultada para realizar inspecciones aleatorias de las empresas certificadas y determinar la correcta aplicación de los parámetros para cada tipo de actividad turística.

Cuando una empresa certificadora no aplique los parámetros adecuadamente o de forma objetiva, u omita el cumplimiento de sus deberes en su condición de delegada de la Autoridad para propósitos de certificación, se considerará como una falta grave.

A las empresas que reincidan en otorgar certificaciones fraudulentas o inadecuadas, se les cancelará el registro y se les inhabilitará para ejercer las funciones de certificador en la República de Panamá.

Artículo 150. Criterios de calificación.

La Autoridad calificará la calidad de los servicios que brindan las empresas de hospedaje o alojamiento público de conformidad con los siguientes parámetros:

Habitaciones. Si la empresa reúne todos los requisitos aquí establecidos serán calificadas con 10 puntos, si la empresa no cumple con ninguno de los requisitos será evaluada con cero (0) puntos. En caso de que la empresa cumpla parcialmente con los requisitos aquí establecidos, será evaluada con el puntaje que se acerque más a lo solicitado.

1.

Colchones y ropa de cama.

2.

Muebles, decoración y cortinas.

3.
Ventilación adecuada.
4.
Servicios públicos básicos (agua, electricidad y teléfono).
5.
Instrucciones para evacuaciones de emergencia.
6.
Ropero y gavetas.
7.
Lámpara para leer.
8.
Cerraduras secundarias.
9.
Controles individuales para la temperatura de la habitación.
10.
Cesto para recoger la basura.
11.
Televisor.
12.
Revistas o periódicos locales.
13.
Portamaletas.
14.
Caja de seguridad.
15.
Cable TV.
16.
Papel y pluma para anotar.
17.
Radio reloj despertador.
18.
Espejo de cuerpo entero.
19.
Directorio para huéspedes.
20.
Superficie para utilizar computadoras y para escribir.

Cuarto de baño. Si la empresa reúne todos los requisitos aquí establecidos serán calificadas con 10 puntos, si la empresa no cumple con ninguno de los requisitos será evaluada con cero (0) puntos. En caso de que la empresa cumpla parcialmente con los requisitos aquí establecidos, será evaluada con el puntaje que se acerque más a lo solicitado.

1.

Dimensiones.

2.

Toallas.

3.

Agua (caliente y fría).

4.

Ducha.

5.

Cesto para recoger la basura.

6.

Tipo de piso.

7.

Presión de agua adecuada.

8.

Conexión para aparatos eléctricos.

9.

Iluminación adecuada.

10.

Ventilación adecuada.

11.

Superficie antideslizante.

12.

Artículos de cortesía (jabón, gorra plástica para el baño, loción, estuche para costura, secador de cabello, pañuelos faciales, champú, acondicionador, cesto para las toallas).

Atención al huésped. Si la empresa reúne todos los requisitos aquí establecidos serán calificadas con 10 puntos, si la empresa no cumple con ninguno de los requisitos será evaluada con cero (0) puntos. En caso de que la empresa cumpla parcialmente con los requisitos aquí establecidos, será evaluada con el puntaje que se acerque más a lo solicitado.

1.

Servicios que se ofrecen (detallar cuales son estos servicios).

2.

Imagen de los empleados.

3.

Mostrador en el área de recepción.

4.

Servicios de transporte hacia y desde el aeropuerto.

5.

Servicio de despertador.

6.

Disponibilidad de medios impresos de información (nacional e internacional).

7.

Área de negocios (salón de reuniones, Internet, entre otros).

8.

Plancha y tabla de planchar.

9.

Servicios de conserje.

10.

Seguridad diurna y nocturna.

11.

Servicios de lavado y planchado en seco (Dry Cleaning).

12.

Seguridad en el área de estacionamientos.

13.

Botones.

14.

Porteros.

15.

Servicio a las habitaciones.

16.

Personal bilingüe.

Recepción y espacios públicos. Si la empresa reúne todos los requisitos aquí establecidos serán calificadas con 10 puntos, si la empresa no cumple con ninguno de los requisitos será evaluada con cero (0) puntos. En caso de que la empresa cumpla parcialmente con los requisitos aquí establecidos, será evaluada con el puntaje que se acerque más a lo solicitado.

1.

Área de recepción y administración.

2.

Corredores y pasillos.

3.

Escaleras y ascensores.

4.

Detectores de incendio.

5.

Extinguidores.

6.

Ascensores en establecimientos de cuatro pisos o más.

Área recreativa. Si la empresa reúne todos los requisitos aquí establecidos serán calificadas con 10 puntos, si la empresa no cumple con ninguno de los requisitos será evaluada con cero (0) puntos. En caso de que la empresa cumpla parcialmente con los requisitos aquí establecidos, será evaluada con el puntaje que se acerque más a lo solicitado.

1.

Piscina.

2.

Cancha de tenis.

3.

Cancha de golf.

4.

Servicio de comidas y bebidas al lado de la piscina.

5.

Muebles alrededor del área de piscina.

6.

Área de gimnasio y equipo de ejercicios.

7.

Agua limpia en la piscina.

8.

Sauna.

9.

Jacuzzi.

10.

Equipo de deportes acuáticos (si aplica).

11.

Salones de reuniones y banquetes.

12.

Otros: (se deben detallar).

Área de restaurante. Si la empresa reúne todos los requisitos aquí establecidos serán calificadas con 10 puntos, si la empresa no cumple con ninguno de los requisitos será evaluada con cero (0) puntos. En caso de que la empresa cumpla parcialmente con los requisitos aquí establecidos será evaluada con el puntaje que se acerque más a lo solicitado.

1.

Mobiliario.

2.

Decoración.

3.

Servicios ofrecidos.

4.

Iluminación adecuada.

5.

Camareros con aspecto aseado y nítido.

6.

Servicios sanitarios accesibles.

7.

Servicio a la habitación (room service) las 24 horas.

8.

Restaurante de lujo.

9.

Servicio de bar (Cocktail bar).

10.

Servicio de comida ligera (Snack bar).

11.

Cafetería.

Área de cocina. Si la empresa reúne todos los requisitos aquí establecidos serán calificadas con 10 puntos, si la empresa no cumple con ninguno de los requisitos será evaluada con cero (0) puntos. En caso de que la empresa cumpla parcialmente con los requisitos aquí establecidos será evaluada con el puntaje que se acerque más a lo solicitado.

1.

Equipos (se debe verificar que estén aseados y que funcionen).

2.

Microondas.

3.

Estufa.

4.

Lavaplatos.

5.

Refrigerador.

6.

Utensilios

7.

Vajilla y vasos.

8.

Sartenes y cazuelas.

9.

Servilletas y cubiertas.

10.

Tazas.

11.

Manteles.

12.

Material de limpieza.

Limpieza. Si la empresa reúne todos los requisitos aquí establecidos serán calificadas con 10 puntos, si la empresa no cumple con ninguno de los requisitos será evaluada con cero (0) puntos. En caso de que la empresa cumpla parcialmente con los requisitos aquí establecidos será evaluada con el puntaje que se acerque más a lo solicitado.

1.

Recepción (Lobby).

2.

Habitaciones.

3.

Espacios públicos.

4.

Servicios sanitarios.

5.

Restaurantes y comedores.

6.

Áreas de recreo.

Áreas verdes y diseño del establecimiento. Si la empresa reúne todos los requisitos aquí establecidos serán calificadas con 10 puntos, si la empresa no cumple con ninguno de los requisitos será evaluada con cero (0) puntos. En caso de que la empresa cumpla parcialmente con los requisitos aquí establecidos, será evaluada con el puntaje que se acerque más a lo solicitado.

1.

Diseño del establecimiento (que sea ajustado a su entorno).

2.

Ubicación de las áreas verdes y conservación de las mismas.

3.

Señalización clara e iluminación.

4.

Uso de plantas nativas del área donde esta ubicado el establecimiento de alojamiento público.

Mantenimiento. Si la empresa reúne todos los requisitos aquí establecidos será calificadas con 10 puntos, si la empresa no cumple con ninguno de los requisitos será evaluada con cero (0) puntos. En caso de que la empresa cumpla parcialmente con los requisitos aquí establecidos será evaluada con el puntaje que se acerque más a lo solicitado.

1.

Áreas de las habitaciones.

2.

Áreas públicas o comunes.

3.

Áreas de recreo.

4.

Área de cocina.

5.

Área de restaurante y comedores.

6.

Servicios sanitarios.

7.

Área de recepción (lobby).

Artículo 151. Porcentaje de evaluación

La Autoridad realizará la clasificación tomando como referencia el promedio de cada uno de los componentes que forman parte de la evaluación. Se le otorgará un mayor porcentaje a las áreas de habitación, cuarto de baño, mantenimiento y limpieza que a las otras áreas.

El porcentaje se calculará de la siguiente forma:

1.

Habitaciones 20%

2.

Cuarto de baño 20%

3.

Atención al huésped 15%

4.

Lobby y espacios públicos 5%

5.

Área recreativa 5%

6.

Área de restaurante. 5%

7.

Área de cocina. 5%

8.

Limpieza 10%

9.

Mantenimiento 10%

10.

Áreas verdes y diseño del establecimiento 5%

TOTAL 100%

Parágrafo: En aquellos establecimientos que no cuenten con los servicios de cocina, área recreativa y áreas verdes, los porcentajes otorgados a estas serán reasignados de manera proporcional a las áreas de habitaciones, cuarto de baño, mantenimiento y limpieza.

Artículo 152. De la evaluación

El interesado en ser evaluado de conformidad con la clasificación de calidad, deberá presentar solicitud a la Autoridad, en la cual manifieste lo siguiente:

1.

Que autoriza a los funcionarios de la Autoridad de Turismo a que realicen la inspección y evaluación del establecimiento.

2.

Que esta a paz y salvo con el pago de la tasa de hospedaje.

3.

Que acepta los resultados de la inspección y su posterior calificación.

Artículo 153. Recursos

Las personas naturales o jurídicas que no estén de acuerdo con la clasificación de calidad obtenida, podrán presentar los recursos de conformidad con lo establecido en el Decreto Ley 4 de 2008 y este decreto.

Artículo 154. Tiempo para subsanar la clasificación de calidad.

La Autoridad le otorgará a las empresas que han sido clasificadas con los parámetros de calidad aquí establecidos y que no hayan obtenido más de tres (3) estrellas, un tiempo de sesenta días (60) hábiles para que puedan subsanar las deficiencias en que han incurrido. Transcurrido este período de tiempo sin que el establecimiento haya realizado los correctivos necesarios, el mismo no podrá solicitar una nueva clasificación de calidad por un período de seis (6) meses.

Artículo 155. Beneficios de la clasificación de calidad.

Los establecimientos de hospedaje o alojamiento público que han obtenido la clasificación de calidad, podrán ser incluidos dentro de la publicidad que emite la Autoridad a nivel nacional e internacional como establecimientos recomendados y que cumplen con parámetros de calidad reconocidos.

Además tendrán preferencia para ser considerados en ofertas conjuntas de destinos compartidos con países con los cuales se tenga este tipo de acuerdo tales como Costa Rica, Cuba y Colombia, entre otros.

CAPÍTULO IV

DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

Artículo 156. De la sostenibilidad.

Se reconoce que la actividad turística es generadora de progreso material y humano en la medida en que sea sostenible y tome en consideración los impactos ambientales, socioculturales y económicos en los lugares donde se desarrolla.

Artículo 157. Principios de las políticas de sostenibilidad

La Autoridad promoverá la adopción de políticas de sostenibilidad mediante la participación activa del sector público y privado y dentro del marco de los Planes Maestros de Turismo.

Los principios que regirán estas políticas son:

1.

- La previsión del impacto ambiental.
2.
La previsión del impacto socio cultural.
3.
La previsión del impacto económico.
4.
El control o reparación de daños ambientales.
5.
El control o reparación de daños socio culturales.
6.
La rentabilidad de los prestadores de servicios turísticos.
7.
La gradualidad.
8.
La voluntariedad, hasta donde ello sea posible.

Artículo 158. Gradualidad y Voluntariedad.

La Autoridad procurará aplicar los parámetros de sostenibilidad de manera gradual, de conformidad con el nivel de desarrollo y los costos inherentes a su implementación.

La adopción de estos criterios será voluntaria para las empresas del sector turístico en los primeros cinco (5) años contados a partir de su adopción, con excepción de las nuevas empresas que entren en el sector, las cuales deberán desde sus inicios cumplir con las normas de sostenibilidad.

La Cámara de Turismo de Panamá llevará un registro de las necesidades laborales o técnicas que sean necesarias para el cumplimiento de los parámetros de sostenibilidad, y las comunicará al INADEH, por conducto de la Autoridad de Turismo.

Para las empresas que se encuentren operando al momento de la promulgación de este Decreto, la adopción de los criterios de sostenibilidad será voluntaria durante los primeros cinco (5) años mencionados.

La Autoridad queda facultada para determinar, de acuerdo a la importancia y magnitud de su impacto, los parámetros que se aplicarán de manera obligatoria y de forma escalonada a las nuevas empresas que empiecen a operar dentro del período de cinco (5) años antes mencionado.

En todo caso los aspectos relacionados con la capacidad de carga, clasificación y disposición de desechos y tratamiento de aguas servidas serán de obligatorio cumplimiento desde el primer año de operación.

Artículo 159. Adopción de criterios o parámetros internacionales.

La Autoridad queda facultada para adoptar criterios o parámetros reconocidos internacionalmente o regionalmente y validados por organismos internacionales gubernamentales o no gubernamentales como referentes para la sostenibilidad de las actividades turísticas.

Artículo 160. Objetivos de la sostenibilidad.

Son objetivos de las políticas de sostenibilidad:

1.
Ofrecer información oficial certificada sobre empresas con programas efectivos de sostenibilidad.
- 2.

Establecer una diferenciación para los prestadores de servicios turísticos, que incentive el consumo de aquellos que optan por la implementación de un programa de sostenibilidad.

3.

Mejorar la eficiencia en el uso y manejo de los recursos empresariales, naturales y turísticos.

4.

Promover la relación empresa-entorno-comunidad.

5.

Educar a la población en general sobre la importancia de mantener programas de desarrollo sostenible en sus comunidades.

Artículo 161. Certificación de la Sostenibilidad.

La Autoridad determinará según los criterios de evaluación adoptados, el grado de cumplimiento a efectos de certificar la sostenibilidad.

La Autoridad queda facultada para delegar las evaluaciones en empresas certificadoras que cuenten con los recursos y las calificaciones para realizar dichas funciones. Estas empresas quedarán sujetas a la supervisión de la Autoridad para todos los efectos concernientes a las evaluaciones, sus parámetros y métodos.

Las empresas certificadoras se registrarán como tales, acreditando la capacitación de su personal y las calificaciones pertinentes al momento de realizar su registro. Dicho registro debe ser actualizado semestralmente, con la información correspondiente a las certificaciones y los papeles de trabajo de cada empresa certificada.

La Autoridad queda facultada para realizar inspecciones aleatorias de las empresas certificadas y determinar la correcta aplicación de los parámetros para cada tipo de actividad turística.

Cuando una empresa certificadora no aplique los parámetros adecuadamente o de forma objetiva, u omita el cumplimiento de sus deberes en su condición de delegada de la Autoridad para propósitos de certificación, se considerará como una falta grave.

A las empresas que reincidan en otorgar certificaciones fraudulentas o inadecuadas, se les cancelará el registro y se les inhabilitará para ejercer las funciones de certificador en la República de Panamá.

Artículo 162. Periodo de validez de la certificación de sostenibilidad.

Las empresas que han sido acreedoras de un certificado de sostenibilidad, deberán ser auditadas cada tres (3) años a efectos de determinar si siguen cumpliendo con los parámetros establecidos.

Artículo 163. Acreditación de la sostenibilidad.

A las empresas prestadoras de servicios turísticos que se hagan acreedoras a una certificación de sostenibilidad se les otorgará un distintivo que podrán desplegar en sus respectivos establecimientos, el cual es intransferible.

Artículo 164. Tiempo para subsanar la certificación de sostenibilidad.

La Autoridad le otorgará a las empresas que han sido certificadas con los parámetros de sostenibilidad aquí establecidos y que no hayan obtenido el distintivo, un tiempo de sesenta días (60) hábiles para que puedan subsanar las deficiencias que han incurrido. Transcurrido este período de tiempo sin que el establecimiento haya realizado los correctivos necesarios, el mismo no podrá aplicar a una nueva certificación de sostenibilidad por un período de un (1) año.

Artículo 165. Beneficios a las empresas certificadas.

Las empresas que se hagan acreedoras de una certificación de sostenibilidad tendrán los siguientes beneficios:

1.

Prioridad para ser tomadas en consideración en las promociones y publicidad que la Autoridad realice a nivel nacional e internacional.

2.

Prioridad en los programas de capacitación que realice la Autoridad.

3.

Prioridad para recibir apoyo técnico y logístico en las ferias nacionales e internacionales en las que estas empresas participen.

4.

Cualquier otro beneficio que la Autoridad determine en el futuro.

Artículo 166. Cancelación del certificado de sostenibilidad.

La Autoridad podrá cancelar los certificados de sostenibilidad en los siguientes casos:

1.

Cuando sean utilizados de forma fraudulenta o por establecimientos distintos a los que originalmente fueron otorgados.

2.

Cuando el establecimiento incumpla con las parámetros de sostenibilidad establecidos, necesarios para conservar la certificación otorgada.

3.

Cuando el establecimiento no renueve su evaluación.

4.

Cuando la evaluación sea falsa u obtenida por medios inadecuados.

5.

Por el incumplimiento de las disposiciones legales vigentes.

TÍTULO V

DE LA INSPECCION TURISTICA

CAPITULO ÚNICO

INSPECCIÓN TURÍSTICA

Artículo 167. Objetivos.

La inspección turística estará orientada a la verificación del cumplimiento de las normas aplicables a las actividades turísticas para prevenir, corregir o documentar las acciones y omisiones sujetas a la jurisdicción de la Autoridad.

Los funcionarios de inspección dirigirán sus esfuerzos a la prevención y corrección de las actuaciones, teniendo como último recurso la fase represiva o sancionatoria.

Artículo 168. Inicio del proceso de inspección.

Las inspecciones procederán de cualquiera de las siguientes formas:

1.

En cumplimiento de los programas de fiscalización que sean adoptados u ordenados por la Autoridad a través de las direcciones pertinentes.

2.

Por denuncia pública o por quejas debidamente formalizadas.

3.

De oficio, por así disponerlo la Ley y sus reglamentos.

Artículo 169. Identificación de los inspectores.

El personal destinado permanentemente o de manera interina a funciones de inspección deberá portar en todo momento un carnet de identificación que acredite su nombre, número de cédula y cargo que desempeña en la Autoridad.

Igualmente deberá contar con la documentación que sustente legal y operativamente su actuación frente a las personas naturales o jurídicas sujetas a la inspección. La documentación deberá señalar expresamente el motivo y objeto de la inspección y el número de teléfono de la Dirección a la que pertenece el inspector.

Artículo 170. Oportunidad de las inspecciones.

Las inspecciones serán realizadas de manera eficaz, discreta y oportuna. Se procurará planificar su proceso para que puedan lograrse los objetivos de la inspección con el menor impacto posible en las actividades regulares del inspeccionado.

Las inspecciones se circunscribirán a los temas específicos de competencia de la Autoridad. Los funcionarios de inspección se abstendrán de solicitar información sobre aspectos no relacionados con sus competencias, especialmente aquellos que puedan afectar la competitividad o el diseño o modelo de negocio del inspeccionado.

Cuando se trate de personas que ejercen ilegalmente las actividades turísticas, las inspecciones se realizarán tomando las precauciones para evitar su conocimiento anticipado por los involucrados.

Artículo 171. Comunicación y coordinación de las inspecciones.

Los inspectores emitirán un informe a la Dirección correspondiente, que debe contener las generales de la persona natural o jurídica inspeccionada y los resultados de la inspección. Dicho informe puede ser complementado por un documento fílmico, digitalizado o por otro medio idóneo de prueba.

La Autoridad podrá coordinar con otros estamentos gubernamentales las inspecciones para localizar a los que ejerzan ilegalmente actividades turísticas.

Igualmente queda facultada para dar parte a las otras entidades gubernamentales de las posibles transgresiones en que hayan podido incurrir los inspeccionados que ejerzan actividades turísticas sin estar debidamente registrados.

Artículo 172. Medios de actuación.

Las inspecciones podrán realizarse de cualquiera de las siguientes formas:

1.

Mediante visitas domiciliarias a los establecimientos.

2.

Mediante requerimiento formal al inspeccionado, a fin de que aporte documentación o conteste o aclare requerimientos por escrito presentados por las instancias competentes de la Autoridad.

3.

Mediante revisión de la documentación contable del inspeccionado.

4.

Mediante auditoria especial de conformidad con el objetivo de la inspección.

Artículo 173. Deber de colaboración de los inspeccionados.

Las personas naturales o jurídicas que estén sujetas a una inspección deberán prestar su colaboración a los funcionarios de inspección de la Autoridad.

Los gerentes o representantes legales de las empresas prestadoras de servicios turísticos, brindarán su colaboración a los funcionarios de inspección de la Autoridad y les facilitarán toda la información relacionada con el objeto de la diligencia, así como los documentos o archivos impresos que sustentan dicha información, que sea necesaria para el cumplimiento de sus funciones y el ejercicio de sus atribuciones.

Artículo 174. Carácter confidencial de la información.

La información recabada en estas inspecciones, tendrá carácter confidencial y sólo podrá ser utilizada para los propósitos de la actuación de que se trate.

Se exceptúa de esta disposición la información concerniente a la prestación ilegal de servicios turísticos, la cual podrá ser compartida con otras entidades gubernamentales cuyas regulaciones pudieran haber sido transgredidas.

Artículo 175. Documentación de la inspección.

De toda inspección, sea cual fuere el motivo que la cause, deberá levantarse un acta donde se deje constancia de lo actuado. El acta deberá contener, como mínimo, lo siguiente:

1.

Fecha, lugar y hora en que se empieza y termina la inspección.

2.

Generales de las personas que intervienen. En el caso de funcionarios o dignatarios de los inspeccionados, con expresa mención de sus cargos.

3.

El objeto de la inspección, acompañando preferiblemente el documento formal que la origina emitido por la dirección o autoridad correspondiente.

4.

Una relación de los hechos, con énfasis en los que sean determinantes para el objeto de la inspección. Cuando sea posible, se debe adjuntar documentación impresa, digital o fílmica para la debida sustentación de los hechos relatados.

5.

Una conclusión u opinión sobre los resultados de la inspección.

6.

La firma de todos los que intervinieron en la inspección.

7.

La identificación de la persona que actúa como secretario de actas.

En el curso de la inspección el inspeccionado podrá hacer todas las observaciones que considere pertinentes al objeto de la misma. Igualmente podrá asistirse de asesores o personal de apoyo que considere necesario.

Todas las incidencias y observaciones deberán hacerse constar en el acta respectiva.

Artículo 176. Contribuyentes de la Autoridad.

Los gerentes o representantes legales de las personas naturales o jurídicas prestadoras de servicios turísticos que resulten obligados al pago de las tasas, contribuciones u otras obligaciones ante la Autoridad, deberán presentar adecuadamente la información correspondiente a la base imponible de los tributos de los cuales son sujetos pasivos o agentes de retención.

Para estos propósitos, la Autoridad podrá confeccionar los formularios impresos o electrónicos para facilitar la recaudación. La inexistencia de formularios no releva al contribuyente de la obligación de pagar.

La Autoridad queda facultada para convenir con la red bancaria nacional los acuerdos que sean necesarios para la recaudación de los tributos que por ley le corresponden.

Artículo 177. Intereses por mora.

Las personas naturales o jurídicas dedicadas a las actividades turísticas que tengan la obligación de pagar tributos a la Autoridad y que incurran en morosidad, deberán pagar intereses mensuales a partir del primer mes de mora a las tasas establecidas en el artículo 1072-A del Código Fiscal.

TÍTULO VI

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo 178: Administración del Centro de Convenciones ATLAPA.

Hasta tanto no se desarrollen las normas correspondientes para su operación o hasta el 31 de diciembre de 2009, lo que ocurra primero; la Autoridad tendrá facultades plenas para administrar el Centro de Convenciones ATLAPA en sus aspectos operativos.

Artículo 179: Entrada en vigencia.

Este decreto entrará en vigencia a partir de su promulgación.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,

Dado en la Ciudad de Panamá, a los veintitrés (23) días del mes de diciembre de dos mil ocho (2008).

MARTIN TORRIJOS ESPINO

PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

GISELA A. DE PORRAS

MINISTRA DE COMERCIO E INDUSTRIAS