

MUSERPOL

"HONORABLE DIRECTORIO "MUSERPOL"



La Paz, 6 de OCTUBRE de 2021
H. DIRECTORIO/MUSERPOL/AJHD/FAP/NOT- 87/2021



A: **HONORABLE DIRECTORIO
MUTUAL DE SERVICIOS AL POLICÍA**

Vía: Cnl. DESP. (SP) Ángel Alfonso Saavedra Rodríguez
**PRESIDENTE DEL HONORABLE DIRECTORIO
MUTUAL DE SERVICIOS AL POLICÍA**

De: Abg. Fiorella Alvarez Peralta
**ASESOR JURÍDICO DEL HONORABLE DIRECTORIO
MUTUAL DE SERVICIOS AL POLICÍA**

**REF.- PROYECTO DE RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO
N°78/2021 DE FECHA 6 DE OCTUBRE DE 2021**

De mi consideración:

En atención a la Hoja de Ruta de Directorio de MUSERPOL N° 176/2021, generada mediante CITE: MUSERPOL/Despacho DIR. GRAL. EJEC. Nro. 0607/2021 elaborado por el Cnl. DESP. Edgar José Cortez Albornoz como Director General Ejecutivo de la MUSERPOL, respecto al envío de informes Técnico y Legal sobre la Solicitud de Aprobación del "Reglamento Interno de Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos"; por lo que conforme sesión ordinaria del Honorable Directorio de 6 de octubre de 2021 y el CITE: MUSERPOL/HONORABLEDIRECTORIO/N° 314/2021, que instruye la proyección de Resolución de Directorio, que Apruebe el "REGLAMENTO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y RECREACIÓN"; revisada que fue la documentación adjunta y la normativa legal y vigente, se procede a proyectar la Resolución de Directorio N° 78/2021 de fecha 6 de octubre de 2021, adjuntando la misma, para su conocimiento, consideración y fines consiguientes.

Sin otro particular, me despido.

Atentamente:

Fiorella Alvarez Peralta
**ASESOR JURÍDICO DE DIRECTORIO
"MUSERPOL"**

RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 78/2021

“APROBACIÓN DEL REGLAMENTO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y RECREACIÓN DE LA MUTUAL DE SERVICIOS AL POLICÍA - MUSERPOL”

La Paz, 6 de OCTUBRE de 2021

VISTOS: De la necesidad de implementar un nuevo cuerpo reglamentario que establezca las normas y procedimientos que regulen el funcionamiento de los establecimientos que brindan hospedaje y/o recreación de la MUSERPOL, con el objetivo de lograr un mejor servicio a los clientes y se enmarque en métodos de seguridad de la generación de ingresos económicos a favor de la institución.

C O N S I D E R A N D O I. -

❖ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO**

Que, en su **Artículo 232**, dispone: “La Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, LEGALIDAD, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.”

Que, en su **Artículo 235**, dispone: “Son obligaciones de las servidoras y los servidores públicos: 1. Cumplir la Constitución y las leyes.”

❖ **LEY N° 1178 DE 20 DE JULIO DE 1990 – LEY DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL GUBERNAMENTALES**

Que, en su **Artículo 27** dispone: “Cada entidad del Sector Público elaborará en el marco de las normas básicas dictadas por los órganos rectores, los reglamentos específicos para el funcionamiento de los sistemas de Administración y control Interno regulados por la presente Ley y los sistemas de Planificación e Inversión Pública. Corresponde a la máxima autoridad de la entidad la responsabilidad de su implantación. (...)”

❖ **LEY N° 292 DE 25 DE SEPTIEMBRE DE 2012 – LEY GENERAL DE TURISMO “BOLIVIA TE ESPERA”**

Que, en su **Artículo 6 inciso i)** (Prestador de Servicios Turísticos) define: “Son todas aquellas formas de organización económica comunitaria, pública y privada, referidas a servicios de hospedaje, intermediación, traslado, transporte, información, asistencia, guía, o cualquier otro servicio conexo o complementario al turismo, que se encuentren debidamente registrados y autorizados.” (...)”

❖ **DECRETO SUPREMO N° 1446 DE 19 DE DICIEMBRE DE 2012, MODIFICADO POR LOS DECRETOS SUPREMOS 2829 DE 06 DE JULIO DE 2016 Y N° 3231 DE 28 DE JUNIO DE 2017**

Que, en su **Artículo 1** (OBJETO), dispone: El presente Decreto Supremo tiene por objeto crear la Mutual de Servicios al policía – MUSERPOL, determinar su naturaleza jurídica, finalidad, actividades y fuentes de financiamiento.



Que, en su **Artículo 2, parágrafo I**, dispone: (CREACIÓN Y NATURALEZA JURÍDICA)

- I. Se crea la Mutual de Servicios al Policía – MUSERPOL, como INSTITUCIÓN PÚBLICA DESCENTRALIZADA, de duración indefinida y patrimonio propio, con autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, bajo tuición del ministerio de Gobierno.

Que, en su **Artículo 6 (ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL)** dispone: La MUSERPOL, está conformada por un Directorio, un Director (a) General Ejecutivo (a) y un Nivel Operativo.

Que, en su **Artículo 7, parágrafos I y V inciso a)** (DIRECTORIO) dispone:

- I. El Directorio es el máximo órgano normativo y fiscalizador de la MUSERPOL (...)
- V. Las funciones del Directorio son las siguientes:
 - a) Aprobar y/o modificar los Reglamentos Internos, Manuales y toda norma necesaria para el cumplimiento de las funciones y fines de la MUSERPOL;

❖ **REGLAMENTO ESPECÍFICO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE TURÍSTICO APROBADO POR RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 339/2018 DE 27 DE SEPTIEMBRE DE 2018.**

Que, en su **Artículo 1° (OBJETO)** dispone: "El presente Reglamento establece el marco normativo para el funcionamiento y supervisión de los Establecimientos de Hospedaje Turístico en el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia en el marco de lo establecido por la Ley N° 292 General de Turismo "Bolivia Te Espera" y el Decreto Supremo N° 2609".

Que, en su **Artículo 2° parágrafo I (ÁMBITO DE APLICACIÓN)** dispone:

- I. Quedan sujetos a las previsiones del presente reglamento todos los establecimientos que presten servicios de hospedaje turístico, dentro del territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.

Que, en su **Artículo 33°** dispone: "Los Establecimientos de Hospedaje Turístico podrán contar con reglamentos internos que reflejen sus políticas particulares y específicas en relación con los huéspedes y podrán consignar a aquellos aspectos que no estuvieren referidas en el presente reglamento y podrá darlos a conocer a estos en forma individual o general mediante circulares o cartillas instaladas en lugares visibles del establecimiento. Estos reglamentos internos o normas particulares no podrán bajo ninguna circunstancia contener aspectos contrarios a las disposiciones legales, la normativa turística y las disposiciones del presente reglamento."

CONSIDERANDO II. -

1. **CURSA INFORME TÉCNICO CON CITE: MUSERPOL/DESI/UISBP/HP-ADM/183/2021**, de 26 de julio, elaborado por la Lic. Dayana Chávez Bitron en su calidad de Profesional Administrativo Hostal Paris, con referencia de: Informe Técnico – Reglamento Interno de Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos, estableciendo en lo principal, lo siguiente:

El Reglamento Interno de Establecimientos de Hospedaje y Recreación de la MUSERPOL de la Unidad de Inversiones en Servicios, Bienes y Patrimonio,



Que, en su **Artículo 2, parágrafo I**, dispone: (CREACIÓN Y NATURALEZA JURÍDICA)

- I. Se crea la Mutual de Servicios al Policía – MUSERPOL, como INSTITUCIÓN PÚBLICA DESCENTRALIZADA, de duración indefinida y patrimonio propio, con autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, bajo tuición del ministerio de Gobierno.

Que, en su **Artículo 6 (ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL)** dispone: La MUSERPOL, está conformada por un Directorio, un Director (a) General Ejecutivo (a) y un Nivel Operativo.

Que, en su **Artículo 7, parágrafos I y V inciso a)** (DIRECTORIO) dispone:

- I. El Directorio es el máximo órgano normativo y fiscalizador de la MUSERPOL (...)
- V. Las funciones del Directorio son las siguientes:
 - a) Aprobar y/o modificar los Reglamentos Internos, Manuales y toda norma necesaria para el cumplimiento de las funciones y fines de la MUSERPOL;

❖ **REGLAMENTO ESPECÍFICO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE TURÍSTICO APROBADO POR RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 339/2018 DE 27 DE SEPTIEMBRE DE 2018.**

Que, en su **Artículo 1° (OBJETO)** dispone: "El presente Reglamento establece el marco normativo para el funcionamiento y supervisión de los Establecimientos de Hospedaje Turístico en el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia en el marco de lo establecido por la Ley N° 292 General de Turismo "Bolivia Te Espera" y el Decreto Supremo N° 2609".

Que, en su **Artículo 2° parágrafo I (ÁMBITO DE APLICACIÓN)** dispone:

- I. Quedan sujetos a las previsiones del presente reglamento todos los establecimientos que presten servicios de hospedaje turístico, dentro del territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.

Que, en su **Artículo 33°** dispone: "Los Establecimientos de Hospedaje Turístico podrán contar con reglamentos internos que reflejen sus políticas particulares y específicas en relación con los huéspedes y podrán consignar a aquellos aspectos que no estuvieren referidas en el presente reglamento y podrá darlos a conocer a estos en forma individual o general mediante circulares o cartillas instaladas en lugares visibles del establecimiento. Estos reglamentos internos o normas particulares no podrán bajo ninguna circunstancia contener aspectos contrarios a las disposiciones legales, la normativa turística y las disposiciones del presente reglamento."

C O N S I D E R A N D O II. -

1. **CURSA INFORME TÉCNICO CON CITE: MUSERPOL/DESI/UISBP/HP-ADM/183/2021**, de 26 de julio, elaborado por la Lic. Dayana Chávez Bitron en su calidad de Profesional Administrativo Hostal Paris, con referencia de: Informe Técnico – Reglamento Interno de Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos, estableciendo en lo principal, lo siguiente:

El Reglamento Interno de Establecimientos de Hospedaje y Recreación de la MUSERPOL de la Unidad de Inversiones en Servicios, Bienes y Patrimonio,



Unidad Financiera comunica que los mismos se enmarcan, son concordantes y cumplen con la normativa vigente por lo que se recomienda su aprobación.

C O N S I D E R A N D O IV. -

Este Honorable Directorio ha podido evidenciar que la Mutual de Servicios al Policía – MUSERPOL, al presente únicamente cuenta con el Reglamento Interno de Funcionamiento del Hostal París, este ya no se adecuaría a las necesidades y servicios que actualmente brinda la institución en cuanto a hospedaje y recreación, siendo necesario establecer un nuevo reglamento que regule todas las funciones que se ofrecen.

El proyecto del Reglamento de Establecimientos de Hospedaje y Recreación de la Mutual de Servicios al Policía, propuesto por la Dirección de Estrategias Sociales e Inversiones, establece la regulación para la administración de los siguientes establecimientos de hospedaje y recreación del “Gran Hotel París”, “Hostal París”, “Departamento N° 303 Piso 3 del edificio Concordia” e incluso puede utilizarse para los posibles proyectos de inversión que se denominarían Complejo Vacacional Los Olivos en Esquilan y Complejo Vacacional Los Olivos Yotala, así mismo existe concordancia con el resto de normativa en el orden jerárquicamente establecido.

POR TANTO:

El **HONORABLE DIRECTORIO DE LA MUSERPOL**, en uso de sus facultades normativas y fiscalizadoras, conferidas en el Art. 7 del Decreto Supremo N° 1446 de 19 de diciembre de 2012, modificado por el Art. 2 parágrafo II del Decreto Supremo N° 3231 de fecha 28 de junio de 2017, estableciendo las funciones del Directorio en el numeral V, siendo pertinente para el presente caso, el inciso a) Aprobar y/o modificar los Reglamentos Internos, Manuales y toda norma necesaria para el cumplimiento de las funciones y fines de la MUSERPOL; h) Precautelar el patrimonio y los intereses de la MUSERPOL; y m) Aprobar políticas sobre acciones estratégicas, técnicas, económicas, financieras y sociales en el marco de la normativa vigente.

En cumplimiento a los procedimientos establecidos en norma legal y vigente conforme Acta de Sesión Ordinaria del Honorable Directorio de fecha 6 de octubre de 2021, a efectos de decidir sobre la presente tratativa, existiendo el quórum necesario para celebrar la sesión ordinaria, el presidente de este Honorable Directorio, procede a consultar sobre la votación a realizarse, siendo los resultados los siguientes:

- Cnl. DESP. (SP) Ángel Alfonso Saavedra Rodríguez, emite voto para Aprobar el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje y Recreación de la Mutual de Servicios al Policía - MUSERPOL;
- Cnl. DESP. Fernando Edwin Barrientos Benítez, emite voto para Aprobar el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje y Recreación de la Mutual de Servicios al Policía - MUSERPOL;
- Tcnl. DEAP. Miguel Ángel Zambrana Aguilar, emite voto para Aprobar el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje y Recreación de la Mutual de Servicios al Policía - MUSERPOL;
- Sof. 1ro David Walter Tarqui Chuquimia, emite voto para Aprobar el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje y Recreación de la Mutual de Servicios al Policía - MUSERPOL;

- Sof. 1ro. (SP) Benjamín Mendoza Pardo, emite voto para Aprobar el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje y Recreación de la Mutual de Servicios al Policía - MUSERPOL;
- Sof. My. Adm. Ricardo Jaldín Humerez, emite voto para Aprobar el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje y Recreación de la Mutual de Servicios al Policía - MUSERPOL;

RESUELVEN:

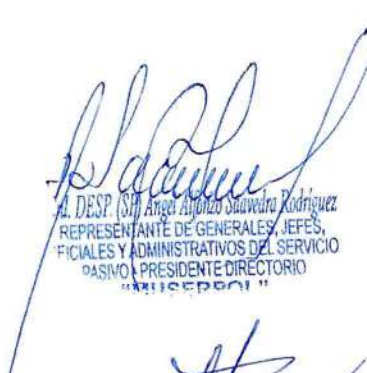
PRIMERO: **APROBAR** el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje y Recreación de la Mutual de Servicios al Policía – MUSERPOL en su cuatro (4) títulos, sesenta y un (61) artículos, una (1) Disposición Transitoria, una (1) Disposición Abrogatoria y siete (7) anexos, sea conforme las consideraciones de la presente Resolución.

SEGUNDO: INSTRUIR al Director General Ejecutivo en su calidad de Máxima Autoridad Ejecutiva de la MUSERPOL, que previo a cualquier inversión en los inmuebles de la Institución (Yotala – Esquilan), deberá existir un estudio que llegue a determinar la rentabilidad, debiendo demostrarse un rendimiento atractivo, de ganancia o utilidad que pueda producir la posible inversión, en aquellos proyectos a favor de la Mutual de Servicios al Policía y sea bajo su estricta responsabilidad.

TERCERO: INSTRUIR al Director General Ejecutivo en su calidad de Máxima Autoridad Ejecutiva de la MUSERPOL, el CUMPLIMIENTO y SOCIALIZACIÓN de la presente Resolución de Directorio, que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje y Recreación de la Mutual de Servicios al Policía – MUSERPOL.

CUARTO: Los antecedentes, informes y anexos descritos, forman parte integral e indivisible de la presente Resolución de Directorio.

REGISTRESE, APRUEBESE, PUBLIQUESE Y ARCHIVESE


A. DESP. (SP) Angel Aguilar Saavedra Rodriguez
REPRESENTANTE DE GENERALES, JEFES,
FICIALES Y ADMINISTRATIVOS DEL SERVICIO
PASIVO - PRESIDENTE DIRECTORIO
"MUSERPOL"


Cnt. DESP. Fernando Edwin Barrientos Bonilla
REPRESENTANTE DE GENERALES,
JEFES, OFICIALES Y ADMINISTRATIVOS
DEL SERVICIO ACTIVO
"MUSERPOL"


Tcnl. DEAR. Miguel Angel Zambrana Aguilar
REPRESENTANTE DEL COMANDO
GENERAL DE LA POLICIA BOLIVIANA
- VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO
"MUSERPOL"

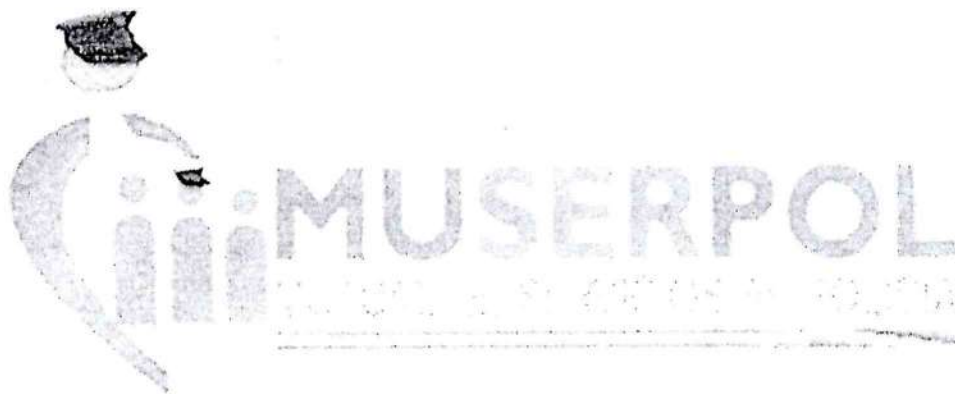

Sof. 1ro. (SP) Benjamín Mendoza Pardo
REPRESENTANTE DE SUBOFICIALES,
CLASES, POLICIAS Y ADMINISTRATIVOS
DEL SERVICIO PASIVO
"MUSERPOL"


Sof. 1ro. David Walter Zúñiga Chiquincha
REPRESENTANTE DE SUBOFICIALES, SARGENTOS,
CABOS, POLICIAS Y ADMINISTRATIVOS
DEL SERVICIO PASIVO - VOCAL DIRECTORIO
"MUSERPOL"


Sof. My. Adm. Ricardo Jaldín Humerez
REPRESENTANTE DE SUBOFICIALES,
CLASES, POLICIAS Y ADMINISTRATIVOS
DEL SERVICIO PASIVO
"MUSERPOL"



Estado Plurinacional de Bolivia



REGLAMENTO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y RECREACIÓN DE LA MUTUAL DE SERVICIOS LA POLICIA-MUSERPOL

APROBADO POR: RESOLUCION DE DIRECTORIO N° 78/2021

DE FECHA DE 06 DE OCTUBRE DEL 2021

LA PAZ - BOLIVIA





REGlamento de Establecimientos de Hospedaje y Recreativos de la Muserpol.....	5
Título I Disposiciones Generales.....	5
Capítulo I Finalidad del Reglamento	5
Artículo 1º. (Objeto).....	5
Artículo 2º. (Vigencia).....	5
Artículo 3º. (Difusión).....	5
Artículo 4º. (Actualización del Reglamento).....	5
Capítulo I Marco Jurídico, Ámbito de Aplicación, Responsabilidad y Cláusula de Previsión.....	5
Artículo 5º. (Marco Jurídico).....	5
Artículo 6º. (Ámbito de Aplicación).....	6
Artículo 7º. (Incumplimiento).....	6
Artículo 8º. (Previsión).....	6
Título II Del Personal	7
Capítulo I Del Personal de los Establecimientos	7
Artículo 9º. (Del Personal).....	7
Capítulo II De las Condiciones de Trabajo	8
Artículo 10º. (Lugar de Trabajo)	8
Artículo 11º. (Identificación).....	8
Artículo 12º. (Muebles, Materiales y Suministros de Trabajo)	8
Capítulo III Jornada de Trabajo y Horarios	8
Artículo 13º. (Jornada de Trabajo)	8
Artículo 14º. (Horarios).....	8
Capítulo IV Obligaciones, Derechos y Prohibiciones de los Funcionarios	9
Artículo 15º. (Derechos, Obligaciones y Prohibiciones)	9
Capítulo V Medidas de Seguridad Ocupacional e Higiene.....	9
Artículo 16º. (Medidas de Seguridad e Higiene).....	9
Título III Administración de los Servicios de los Establecimientos de Hospedaje y Recreativos	10
Capítulo I Derechos y Obligaciones de los Establecimientos de Hospedaje y Recreativos	10
Artículo 17º. (Derechos de los Establecimientos).....	10
Artículo 18º. (Obligaciones de los Establecimientos).....	10
Capítulo II Derechos y Obligaciones de los Clientes	11





ARTÍCULO 19°. (DERECHOS DE LOS CLIENTES)	11
ARTÍCULO 20°. (OBLIGACIÓN DE LOS CLIENTES)	11
CAPÍTULO III DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	12
ARTÍCULO 21°. (DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS)	12
ARTÍCULO 22°. (MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES)	12
ARTÍCULO 23°. (DETERIORO, DESTRUCCIÓN O PÉRDIDA DE BIENES DE CLIENTES) .	13
CAPÍTULO IV RESERVACIONES	14
ARTÍCULO 24°. (DE LAS RESERVAS DE HABITACIONES)	14
ARTÍCULO 25°. (DE LAS RESERVAS DE ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS)	14
ARTÍCULO 26° (INFORMACIÓN PREVIA A LA RESERVA)	15
ARTÍCULO 27°. (FORMULARIO DE RESERVAS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y ESTABLECIMIENTO RECREATIVOS)	15
ARTÍCULO 28°. (NO PRESENTACIÓN DEL CLIENTE - NO SHOW SERVICIO DE HOSPEDAJE)	15
ARTÍCULO 29°. (NO PRESENTACIÓN DEL CLIENTE - NO SHOW ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS)	15
ARTÍCULO 30°. (POSTERGACIÓN Y CANCELACIÓN DE LAS RESERVAS SERVICIOS DE HOSPEDAJE)	15
ARTÍCULO 31°. (POSTERGACIÓN Y CANCELACIÓN DE LAS RESERVAS ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS)	16
ARTÍCULO 32°. (FICHAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS)	16
ARTÍCULO 33° (ACCESO A LAS INSTALACIONES)	16
CAPÍTULO V PROCESO DE REGISTRO DE INGRESO (CHECK IN)	16
ARTÍCULO 34°. (ADMISIÓN DEL CLIENTE)	16
ARTÍCULO 35°. (PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE INGRESO HOSPEDAJE - CHECK IN)	16
ARTÍCULO 36°. (PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE INGRESO ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS - CHECK IN)	17
CAPÍTULO VI PROCESO DE REGISTRO DE SALIDA (CHECK OUT)	18
ARTÍCULO 37°. (PROCEDIMIENTO REGISTRO DE SALIDA HOSPEDAJE- CHECK OUT)	18
ARTÍCULO 38°. (PROCEDIMIENTO REGISTRO DE SALIDA ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS- CHECK OUT)	19
ARTÍCULO 39°. (DEL PAGO)	19
ARTÍCULO 40°. (FORMAS DE PAGO)	20
ARTÍCULO 41° (DEL PAGO POR ESTADIAS PROLONGADAS.)	20





ARTÍCULO 42° (HORARIOS MÍNIMOS DE INGRESO Y SALIDA DE SERVICIO DE HOSPEDAJE)	20
ARTÍCULO 43° (HORARIOS MÍNIMOS DE INGRESO Y SALIDA DE SERVICIO DE RECREATIVOS)	21
CAPÍTULO VII DE LA RECAUDACIÓN DE INGRESOS Y REPORTES.....	21
ARTÍCULO 44°. (DEPÓSITO DE EFECTIVO RECAUDADO)	21
ARTÍCULO 45°. (DEL REPORTE DE HABITACIONES EN RECEPCIÓN-SERVICIO DE HOSPEDAJE)	21
ARTÍCULO 46°. (DEL REPORTE DE ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS EN RECEPCIÓN)	22
ARTÍCULO 47°. (DEL REPORTE DE INGRESOS GENERADOS EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y RECREATIVOS DE LA MUSERPOL)	22
ARTÍCULO 48°. (ADMINISTRACIÓN DE CAJA CHICA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y RECREATIVOS DE LA MUSERPOL)	22
CAPÍTULO VIII SITUACIÓN OCUPACIONAL DE HABITACIONES.....	23
ARTÍCULO 49°. (DE LA SITUACIÓN OCUPACIONAL)	23
ARTÍCULO 50°. (DEL REPORTE DE CAMARERA)	24
CAPÍTULO IX CONDICIONES GENERALES.....	24
ARTÍCULO 51°. (RETENCIÓN DEL EQUIPAJE)	24
ARTÍCULO 52°. (DEL DECESO DEL CLIENTE)	24
ARTÍCULO 53° (DE LA EXIMENTE DE RESPONSABILIDAD PENAL)	24
ARTÍCULO 54° (DE LA IMPOSIBILIDAD DE LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO)	25
ARTÍCULO 55°. (DE LOS OBJETOS OLVIDADOS)	25
ARTÍCULO 56°. (DE LOS PARTES DE MOVIMIENTO DE PASAJEROS)	25
CAPÍTULO X TARIFARIO.....	26
ARTÍCULO 57°. (TARIFA DE LAS HABITACIONES)	26
ARTÍCULO 58°. (TARIFA DE ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS)	27
TÍTULO IV MARKETING.....	27
CAPÍTULO I TIPOS DE TARIFAS Y ALIANZAS ESTRATEGICAS INTERINSTITUCIONALES.....	27
ARTÍCULO 59°. (TIPOS DE TARIFAS Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS INTERINSTITUCIONALES)	27
CAPÍTULO II PLANES DE HOSPEDAJE.....	29
ARTÍCULO 60°. (PLANES DE HOSPEDAJE)	29
DEFINICIÓN DE ÁREAS DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y RECREATIVOS DE LA MUSERPOL...	31
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	32
ANEXOS.....	33





ANEXO 1 FORM. SHSR-1 FORMULARIO DE RESERVAS.....	33
ANEXO 2 FORM. SHSR-2 TARJETA DE REGISTRO.....	34
FORM. SHSR-2a TARJETA DE REGISTRO-HOSTAL PARIS.....	34
FORM. SHSR-2b TARJETA DE REGISTRO- GRAN HOTEL PARIS.....	35
FORM. SHSR-2C TARJETA DE REGISTRO-COMPLEJO VACACIONAL LOS OLIVOS EN ESQUILAN.....	36
ANEXO 3 FORM. SHSR-3 FORMULARIO REGISTRO DE VALORES.....	37
FORM. SHSR-3a FORMULARIO REGISTRO DE VALORES-HOSTAL PARIS.....	37
FORM. SHSR-3b FORMULARIO REGISTRO DE VALORES-GRAN HOTEL PARIS.....	37
ANEXO 4 38FORM. SHSR-4a REPORTE DE HABITACIONES DE RECEPCION HOSTAL PARIS.....	38
FORM. SHSR-4b REPORTE DE HABITACIONES DE RECEPCION GRAN HOTEL PARIS.....	39
ORM. SHSR-4c REPORTE DE ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS DE RECEPCION.....	40
ANEXO 5 FORM. SHSR-5 REPORTE DE INGRESOS ECONOMICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y RECREATIVOS.....	41
FORM. SHSR-5a REPORTE DE INGRESOS ECONOMICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y RECREATIVOS-HOSTAL PARIS.....	41
FORM. SHSR-5b REPORTE DE INGRESOS ECONOMICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y RECREATIVOS-GRAN HOTEL PARIS.....	42
FORM. SHSR-5c REPORTE DE INGRESOS ECONOMICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y RECREATIVOS.....	43
ANEXO 6 FORM. SHSR-6 REPORTE HABITACIONES DE CAMARERAS.....	44
FORM. SHSR-6a REPORTE HABITACIONES DE CAMARERAS-HOSTAL PARIS.....	44
FORM. SHSR-6b REPORTE HABITACIONES DE CAMARERAS- GRAN HOTEL PARIS.....	45
ANEXO 7 CONTRATO DE ADHESION.....	46





REGLAMENTO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y RECREATIVOS DE LA MUSERPOL



TITULO I DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I FINALIDAD DEL REGLAMENTO

ARTÍCULO 1°. (OBJETO).

El presente Reglamento tiene por objetivo establecer las normas y procedimientos que regulan el funcionamiento de los Establecimientos de Hospedaje y Recreativos de la MUSERPOL, para lograr un mejor servicio a los clientes y posibilitando la generación de ingresos económicos a favor de la Mutual de Servicios al Policía – MUSERPOL.

ARTÍCULO 2°. (VIGENCIA).

El presente Reglamento, será aprobado mediante Resolución del Honorable Directorio de la MUSERPOL y entrará en vigencia a partir la fecha de su aprobación.

ARTÍCULO 3°. (DIFUSIÓN).

La difusión del presente Reglamento es atribución de la Dirección de Estrategias Sociales e Inversiones.

ARTÍCULO 4°. (ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO).

La Unidad de Inversión en Servicios, Bienes y Patrimonio, deberá revisar periódicamente y proponer modificaciones parciales o totales sobre la base del análisis de la experiencia de su aplicación y la dinámica administrativa, en procura de mayor eficiencia y eficacia, además de normas emitidas en el Viceministerio de Turismo.

CAPÍTULO II MARCO JURIDICO, ÁMBITO DE APLICACIÓN, RESPONSABILIDAD Y CLÁUSULA DE PREVISIÓN

ARTÍCULO 5°. (MARCO JURIDICO).

El presente reglamento interno de Establecimientos de Hospedaje y Recreativos, tiene como base legal, lo siguiente:

- Constitución Política del Estado de fecha 09 de febrero de 2009.
- Ley No. 734 Orgánica de la Policía Boliviana de fecha 8 de abril de 1985.
- Ley No. 1178 de Administración y Control Gubernamentales de fecha 20 de julio 1990.
- Ley No. 2027 de fecha 27 de octubre de 1999 Estatuto del Funcionario Público.





- Decreto Supremo N°0181 del 28 de junio del 2009 Normas básicas del sistema administración de Bienes y Servicios.
- Decreto Supremo No. 23318-A de fecha 3 de noviembre de 1992 que aprueba el Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública.
- Decreto Supremo No. 1446 de fecha 19 de diciembre de 2012 que tiene por objeto crear la Mutual de Servicios al Policía – MUSERPOL, determinando su naturaleza jurídica, finalidad, actividades y fuentes de financiamiento.
- Decreto Supremo No. 2829 de fecha 6 de julio de 2016 que tiene por objeto modificar el Decreto Supremo N° 1446.
- Decreto Supremo No. 3231 de fecha 28 de junio de 2017 que tiene por objeto modificar los artículos 3, 7, 12, 14, 15 y 17 del Decreto Supremo No. 1446 de 19 de diciembre de 2012.
- Decreto Supremo No. 26115 de fecha 16 de marzo de 2001 que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal.
- Resolución de Directorio No. 011/2017 de fecha 18 de mayo de 2017 que aprueba la Estructura Orgánica de la Mutual de Servicios al Policía.
- Resolución de Directorio No. 010/2021 de fecha 17 de febrero de 2021 que aprueba el Manual de Organización y funciones de la MUSERPOL.
- Resolución de Directorio No. 05/2021 de fecha 03 de febrero de 2021 que aprueba el Reglamento Interno de Personal de la Mutual de Servicios al Policía – MUSERPOL.
- Resolución de Directorio No. 04/2014 de fecha 18 de marzo de 2014 que aprueba el Reglamento General para el Uso, Conservación, Salvaguarda, Registro y Control de Edificaciones Instalaciones y Terrenos de la MUSERPOL.
- Ley No. 292 de Turismo "BOLIVIA TE ESPERA" de fecha 25 de septiembre de 2012.
- Decreto Supremo No. 2609 de fecha de 25 de noviembre de 2015 que aprueba el Reglamento de la Ley No. 292 de Turismo "BOLIVIA TE ESPERA" de fecha 25 de septiembre de 2012.
- Resolución Ministerial No. 339 del 27 de septiembre de 2018, que aprueba el Reglamento Específico de Establecimientos de Hospedaje Turístico.

ARTÍCULO 6º. (ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ALCANCE).

El presente Reglamento es de aplicación obligatoria, inmediata e irrenunciable a partir de su aprobación, para todos los servidores públicos de la Mutual de Servicios al Policía, Personal Eventual, de planta y Consultores de línea.

También serán sujetos de aplicación, los clientes quienes deberán adecuar sus actuaciones a las previsiones contenidas en el presente Reglamento.

ARTÍCULO 7º. (INCUMPLIMIENTO).

El incumplimiento del presente Reglamento podrá generar responsabilidad por la función pública, en base a normativa en vigencia.

ARTÍCULO 8º. (PREVISIÓN).

Las excepciones no contempladas en el presente reglamento, podrán emitirse previo informe técnico del área correspondiente y recomendación del Director de Estrategias Sociales e Inversiones dirigido a la MAE.





TÍTULO II DEL PERSONAL

CAPÍTULO I DEL PERSONAL DE LOS ESTABLECIMIENTOS

ARTÍCULO 9º. (DEL PERSONAL)

Para el funcionamiento de los establecimientos de hospedaje y/o Recreativos de propiedad de la MUSERPOL, se requieren los siguientes funcionarios ya sea personal eventual o consultoría de línea identificados de la siguiente manera:

- a) **Profesional Administrativo:** Es la persona encargada de la administración del Establecimiento de Hospedaje y/o Recreativos, tiene como función principal el manejo y control adecuado de los bienes y recursos (ingresos y egresos), como también el buen funcionamiento del mismo para brindar un servicio de calidad al cliente, además de canalizar requerimientos, y manejo de inventarios.
- b) **Asistente de Recepción diurno y nocturno:** Es la persona responsable de organizar, gestionar, asistir y atender al cliente, desde su ingreso hasta su salida del establecimiento, para lograr satisfacer las expectativas del cliente brindando servicios de calidad y respetando los procedimientos establecidos.
- c) **Asistente de Recepción Turnante:** Es la persona responsable de asistir y atender al cliente, desde su ingreso hasta su salida del establecimiento, para lograr satisfacer las expectativas del cliente brindando servicios de calidad y dando cumplimiento de procedimientos del reglamento institucional. Además, debiendo cubrir los turnos establecidos por el Profesional Administrativo para el normal desarrollo de las actividades del Establecimiento de Hospedaje y Establecimientos Recreativos.
- d) **Asistente Camarera:** Es la persona responsable de garantizar la limpieza, arreglo y control de las áreas de piso, baños, habitaciones y áreas públicas de los Establecimientos de Hospedaje y Recreativos de la MUSERPOL, además de apoyar en áreas donde sea requerido e instruido por su inmediato superior.
- e) **Asistente Múltiple:** Es la persona responsable de asistir y atender al cliente, desde su ingreso hasta su salida del establecimiento, para lograr satisfacer las expectativas del cliente brindando servicios de calidad y respetando los procedimientos establecidos. Además, de cubrir los turnos establecidos por el Profesional Administrativo para el normal desarrollo de las actividades del Establecimiento de Hospedaje y Recreativos.

Los cargos mínimos requeridos son los mencionados anteriormente, de los cuales se pueden adicionar en cantidad de funcionarios, dependiendo de la capacidad instalada en cada Establecimiento de Hospedaje y Recreativos y la cantidad de inmuebles reactivados por la Unidad de Inversiones en Servicios, Bienes y Patrimonio.





CAPÍTULO II DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO

ARTÍCULO 10°. (LUGAR DE TRABAJO)

Los Establecimientos de Hospedaje y/o Recreativos de la MUSERPOL se encuentran distribuidos en diferentes puntos a nivel nacional, de acuerdo a la cantidad de inmuebles activados por la Unidad de Inversiones en Servicios, Bienes y Patrimonio, por tanto, el lugar de trabajo puede ser en distintos inmuebles.

ARTÍCULO 11°. (IDENTIFICACIÓN)

Los funcionarios de los Establecimientos de Hospedaje y/o Recreativos de la MUSERPOL, deberán portar permanentemente, en horas laborales la credencial o marbete para su identificación. Además del uniforme asignado en días de la semana y fines de semana.

Los funcionarios dependientes de los Establecimientos de Hospedaje y Recreativos de la MUSERPOL están sujetos a las obligaciones del Reglamento interno para dotación, uso de ropa de trabajo, uniforme institucional y equipos de protección personal de la MUSERPOL y otras normativas vigentes.

ARTÍCULO 12°. (MUEBLES, MATERIALES Y SUMINISTROS DE TRABAJO)

Se gestionará ante la Unidad Administrativa a través del Profesional de Activos Fijos, proporcionará y asignará los equipos, muebles, enseres, material de escritorio y de limpieza, para el funcionamiento de los Establecimientos de Hospedaje y Recreativos de la MUSERPOL.

CAPÍTULO III JORNADA DE TRABAJO Y HORARIOS

ARTÍCULO 13°. (JORNADA DE TRABAJO)

- ✓ Por la naturaleza del servicio que prestan los Establecimientos de Hospedaje y/o Recreativos de la MUSERPOL, estos funcionan todos los días del año, entendiéndose que los 365 días del año son hábiles, así como los 7 días de la semana y las 24 horas del día.
- ✓ La jornada laboral en Los Establecimientos de Hospedaje y/o Recreativos de la MUSERPOL consta de 8 horas diarias de trabajo, en las cuales se deben realizar actividades propias del establecimiento de manera exclusiva, determinado por el inmediato superior.

ARTÍCULO 14°. (HORARIOS)

Los funcionarios deberán sujetarse a la rotación de turnos establecidos de acuerdo a cada cargo, la rotación se realizará entre turnos diurnos o nocturnos. Si existiese la necesidad institucional de mayor carga laboral, los funcionarios deberán cumplir el horario extraordinario que corresponda sin percibir beneficio económico.





El cronograma de trabajo, se elaborará de manera mensual, el cual será comunicado al personal para su cumplimiento, para posteriormente ser compatibilizado con la Unidad de Recursos Humanos, para su respectivo control y seguimiento.

Los funcionarios de los establecimientos de hospedaje, estarán sujetos a dar cumplimiento a turnos durante su jornada laboral semanal, con el siguiente detalle:

TURNO	HORARIO DE TRABAJO
TURNO DIURNO I	07:00 15:00
TURNO DIURNO II	15:00 23:00
TURNO NOCTURNO	23:00 07:00
TURNO ROTATIVO TURNANTE	CUBRE LIBRES EN DIFERENTES TURNOS
TURNOS DE 24 HORAS	ESTE TURNO CUBRE 3 TURNOS CONTINUOS DE MANERA EXCEPCIONAL

CAPÍTULO IV

OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DE LOS FUNCIONARIOS

ARTÍCULO 15°. (DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES)

Los funcionarios dependientes de los Establecimientos de Hospedaje y/o Recreativos de la MUSERPOL están sujetos a las derechos, obligaciones y prohibiciones del Reglamento interno de personal de la MUSERPOL y otra normativa vigente.

Además, se complementan las siguientes prohibiciones específicas de los Establecimientos de Hospedaje y/o Recreativos:

- a) Usar barba y/o bigotes (varones) que afecte el manipuleo de alimentos y bebidas.
- b) Ingresar a zonas o áreas restringidas sin la autorización correspondiente para hacer cualquier tipo de actividad en el transcurso de la jornada laboral.
- c) Realizar su trabajo sin el uniforme correspondiente.
- d) Ingresar a las habitaciones de los servicios de hospedaje en horarios no reglamentados o cuando las mismas estén ocupadas por los clientes o vacías, para realizar alguna actividad personal. En caso de necesidad deberán pedir la autorización correspondiente a la Administración.
- e) Publicar escritos o artículos relativos a los Establecimientos de Hospedaje de la MUSERPOL, salvo autorización expresa de sus superiores.

CAPÍTULO V

MEDIDAS DE SEGURIDAD OCUPACIONAL E HIGIENE

ARTÍCULO 16°. (MEDIDAS DE SEGURIDAD E HIGIENE)

Los Establecimientos de Hospedaje y Recreativos de la MUSERPOL deberán establecer las medidas de higiene y seguridad que determine la normativa legal vigente. En ese sentido los funcionarios deberán cumplir lo siguiente:





- a) No realizar ningún acto que pueda poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros o la de los clientes.
- b) Dar aviso a su superior sobre cualquier accidente laboral en los Establecimientos de Hospedaje y/o Recreativos de la MUSERPOL.
- c) Los Establecimientos de Hospedaje y/o Recreativos de la MUSERPOL deberán contar obligatoriamente con todos aquellos insumos y medicamentos esenciales para brindar atención primaria en caso de requerirse.
- d) Cumplir las medidas de prevención y seguridad en los Establecimientos de Hospedaje y/o Recreativos de la MUSERPOL.
- e) Informar oportunamente al inmediato superior la contracción de alguna enfermedad viral o contagiosa y efectuar los trámites correspondientes con la Caja Nacional de Salud, para evitar sanciones y/o descuentos por la Unidad de Recursos Humanos.
- f) En situaciones de emergencia o pandemia la institución proveerá del equipamiento necesario para precautelar la salud y seguridad de sus dependientes, siendo autorizadas las modificaciones en Poa y Presupuesto correspondientes.
- g) Los Establecimientos de Hospedaje y/o Recreativos de la MUSERPOL brindan servicio de seguridad las 24 horas con un efectivo de Seguridad Física, además de cámaras de seguridad que precautelan la seguridad integral de sus clientes y funcionarios.
- h) Los Establecimientos de Hospedaje y/o Recreativos de la MUSERPOL, contarán con medidas en caso de siniestros y desastres, como ser salidas de escape y manejo kit de primeros auxilios.

TÍTULO III

ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y RECREATIVOS

CAPÍTULO I

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y RECREATIVOS

ARTÍCULO 17°. (DERECHOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS)

Los Establecimientos de Hospedaje y Recreativos de la MUSERPOL tienen los siguientes derechos:

- a) Acogerse a los beneficios que otorga la Ley No. 292 y sus reglamentos.
- b) Recibir el pago por los servicios prestados.
- c) Concluir el servicio de hospedaje al cliente que promueva o realice actos contrarios a la moral, a la ley y no paguen las cuentas emergentes de la prestación del servicio de hospedaje y otros.
- d) Restringir el derecho de ingreso al establecimiento a personas no registradas.
- e) Otros señalados en el Reglamento Específico de Establecimientos de Hospedaje Turístico.

ARTÍCULO 18°. (OBLIGACIONES DE LOS ESTABLECIMIENTOS)

Los Establecimientos de Hospedaje y Recreativos de la MUSERPOL tiene las siguientes obligaciones:





- a) Dar a conocer claramente a los clientes las condiciones de los servicios prestados en el establecimiento a partir de la publicación de información en páginas oficiales y comunicados escritos y visibles
- b) Brindar el servicio tal como se ofrece.
- c) Poner a disposición el Libro o ficha de reclamos, quejas y sugerencias y atender las mismas.
- d) Velar por la seguridad de los clientes y las instalaciones.
- e) No permitir el ingreso de personas no registradas en el área de recepción, no se aceptan visitas en la habitación, sino en sala de espera o en áreas públicas.
- f) Respetar la capacidad máxima de plazas en cada unidad habitacional.
- g) Informar a los clientes, con antelación, la política del establecimiento sobre áreas para fumadores y no fumadores.
- h) Cumplimiento de las medidas Generales del Sistema de Prevención y Protección Contra Incendios-SIPPCI de acuerdo al Decreto Supremo N° 2995.
- i) Respetar los términos y condiciones del presente reglamento.
- j) Cumplir con las obligaciones dispuestas en la Ley N°292 General de Turismo "Bolivia te Espera" y las señaladas en el Reglamento Especifico de Establecimiento de Hospedaje Turístico.

CAPÍTULO II

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES

ARTÍCULO 19°. (DERECHOS DE LOS CLIENTES)

Los clientes tienen los siguientes derechos:

- a) Al uso y goce de las habitaciones o áreas asignadas en su tarifa durante su estadía en los Establecimientos de Hospedaje y Recreativos de la MUSERPOL.
- b) Al acceso y derecho a uso de los servicios complementarios de los Establecimientos, como las áreas públicas incluidas en su tarifa.
- c) A obtener información concreta y veraz sobre los servicios que se ofertan en el Establecimiento.
- d) A formular reclamos por algún servicio.
- e) Contar con seguridad dentro de las instalaciones, durante su estadía.
- f) La inviolabilidad de su privacidad, intimidad, honor e imagen, salvo condiciones de requerimiento judicial o autorización del cliente.

ARTÍCULO 20°. (OBLIGACIÓN DE LOS CLIENTES)

Los clientes tienen las siguientes obligaciones:

- a) A inscribirse en la tarjeta de registro su llegada o ingreso al Establecimiento. Caso contrario se restringirá el ingreso, la misma debe estar firmada, asumiendo las políticas del establecimiento.
- b) A emplear la habitación, instalaciones y mobiliario para el uso al que está destinado. El goce abusivo, da derecho al establecimiento a cancelar unilateralmente el contrato y a la indemnización de daños y perjuicios.
- c) A depositar en las cajas de seguridad y/o administración los objetos de valor, joyas, dinero u otros que considere importantes, por lo cual deberá recabar la respectiva





constancia del depósito. (Art. 29)

- d) A entregar las instalaciones en el estado en que la recibió, salvo pérdidas o deterioros que no fueren producto de su culpa, negligencia o imprudencia.
- e) La hora para ingresar a los establecimientos de hospedaje es a partir de las 13:00 horas y la salida de las habitaciones se fija hasta las 12:00 horas del día siguiente. Si algún cliente permanece más tiempo se le cargará un día más; habrá tolerancia de 60 minutos previo aviso. También pueden acceder al uso de media estadía, pagando la mitad de la tarifa de su habitación.

ARTÍCULO 21°. (PROHIBICIONES A LOS CLIENTES)

Se determina las siguientes prohibiciones a los clientes:

- a) Ninguna persona tiene derecho a dar alojamiento a otra persona que no fuese registrada previamente. No se aceptan visitas en las habitaciones.
- b) No se permitirá que los clientes tengan en los Establecimientos de Hospedaje y Recreativos, ningún tipo de animal.
- c) Queda prohibido a los clientes efectuar perforaciones o daño a la superficie de las paredes de la habitación asignada, encender fuego en lugares inapropiados, tener sustancias que por su fetidez o fácil descomposición molesten a los demás usuarios del establecimiento.
- d) Queda prohibido obstaculizar los corredores con bultos u otros objetos molestos para los demás clientes.
- e) El uso de las toallas es exclusivamente dentro de las instalaciones del Establecimiento. En caso de pérdida los clientes deben responder el valor de la misma.
- f) No está permitido fumar en interiores de los establecimientos de hospedaje.
- g) No está permitido portar ningún tipo de armas dentro de los Establecimientos de Hospedaje y Recreativos de la MUSERPOL.
- h) No está permitido portar ni consumir drogas dentro de los Establecimientos de Hospedaje y Recreativos de la MUSERPOL.
- i) No está permitido el consumo de bebidas alcohólicas dentro de las habitaciones de los Establecimientos de Hospedaje y Recreativos.



CAPÍTULO III

DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

ARTÍCULO 22°. (DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS)

Los Establecimientos de Hospedaje y Recreativos de la MUSERPOL proporcionan el servicio de hospedaje, alimentación y otros servicios complementarios. Velando por el buen servicio y calidad de los mismos, destacando esencialmente la limpieza, puntualidad en el servicio, sistema de seguridad interna y externa de la infraestructura, personal calificado y otros.

ARTÍCULO 23°. (MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES)

La Dirección de Estrategias Sociales e Inversiones junto a los funcionarios dependientes de la Unidad de Inversión en Servicios Bienes y Patrimonio en coordinación con la Unidad Administrativa (Activos Fijos), se encargaran de la verificación de las necesidades de





mantenimiento in situ de acuerdo al requerimiento de los Establecimientos de Hospedaje y Recreativos, debiendo efectuar revisiones periódicas a las instalaciones para realizar el mantenimiento oportuno de los predios, equipos y mobiliarios. Así como, una reposición oportuna de los mismos cuando así lo requiera con el fin de prestar un adecuado servicio.

El mantenimiento preventivo y/o correctivo en Establecimientos de Hospedaje y Recreativos serán programadas y no programados reflejados en el Plan Operativo Anual de la Unidad, para su conservación durante su periodo de vida útil.

ARTÍCULO 24º. (DETERIORO, DESTRUCCIÓN O PÉRDIDA DE BIENES DE CLIENTES)

El cliente tiene la obligación de informar a la Administración de los Establecimientos de la MUSERPOL cuando lleve consigo bienes de valor o importantes que puedan sufrir deterioro, destrucción o pérdida.

Los Establecimientos de Hospedaje y Recreativos de la MUSERPOL no son responsables del deterioro, destrucción o pérdida que pudieran sufrir los bienes de valor o importantes, salvo en los casos siguientes:

- a) Tratándose de joyas, dinero o valores, cuando hayan sido depositados en la caja de seguridad bajo control de la administración de la MUSERPOL acreditada mediante documento que describa e identifique los mismos, debiendo consignarse sus características, monto o contenido del depósito, previa verificación y firma de los responsables. A ese fin la MUSERPOL deberá contar necesariamente con cajas o un sistema de seguridad idóneo de custodia de bienes y/o valores, debiendo informar de su existencia y disposición en favor de los clientes para que puedan depositar sus pertenencias.
- b) Tratándose del vestuario y demás equipaje, entregados para su custodia de acuerdo a lo declarado por el cliente, previa conciliación de las condiciones del depósito con la administración de la MUSERPOL. La Administración de la MUSERPOL se encuentra en el derecho de hacer firmar al cliente un recibo por los bienes, joyas, dinero y/o valores, haciendo notar que no compromete al Establecimiento de Hospedaje de la MUSERPOL en caso de ser objetos o dinero robado o de ganancias ilícitas.

Los Establecimientos de Hospedaje y Recreativos de la MUSERPOL se encuentran en pleno derecho de negarse a recibir estos bienes y valores en caso de ser evidente su dudosa procedencia. En caso de deterioro, destrucción o pérdida de un bien que se encuentra en una caja de seguridad bajo custodia del Establecimiento de Hospedaje y Establecimiento Recreativo de la MUSERPOL, la responsabilidad civil recaerá sobre este último.

- c) Los funcionarios dependientes de los Establecimientos de la MUSERPOL tienen la obligación informar al inmediato superior el hallazgo de prendas u objetos de valor que los clientes hubiesen extraviado u olvidado en los predios del Establecimiento, los cuales deben ser registrados y reportados, en un plazo máximo de 24 horas.





CAPÍTULO IV RESERVACIONES

ARTÍCULO 25°. (DE LAS RESERVAS DE HABITACIONES)

Para efectuar las reservas para servicios de hospedaje se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- a) Para reservar, el cliente debe hacer la consulta de disponibilidad a través de Internet o vía telefónica, debiendo dar una respuesta como máximo en las próximas 24 horas.
- b) Para concretar la reserva se solicita la cancelación del valor total del servicio por anticipado o al momento de ingreso al establecimiento, para este fin se realiza el pago en instalaciones de los Establecimientos de Hospedaje y Recreativos de la MUSERPOL, mediante efectivo, transferencia bancaria o deposito a la cuenta de la institución.
- c) Una vez recibido el importe, se reservará la habitación al cliente confirmando la reserva con la emisión de la factura.
- d) La confirmación de la reserva puede ser por medio físico o virtual.
- e) Se mantendrá la reserva hasta la hora concertada con el cliente.
- f) Las empresas o instituciones con las que se haya firmado un convenio deben hacer llegar su solicitud de reserva por escrito y con anticipación de 48 horas para verificar la disponibilidad de habitaciones.

ARTÍCULO 26°. (DE LAS RESERVAS DE ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS)

Para efectuar las reservas en los Establecimientos Recreativos se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- a) Para reservar, el cliente debe hacer la consulta de disponibilidad a través de Internet o vía telefónica, debiendo dar una respuesta como máximo en las próximas 24 horas.
- b) Para concretar la reserva se solicita el pago del valor total del servicio por anticipado o al momento de ingreso al establecimiento, para este fin se realiza el pago en instalaciones de los Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL, caso contrario mediante efectivo, transferencia bancaria o deposito a la cuenta de la institución.
- c) Una vez recibido el importe, se reservará el servicio al cliente confirmando la reserva con la emisión de la factura.
- d) La confirmación de la reserva puede ser por medio físico o virtual.
- e) Se mantendrá la reserva hasta la hora concertada con el cliente.
- f) Las empresas o instituciones con las que se haya firmado un convenio deben hacer





llegar su solicitud de reserva por escrito y con anticipación de 48 horas para verificar la disponibilidad de espacios.

ARTÍCULO 27° (INFORMACIÓN PREVIA A LA RESERVA)

Con carácter previo a la formalización de la reserva o contratación de los servicios, el Establecimiento de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL informará al cliente las tarifas, condiciones de servicios ofrecidos, horarios de entrada y salida, etc.

ARTÍCULO 28°. (FORMULARIO DE RESERVAS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y ESTABLECIMIENTO RECREATIVOS)

La Administración de los Establecimientos de Hospedaje y Recreativos de la MUSERPOL, contará con el Formulario Especial para la gestión de las reservas de hospedaje, en el cual se registrarán necesariamente los siguientes datos:

- a) Responsable de la reserva (nombre del asistente de recepción de turno).
- b) Nombre de la persona que solicita la reserva
- c) Nombre del o de los clientes
- d) Fecha de llegada del cliente.
- e) Noches de estadía
- f) Hora de llegada
- g) Referencia: número de teléfono o correo electrónico.
- h) Condiciones del o los servicios

El formulario de reservas es único para ambos servicios, se encuentra detallado en (Anexo 1 - FORM. SHSR-1 FORMULARIO DE RESERVAS)

ARTÍCULO 29°. (NO PRESENTACIÓN DEL CLIENTE - NO SHOW SERVICIO DE HOSPEDAJE)

El "No Show" significa no presentarse en los Establecimientos de Hospedaje de la MUSERPOL antes de las 18:00 horas (hora local) del día previsto de llegada, sin comunicación previa por parte del cliente. Se considerará la reserva como "no show" y será íntegramente cancelada de forma automática por incumplimiento de convenio, implicando la retención del 10% (cien por ciento) de la tarifa de la primera noche, no se considerará las otras noches reservadas.

ARTÍCULO 30°. (NO PRESENTACIÓN DEL CLIENTE - NO SHOW ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS)

El "No Show" significa no presentarse en los Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL, en la hora convenida y solicitada, dando como plazo máximo de espera de 30 minutos, si no existiera comunicación previa por parte del cliente, se considerará la reserva como "no show" y será cancelada de forma automática por incumplimiento de convenio, implicando la retención del 10% (cincuenta por ciento) de la tarifa.

ARTÍCULO 31°. (POSTERGACIÓN Y CANCELACIÓN DE LAS RESERVAS POR SERVICIOS DE HOSPEDAJE)

Por motivos de fuerza mayor el cliente o la persona que hizo la reserva podrá notificar al establecimiento con la anticipación de 48 horas la cancelación y/o postergación de la





reserva, en caso de no haber una notificación se le considera como NO SHOW (Artículo 29°).

ARTÍCULO 32°. (POSTERGACIÓN Y CANCELACIÓN DE LAS RESERVAS ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS)

Por motivos de fuerza mayor el cliente o la persona que hizo la reserva podrá notificar al establecimiento con la anticipación de 4 horas la cancelación y/o postergación de la reserva, en caso de no haber una notificación se le considera como NO SHOW (Artículo 30°).

ARTÍCULO 33°. (FICHAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS)

Los Establecimientos de Hospedaje y Recreativos tendrán la obligación de contar con fichas de quejas y sugerencias para los clientes, estas fichas deberán ser entregadas en forma física al cliente y/o encontrarse en un lugar visible. El cliente no está obligado a llenar esta ficha. En caso de presentar alguna queja o sugerencia, los Establecimientos de Hospedaje y Recreativos estarán obligado a mejorar esta situación para beneficio de sus clientes.

ARTÍCULO 34° (ACCESO A LAS INSTALACIONES)

Los Establecimientos de Hospedaje y Recreativos se registrarán a lo dispuesto por la Ley N° 045 Ley contra el Racismo y Toda forma de Discriminación respecto al trato dispensado a los clientes. El acceso a estos establecimientos será libre, sin más restricción para los clientes que la de someterse a lo establecido en el presente reglamento y a las disposiciones internas de cada uno de ellos. Los Establecimientos de Hospedaje y Recreativos de la MUSERPOL, únicamente podrán oponerse a aceptar clientes por razones de minoridad, moralidad o que se presenten bajo influencia de sustancias controladas y de igual manera podrá exigir el retiro de aquellos que realicen o promuevan actos contrarios a la moral, buenas costumbres y orden público que perturbe a los demás clientes.

CAPÍTULO V PROCESO DE REGISTRO DE INGRESO (CHECK IN)

ARTÍCULO 35°. (ADMISIÓN DEL CLIENTE)

Para ingresar a los Establecimientos de Hospedaje y Recreativos, los clientes deben registrarse en el área de Recepción, con la presentación de su documento de identificación (CI, Pasaporte o DNI) de manera obligatoria.

ARTÍCULO 36°. (PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE INGRESO HOSPEDAJE - CHECK IN)

Para poder ingresar a las instalaciones de los establecimientos de hospedajes el cliente debe cumplir los siguientes requisitos:

- a) **Llenado de tarjeta de registro de clientes**, en la cual se detallan todos los datos inherentes al cliente, nombre y apellidos, nacionalidad, N° de documento, N° de habitación, fechas de estadía, etc. Debe contar con su debida firma, aceptando las condiciones del establecimiento.





La tarjeta de registro del cliente, se halla descrita en el (ANEXO 2 – FORM. SHSR-2/TARJETA DE REGISTRO).

Se tiene la sección de observaciones dentro de la tarjeta de registro, donde se debe registrar los valores, adicionándolos en un Formulario de declaración de valores (ANEXO 3 – FORM. SHSR-3 FORMULARIO REGISTRO DE VALORES)

- b) **Presentación de documento de identificación**, de manera obligatoria: Cedula de identidad, pasaporte, o su equivalente. Para mayores de 18 de años, del cual se sacará una copia como constancia de su presentación.

Para menores de edad, en caso de que ambos padres estén acompañando al menor, deben presentar sus documentos y del menor donde se consignen los datos pertinentes.

En el caso de que solo un padre acompañe al menor, debe presentar su documento donde figure el dato pertinente, además del permiso de viaje emitido por la autoridad competente de la ciudad de origen del menor.

En el caso que estén acompañados de otro familiar o terceras personas, éstas deberán presentar sus documentos y del menor con el respectivo permiso de viaje emitido por la autoridad competente de la ciudad de origen donde se consignen los datos del menor y la de los acompañantes.

En el caso de menores de edad extranjeros se procederá conforme a lo previsto por el Art. 10 inciso d) del Reglamento Especifico de Establecimientos de Hospedaje Turístico.

- c) **Verificación y revisión del llenado de registro de huéspedes**, que deberá realizarlo el responsable o la persona que se encuentre de turno en el sistema de control y registro diario del establecimiento de hospedaje.
- d) **Entrega de llaves e información referida y necesaria sobre los servicios ofrecidos**, así como los horarios de apertura y cierre de los mismos. Se le ofrecen además otros servicios que el cliente pueda obtener dentro de las instalaciones.
- e) **Registro en sistema y formularios de control interno**, los cuales serán introducidos como constancia del ingreso del cliente para tener un control respectivo de los mismos.
- f) **Registro de otros consumos**, En el transcurso de la estadía del cliente, puede realizar consumos extras, que deben ser registrados en comandas y adicionados a la cuenta del cliente, para su posterior cobro y facturación.

ARTÍCULO 37°. (PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE INGRESO ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS - CHECK IN)

Para que el cliente pueda acceder a los Establecimientos Recreativos debe cumplir los siguientes requisitos:

- a) **Llenado de tarjeta de registro de clientes**, en la cual se detallan todos los datos inherentes al cliente, nombre y apellidos, tipo de servicio, N° de espacio, N° de documento, fechas de uso, etc. Debe contar con su debida firma, aceptando las





condiciones del establecimiento.

La tarjeta de registro del cliente, se halla descrita en el (ANEXO 2 –FORM. SHSR-2 –TARJETA DE REGISTRO).

Se tiene la sección de observaciones dentro de la tarjeta de registro, donde se debe registrar los valores, adicionándolos en un Formulario de declaración de valores (ANEXO 3 –FORM. SHSR-3 FORMULARIO DE REGISTRO DE VALORES)

- b) **Presentación de documento de identificación**, de manera obligatoria, puede ser: Cedula de identidad, pasaporte, o su equivalente.
- c) **Verificación y revisión del llenado de registro de clientes**, para su registro en el sistema de control y registro diario del establecimiento de Recreativo.
- d) **Entrega de información referida y necesaria sobre los servicios ofrecidos**, así como los horarios de apertura y cierre de los mismos. Se le ofrecerá además otros servicios que el cliente pueda obtener dentro de las instalaciones.
- e) **Registro en sistema y formularios de control interno**, los cuales serán introducidos como constancia del ingreso del cliente para tener un control respectivo de los mismos.
- f) **Registro de otros consumos**, En el transcurso del uso de los Establecimientos Recreativos el cliente, puede realizar consumos extras, que deben ser registrados en comandas y adicionados a la cuenta del cliente, para su posterior cobro y facturación.

CAPÍTULO VI PROCESO DE REGISTRO DE SALIDA (CHECK OUT)

ARTÍCULO 38°. (PROCEDIMIENTO REGISTRO DE SALIDA HOSPEDAJE- CHECK OUT)

El Registro de Salida (CHECK OUT) es un procedimiento donde el Asistente de Recepción coordina con la camarera, el registro de la salida del cliente, cumpliendo los siguientes pasos:

- a) **Revisión de documentación de registro de huéspedes**, se debe verificar los datos registrados en sistema como en los registros físicos, para verificar fechas y pagos efectuados.
- b) **Proceder al Cobro**, revisión del monto adeudado, se procede al cobro en las diferentes modalidades con la emisión de la factura, ya sea por el servicio de hospedaje y por otros consumos.
- c) **Comunicación de salida a camarera**, para la respectiva revisión del estado de la habitación y baños verificando que los implementos de la misma se hallen completos y sin anomalías o desperfectos producidos por el cliente. Si hubiera alguna afectación en la habitación como ser: faltante de equipos, ropa de cama, de baño o daños dentro de las instalaciones se realiza el cobro respectivo al cliente que utilizó dicha habitación.





- d) **Verificación de declaración de valores**, si fueron dejados en custodia, para su respectiva devolución y firma de constancia en el formulario.
- e) **Devolución de llaves**, resguardo de llaves en respectivo rack.

ARTÍCULO 39°. (PROCEDIMIENTO REGISTRO DE SALIDA ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS-CHECK OUT)

El Registro de Salida (CHECK OUT) es un procedimiento donde se verifica la salida del cliente del establecimiento, después de realizar el pago correspondiente al servicio prestado, con el cumplimiento de los siguientes pasos:

- a) **Revisión de documentación de registro del cliente**, se debe verificar los datos registrados en sistema, como en los registros físicos, para verificar fechas, tiempos y pagos efectuados.
- b) **Proceder al Cobro**, revisión del monto adeudado, se procede al cobro en las diferentes modalidades con la emisión de la factura.
- c) **Verificación de declaración de valores**, y si fueron dejados en custodia, para su respectiva devolución y firma de constancia en el formulario.

ARTÍCULO 40°. (DEL PAGO)

Los servicios de los Establecimientos de Hospedaje y Recreativos de la MUSERPOL se deben pagar en el momento de salida, en efectivo, así como los eventuales gastos adicionales que corren por cuenta del cliente. Salvo los casos, que existan clientes sin equipaje, estos servicios de hospedaje deberán ser cancelados en el momento de ingreso y los servicios e insumos adicionales deberán ser cancelados al momento de ser facilitados.

- a) Para los clientes asiduos o que tengan larga estadía se considerará la realización del pago al momento de salida de la habitación, emitiendo una sola factura por el total de noches de pernocte en los Establecimientos de Hospedaje de la MUSERPOL.
- b) Para empresas y agencias de viaje con quienes se firme un convenio interinstitucional, se otorgará una tarifa diferenciada que también podrá ser pagada al finalizar el mes a través de transferencia bancaria o efectivo, previa verificación de fondos y abono a la cuenta de MUSERPOL. Sin embargo, la factura debe emitirse al finalizar cada servicio de hospedaje brindado.
- c) Todos los servicios otorgados, deben ser cobrados y facturados en el momento de recepción del pago, y todo consumo adicional debe estar registrado en la factura pertinente, además de su registro en los respectivos formularios, para el control de ingresos económicos.
- d) La emisión de la factura por parte de los funcionarios de la MUSERPOL es obligatoria, aunque el cliente no la solicite para dar cumplimiento a la normativa legal impositiva y a controles internos sorpresivos.
- e) Los pagos por Establecimientos Recreativos deben efectuarse al inicio del servicio, si





hubiera excesos en tiempos y otros se deberá cobrar al finalizar el servicio.

ARTÍCULO 41°. (FORMAS DE PAGO)

El pago por el servicio prestado puede ser de distintas maneras que se detallan a continuación:

- a) **Efectivo**, pago del servicio en moneda nacional.
- b) **Tarjeta de crédito o débito**, se aceptará tarjeta de crédito o débito para la realización del pago.
- c) **Transferencia electrónica**, se aceptará el pago mediante transferencia bancaria, cuando la solicitud de reserva este por escrito donde se especifique el modo en el que se realizará el pago, o cuando el cliente no cuente con el efectivo disponible, debiendo adjuntar el comprobante de la transferencia que será verificado de manera inmediata en la cuenta de MUSERPOL con la Unidad de Tesorería.

ARTÍCULO 42° (DEL PAGO POR ESTADIAS PROLONGADAS.)

El pago por estadías prolongadas solo se puede acumular hasta por 10 noches de hospedaje debiendo proceder al pago en la noche N° 10 y así en adelante, imposibilitando la acumulación de más tiempo de la deuda, por el servicio recibido, en caso de impago en la fecha solicitada, se procederá a la retención del equipaje y proceder a desocupar la habitación para evitar la acumulación de la deuda con la Institución.

En caso de no efectuarse el pago, se procederá a la elaboración de un informe técnico de la Administración del Establecimiento que detalle los hechos y monto adeudado para proceder con la Notificación y desalojo de la habitación en coordinación con la Dirección de Asesoramiento Jurídico Administrativo y Defensa Institucional.

Para el acceso a Descuento por estadías prolongadas, el pago se realiza por adelantado, lo cual evitará el endeudamiento del cliente.

ARTÍCULO 43° (HORARIOS MÍNIMOS DE INGRESO Y SALIDA DE SERVICIO DE HOSPEDAJE)

El ingreso del cliente se contabiliza desde las 13:00 pm del día en curso de llegada, hasta horas 12:00 pm del día siguiente, considerando una noche de estadía, sin embargo, se tiene la posibilidad de contabilizar el ingreso a partir de las 05:00 a.m. previa verificación de disponibilidad de habitaciones, antes de esta hora será contabilizado como una noche extra, respetando este horario como mínimo. En caso de que no se cumplan las horas de la salida dentro de la hora indicada, el Establecimiento de Hospedaje estará facultado para cobrar una tarifa completa por una noche adicional sino existiere comunicación o de media estadía por uso hasta horas 18:00 previa comunicación a la administración, caso contrario en adelante se considera como un anoche adicional. Estos horarios mínimos pueden ser mejorados por el establecimiento en beneficio del cliente de acuerdo a políticas propias, respetando estos horarios mínimos.



**ARTÍCULO 44° (HORARIOS MÍNIMOS DE INGRESO Y SALIDA DE SERVICIO DE RECREATIVOS)**

Los horarios de atención de los Establecimientos Recreativos tienen variación de acuerdo a la naturaleza del servicio, como ser:

- a) **Espacios Cowork:** Los espacios Cowork serán contabilizados de la siguiente forma: uso por hora, uso diario, uso semanal, uso mensual, uso trimestral y uso semestral, contabilizándose desde la hora efectiva de su ingreso al establecimiento.
- b) **Espacios recreacionales:** Los espacios recreacionales serán contabilizados de dos maneras:
 - Uso general:** corresponde uso total de las instalaciones recreacionales.
 - Uso por horas:** corresponde al uso de espacios específicos como ser canchas, piscinas, parrilleros y otros.

CAPÍTULO VII DE LA RECAUDACIÓN DE INGRESOS Y REPORTES

ARTÍCULO 45°. (DEPÓSITO DE EFECTIVO RECAUDADO)

Todo el efectivo recaudado en el día tanto por servicio de hospedaje y Establecimientos Recreativos, debe ser depositado por el profesional administrativo al día siguiente de su recaudación en la cuenta fiscal habilitada de la MUSERPOL, en caso de fines de semana o feriados el depósito se realiza el primer día hábil, el dinero en efectivo en caja no debe ser acumulado por tiempo prolongado por cuestiones de seguridad. Esto en casos donde el establecimiento este ubicado dentro del perímetro urbano.

Para establecimientos ubicados fuera del perímetro urbano, el depósito del efectivo recaudado se realizará de manera semanal, siendo este el primer día hábil de la siguiente semana, de producida la recaudación de ingresos, de igual manera se deposita a la cuenta fiscal habilitada de la MUSERPOL.

ARTÍCULO 46°. (DEL REPORTE DE HABITACIONES EN RECEPCIÓN-SERVICIO DE HOSPEDAJE)

Los funcionarios del área de recepción deben llevar un reporte diario y por turno del estado de las habitaciones, de los pagos realizados, de las cuentas pendientes y las reservas de manera ordenada, ya que la misma representa un informe diario del trabajo realizado por el funcionario. Debe estar registrado en el formulario. (ANEXO 4 FORM. SHSR-4 REPORTE DE HABITACIONES/RECEPCION)

Contiene los siguientes datos:

- ✓ Estado de habitación
- ✓ N° de habitación
- ✓ Fecha de ingreso
- ✓ Noches de estadía
- ✓ Nombre(s) del(los) cliente(es) que ocupan la habitación
- ✓ N° de documento C.I./Pasaporte/DNI
- ✓ Tarifa
- ✓ Servicios adicionales
- ✓ Total, a pagar





- ✓ N° de factura de pago
- ✓ Observaciones
- ✓ Ingresos del Turno
- ✓ Monto y numero de depósito efectuado
- ✓ Saldo en caja de recaudaciones
- ✓ Reporte de insumos utilizados
- ✓ Firma del asistente de recepción

ARTÍCULO 47°. (DEL REPORTE DE ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS EN RECEPCIÓN)

Los funcionarios del área de recepción deben llevar un reporte diario y por turno del estado de los Establecimientos Recreativos, los pagos realizados, las cuentas pendientes y las reservas de manera ordenada, ya que la misma representa un informe diario del trabajo realizado por el funcionario. (ANEXO 4 FORM. SHSR-4 REPORTE DE ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS DE RECEPCION)

Contiene los siguientes datos:

- ✓ Fecha de ingreso
- ✓ Hora de ingreso y salida
- ✓ Nombre(s) del(los) cliente(es)
- ✓ N° de documento C.I., Pasaporte, DNI
- ✓ Tarifa
- ✓ Servicios adicionales
- ✓ Total, a pagar
- ✓ N° de factura de pago
- ✓ Observaciones
- ✓ Monto y numero de depósito efectuado
- ✓ Saldo en caja de recaudaciones
- ✓ Firma del asistente de recepción



ARTÍCULO 48°. (DEL REPORTE DE INGRESOS GENERADOS EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y RECREATIVOS DE LA MUSERPOL)

El reporte de ingresos es generado por el Profesional administrativo del establecimiento, donde se detalla un reporte de los ingresos diarios generados por la prestación de servicios tanto de hospedaje como complementarios, este informe se presenta de manera semanal a la Dirección de Asuntos Administrativos, para la respectiva compatibilización de datos e ingresos a la cuenta de la MUSERPOL. Los ingresos detallados deben ser registrados en el formulario específico con sus respectivos respaldos. (ANEXO 5 FORM. SHSR-5 REPORTE DE INGRESOS ECONOMICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y RECREATIVOS).

También se debe adicionar al informe semanal de ingresos económicos el control y verificación de cámaras de seguridad, el cual informará sobre las novedades acontecidas en los Establecimientos de Hospedaje.



ARTÍCULO 49°. (ADMINISTRACIÓN DE CAJA CHICA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y RECREATIVOS DE LA MUSERPOL)

- a) El Fondo fijo de Caja Chica es un valor asignado en moneda nacional a un servidor y/o





servidora de la entidad, destinado a cancelar obligaciones de gastos institucionales menores, no previsibles, urgentes, e imprevistos emergentes del funcionamiento operativo de la Mutual de servicios al Policia, con la obligación de rendir cuenta de su utilización.

- b) La designación del custodio de Fondo Fijo de Caja chica la realiza el Director General Ejecutivo, mediante Memorándum de designación al funcionario encargado, debiendo adecuar sus funciones en el Reglamento Interno de Fondo de Caja Chica.
- c) Las partidas presupuestarias están destinadas a gastos menores de los grupos: 20000 Servicios No Personales y 30000 Materiales y Suministros, identificados en el Clasificador presupuestario.
- d) El custodio de Caja chica realizara el descargo y resumen de los conceptos gastados, rindiendo cuentas, con la documentación respaldatoria de gasto original necesaria, utilizando los formularios correspondientes.

No podrán efectuar desembolso de recursos que sobrepasen el 20 % incluidos impuestos del monto asignado. El custodio está obligado a llevar un registro y control adecuado sobre el uso de fondos de Caja Chica, debiendo asumir plena responsabilidad sobre su manejo; el cual estará sujeto a arqueos periódicos y sorpresivos cargo del Área Financiera, por Autoridad Superior Directa y la Unidad de Auditoria Interna.

- e) El custodio de Caja Chica debe solicitar la reposición del fondo ejecutado, previo descargo documentado, cuando la ejecución del recurso asignado sea MENOR o IGUAL AL 70 % del total asignado. El 30% restante de Caja Chica, se utilizará en el transcurso que dure la revisión de la Rendición de Cuentas y la reposición de los fondos solicitados. El cierre de Caja Chica se realizará al finalizar la gestión, en base a los instructivos emitidos por la autoridad competente.

CAPÍTULO VIII SITUACIÓN OCUPACIONAL DE HABITACIONES

ARTÍCULO 50°. (DE LA SITUACIÓN OCUPACIONAL)

Las situaciones ocupacionales que se presentan en las habitaciones son las siguientes:

- a) **HABITACIÓN OCUPADA (OCU).**- En la habitación se encuentra alojada un número determinado de clientes.
- b) **HABITACIÓN OCUPADA SIN EQUIPAJE (OCSE).**- Es aquella habitación ocupada por un cliente que no porta equipaje; por esa razón la camarera yrepcionista deben estar muy atentos a esta situación ocupacional e informar debidamente, para realizar el cobro respectivo del servicio y evitar que el cliente se retire sin realizar el pago.
- c) **HABITACIÓN DE SALIDA - SALIDA SUCIA (SS).**- Es aquella que ha sido desocupada por el cliente y por lo tanto requiere de mayor dedicación, en cuanto a su limpieza por parte de la camarera, para habilitarla para nuevo uso.
- d) **HABITACIÓN VACANTE- VACIA LIMPIA (VL).**- Es aquella que está disponible y en





condiciones de ser ocupada por un nuevo cliente.

- e) **HABITACIÓN EN REPARACIÓN O FUERA DE SERVICIO (FS).** - Es aquella que está siendo reparada o remodelada y por lo tanto no está disponible.

Esta señalización debe estar diferenciada en reportes, y en el Rack de llaves, para una fácil identificación y ubicación del estado de las habitaciones.

ARTÍCULO 51°. (DEL REPORTE DE CAMARERA)

El Reporte de la Camarera es un formato en el cual se registra la información sobre el estado ocupacional de las habitaciones. Este reporte se utiliza como instrumento para mantener una relación de trabajo con el área de Recepción.

Este reporte permite conocer con exactitud la situación ocupacional de las habitaciones de los Establecimientos de Hospedaje y Recreativos y ayudar a la distribución del trabajo de las camareras, ya que permite determinar la cantidad de habitaciones por arreglar y limpiar y conocer al final del día que habitaciones fueron limpiadas. (ANEXO 6 FORMULARIO SHSR-6 REPORTE DE HABITACIONES/CAMARERA).

CAPÍTULO IX CONDICIONES GENERALES

ARTÍCULO 52°. (RETENCIÓN DEL EQUIPAJE)

Si un cliente no pagare el monto de hospedaje, o no devolviera su habitación en las mismas condiciones en las que le fue entregada, en términos de infraestructura y/o equipamiento; el Establecimiento de Hospedaje de la MUSERPOL, podrá resolver el contrato, quedando facultado a exigir la inmediata desocupación de la habitación y la retención del equipaje del cliente en calidad de garantía prendaria. En este caso, en presencia de un testigo externo al Establecimiento de Hospedaje de la MUSERPOL se elevará inventario del equipaje. Si pasados los treinta (30) días no se hubiera obtenido un arreglo entre partes, ante la autoridad pertinente, el cliente no tendrá derecho a reclamo alguno sobre sus bienes.

ARTÍCULO 53°. (DEL DECESO DEL CLIENTE)

En caso de fallecimiento de un cliente, el Administrador del Establecimiento de Hospedaje y Establecimientos Recreativos, dará aviso inmediato a la Policía Boliviana, a fin de establecer la causa del deceso y su posterior investigación, a quien se entregará el equipaje del cliente, previo inventario que deberá haber formulado ante un testigo debidamente identificado, donde se registre sus pertenencias como ser documentos, valores y demás equipaje, en mérito al Art. 42 del Reglamento Específico de Establecimientos de Hospedaje Turístico.

ARTÍCULO 54° (DE LA EXIMENTE DE RESPONSABILIDAD PENAL)

En caso de que el cliente incurra en la comisión de alguno o varios de los delitos utilizando la habitación contratada, estos serán de la única y exclusiva responsabilidad del cliente, no alcanzando estos hechos en cuanto a sus efectos legales a los propietarios, administradores





alcanzando estos hechos en cuanto a sus efectos legales a los propietarios, administradores y/o responsables del Establecimiento de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL por ser totalmente ajenos a las actividades ilícitas del cliente. Conforme a lo dispuesto por el Artículo 47 del Reglamento Específico de Establecimientos de Hospedaje Turístico.

ARTÍCULO 55° (DE LA IMPOSIBILIDAD DE LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO)

En los casos de imposibilidad de prestar alguno de los servicios en las condiciones pactadas por caso fortuito o fuerza mayor, el Establecimiento de Hospedaje y Establecimiento Recreativo; ofrecerá al cliente la posibilidad de sustitución por otro servicio de similares características en cuanto a categoría y calidad y de no ser posible se devolverá al cliente la totalidad del anticipo que cancelo por la reserva.

ARTÍCULO 56°. (DE LOS OBJETOS OLVIDADOS)

Los objetos y valores olvidados por los clientes en las habitaciones o espacios recreativos quedarán en custodia de la administración por un término de 30 días, concluido este término y al no haber reclamación, se considerará que el cliente no requiere del objeto y/o valores olvidados. Debiendo informar de manera mensual al Director de Estrategias Sociales e Inversiones los pormenores de los objetos y/o valores hallados para que se tomen las acciones pertinentes. Los mismos deben estar registrados en un cuaderno detallando: fecha, N° de habitación, nombre del cliente y la persona que lo encontró, para posterior devolución previa firma de constancia.

Al momento de encontrar artículos de valor como ser celulares, computadoras, joyas u otros, se debe proceder a comunicarse con el cliente, ya que se cuenta con los datos en la tarjeta de registro, para la posterior devolución de los objetos olvidados y su respectiva firma de conformidad de devolución, a su vez deben estar incluidos en el reporte de objetos olvidados, siendo reportados como objetos devueltos.

ARTÍCULO 57°. (DE LOS PARTES DE MOVIMIENTO DE PASAJEROS)

El asistente de recepción nocturno tiene la obligación de elaborar partes diarios de movimiento de clientes que son distribuidos a las siguientes reparticiones públicas:

- ✓ DIRECCION NACIONAL DE MIGRACION
- ✓ FUERZA ESPECIAL DE LUCHA CONTRA EL NARCOTRAFICO
- ✓ POLICIA TURISTICA
- ✓ INTERPOL
- ✓ MINISTERIO DE GOBIERNO- INTELIGENCIA
- ✓ FUERZA ESPECIAL DE LUCHA CONTRA EL CRIMEN

Se tiene un formato establecido por el Viceministerio de Turismo que se debe cumplir, considerando la uniformidad, correlatividad de la serie y numeración de cada emisión, consignando además la repartición de destino de cada uno de los partes, estos reportes se elaboran en base al movimiento de clientes que tiene el Establecimiento de Hospedaje de manera diaria y obligatoria.





CAPÍTULO X TARIFARIO



ARTÍCULO 58°. (PROCEDIMIENTO PARA LA APROBACIÓN DE LA TARIFA DE LAS HABITACIONES)

I. La administración de los Establecimientos de Hospedaje de la MUSERPOL presentará un Proyecto de Tarifario para todos los servicios que presta en cada establecimiento de manera anual, donde incorpore: promociones, descuentos y otros, mismo que será considerado y revisado por el Director de Estrategias Sociales e Inversiones, el Jefe de la Unidad Administrativa y el Director de Asuntos Administrativos, en caso que existieran observaciones al proyecto, las mismas serán subsanadas y nuevamente remitidas, para que se emita el respectivo informe de recomendación a la M.A.E. para su posterior aprobación.

Este informe debe analizar los siguientes ítems:

- a) Características de las habitaciones
- b) Categorización hotelera
- c) Servicios incluidos
- d) Precios vigentes en el mercado

Sobre la base del informe, la MAE, emitirá la Resolución Administrativa de aprobación, conforme a lo dispuesto por el Reglamento General para Uso, Conservación, Salvaguarda, Registro y Control, de Edificaciones, instalaciones y Terrenos de la MUSERPOL.

II. Las tarifas de las habitaciones están sujetas a un estudio de mercado, relacionado a servicios y la categoría del establecimiento de los Establecimientos de Hospedaje de la MUSERPOL, los cuales podrán sufrir modificaciones de acuerdo a las necesidades y cambios pertinentes en cuanto a Oferta y Demanda. Las tarifas definidas deben ser expuestas al público en general en el área de recepción, para conocimiento de los interesados y clientes.

Una vez obtenidas las tarifas definitivas deben ser remitidas a las Direcciones de MUSERPOL para la socialización y promoción de los servicios, necesariamente a la Unidad Financiera para el control de los ingresos registrados en los reportes e informes emitidos por el Profesional Administrativo.

El Servicio de hospedaje incluye en su tarifa lo siguiente:

- ✓ Desayuno de acuerdo a categoría del Establecimiento de Hospedaje de la MUSERPOL.
- ✓ Servicio de Internet (Wi-Fi).
- ✓ Televisión por cable.
- ✓ Calefacción en la habitación.
- ✓ Guarda equipaje.
- ✓ Check in: 13:00
- ✓ Check out: 12:00
- ✓ Menores de 8 años pueden compartir cama en habitación, sin cargo adicional.
- ✓ Mayores de 8 años ingresan como pax adicional que les incluye el desayuno o también pueden utilizar otra habitación.
- ✓ Las tarifas son netas por noche y no incluyen comisión.

Los Establecimientos de Hospedaje y Recreativos de la MUSERPOL también prestan servicios





adicionales, los mismos que también se detallaran en el respectivo tarifario. los cuales deben ser registrados en una comanda y deben ser facturados.

ARTÍCULO 59°. (TARIFA DE ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS)

I. La administración de los Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL presentará un Proyecto del Tarifario para todos los Establecimientos Recreativos que presta cada establecimiento de manera anual, donde incorpore: promociones, descuentos y otros, mismo que será considerado y revisado por el Director de Estrategias Sociales e Inversiones, el Jefe de la Unidad Administrativa y el Director de Asuntos Administrativos, en caso que existieran observaciones al Proyecto, las mismas serán subsanadas y nuevamente remitidas para que se emita el respectivo informe de recomendación a la M.A.E. para su posterior aprobación.

El informe debe analizar los siguientes ítems:

- a) Características de los servicios
- b) Servicios incluidos
- c) Precios vigentes en el mercado

Sobre la base del informe, la MAE, emitirá la Resolución Administrativa de aprobación, conforme a lo dispuesto por el Reglamento General para Uso, Conservación, Salvaguarda, Registro y Control, de Edificaciones, instalaciones y Terrenos de la MUSERPOL.

II. Las tarifas de los Establecimientos Recreativos están sujetas a un estudio de mercado, relacionado a servicios del establecimiento, los cuales podrán sufrir modificaciones de acuerdo a las necesidades y cambios pertinentes en cuanto a Oferta y Demanda. Las tarifas definidas deben ser expuestas al público en general en el área de recepción, para conocimiento de los interesados y clientes.

Una vez obtenidas las tarifas definitivas deben ser remitidas a las Direcciones de MUSERPOL para la socialización y promoción de los servicios, necesariamente a la Unidad Financiera para el control de los ingresos registrados en los reportes e informes emitidos por el Profesional Administrativo.

Los espacios recreacionales cuentan con los siguientes servicios incluidos en su tarifa:

- Acceso a espacio determinado
- Equipo deportivo de acuerdo al espacio solicitado
- Servicio de Internet Wifi en interiores

TÍTULO IV MARKETING

CAPÍTULO I TIPOS DE TARIFAS Y ALIANZAS ESTRATEGICAS INTERINSTITUCIONALES

ARTÍCULO 60°. (TIPOS DE TARIFAS Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS INTERINSTITUCIONALES)

Las alianzas estratégicas de los Establecimientos de Hospedaje y Recreativos de la





TARIFAS	NOMBRE	% DESCUENTO O COMISION	DIRIGIDO A	REQUISITOS	FORMA DE PAGO
Rack	A	0%	Público en general Walk in	Ninguno	-Efectivo -Tarjeta de crédito o debito
Policial	B	30%	A funcionarios policiales y a familiares hasta primer grado de parentesco	Credencial vigente, ultima bolela de pago o verificación en base de datos institucional	-Efectivo -Tarjeta de crédito o debito
Corporativo	C	20%	A empresas con las que se firme un convenio por un año	-Firma de convenio interinstitucional -Solicitud de reserva por escrito	-Efectivo -Cheque -Transferencia bancaria
Agencia de Viajes	D	20%	Agencias de viaje, minoristas y mayoristas	-Firma de convenio -Solicitud de reserva por escrito	-Efectivo -Cheque -Transferencia bancaria
Funcionarios Públicos	E	20%	A funcionarios públicos y a familiares hasta primer grado de parentesco	Credencial vigente o ultima bolela de pago	-Efectivo -Tarjeta de crédito o debito
Artistas Nacionales	F	20%	A Artistas nacionales registrados	Certificado carnet de artista	-Efectivo -Tarjeta de crédito o debito





del 20%, previa firma del convenio interinstitucional. También deben realizar la reserva con anticipación de 48 horas como mínimo.

- ✓ **Tarifa Agencias de Viaje (D):** Tarifa comisionable confidencial del 20% para agencias de viajes mayoristas y minoristas con convenio, ya que son las que manejan gran cantidad de turistas y realizan acomodaciones en distintos Hospedajes de la ciudad. Para acceder a la tarifa a una habitación deben hacer llegar su reserva por escrito con 48 horas de anticipación. Además de la firma de un convenio por un año.
- ✓ **Tarifa Funcionarios Públicos (E):** se otorgará un descuento del 20% a funcionarios públicos que presenten su credencial de funcionario público o último boleto de pago.
- ✓ **Tarifa Artistas Nacionales registrados (F):** se otorgará un descuento del 20% a Artistas registrados en el Registro Plurinacional del Artista, que presenten su credencial de registro.
- ✓ **Intercambio de servicios o productos (bienes o servicio)** con instituciones públicas o privadas, con fines promocionales de posicionamiento para obtener bienes y servicios necesarios para el funcionamiento del Hostal, sin afectar su liquidez.

La tarifa para agencias de viaje y empresas corporativas (C y D), se facturará por el monto menos el 20%. Sin embargo, si se debe entregar la factura al cliente se factura por la tarifa Rack, debiendo la agencia de viajes o empresa facturar por el porcentaje de diferencia.

Las demás tarifas (A, B y E) se facturan menos el porcentaje descrito en los cuadros anteriores.

La definición de Alianzas estratégicas en un informe técnico elaborado por la Administración de los Establecimientos de Hospedaje junto a las tarifas deberá analizar los siguientes ítems:

- a) Características de las habitaciones
- b) Categorización hotelera
- c) Servicios incluidos
- d) Segmentos de mercado
- e) Precios vigentes en el mercado

Sobre la base del informe, la MAE, emitirá la Resolución Administrativa de aprobación, conforme a lo dispuesto por el Reglamento General para Uso, Conservación, Salvaguarda, Registro y Control, de Edificaciones, instalaciones y Terrenos de la MUSERPOL.

CAPÍTULO II PLANES DE HOSPEDAJE

ARTÍCULO 61°. (PLANES DE HOSPEDAJE)

Los Establecimientos de Hospedaje de la MUSERPOL cuentan con diferentes planes de hospedaje con distintos tipos de ofertas y diferencias de precios de los costos originales. Se ofertará los siguientes planes, tomando en cuenta nuestro segmento de mercado.





A continuación, mostraremos los planes de oferta en los Establecimientos de Hospedaje de la MUSERPOL.

1. **Plan Grupal.** - Se denomina así a las personas que ingresen al Establecimiento de hospedaje a partir de 10 personas para arriba, el 11vo. cliente se libera, esto quiere decir que el 11vo. cliente no paga su estadía.
2. **Plan Luna de Miel.** - Se denomina así al paquete ofrecido a parejas que ingresen con motivo de celebración de su luna de miel o aniversario de boda, este plan se aplicará en las habitaciones matrimoniales o suites, incluirá en la habitación una canasta de frutas, decoración floral, una botella de Sidra o champaña, bocadillo dulce y desayuno en la habitación.
3. **Plan Cliente Único.** - Este plan está dirigido a los clientes asiduos a los Establecimientos de Hospedaje de la MUSERPOL (20 noches anteriores como mínimo), obteniendo un descuento del 20 % por noche en la habitación que así lo requiera, debiendo adjuntar el historial de los registros pasados.
4. **Plan Larga Estadía:** Se realizará un descuento a personas que se hospeden en los Establecimientos de Hospedaje de la MUSERPOL más de 29 días continuos, el porcentaje de descuento será del 20 % en el total de su estadía. Se presentará este descuento cuando el cliente informe la cantidad de noches a pernoctar, si es menor a 29 días no se podrá realizar dicho descuento, el pago por el Plan Larga estadía se debe realizar por anticipado.
5. **Plan Larga Estadía Policial:** Se realizará un descuento a funcionarios policiales que se hospeden más de 29 días continuos, el porcentaje de descuento será del 50 % en el total de su estadía. Se presentará este descuento cuando el cliente informe la cantidad de noches a pernoctar, si es menor a 29 días no se podrá realizar dicho descuento, el pago por el Plan Larga estadía policial se debe realizar por anticipado.
6. En situaciones excepcionales y/o temporadas los Establecimiento de hospedaje podrán plantear planes promocionales que serán aprobados mediante Resolución administrativa, previo informe técnico.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA, I. Se procederá a la aplicación del presente Reglamento a inmuebles en cuanto los mismos sean reactivados de manera integral

II. Para clientes asiduos desde la gestión 2018 que ya cuenten con descuentos adquiridos, se dará continuidad a las políticas antes aprobadas para mantener la confianza de los clientes.

DISPOSICIÓN ABROGATORIA, Se abroga el REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO DEL HOSTAL PARIS, aprobado con Resolución de Directorio N°25/2018 del 28 de agosto del 2018 o cualquier disposición anterior al presente Reglamento de Establecimientos de Hospedaje y Recreativos de la MUSERPOL.





DEFINICIÓN DE ÁREAS DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y RECREATIVOS DE LA MUSERPOL:

Áreas internas: Es la denominación que se dan a las áreas comunes dentro de los Establecimientos de Hospedaje de la MUSERPOL como pasillos o salas fuera de las habitaciones.

Áreas externas: Es la denominación que se dan a las áreas comunes afuera de los Establecimientos de Hospedaje de la MUSERPOL como aceras, patios, jardines.

Habitaciones: se denominan así a los ambientes donde permanecen y/o pernoctan los clientes, las cuales deben estar equipadas para cubrir las necesidades básicas. En ella debe existir una o más camas de acuerdo al tipo de habitación: Simple, doble, triple, etc. con mobiliario de acuerdo al número de personas que cobije y de acuerdo a su categorización.

Área de Recepción: Se refiere al lugar donde se reciben, registran y despiden a los clientes.

Área de Lencería: Se denomina así al lugar donde se almacena, plancha y guarda la ropa de cama y la ropa de baño que se utiliza para equipar las habitaciones como también la mantelería de los Establecimientos de Hospedaje de la MUSERPOL.

Área de Lavandería: Se denomina así al lugar donde se realiza el lavado de la ropa de cama y la ropa de baño de las salidas sucias de habitaciones desocupadas, como también la mantelería de los Establecimientos de Hospedaje de la MUSERPOL.

Depósitos: Se refiere a los lugares donde se almacenan y guardan insumos diferentes, tales como insumos de limpieza, material de escritorio, muebles y enseres.

Espacios Cowork: Son espacios de trabajo compartido, es decir áreas de trabajo comunes en entornos interconectados, donde todos los ocupantes pueden interactuar entre sí como si se encontraran dentro de una misma entidad y realizar sus propios proyectos de forma independiente.

Áreas recreacionales: son espacios destinados a la recreación y al ocio por parte de los clientes, siendo estos, por ejemplo, piscinas, canchas, parrilleros y otros.





GLOSARIO DE TÉRMINOS

Establecimientos de Hospedaje: Son aquellos establecimientos que prestan un servicio para alojarse en forma temporal, y que funcionan en una edificación construida o acondicionada para tal fin, cuyas instalaciones reúnan las condiciones mínimas requeridas para el cliente, conformando su infraestructura un todo unitario.

Establecimientos Recreativos: Son aquellos establecimientos como Clubes y Complejos Vacacionales que prestan un servicio en diferentes categorías, pueden ser recreacionales, eventos, cowork, etc., brindados de manera temporal, y que funcionan en una edificación construida o acondicionada para tal fin, cuyas instalaciones reúnan las condiciones mínimas requeridas para el cliente, conformando su infraestructura un todo unitario.

Servicios complementarios: Son aquellos servicios que prestan los establecimientos de hospedaje distintos al alquiler de la habitación.

Cliente: Es aquella persona que pernocta en una habitación o en servicio complementario de manera temporal, haciendo uso de los servicios de un establecimiento, previo registro en el establecimiento.

Tarjeta de registro: Mecanismo donde el establecimiento de hospedaje registra a sus clientes al momento de su ingreso al establecimiento, incluyendo niños y adolescentes que los acompañen.

Check In: Proceso mediante el cual el cliente asienta su llegada o ingreso a un establecimiento.

Check out: Proceso mediante el cual el cliente a la conclusión de su estadía en recepción del establecimiento, procede a la cancelación de todas las cuentas pendientes y hace entrega de las llaves de la habitación.





ANEXOS

ANEXO 1

FORM. SHSR-1 FORMULARIO DE RESERVAS

FORMULARIO DE RESERVAS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS

FORM SHSR-1

[illegible]



ANEXO 2

FORM. SHSR-2 TARJETA DE REGISTRO
FORM. SHSR-2a TARJETA DE REGISTRO-HOSTAL PARIS

		HOSTAL PARIS	FORM. SHSR-2a
TARJETA DE REGISTRO DEL CLIENTE			N°Hab.
DATOS HUESPED			
APELLIDO/ LAST NAME		CI/PASSPORTE/DNI	
NOMBRE/ NAME			
DIRECCION/ ADDRES		FECHA DE NACIMIENTO	
CORREO ELECTRONICO/E-MAIL			
TELEFONO/PHONE		NIT (Para Factura)	
RAZON SOCIAL (Para Factura)			
DATOS EMPRESA			
NOMBRE DE LA EMPRESA/ COMPANY NA			
TELEFONO/PHONE			
Check in: 13:00 Check out: 12:00 NOTA: Al firmar acepta las condiciones del establecimiento FIRMA/SIGNATURE BIENVENIDO/WELCOME			

HOSTAL PARIS											N°Hab.
RECEP. IN NOMBRE	FECHA DE IN	HORA	N° PAX	TARIFA Bs.	TIPO DE TARIFA	N° NOCHES	N° FACTURA	Bs. FACTURADO	FECHA OUT	HORA	RECEP. OUT NOMBRE
OBSERVACIONES											
COPIA DOCUMENTO											





FORM. SHSR-2 TARJETA DE REGISTRO
FORM. SHSR-2b TARJETA DE REGISTRO- GRAN HOTEL PARIS

	GRAN HOTEL PARIS	FORM. SHSR-2b
TARJETA DE REGISTRO DEL CLIENTE		N°Hab.
DATOS HUESPED		
APELLIDO/ LAST NAME		CI/ PASSPORTE/ DNI
NOMBRE/ NAME		
DIRECCION/ ADDRES		FECHA DE NACIMIENTO
CORREO ELECTRONICO/ E-MAIL		
TELEFONO/ PHONE		NIT (Para Factura)
RAZON SOCIAL (Para Factura)		
DATOS EMPRESA		
NOMBRE DE LA EMPRESA/ COMPANY NA		
TELEFONO/ PHONE		
Check in: 13:00 Check out: 12:00 NOTA: Al firmar acepta las condiciones del establecimiento		
		FIRMA/ SIGNATURE
BIENVENIDO/ WELCOME		

GRAN HOTEL PARIS										N°Hab.
RECEP. IN NOMBRE	FECHA DE IN	HORA	N° PAX	TIPO DE TARIFA	N° NOCHES	N° FACTURA	Bs. FACTURADO	FECHA OUT	HORA	RECEP. OUT NOMBRE
OBSERVACIONES										
COPIA DOCUMENTO										





FORM. SHSR-2 TARJETA DE REGISTRO
FORM. SHSR-2C TARJETA DE REGISTRO-COMPLEJO VACACIONAL LOS OLIVOS EN ESQUILAN

		FORM. SHSR-2c	
		N°	
COMPLEJO VACACIONAL "ESQUILAN"			
TARJETA DE REGISTRO DEL CLIENTE			
DATOS PERSONALES			
NOMBRES:		FECHA:	
APELLIDOS:		EDAD:	
C.I.			
DATOS COMPLEMENTARIOS			
TIPO:		CANTIDAD DE PERSONAS:	
HORA DE INGRESO:		HORA DE SALIDA:	
MONTO A COBRAR:		N° FACTURA:	
OTROS CONSUMOS:			
..... Firma Cliente		 Firma Responsable	





ANEXO 3
FORM. SHSR-3 FORMULARIO REGISTRO DE VALORES
FORM. SHSR-3a FORMULARIO REGISTRO DE VALORES-HOSTAL PARIS

HOSTAL PARIS				FORM. SHSR-3a	
FORMULARIO DE REGISTRO DE VALORES				N°Hab.	
APELLIDO Y NOMBRE/ NAME & NAME		LAST	CI/ PASSPORTE/ DNI		
ENTREGA Y APERTURA EN CUSTODIA					
FECHA	CANT.	DETALLE DE VALORES	CHECK IN	CHECK OUT	
ENTREGADO (HUESPED)			RECIBIDO (RECEPCIONISTA)		
DEVOLUCION Y CIERRE DE CUSTODIA					
ENTREGADO (RECEPCIONISTA)			RECIBIDO (HUESPED)		

FORM. SHSR-3b FORMULARIO REGISTRO DE VALORES-GRAN HOTEL PARIS

GRAN HOTEL PARIS				FORM. SHSR-3b	
FORMULARIO DE REGISTRO DE VALORES				N°Hab.	
APELLIDO Y NOMBRE/ NAME & NAME		LAST	CI/ PASSPORTE/ DNI		
ENTREGA Y APERTURA EN CUSTODIA					
FECHA	CANT.	DETALLE DE VALORES	CHECK IN	CHECK OUT	
ENTREGADO (HUESPED)			RECIBIDO (RECEPCIONISTA)		
DEVOLUCION Y CIERRE DE CUSTODIA					
ENTREGADO (RECEPCIONISTA)			RECIBIDO (HUESPED)		



REPORTE DE HABITACIONES RECEPCION/ PAX
(Al finalizar cada turno de recepción)

FORM. SHSR-4a

La Paz - Bolivia



RECEPCIONISTA:

FECHA/HORA (Salida):

TURN0:

ESTABLECIMIENTO:

[illegible]

INGRESOS

[illegible]

FIRMA

(Al finalizar cada turno de recepción)

FECHA/HORA (Salida):

TURN O:

ESTABLECIMIENTO:

[illegible]

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

INGRESOS

[illegible]



ORM. SHSR-4c REPORTE DE ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS DE RECEPCION



REPORTE DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS - RECEPCION/ PAX

(Al finalizar cada turno de recepción)

RECEPCIONISTA:

FECHA:

ESTABLECIMIENTO:

INGRESOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

[illegible]

FIRMA





ANEXO 5

FORM. SHSR-5 REPORTE DE INGRESOS ECONOMICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE
HOSPEDAJE Y RECREATIVOS

FORM. SHSR-5a REPORTE DE INGRESOS ECONOMICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE
HOSPEDAJE Y RECREATIVOS-HOSTAL PARIS

REPORTE DE INGRESOS ECONOMICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS

HOSTAL PARIS

INGRESOS ECONOMICOS POR CONCEPTO DE HOSPEDAJE

FECHA: DEL AL DE

FORM. SHSR-5a

[illegible]

INGRESOS ECONOMICOS POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

FECHA: DEL AL DE

N°	FECHA	N°		SERVICIO	USUARIO	TARIFA	N° DE	OBSERVACIONES	MONTO
		FACT.	HAB.			SERVICIO	COMPROBANTE DE DEPOSITO		TOTAL Bs.
SUBTOTAL									(
TOTAL									0,00

FIRMA Y SELLO



42



ANEXO 6
FORM. SHSR-6 REPORTE HABITACIONES DE CAMARERAS
FORM. SHSR-6a REPORTE HABITACIONES DE CAMARERAS-HOSTAL PARIS



REPORTE DE HABITACIONES-CAMARERAS
HOSTAL PARIS

FORM. SHSR-6a

FECHA: TURNO:
NOMBRE CAMARERA:

HAB	PAX	ESTADO	REVISION				OBS.
			TV	AMBIENTES	TOALLAS	FOCOS	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

HAB	PAX	ESTADO	REVISION				OBS.
			TV	AMBIENTES	TOALLAS	FOCOS	
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

VL: VACIA LIMPIA SS: Salida Sucia OC: Ocupada FS: Fuera de Servicio IN: Ingreso

FIRMA CAMARERA	
----------------	--

REPORTE DE LAVADO

FECHA: TURNO:
NOMBRE CAMARERA:

No.	DESCRIPCION	CANTIDAD	OBSERVACIONES
1	Sábanas		
2	Fundas		
3	Frazadas		
4	Edredones		
5	Toallas		
6	Alfombras de Piso de Baño		
7	Alfombras exteriores		
8	Cortinas		
9	Manteles		
10	Prenda Huésped		

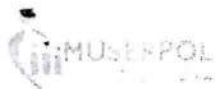
FIRMA CAMARERA	
----------------	--





FORM. SHSR-6 REPORTE HABITACIONES DE CAMARERAS
FORM. SHSR-6b REPORTE HABITACIONES DE CAMARERAS- GRAN HOTEL PARIS

FORM. SHSR-6b



**REPORTE DE HABITACIONES-CAMARERAS
GRAN HOTEL PARIS**

FECHA: TURNO:

NOMBRE CAMARERA:

HAB	PAX	ESTADO	REVISION				OBS.
			TV	AMBIENTES	TOALLAS	FOCOS	
201							
202							
203							
204							
205							
206							
207							
208							

HAB	PAX	ESTADO	REVISION				OBS.
			TV	AMBIENTES	TOALLAS	FOCOS	
209							
210							
211							
212							
214							
215							
216							
217							

VL: VACIA LIMPIA SS: Salida Sucia OC: Ocupada FS: Fuera de Servicio IN: Ingreso

FIRMA CAMARERA

REPORTE DE LAVADO

FECHA: TURNO:

NOMBRE CAMARERA:

No.	DESCRIPCION	CANTIDAD	OBSERVACIONES
1	Sabanas		
2	Fundas		
3	Frazadas		
4	Edredones		
5	Toallas		
6	Alfombras de Piso de Baño		
7	Alfombras exteriores		
8	Cortinas		
9	Manteles		
10	Prenda Huésped		

FIRMA CAMARERA



ANEXO 7

**CONTRATO DE ADHESION POR SERVICIOS EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y
RECREATIVOS DE LA MUSERPOL
GRAN HOTEL PARIS/HOSTAL PARIS/ CLUB VACACIONAL LOS OLIVOS**

FORM. SHSR- 7

PRIMERA. - (LAS PARTES), Conste por el presente contrato El Establecimiento de hospedaje HOTEL PARIS/HOSTAL PARIS/CLUB VACACIONAL ESQUILAN, quien a efectos del presente contrato se denominará "EL ESTABLECIMIENTO", prestará el servicio de hospedaje al Sr.(a)..... quien en adelante para efectos del presente contrato se denominara "HUESPED", cuya identificación y datos generales se encuentran inscritos en la tarjeta de registro del Cliente y sistema de registro, a cambio de la tarifa acordada previamente, por el número de días indicados. Las habitaciones rentadas al HUÉSPED se componen de cama (s), baño privado o baño compartido y se encuentran debidamente amobladas y con las condiciones de higiene acordes a las normas de salubridad vigentes.

SEGUNDA: (EL ESTABLECIMIENTO) Se obliga a realizar diariamente la limpieza e higiene de todas las habitaciones ocupadas, así como proporcionar los servicios pactados con el HUESPED.

TERCERA. - (COBROS ADICIONALES) El HUESPED se obliga a pagar todos los cargos por los servicios adicionales que se generen durante su estadía.

CUARTA. - (OBJETOS EN CUSTODIA) De conformidad con el Reglamento de Hospedaje Turístico en vigencia, los HUESPEDES podrán entregar bajo recibo, al ESTABLECIMIENTO dinero y objetos de valor para su custodia. Para tal efecto, la entrega deberá hacerse ante el funcionario de turno.

QUINTA. - (OBJETOS NO DECLARADOS EN CUSTODIA) Los objetos de valor como joyas, cámaras, dinero, computadoras, celulares, equipos o utensilios que permanezcan en la habitación o áreas de servicios diferentes a las que el ESTABLECIMIENTO dispone para su depósito, estarán bajo responsabilidad del HUESPED ya que en este caso el ESTABLECIMIENTO no asume responsabilidad alguna, en caso de pérdida y deterioro.

SEXTA. - (OBLIGACIONES)

DEL ESTABLECIMIENTO

1. Atender, recibir, las sugerencias, quejas o reclamos presentados por el huésped.
2. Las demás obligaciones establecidas por el Reglamento de Hospedaje Turístico en vigencia.

DEL HUESPED

1. Identificarse para registrarse en el ESTABLECIMIENTO con documento de identidad en caso de ser boliviano o su pasaporte o documento aplicable tratándose de extranjeros.
2. Para menores de edad, deberá presentarse los documentos que establece el Reglamento de Hospedaje en vigencia.
3. Pagar el valor de hospedaje pactado. Y el valor de todos los consumos y cargos que haya hecho a su cuenta.



4. Utilizar los muebles, enseres, equipos e instalaciones en general tanto de la habitación como del ESTABLECIMIENTO, de manera adecuada caso contrario responderá por cualquier daño o pérdida de los elementos y bienes.
5. Respetar los horarios de ingreso y salida estipulados por el ESTABLECIMIENTO.

SEPTIMA. - (VIGENCIA DEL CONTRATO SERVICIO DE HOSPEDAJE) El contrato de hospedaje terminara en los siguientes eventos: 1.- Por vencimiento del plazo pactado. 2.- Por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a cargo de las partes y puntualmente por el incumplimiento de pago de los demás servicios complementarios que el HUESPED hubiera cargado a la habitación. El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje Turístico en vigencia. La terminación del contrato no exonera ni libera al HUESPED del pago de los saldos pendientes.

OCTAVA. - (FORMAS DE PAGO) EL HUESPED) podrá hacer pago por los servicios a través de medios, lugares o puntos autorizados por el ESTABLECIMIENTO.

NOVENA. - (CONFORMIDAD DE PARTES) De conformidad con la Ley 453, el contrato de hospedaje que se suscribe es aprobado mediante la tarjeta, libro o sistema de registro del ESTABLECIMIENTO y que es aceptada por la firma del HUESPED.

La Paz, de de





4. Utilizar los muebles, enseres, equipos e instalaciones en general tanto de la habitación como del ESTABLECIMIENTO, de manera adecuada caso contrario responderá por cualquier daño o perdida de los elementos y bienes.
5. Respetar los horarios de ingreso y salida estipulados por el ESTABLECIMIENTO.

SEPTIMA. - (VIGENCIA DEL CONTRATO SERVICIO DE HOSPEDAJE) El contrato de hospedaje terminara en los siguientes eventos: 1.- Por vencimiento del plazo pactado. 2.- Por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a cargo de las partes y puntualmente por el incumplimiento de pago de los demás servicios complementarios que el HUESPED hubiera cargado a la habitación. El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje Turístico en vigencia. La terminación del contrato no exonera ni libera al HUESPED del pago de los saldos pendientes.

OCTAVA. - (FORMAS DE PAGO) EL HUESPED) podrá hacer pago por los servicios a través de medios, lugares o puntos autorizados por el ESTABLECIMIENTO.

NOVENA. - (CONFORMIDAD DE PARTES) De conformidad con la Ley 453, el contrato de hospedaje que se suscribe es aprobado mediante la tarjeta, libro o sistema de registro del ESTABLECIMIENTO y que es aceptada por la firma del HUESPED.

La Paz, de de



FECHA DE INGRESO: 10 de septiembre de 2021

FOJAS: 262

HOJA DE RUTA

Nro...156.../2021

REMITENTE: Dirección General Ejecutiva

CITE: MUSERPOL / Desp. Dir. Gral. Ejec. N° 607/2021

REF: Remisión de informes técnicos y legal sobre Proyecto de Reglamento Interno de Hospedaje

DIRIGIDO A: Asesoría Financiera

PROVEÍDO: Para atención.

Ivonne Patricia Torrez Ramirez
SECRETARIA DE DIRECTORIO
"MUSERPOL"

FECHA DE REMISIÓN: 10/09/2021.

DIRIGIDO A: Dirección General Ejecutiva

PROVEÍDO: Remisión de nota N° 291/2021

Ivonne Patricia Torrez Ramirez
SECRETARIA DE DIRECTORIO
"MUSERPOL"

FECHA DE REMISIÓN: 15/09/2021

DIRIGIDO A: Honorable Directiva

PROVEÍDO: Remite el Informe Directorio Muserpol PEJ/MTI/No 45/2021 referente al Relevamiento del Nuevo Reglamento Interno, de Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL, propuesto por la Dirección de Estrategias, Políticas e Inversiones de la MUSERPOL

FECHA DE REMISIÓN: 22/09/2021

att.

[Firma]
Asesoría Financiera
"MUSERPOL"

MUSERPOL
MUTUAL DE SERVICIOS AL POLICIA
RECIBIDO
6 SEP 2021
SECRETARIA GENERAL EJEC.
RECIBIDO POR...

MUSERPOL
MUTUAL DE SERVICIOS AL POLICIA
SECRETARIA DE DIRECTORIO
RECIBIDO
23 SEP 2021
HORA: ...
RECIBIDO POR...

CITE: MUSERPOL/HONORABLEDIRECTORIO/Nº 315/2021

La Paz, 06 de Octubre de 2021

Señor:
Cnl. DESP. Edgar José Cortez Alborno
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO "MUSERPOL"
Presente.-



**REF.: REMISIÓN DE RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO Nº 78/2021
DE FECHA 06 DE OCTUBRE DE 2021.**

Señor Coronel:

En atención a nota Cite: MUSERPOL/Despacho DIR.GRALEJEC. Nº 0607/2021 de fecha 10 de septiembre de 2021, se remite a su Autoridad para los fines consiguientes, un ejemplar original y tres fotocopias legalizadas de la Resolución de Directorio Nº 78/2021 de fecha 06 de octubre de 2021, concerniente a la "Aprobación del Reglamento de Establecimientos de Hospedaje y Recreación de la MUSERPOL" y dos ejemplares del respectivo reglamento.

Con este motivo, saludo al señor Coronel con las atenciones más distinguidas.



CITE: MUSERPOL/HONORABLEDIRECTORIO/Nº 314/2021

La Paz, 06 de Octubre de 2021

Señora:

Abog. Fiorella Álvarez Peralta

ASESOR JURÍDICO DEL HONORABLE DIRECTORIO "MUSERPOL"

Presente.-

Fiorella Álvarez Peralta
ASESOR JURÍDICO DE DIRECTORIO
"MUSERPOL"
Recibido

REF.: INSTRUYE PROYECCIÓN DE RESOLUCIÓN.

Señora Asesora:

En atención a Hoja de Trámite Nº 176/2021 de fecha 10 de septiembre de 2021 generada mediante nota Cite: MUSERPOL/DESP.DIR.GRAL.EJEC. Nº 0607/2021 de fecha 10 de septiembre de 2021 y considerando Informe Cite: DIRECTORIO/MUSERPOL/AF/MITR/Nº 45/2021 de fecha 22 de septiembre de 2021, elaborado por la Lic. María Isabel Ticona Rodríguez, Asesor Financiero de este Directorio, de acuerdo a Sesión Ordinaria de la fecha se instruye a su persona la proyección de Resolución de Directorio respecto a la "Aprobación del Reglamento de Establecimientos de Hospedaje y Recreación de la MUSERPOL".

Con este motivo, saludamos a Usted atentamente.



Ten. DE M. Miguel Ángel Zambrana Aguilar
REPRESENTANTE DEL COMANDO
GENERAL DE LA POLICÍA BOLIVIANA
- VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO
"MUSERPOL"

Sof. Iva (SP) Benjamin Miranda Pardo
REPRESENTANTE DE SUBOFICIALES,
CLASES, POLICÍAS Y ADMINISTRATIVOS
DEL SERVICIO PASIVO
"MUSERPOL"

Sof. Lic. David Walter Targui Chiquimia
REPRESENTANTE DE SUBOFICIALES, SARGENTOS,
CABOS, POLICÍAS Y ADMINISTRATIVOS
DEL SERVICIO PASIVO - VOCAL DIRECTORIO
"MUSERPOL"

Sof. M. Alm. Ricardo Jaldin Ramirez
REPRESENTANTE DE SUBOFICIALES,
CLASES, POLICÍAS Y ADMINISTRATIVOS
DEL SERVICIO PASIVO
"MUSERPOL"

23 SEP 2021

INFORME**DIRECTORIO/MUSERPOL/AF/MITR/No.45/2021****RECIBIDO**

HORA:

A:

RECIBIDO POR:

HONORABLE DIRECTORIO - MUSERPOL**VIA:****Cnl. DESP. (SP) Ángel Alfonso Saavedra Rodríguez**
PRESIDENTE DEL HONORABLE DIRECTORIO-MUSERPOL**DE:****Lic. Maria Isabel Ticona Rodriguez****ASESOR FINANCIERO****HONORABLE DIRECTORIO- MUSERPOL****REF:****RELEVAMIENTO DEL NUEVO REGLAMENTO INTERNO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS DE LA MUSERPOL PROPUESTO POR LA DIRECCIÓN DE ESTRATEGIAS SOCIALES E INVERSIONES DE LA MUTUAL DE SERVICIOS AL POLICIA****FECHA:****La Paz, 22 de Septiembre de 2021****1. ANTECEDENTES**

En atención a nota CITE: MUSERPOL/Despacho DIR.GRAL.EJEC. Nro. 0607/2021 de fecha 10 de septiembre de 2021, INFORME DAA/JF/036/2021 de fecha 08 de septiembre de 2021, INFORME LEGAL MUSERPOL/DAJAYDI/UIAI-125/JCCC/N°304/2021 de fecha 17 de agosto de 2021 e INFORME MUSERPOL/DESI/UISBP/HP-ADM/183/2021 de fecha 26 de julio de 2021 referente al Reglamento Interno de Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL.

2. DESARROLLO

De acuerdo al INFORME LEGAL MUSERPOL/DAJAYDI/UIAI-125/JCCC/N°304/2021 de fecha 17 de agosto de 2021 y el Reglamento Especifico de Establecimiento de Hospedaje Turístico Aprobado por Resolución Ministerial N°339/2018 DE 27 de septiembre de 2018 menciona: "Dispone en su artículo 4 que el mismo es de aplicación y cumplimiento obligatorio para toda persona natural o jurídica que presta servicios de Hospedaje Turístico en todas las categorías y clasificación dentro del Estado Plurinacional de Bolivia. Asimismo, el Art. 33 del citado reglamento señala que: "Los Establecimientos de Hospedaje Turísticos podrán contar con reglamentos internos que reflejen sus políticas particulares y específicas en relación con los huéspedes y podrán consignar a aquellos aspectos que no tuvieran referidas en el presente reglamento y podrá darlos a conocer a estos en forma individual o general mediante circulares o cartillas instaladas en lugares visibles del establecimiento. Estos reglamentos internos o normas particulares no podrán bajo ninguna circunstancia contener aspectos contrarios a las disposiciones legales, la normativa turística y las disposiciones del presente reglamento".

Necesidad de Un Nuevo Reglamento

La Mutual de Servicios al Policía cuenta actualmente con un Reglamento Interno de Funcionamiento del Hostal París" que fue aprobado con la Resolución de Directorio N°25/2018 de fecha 28 de agosto de 2018 que solo regula las actividades del Hostal Paris y no así a los demás establecimientos de hospedaje y establecimiento recreacionales que cuenta la Mutual de Servicios al Policía a Nivel Nacional, es en tal sentido que vieron la necesidad de elaborar un nuevo reglamento que unifique estos dos servicios, para su aplicación en forma integral.

Objetivo del Reglamento

De acuerdo al "Reglamento Interno de Establecidos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL" en su "Artículo 1° (Objetivo) El presente Reglamento tiene por objetivo establecer las normas y procedimientos que regulan el funcionamiento de los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL, para

lograr un mejor servicio a los clientes y posibilitando la generación de ingresos económicos a favor de la Mutual de Servicios al Policía-MUSERPOL".

Revisión del Reglamento

Del relevamiento realizada a la propuesta del nuevo "Reglamento Interno de Establecidos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL" a ser administrados son:

Alcance

Para la administración de los establecimientos que brinda el servicio de hospedaje y los establecimientos que brindan el servicio recreacional se identificaron a:

- a) Las Instalaciones del Hostal París, que se encuentra ubicado en la Plaza Isabel la Católica N° 2508 de la ciudad de La Paz.
- b) Las Instalaciones del Gran Hotel París, que se encuentra ubicado en la Plaza Murillo, calle Ballivian, esquina Bolívar con N°1179-1181
- c) Las instalaciones del Departamento 303 Piso 3 del edificio Concordia, ubicado en la ciudad de La Paz, Av. 6 de agosto así esq. Campos N°2730
- d) Las Instalaciones del Complejo Vacacional Los Olivos en Esquilan se encuentran ubicadas en el departamento de Cochabamba en el Kilómetro 11, camino a Quillacollo.
- e) Las Instalaciones del Complejo Vacacional Los Olivos Yotala se encuentran ubicadas en el departamento de Chuquisaca Localidad Yotala Calle Sucre N° 1.

Personal a Ser Requerido

De acuerdo al reglamento propuesto el personal a ser contratado será bajo la modalidad de contrato eventual y consultoría en línea para cumplir las funciones de Profesional Administrativo, Asistente de Recepción Diurno y Nocturno, Asistente de Recepción Turnante, Asistente Camarera y Asistente Múltiple, para la contratación de estos cargos se realizara en coordinación con la Unidad de Recursos Humanos, la Dirección de Estrategias Sociales e Inversiones y la Administración de los establecimientos de hospedaje y establecimientos recreacionales de la MUSERPOL de acuerdo al Artículo 9° (Reclutamiento y Selección de Personal) y el Artículo 10° (De los Funcionarios).

Horario de Trabajo de Personal

Por la naturaleza del servicio que brinda estos establecimientos que son de 365 años y 24 horas del día, requieren que el personal realice la rotación entre turnos diurnos o nocturnos que constará de 8 horas diarias y de horas extraordinarias el cual será coordinado con la Unidad de Recursos Humanos.

Obligaciones y Derechos de los Funcionarios

Las obligaciones y derechos de los funcionarios contratados para brindar el servicio en el establecimiento de hospedaje y el establecimiento recreacional están enmarcadas en el Reglamento Interno de Personal de la MUSERPOL y descritos en los Artículos 16° (OBLIGACIONES), Artículo 17 °(DERECHOS) y Artículo 18° (PROHIBICIONES) del reglamento propuesto.

Medidas de Seguridad Ocupacional e Higiene

Como son establecimiento que brindan el servicio de hospedaje a terceras personas y a fin de precautelar la seguridad laboral de los funcionarios, deberán establecerse las medidas de seguridad e higiene conforme las normativas legales de higiene y seguridad, salud, accidentes laborales, contar con los insumos de medicamentos esenciales para brindar los primeros auxilios, cumplir con los protocolos de bioseguridad y que el bien inmueble cuente con salidas de escape en caso de algún siniestro y/o desastre y que encuentra descrito en el Artículo 19°.(MEDIDAS DE SEGURIDAD E HIGIENE).

Derechos de los Establecimientos

Se refiere a que estos ambientes deben ser cuidados por el personal, cliente y/o huésped tanto al ingreso y salida de estos ambientes, percibir la remuneración por el uso de los mismos y solo pueden acceder a los ambientes aquellos que se encuentren debidamente registrados, a los horarios establecidos, de acuerdo al Artículo 20° (DERECHO DE LOS ESTABLECIMIENTOS), artículo 46° (HORARIOS MÍNIMOS DE INGRESO Y SALIDA DE SERVICIOS DE HOSPEDAJE) y Artículo 47° (HORARIOS MÍNIMOS DE INGRESO Y SALIDA DE SERVICIO DE RECREATIVOS)

Obligaciones de los Establecimientos

La obligación del establecimiento es del brindar información sobre los servicios que ofrecen, brindar seguridad a los clientes, no permitir a personas que no se hallan registradas, cumplir con las obligaciones dispuestas en la Ley N° 292 General de Turismo "Bolivia te Espera" y el Reglamento específico de Establecimiento de Hospedaje Turística, pago por la estadía, al mantenimiento preventivo y correctivo de los ambientes, de acuerdo al Artículo 22° (OBLIGACIONES DE LOS ESTABLECIMIENTOS), Artículo 45° (DEL PAGO POR ESTADIAS PROLONGADAS) y Artículo 25° (MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES), el establecimiento tiene la obligación de la revisión de documentación de los clientes (huéspedes), proceder al cobro, comunicación de salida a camarera, verificación de declaración de valores y verificar la devolución de llaves que se menciona en el Artículo 41° (PROCEDIMIENTO REGISTRO DE SALIDA HOSPEDAJE –CHECK OUT), Artículo 42° (PROCEDIMIENTO REGISTRO DE SALIDA ESTABLECIMIENTO RECREATIVOS CHECK-OUT), recibir el pago por el servicio prestado Artículo 43° (DEL PAGO), Artículo 44° (FORMAS DE PAGO), Artículo 45° (DEL PAGO POR ESTADIA PROLONGADAS).

Derecho de los Clientes

Los derechos de los clientes es tener acceso a los servicios que ofrecen los establecimientos, en formular los reclamos que consideren necesarios ante una mala o buena atención, contar con seguridad, a la privacidad, al resguardo de sus objetos personales, custodia de los objetos de valor de acuerdo al Artículo 22° (DERECHO DE LOS CLIENTES), Artículo 35° (FICHAS DE QUEJA Y SUGERENCIAS), Artículo 36° (ACCESO A LAS INSTALACIONES) y Artículo 58°(DE LOS OBJETOS OLVIDADOS).

Obligación de los Clientes

La obligación del cliente es de estar debidamente registrado en los Formularios de Reserva, Tarjeta de Registro, Registro de Valores, cumplir con los horarios establecidos, emplear la habitación y/o mobiliario para su uso al que está destinado y devolver en las mismas condiciones de acuerdo al Artículo 23° (OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES), Artículo 27° (DE LAS RESERVAS DE HABITACIÓN), Artículo 28° (DE LAS RESERVAS DE ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS) a brindar información para el registro en los formularios mencionados según Artículo 30° (FORMULARIO DE LAS RESERVAS HOSPEDAJE), Artículo 31 (FORMULARIO DE RESERVAS ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS), a comunicar sobre la postergación y/o cancelación de las reservas en los establecimientos de hospedaje y recreativos que se encuentran enmarcados en los Artículo 33° (POSTERGACIÓN Y CANCELACIÓN DE LAS RESERVAS SERVICIO DE HOSPEDAJE), Artículos 34°(POSTERGACIÓN Y CANCELACIÓN DE LAS RESERVAS SERVICIOS DE HOSPEDAJE), para el registro en el área de recepción para los ingresos a los establecimientos según el Artículo 37°(ADMINISTRACIÓN DEL CLIENTE), el cliente debe realizar el registro en la Tarjetas de Registro a la presentación de sus documentos de identificación según el Artículo 38°(PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE INGRESO HOSPEDAJE –CHECK IN), Artículo 39° (PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE INGRESO ESTABLECIMIENTO RECREATIVOS CHECK IN)

ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS ECONOMICOS

Por el servicio brindado en los dos (2) establecimiento serán depositados en una cuenta fiscal según el Artículo 47° (DEPÓSITO DE EFECTIVO RECAUDADO), Artículo 50°(DEL REPORTE DE INGRESOS GENERADOS EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS DE LA MUSERPOL), para el manejo de caja chica será administrado conforme el Reglamento de Fondo Fijo de Caja Chica según el Artículo 51° (ADMINISTRACIÓN DE CAJA CHICA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS DE LA MUSERPOL).

CITE: MUSERPOL/HONORABLEDIRECTORIO/Nº 291/2021

La Paz, 15 de Septiembre de 2021

Señor:

Cnl. DESP. Edgar José Cortez Albornoz
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO "MUSERPOL"
Presente.-



REF.: CONVOCATORIA A SESIÓN DE DIRECTORIO.

Señor Coronel:

Cursa en este Despacho nota Cite: MUSERPOL/Despacho DIR.GRAL.EJEC. /Nº 607/2021 de fecha 10 de septiembre de 2021, referente al envío de informes técnico y legal sobre el Proyecto de Reglamento Interno de Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL.

Al respecto, se convoca a ese Órgano Ejecutivo y su nivel operativo a la Sesión de Directorio de fecha 22 de septiembre de 2021 a Hrs. 09:30 a.m., debiendo preparar para tal efecto exposición concerniente al caso y presentar once ejemplares impresos de dicha presentación.

Con este motivo, saludo al señor Coronel con las atenciones más distinguidas.

A circular stamp from the "DIRECTORIO MUSERPOL" in La Paz - Bolivia. To the right of the stamp is a handwritten signature in blue ink. Below the signature, there is a printed name and title: "DESP. (Sr.) Angel Alonzo Saavedra Rodriguez", "REPRESENTANTE DE GENERALES, JEFS, OFICIALES Y ADMINISTRATIVOS DEL SERVICIO", and "PRESIDENTE DIRECTORIO MUSERPOL".

La Paz, 10 de septiembre de 2021
CITE: MUSERPOL/Despacho DIR.GRAL. EJEC. Nro. 0607/2021

Señor:
Cnl. DESP. (SP) Ángel Alfonzo Saavedra Rodríguez
**PRESIDENTE HONORABLE DIRECTORIO
MUSERPOL**
Presente.-



**Ref.: ENVÍO INFORMES TÉCNICO – LEGAL
PROYECTO DE REGLAMENTO INTERNO DE
ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y
ESTABLECIMIENTO RECREATIVOS DE LA
MUSERPOL**

Señor Cnl.:

Habiéndose efectuado el análisis, técnico y legal, envío para su conocimiento y fines consiguientes, la siguiente documentación relacionada al Proyecto de Reglamento Interno de Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL:

- ✓ INFORME DAA/JF/036/2021, de fecha 08 de septiembre de 2021, elaborado por la Lic. H. Thania Morales Pinaya, Jefe de la Unidad Financiera.
- ✓ INFORME LEGAL MUSERPOL/DAJAYDI/UIAI-125/JCCC/N° 304/2021, de 17 de agosto de 2021, emitido por el Abog. Jorge Carlos Cuba Castro, Profesional de Procesos Administrativos y Contratos "MUSERPOL".
- ✓ Carta Cite: MUSERPOL/DESI-JFMC/N° 0591/2021, de 27 de julio de 2021, realizada por el Lic. Jorge Francisco Machaca Calcina, Director de Estrategias Sociales e Inversiones que, remite los informes
✓ MUSERPOL/DESI/UISBP/HP-ADM/183/2021 y
✓ MUSERPOL/DESI/UISBP/HP-ADM/182/2021, elaborados por la Lic. Dayana Chávez Bitrón, Profesional Administrativo Hostal Paris.

Asimismo, se anexa los correspondientes antecedentes a este asunto.

Agradezco su gentil atención, saludo a usted con las consideraciones más distinguidas.

"SOMOS LA POLICÍA DE TODOS LOS BOLIVIANOS"

Aq:
INFORME DAA/JF/036/2021
INFORME LEGAL MUSERPOL/DAJAYDI/UIAI-125/JCCC/N° 304/2021
Carta Cite: MUSERPOL/DESI-JFMC/N° 0591/2021
Es (C)ED
EJEC/mtg
c.c. DIR.GRAL. EJEC.
c.c. Dir. Gral.



Cnl. DESP. Edgar José Cortez Alborno
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO
"MUSERPOL"

DESTINATARIO:.....

FINANCIERA

4873-262

Para su consideración		
Verificar Antecedentes		
Procesar s/normativa vigente		
Dar curso		
Adjuntar el expediente		
Analizar e informar		
Coordinar con contabilidad		
Archivar		
Para reunión		

**ANALIZAR Y PROCESAR
DE ACUERDO A NORMATIVA
LEGAL VIGENTE**

Pto. MSc. Franz Lazo Chaves
DIRECTOR DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
"MUSERPOL"

Firma y Sello

DESTINATARIO:.....

Para su consideración		
Verificar Antecedentes		
Procesar s/normativa vigente		
Dar curso		
Adjuntar al expediente		
Analizar e Informar		
Coordinar con contabilidad		
Archivar		
Para reunión		

*Se remiten análisis del
Proyecto de Reglamento*

Firma y Sello

DESTINATARIO:.....

Para su consideración		
Verificar Antecedentes		
Procesar s/normativa vigente		
Dar curso		
Adjuntar al expediente		
Analizar e Informar		
Coordinar con contabilidad		
Archivar		
Para reunión		

DIRECCION DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
MUSERPOL
09 SEP 2021
RECIBIDO

Firma y Sello

DESTINATARIO:.....

Para su consideración		
Verificar antecedentes		
Procesar s/normativa vigente		
Dar curso		
Adjuntar al expediente		
Analizar e Informar		
Coordinar con contabilidad		
Archivar		
Para reunión		

DIRECCION DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
MUSERPOL
09 SEP 2021
RECIBIDO

Firma y Sello

DESTINATARIO:.....

Para su consideración		
Verificar Antecedentes		
Procesar s/normativa vigente		
Dar curso		
Adjuntar el expediente		
Analizar e informar		
Coordinar con contabilidad		
Archivar		
Para reunión		

Firma y Sello

DESTINATARIO:.....

Para su consideración		
Verificar Antecedentes		
Procesar s/normativa vigente		
Dar curso		
Adjuntar al expediente		
Analizar e Informar		
Coordinar con contabilidad		
Archivar		
Para reunión		

Firma y Sello

La Paz, 10 de septiembre de 2021

CITE: MUSERPOL/Despacho DIR.GRAL. EJEC. Nro. 0607/2021

Señor:

Cnl. DESP. (SP) Ángel Alfonso Saavedra Rodríguez

**PRESIDENTE HONORABLE DIRECTORIO
MUSERPOL**

Presente.-



**Ref.: ENVÍO INFORMES TÉCNICO – LEGAL
PROYECTO DE REGLAMENTO INTERNO DE
ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y
ESTABLECIMIENTO RECREATIVOS DE LA
MUSERPOL**

Señor Cnl.:

Habiéndose efectuado el análisis, técnico y legal, envío para su conocimiento y fines consiguientes, la siguiente documentación relacionada al Proyecto de Reglamento Interno de Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL:

- ↓ • INFORME DAA/JF/036/2021, de fecha 08 de septiembre de 2021, elaborado por la Lic. H. Thania Morales Pinaya, Jefe de la Unidad Financiera.
- ↓ • INFORME LEGAL MUSERPOL/DAJAYDI/UIAI-125/JCCC/N° 304/2021, de 17 de agosto de 2021, emitido por el Abog. Jorge Carlos Cuba Castro, Profesional de Procesos Administrativos y Contratos "MUSERPOL".
- ↓ • Carta Cite: MUSERPOL/DESI-JFMC/N° 0591/2021, de 27 de julio de 2021, realizada por el Lic. Jorge Francisco Machaca Calcina, Director de Estrategias Sociales e Inversiones que, remite los informes
↓ MUSERPOL/DESI/UISBP/HP-ADM/183/2021 y
↓ MUSERPOL/DESI/UISBP/HP-ADM/182/2021, elaborados por la Lic. Dayana Chávez Bitrón, Profesional Administrativo Hostal Paris.

Asimismo, se anexa los correspondientes antecedentes a este asunto.

Agradezco su gentil atención, saludo a usted con las consideraciones más distinguidas.



DESTINATARIO:.....

FINANCIERA

4873

262

Para su consideración		ANALIZAR Y PROCESAR DE ACUERDO A NORMATIVA LEGAL VIGENTE Lic. MSc. Franz Lazo Chanez DIRECTOR DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS "MUSERPOL"
Verificar Antecedentes		
Procesar s/normativa vigente		
Dar curso		
Adjuntar el expediente		
Analizar e informar		
Coordinar con contabilidad		
Archivar		
Para reunión		Firma y Sello

DESTINATARIO:.....

Para su consideración		Su revisión análisis del Proyecto de Reglamento
Verificar Antecedentes		
Procesar s/normativa vigente		
Dar curso		
Adjuntar al expediente		
Analizar e Informar		
Coordinar con contabilidad		
Archivar		
Para reunión		Firma y Sello

DESTINATARIO:.....

Para su consideración		Para su remisión a la DGE
Verificar Antecedentes		
Procesar s/normativa vigente		
Dar curso		
Adjuntar al expediente		
Analizar e Informar		
Coordinar con contabilidad		
Archivar		
Para reunión		Firma y Sello

DESTINATARIO:.....

Para su consideración		Solicito su autorización y remisión al H. Director
Verificar antecedentes		
Procesar s/normativa vigente		
Dar curso		
Adjuntar al expediente		
Analizar e Informar		
Coordinar con contabilidad		
Archivar		
Para reunión		Firma y Sello

DESTINATARIO:.....

Para su consideración		Que se otorgue al H. Director
Verificar Antecedentes		
Procesar s/normativa vigente		
Dar curso		
Adjuntar el expediente		
Analizar e informar		
Coordinar con contabilidad		
Archivar		
Para reunión		Firma y Sello

DESTINATARIO:.....

Para su consideración		Cnl. DESP. Edgar José Cortez Alborno DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO "MUSERPOL"
Verificar Antecedentes		
Procesar s/normativa vigente		
Dar curso		
Adjuntar al expediente		
Analizar e Informar		
Coordinar con contabilidad		
Archivar		
Para reunión		Firma y Sello

MUSERPOL
MUTUAL DE SERVICIOS AL POLICIA



INFORME
DAA/JF/036/2021

A : Cnl. DESP. Edgar José Cortez Albornoz
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO

VIA : Lic. Franz Lazo Chávez
DIRECTOR DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS

DE : Lic. H. Thania Morales Pinaya
JEFE DE LA UNIDAD FINANCIERA

REF : **INFORME TÉCNICO DE VIABILIDAD DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO INTERNO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y ESTABLECIMIENTOS RECREACIONALES DE LA MUSERPOL**

FECHA : La Paz, 08 de septiembre de 2021

Distinguido Coronel:

Por intermedio del presente, tengo a bien remitir el informe referente al proyecto del Reglamento Interno de Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos recreacionales de la MUSERPOL.

1. ANTECEDENTES

Cursa en la Unidad Financiera la Hoja de Ruta Nro. DGE Nro. 6757 DAA Nro.4873 que adjunta nota con CITE: MUSERPOL/DAA/UA/WPA/Nro.097/2021 que recomienda remitir la documentación a la Unidad Financiera con la finalidad que se analice el Artículo 51 y se tenga el Visto Bueno y/o recomendación de la misma al respecto del proyecto del Reglamento Interno de Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos recreacionales de la MUSERPOL.

2. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.

- Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental de 20 de julio de 1990.
- Decreto Supremo Nro. 19637 “Reglamento de Administración de Fondo Social”.
- Decreto Supremo Nro. 23318- A Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública del 03 de noviembre de 1992.
- Decreto Supremo Nro. 26237, Modificatorio al “Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública” de 29 de junio de 2001.
- Decreto Supremo Nro. 1446 de 19 de diciembre de 2012, de creación de la MUSERPOL.

3. DESARROLLO

El Informe Técnico con CITE:MUSERPOL/DESI/UISBP/HP-ADM/183/2021 de fecha 26/07/2021 elaborado por la Lic. Dayana Chávez Bitron – Profesional Administrativo hostel Paris propone la aprobación de un nuevo Reglamento Interno de Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos recreacionales de la MUSERPOL de acuerdo a las siguientes consideraciones.

La Mutual de Servicios al Policía - MUSERPOL cuenta con varios inmuebles a nivel nacional que fueron heredados del Extinto Fondo Complementario de la Policía Nacional, que pasó en primera instancia a la Entidad Descentralizada MUSEPOL y posteriormente por efectos del D.S. 1446, la MUSERPOL se convierte en el propietario absoluto de estos bienes inmuebles.

La MUSERPOL como Entidad Descentralizada, tiene autonomía de gestión para administrar su patrimonio y generar corrientes de rentas en favor de la institución, esta potestad está claramente establecida en su Decreto Supremo N° 1446 de creación y está plenamente respaldada por la NB-SABS y Normativa Interna, que permiten disponer los bienes de su patrimonio, con la finalidad de recuperar total o parcialmente la inversión, evitar la acumulación de bienes sin uso por tiempo indefinido y evitar la contaminación ambiental.

El patrimonio institucional está constituido por un total de 21 bienes inmuebles, distribuidos espacialmente en todos los departamentos de Bolivia a excepción de Pando, entre los bienes inmuebles de propiedad de la MUSERPOL se encuentra el Hostal Paris, el Gran Hotel Paris, el Club Vacacional los Olivos y otros, con vocación de servicio de hospedaje, servicios recreacionales y otros servicios complementarios.

El Hostal Paris es un bien inmueble que actualmente se encuentra en funcionamiento, el cual se halla regulado con un reglamento vigente, denominado REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO DEL HOSTAL PARIS, aprobado con Resolución de Directorio N°25/2018 del 28 de agosto del 2018, el cual se encuentra en aplicación, sin embargo, la MUSERPOL

cuenta con otras instalaciones con características para brindar servicios de hospedaje y servicios recreativos distribuidas a nivel nacional, por lo que se ve necesario unificar estos servicios y que las mismas estén reglamentadas en un solo Reglamento Específico, para su aplicación global e integral.

Para la presente gestión se tiene proyectado la prestación de servicios de hospedaje en GRAN HOTEL PARIS, además de la prestación servicios complementarios. Como también se proyecta la prestación de servicios en el COMPLEJO VACACIONAL ESQUILAN, es así que el presente reglamento abarcará de manera inicial al HOSTAL PARIS, GRAN HOTEL PARIS Y CLUB VACACIONAL LOS OLIVOS, como también abarcará otros establecimientos de hospedaje y servicios complementarios con los que cuenta la MUSERPOL, de acuerdo a la disposición de bienes de la entidad.

Con relación a aspectos adicionados en el Reglamento de Servicios de hospedaje y servicios complementarios de la MUSERPOL, también se ve por conveniente reglamentar los servicios complementarios que se brindaran en los diferentes establecimientos, siendo estos:

- Servicio de espacios COWORK en el Gran Hotel Paris
- Servicios Recreacionales en el Club Vacacional Esquilan

Habiéndose realizado una revisión de los artículos que contempla el presente proyecto del Reglamento Interno de Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos recreacionales de la MUSERPOL, específicamente a aquellos artículos que hacen referencia a temas presupuestarios, contables y de tesorería, la Unidad Financiera comunica que los mismos se enmarcan, son concordantes cumplen con la normativa vigente que coadyuvan en la buena administración de los recursos financieros de la MUSERPOL. De acuerdo a lo expuesto, Unidad Financiera comunica la Viabilidad del reglamento adjunto "Reglamento Interno de Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos recreacionales de la MUSERPOL".

4. CONCLUSIÓN

- La Unidad Financiera en el marco de sus funciones comunica que el presente proyecto del Reglamento Interno de Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos recreacionales de la MUSERPOL que tiene como objetivo principal establecer normas y procedimientos que regulen el funcionamiento de los Establecimientos de hospedaje y establecimientos recreativos de la MUSERPOL y de la revisión realizada a los artículos específicamente a aquellos referentes a temas presupuestarios, contables y de tesorería, la Unidad Financiera comunica



que los mismos se enmarcan, son concordantes y cumplen con la normativa vigente por lo que se recomienda su aprobación.

Es cuanto se informa para fines consiguientes. Sin otro particular, saludo a usted. Atentamente.


Lic. H. Ingrida Morales Pinaya
JEFE DE LA UNIDAD FINANCIERA
MUSERPOL

TMP/tmp
Cc/Archivo



La Paz, 2 de septiembre de 2021
MUSERPOL/DAA/UA/WPA/Nº97/2021

Señor:
Lic. MSc. Franz Lazo Chavez
DIRECTOR DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
Presente.-

Ref.: NOTA DE RESPUESTA A REQUERIMIENTO DE INFORME TECNICO

Señor Director:

Con la finalidad de brindar una respuesta a la hoja de trámite Nº 6757, en el cual se solicita emitir Informe técnico, tenemos bien señalar lo siguiente:

- De acuerdo a INFORME LEGAL PROYETO DE REGLAMENTO INTERNO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS DE LA MUSERPOL, se recomienda remitir el informe legal y todos los antecedentes a instancias del Honorable Directorio de la MUSERPOL para que se considere la aprobación del Reglamento mencionado.
- Al INFORME TECNICO - REGLAMENTO INTERNO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS DE LA MUSERPOL, se recomienda su aprobación del presente reglamento por parte del Honorable Directorio, además de remitir para su consideración y valoración por las Unidades pertinentes, para dar consecución al trámite administrativo que corresponde.
- Informe de la Unidad de Planificación cite: INF/UPOM/Nº007/2021 - INFORME TECNICO DEL REGLAMENTO INTERNO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS DE LA MUSERPOL, se recomienda a la Dirección General Ejecutiva la elaboración del Informe técnico y el informe legal además de coordinar con la Unidad Financiera sobre el artículo 51 (Administración de Caja Chica de los establecimientos de Hospedaje y servicios de establecimientos recreativos de la MUSERPOL)



Por consiguiente, y después de analizar los puntos expuestos, se recomienda remitir la Documentación a la Unidad Financiera con la finalidad de que se analice el Artículo 51 y se tenga el Visto Bueno y/o recomendación de la misma.

Es en cuanto informamos para fines consiguientes,

[Firma]
Lic. Wilmer Airumani Alanoca
ACTIVOS FIJOS Y ALMACENES
"MUSERPOL"

c.c. arch.
Adj. Lo ind.



DIRECCIÓN DE ASESORAMIENTO JURÍDICO ADMINISTRATIVO E INSTITUCIONAL
UNIDAD INTEGRAL ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL

"MUSERPOL"
DIRECCIÓN DE ASESORAMIENTO JURÍDICO ADMINISTRATIVO E INSTITUCIONAL
MUTUAL DE SERVICIOS AL POLICIA

20 AGO 2021

SECRETARIA DIR. GRAL. EJEC.
RECIBIDO
FOJAS RECIBIDO POR
ABG. PAVEL IVÁN COSSIO PALENQUE
DIRECTOR DE ASESORAMIENTO JURÍDICO ADMINISTRATIVO Y DEFENSA INSTITUCIONAL
"MUSERPOL"

INFORME LEGAL
MUSERPOL/DAJAYDI/UIAI-125/JCCC/Nº304/2021

A : Cnl. DESP Edgar José Cortez Albornoz
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO
MUTUAL DE SERVICIOS AL POLICIA

VÍA : Abog. Pavel Iván Cossio Palenque
DIRECTOR DE ASESORAMIENTO JURIDICO ADMINISTRATIVO Y
DEFENSA INSTITUCIONAL
MUTUAL DE SERVICIOS AL POLICIA

VÍA : Abog. Iván Freddy Sotomayor Bravo
JEFE DE LA UNIDAD INTEGRAL ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL
MUTUAL DE SERVICIOS AL POLICIA

DE : Abog. Jorge Carlos Cuba Castro
PROFESIONAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONTRATOS
"MUSERPOL"

REF. : **INFORME LEGAL PROYECTO DE REGLAMENTO INTERNO DE**
ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y ESTABLECIMIENTOS
RECREATIVOS DE LA MUSERPOL.

FECHA : La Paz, 17 de agosto de 2021

En la Dirección de Asesoramiento Jurídico Administrativo e Institucional radica la Hoja de Trámite N° 6757 referente al proyecto de Reglamento de Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL, por lo que se informa lo siguiente:

I. ANTECEDENTES. –

Mediante informe MUSERPOL/DESI/UISBP/HP-ADM/32/2021 de 09 de marzo de 2021 emitido por la Lic. Dayana Chávez Bitron – Profesional Administrativo Hostal Paris refiere que en atención a las observaciones emitida por la Unidad de Planificación, Organización y Métodos mediante informe INF/UPOM/Nº036/2020 e informe legal MUSERPOL/DAJAYDI/UIAI-268/SAPP/Nº598/20 20 se ha procedido a realizar el levantamiento de observaciones consistente principalmente en la individualización del Reglamento de Hospedaje que abarca a todos los establecimiento de hospedaje con los que cuenta la institución y que cuentan con la infraestructura para desarrollar servicios de hospedaje y servicios complementarios.

El informe Legal MUSERPOL/DAJAYDI/UIAI-036/SAPP/Nº089/2021 de 19 de marzo de 2021 emitido por el Profesional Jurídico de la MUSERPOL solicita realizar correcciones y adecuación de los anexos conformes

conforme a las observaciones realizadas señaladas precedentemente y se coordine con la Unidad de Organización Planificación y Métodos de la Entidad el proyecto de reglamento indicando que una vez subsanadas las observaciones deberán remitir el Reglamento a la Unidad Integral Administrativo Institucional para su revisión final acompañado con el correspondiente informe Técnico de la Unidad de Inversión, en Servicios, Bienes y Patrimonio en el que establezca la viabilidad técnica y recomiende su aprobación por Directorio, de conformidad a lo instruido por Resolución de Directorio N° 29/2018 de 18 de julio de 2018 y además recomiende la abrogación del Reglamento Interno de Funcionamiento del Hostal Paris, señalando que la falta del cumplimiento de los señalando tendrá como consecuencia su respectiva devolución de antecedentes.

Mediante informe técnico INF/UPOM/N° 007/2021 de 27 de abril de 2021 emitido por la Lic. Elsa Sullaez Nina informa que se debe realizar modificaciones sobre el manejo de caja chica de los Establecimientos de Hospedaje y de los Servicios de Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL para el efecto se recomienda coordinar e este tema con la Unidad Financiera, respecto a la disposición de bienes indica que es el procedimiento por el cual la MUSERPOL otorga de forma temporal o definitiva un determinado mueble o inmueble que será utilizado por un tercero, considerando que no es aplicable en el reglamento, asimismo recomienda adjuntar al reglamento el modelo de contrato de hospedaje que debe ser coordinado con la Unidad Integral Administrativa Institucional.

El informe MUSERPOL/DESI/UISBP/HP-ADM/90/2021 de 04 de junio de 2021 emitido por la Profesional Administrativo Hostal Paris señala que se ha procedido con el levantamiento de observaciones realizadas por la Unidad de Planificación en el informe INF/UPOM/N°007/2021 de 27 de abril de 2021 señalado que referido reglamento abarcara a todos los establecimientos de hospedaje y establecimientos recreativos, con los que cuenta la institución ya que cuentan con la infraestructura para desarrollar este tipo de servicios.

Mediante informe legal MUSERPOL/DAJAYDI/UIAI-104/JCCC/N°266/2021 de 19 de julio de 2021 solicita analizar el tratamiento que se le va a dar el Departamento N°303 del Edificio Concordia en lo que respecta ubicación y tarifas tomando en cuenta que no deberán arrendarse inmuebles para ser utilizados como vivienda.

Mediante informe Técnico MUSERPOL/DESI/UISBP/HP-ADM/183/2021 de 26 de julio de 2021 la Profesional Administrativo del Hostal París, señala que en la presente gestión se tiene proyectado la prestación de servicios de hospedaje en el Gran Hotel Paris, además de la prestación de servicios complementarios, como también la prestación de servicios en el Complejo Vacacional Esquilan, citando que el reglamento abarcará de manera inicial al "Hostal Paris", "Gran Hotel Paris" y "Club Vacacional Los Olivos", concluye y

recomienda que referido reglamento implementa los lineamientos básicos y específicos que se deben seguir en todos los inmuebles con esta característica de servicio ya sea de hospedaje o recreativo señalando que es viable y necesaria la aprobación del presente reglamento, recomendando abrogar el Reglamento Interno de Funcionamiento del Hostal Paris aprobado con Resolución de Directorio N°25/2018 de 28 de agosto de 2018 para poner en vigencia el presente reglamento denominado: "Reglamento Interno de Establecimiento de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL, asimismo, recomienda la aprobación del reglamento por parte del Honorable Directorio de la MUSERPOL, mediante Resolución de Directorio para poner en aplicación y vigencia en los diferentes inmuebles que se tiene planificados por la Entidad.

II. ANÁLISIS LEGAL. –

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO

El Artículo 232 de la Constitución Política del Estado dispone: *"La Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, honestidad, responsabilidad y resultados"*.

LEY N° 1178 DE 20 DE JULIO DE 1990 DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL GUBERNAMENTALES.

El art. 27 establece lo siguiente: *"Cada Entidad del sector público elaborará en el marco de las Normas Básicas dictadas por los órganos rectores, los reglamentos específicos para el funcionamiento de los sistemas de administración y control interno regulados por la presente ley y los sistemas de planificación e inversión pública. Corresponde a la Máxima Autoridad de la Entidad la responsabilidad de su implantación..."*.

LEY N° 292 DE 25 DE SEPTIEMBRE DE 2012 LEY GENERAL DE TURISMO "BOLIVIA TE ESPERA"

El artículo 6 inc i) define al prestador de servicios turísticos son todas aquellas formas de organización económica comunitaria, pública y privada, referidas a servicios de hospedaje, intermediación, traslado, transporte, información, asistencia, guía, o cualquier otro servicio conexo o complementario al turismo, que se encuentran debidamente registrados y autorizados.

DECRETO SUPREMO N° 1446 DE 19 DE DICIEMBRE DE 2021 DE CREACIÓN DE LA MUTUAL DE SERVICIOS AL POLICÍA – MUSERPOL.

En su artículo 2 establece que se crea la Mutual de Servicios al Policía - MUSERPOL, como institución pública descentralizada, de duración indefinida y patrimonio propio, con autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, bajo tuición del Ministerio de Gobierno. Asimismo, el artículo 7 párrafo V,



DIRECCIÓN DE ASESORAMIENTO JURÍDICO ADMINISTRATIVO Y DEFENSA INSTITUCIONAL
UNIDAD INTEGRAL ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL

inciso a) del D.S. N°1446 modificado por el artículo 2 del D.S. N° 3231 de 25 de junio de 2017, establece que son funciones del Directorio aprobar y/o modificar los Reglamentos Internos, Manuales y toda norma necesaria para el cumplimiento de las funciones y fines de la MUSERPOL.

REGLAMENTO ESPECÍFICO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE TURÍSTICO APROBADO POR RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 339/2018 DE 27 DE SEPTIEMBRE DE 2018.

Dispone en su artículo 4 que el mismo es de aplicación y cumplimiento obligatorio para toda persona natural o jurídica que presta servicios de Hospedaje Turístico en todas sus categorías y clasificación dentro del Estado Plurinacional de Bolivia. Asimismo, el Art. 33 del citado reglamento señala que: "Los Establecimientos de Hospedaje Turístico podrán contar con reglamentos internos que reflejen sus políticas particulares y específicas en relación con los huéspedes y podrán consignar a aquellos aspectos que no estuvieren referidas en el presente reglamento y podrá darlos a conocer a estos en forma individual o general mediante circulares o cartillas instaladas en lugares visibles del establecimiento. Estos reglamentos internos o normas particulares no podrán bajo ninguna circunstancia contener aspectos contrarios a las disposiciones legales, la normativa turística y las disposiciones del presente reglamento.

De la revisión de antecedentes se tiene que el actual el Hostal Paris es un bien inmueble que actualmente se encuentra en funcionamiento el cual se encuentra regulado por un reglamento vigente denominado "Reglamento Interno de Funcionamiento del Hostal Paris" aprobado por Resolución d Directorio N°25/2018 de 28 de agosto de 2018, sin embargo, la MUSERPOL cuenta con instalaciones con características para brindar servicios de hospedaje distribuidas a nivel nacional, por lo que es necesario unificar este servicio y que las mismas estén reglamentadas en un solo reglamento, para su aplicación global e integral.

El Informe Técnico MUSERPOL/DESI/UISBP/HP-ADM/183/2021 de 26 de julio de 2021 señala que la Dirección de Estrategias Sociales e Inversiones, mediante su Unidad de inversiones en Servicios Bienes y Patrimonio presento el Reglamento Interno de Establecimientos de hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL en fecha 08 de diciembre de 2020 mismo que fue derivado a la Unidad Jurídico Administrativo y Unidad de Planificación para realizar observaciones para su posterior consideración por la Unidad de Inversiones en Servicios Bienes y Patrimonio que fueron realizadas en fecha 08 de marzo de 2021 y 26 de julio de la presente gestión.

En la presente gestión se tiene proyectado la prestación de servicios de hospedaje en el Gran Hotel Paris además de la prestación de servicios complementarios, como la prestación de servicios en el Complejo Vacacional Esquilan, también se ve por conveniente reglamentar los servicios complementarios siendo

estos: servicios de espacios COWORK en el Gran Hotel Paris y servicios recreacionales en el Club Vacacional Esquilan.

III. CONCLUSIONES. –

En base a los antecedentes referidos, consideraciones técnicas y legales se concluye o siguiente:

1. De la revisión del contenido del proyecto "Reglamento Interno de Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos recreativos de la MUSERPOL", el mismo se encuentra compuesto por cuatro (4) títulos, sesenta y un (61) artículos y 7 anexos se halla enmarcado dentro la normativa vigente, toda vez que establece las normas y procedimientos que regulan el funcionamiento de los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL, para lograr un mejor servicio a los clientes y posibilitando la generación de ingresos económicos a favor de la Mutual de Servicios al Policía- MUSERPOL.
2. Conforme a lo señalado en el informe MUSERPOL/DESI/UISBP/HP-ADM/183/2021 de 26 de julio de 2021, el Reglamento "Reglamento Interno de Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos recreativos de la MUSERPOL", es técnicamente viable y de la revisión de la normativa vigente se tienen que el Reglamento referido no contraviene normativa vigente, consecuentemente es legalmente viable su aprobación mediante el Honorable Directorio de la MUSERPOL.

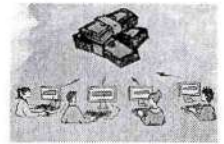
IV. RECOMENDACIONES. –

En virtud de lo anterior se recomienda a su autoridad la aprobación del "Reglamento Interno de Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos recreativos de la MUSERPOL", para este efecto y en cumplimiento al artículo 7 párrafo V, inc. a) del D.S. N° 1446, modificado por el D.S. 3231, se remita el presente informe legal y todos los antecedentes a instancias del Honorable Directorio de la MUSERPOL para la consideración y aprobación del "Reglamento Interno de Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos recreativos de la MUSERPOL", cuatro (4) títulos, sesenta y un (61) artículos y 7 anexos y abrogar el Reglamento Interno de funcionamiento del Hostal Paris, aprobado con Resolución de Directorio N° 25/2018 de 28 de agosto de 2018.

Es cuanto se informa para los fines legales consiguientes.



Abg. Jorge Carlos Cuba Castro
 PROFESIONAL DE PROCESOS
 ADMINISTRATIVOS Y CONTRATOS
 "MUSERPOL"



La Paz, 27 de julio de 2021

CITE: MUSERPOL/DESI-JFMC/N°0591/2021

250

Señor
Cnl. DESP. Edgar José Cortez Alborno
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO
MUSERPOL
Presente. –



Ref.: PARA CONOCIMIENTO Y ATENCION

De mi consideración:

Mediante la presente, remito a su Autoridad los informes: MUSERPOL/DESI/UISBP/HP-ADM/183/2021, correspondiente a Informe Técnico – Reglamento Interno de Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL, y MUSERPOL/DESI/UISBP/HP-ADM/182/2021, correspondiente a Levantamiento de Observaciones a Reglamento de Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de Informe Legal MUSERPOL, elaborado por la Lic. Dayana Chávez Bitron, Profesional Administrativo del Hostal París, para solicitar instruya realizar la revisión y verificación del mismo de acuerdo a procedimiento interno y normativa vigente, para fines consiguientes.

Sin otro particular y agradeciendo su atención, me despido.

Atentamente,



Lic. Jorge Francisco Machaca Calcina
DIRECTOR DE ESTRATEGIAS
SOCIALES E INVERSIONES
MUSERPOL

FMC/vmf
C.C./DAJAYDI/DESI Arch.

MUSERPOL/DESI/UISBP/HP-ADM/183/2021

A : Lic. Jorge Francisco Machaca Calcina
DIRECTOR DE ESTRATEGIAS SOCIALES E INVERSIONES

DE : Lic. Dayana Chávez Bitron
PROFESIONAL ADMINISTRATIVO HOSTAL PARIS

REF.: **INFORME TECNICO - REGLAMENTO INTERNO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS DE LA MUSERPOL**

FECHA: La Paz, 26 de julio 2021

De mi consideración:

ANTECEDENTES

La Mutual de Servicios al Policía - MUSERPOL cuenta con varios inmuebles a nivel nacional que fueron heredados del Extinto Fondo Complementario de la Policía Nacional, que pasó en primera instancia a la Entidad Descentralizada MUSEPOL y posteriormente por efectos del D.S. 1446, la MUSERPOL se convierte en el propietario absoluto de estos bienes inmuebles.

La MUSERPOL como Entidad Descentralizada, tiene autonomía de gestión para administrar su patrimonio y generar corrientes de rentas en favor de la institución, esta potestad está claramente establecida en su Decreto Supremo N° 1446 de creación y está plenamente respaldada por la NB-SABS y Normativa Interna, que permiten disponer los bienes de su patrimonio, con la finalidad de recuperar total o parcialmente la inversión, evitar la acumulación de bienes sin uso por tiempo indefinido y evitar la contaminación ambiental.

El patrimonio institucional está constituido por un total de 21 bienes inmuebles, distribuidos espacialmente en todos los departamentos de Bolivia a excepción de Pando, entre los bienes inmuebles de propiedad de la MUSERPOL se encuentra el Hostal Paris, el Gran Hotel Paris, el Club Vacacional los Olivos y otros, con vocación de servicio de hospedaje, servicios recreacionales y otros servicios complementarios.

El Hostal Paris es un bien inmueble que actualmente se encuentra en funcionamiento, el cual se halla regulado con un reglamento vigente, denominado REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO DEL HOSTAL PARIS, aprobado con Resolución de Directorio N°25/2018 del 28 de agosto del 2018, el cual se encuentra en aplicación, sin embargo, la MUSERPOL cuenta con otras instalaciones con características para brindar servicios de hospedaje y servicios recreativos distribuidas a nivel nacional, por lo que se ve necesario



unificar estos servicios y que las mismas estén reglamentadas en un solo Reglamento Especifico, para su aplicación global e integral.

La Dirección de Estrategias Sociales e Inversiones, mediante su Unidad de Inversiones en Servicios Bienes y Patrimonio, presentó un reglamento integral que abarcaba a toda la Unidad en fecha 08 de diciembre del 2020 con CITE: MUSERPOL/DESI-UISBP/N°655/2020, mismo que fue derivado a las Unidades correspondientes para su respectiva revisión, siendo las Unidades: Jurídico Administrativo y Unidad de Planificación y Métodos, los cuales emitieron sus informes:

- Informe, INF/UPOM /N°036/2020 por Lic. Elsa Sullaez Nina Jefe de la Unidad de Planificación Organización y Métodos, donde efectúa consideraciones y observaciones al Reglamento interno de la Unidad en Inversión en Servicios, Bienes y Patrimonio del 10 de diciembre y posterior a consultas y aclaraciones, se considera todas las observaciones realizadas y se remite para su consideración.
- Informe legal MUSERPOL/DAJAYDI/UIAI-268/SAPP/N°598/2020 de la Abog. Sindy Ayla Ponce Poma Analista Jurídico Administrativo, quien realiza observaciones y recomendación al Reglamento interno de la Unidad en Inversión en Servicios, Bienes y Patrimonio, mismas que fueron consideradas y corregidas.

Las observaciones de ambas unidades organizacionales realizadas al Reglamento de la Unidad de Inversiones en Servicios, Bienes y Patrimonio, coinciden de manera significativa y similar el cual recomienda la división del Reglamento en tres diferentes reglamentos. Por tanto, se procedió a la división del mismo, dejando de manera individual al Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, sin embargo, se cambia la denominación a “REGLAMENTO DE SERVICIOS DE HOSPEDAJE Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE LA MUSERPOL” mismo que abarca a todos los establecimientos de hospedaje con los que cuenta la institución y que cuentan con la infraestructura para desarrollar servicios de hospedaje y servicios complementarios.

Estas observaciones se levantaron en fecha 08 de marzo con informe MUSERPOL/DESI/UISBP/HP-ADM/32/2021 remitiendo nuevamente el mismo para su nueva revisión, sin embargo se presentan nuevas observaciones con los informes:

- Informe Legal MUSERPOL/DAJAYDI/UIAI-036/SAPP/N°089/2021 del 19 de marzo de la Abog. Sindy Ayla Ponce Poma Analista Jurídico Administrativo, con observaciones a cada capítulo y al título principal, cambiando servicios complementarios por Establecimiento Recreativos.
- Informe Tecnico INF/UPOM/N°007/2021 de fecha 27 de abril del 2021 de la Lic. Elsa Sullaez Nina Jefe de la Unidad de Planificación Organización y Métodos, realizando observaciones a cada capítulo y de igual forma al cambio de al título principal, cambiando servicios complementarios por Establecimiento Recreativos.

De ambos informes con sus respectivas observaciones se emite corrección de las mismas en informe MUSERPOL/DESI/UISBP/HP-ADM/90/2021 del 04 de junio del presente siendo las observaciones principales al título por lo que se modifica a “REGLAMENTO INTERNO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS DE LA MUSERPOL”, además de otras en cada capítulo, las cuales se revisaron y corrigieron, con informe MUSERPOL/DESI/UISBP/HP-ADM/90/2021 del 04 de junio.

En fecha 26 de julio se recepciona informe legal MUSERPOL/DAJAYDI/UIAI-0104/JCCC/N°266/2021 del 19 de julio de la Abog. Jorge Carlos Cuba Castro Profesional de Procesos Administrativos y Contratos, con observaciones específicas en 9 puntos, detallados dentro de su informe los cuales se levantan con el informe MUSERPOL/DESI/UISBP/HP-ADM/182/2021 del 26 de julio remitiendo para su consideración.

DESARROLLO

La MUSERPOL actualmente tiene en funcionamiento el HOSTAL PARIS, que desarrolla actividades propias de hospedaje, las cuales se encuentran reglamentadas con “REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO DEL HOSTAL PARIS”, aprobado con Resolución de Directorio N°25/2018 del 28 de agosto del 2018, el cual se encuentra en vigencia, hasta que sea aprobado el presente nuevo reglamento planteado en el siguiente informe.

Para la presente gestión se tiene proyectado la prestación de servicios de hospedaje en GRAN HOTEL PARIS, además de la prestación servicios complementarios. Como también se proyecta la prestación de servicios en el COMPLEJO VACACIONAL LOS OLIVOS en Esquilan y en Yotala, es así que el presente reglamento abarcará de manera inicial al HOSTAL PARIS, GRAN HOTEL PARIS Y CLUB VACACIONAL LOS OLIVOS EN ESQUILAN Y YOTALA, como también abarcará otros establecimientos de hospedaje y servicios complementarios con los que cuenta la MUSERPOL, de acuerdo a la disposición de bienes de la entidad.

Con relación a aspectos adicionados en el Reglamento de Servicios de hospedaje y servicios complementarios de la MUSERPOL, también se ve por conveniente reglamentar los servicios complementarios que se brindaran en los diferentes establecimientos, siendo estos:

- Servicio de espacios COWORK en el Gran Hotel Paris
- Servicios Recreacionales en el Club Vacacional Los Olivos en Esquilan y Yotala

CONTENIDO

El Reglamento de Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL, cuenta con la división de 4 títulos y dentro de cada título sus capítulos correspondientes, siendo los siguientes:

TITULO I DISPOSICIONES GENERALES, cuenta con 2 capitulos

- CAPÍTULO I FINALIDAD DEL REGLAMENTO
 CAPÍTULO II MARCO JURIDICO, ÁMBITO DE APLICACIÓN, RESPONSABILIDAD Y CLÁUSULA DE PREVISIÓN

TITULO II DEL PERSONAL, cuenta con 5 capitulos

- CAPÍTULO I DEL PERSONAL DE LOS ESTABLECIMIENTOS
 CAPÍTULO II DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO
 CAPÍTULO III JORNADA DE TRABAJO Y HORARIOS
 CAPÍTULO IV OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DE LOS FUNCIONARIOS
 CAPÍTULO V MEDIDAS DE SEGURIDAD OCUPACIONAL E HIGIENE

TITULO III ADMINISTRACION DE LOS SERVICIOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y RECREATIVOS, cuenta con 10 capitulos

- CAPÍTULO I DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y RECREATIVOS
 CAPÍTULO II DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES
 CAPÍTULO III DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
 CAPÍTULO IV RESERVACIONES
 CAPÍTULO V PROCESO DE REGISTRO DE INGRESO (CHECK IN)
 CAPÍTULO VI PROCESO DE REGISTRO DE SALIDA (CHECK OUT)
 CAPÍTULO VII DE LA RECAUDACIÓN DE INGRESOS Y REPORTES
 CAPÍTULO VIII SITUACIÓN OCUPACIONAL DE HABITACIONES
 CAPÍTULO IX CONDICIONES GENERALES
 CAPÍTULO X TARIFARIO

TITULO IV MARKETING, cuenta con 2 capitulos

- CAPÍTULO I TIPOS DE TARIFAS Y ALIANZAS ESTRATEGICAS INTERINSTITUCIONALES

- CAPÍTULO II PLANES DE HOSPEDAJE

DEFINICIÓN DE ÁREAS DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE LA MUSERPOL**GLOSARIO DE TÉRMINOS****ANEXOS, se cuenta con 7 anexos**

- ANEXO 1 FORM. SHSR-1 FORMULARIO DE RESERVAS
 ANEXO 2 FORM. SHSR-2 TARJETA DE REGISTRO
 ANEXO 3 FORM. SHSR-3 FORMULARIOS REGISTRO DE VALORES
 ANEXO 4 FORM. SHSR-4 REPORTE DE HABITACIONES DE RECEPCION
 ANEXO 5 FORM. SHSR-5 REPORTE DE INGRESOS ECONOMICOS POR CONCEPTO DE HOSPEDAJE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS
 ANEXO 6 FORM. SHSR-6 REPORTE HABITACIONES DE CAMARERAS
 ANEXO 7 FORM. SHSR-7 CONTRATO DE ADHESION PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS DE LA MUSERPOL

Para la elaboración del presente reglamento se considera a los establecimientos que prestaran servicios en el Corto plazo, para los cuales, en la sección de Anexos se los formatos de los formularios de ingreso, formularios de reportes de áreas funcionales como ser:

Recepcionistas y camareras, para poder ser aplicados en el corto plazo, mismos que pueden ser modificados, mediante informes técnicos que los justifiquen de gestión en gestión.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

EL Reglamento REGLAMENTO INTERNO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS DE LA MUSERPOL de la Unidad de Inversiones en Servicios, Bienes y Patrimonio, dependiente de la Dirección de Estrategias Sociales e Inversiones, implementa los lineamientos básicos y específicos que se deben seguir en todos los inmuebles con esta característica de servicio ya sea de hospedaje o recreativos, por tanto es viable y necesaria la aprobación del presente Reglamento.

Se recomienda abrogar el Reglamento Interno de Funcionamiento del Hostal Paris, aprobado con Resolución de Directorio N°25/2018 del 28 de agosto del 2018, para poner en vigencia el presente Reglamento denominado: "REGLAMENTO INTERNO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS DE LA MUSERPOL"

Se recomienda su aprobación del Presente Reglamento por parte del Honorable Directorio de la MUSERPOL, mediante Resolución de Directorio para poner en aplicación y vigencia en los diferentes inmuebles que se tienen planificados.

Se remite para su consideración y valoración por las unidades pertinentes, para dar consecución al trámite administrativo que corresponde.

Es cuanto informo para fines consiguientes.

Atentamente,


Lic. Dayana Chavez Biron
PROFESIONAL ADMINISTRATIVO
"MUSERPOL"

MUSERPOL/DESI/UISBP/IIP-ADM/182/2021

A : Lic. Jorge Francisco Machaca Calcina
DIRECTOR DE ESTRATEGIAS SOCIALES E INVERSIONES

DE : Lic. Dayana Chávez Bitron
PROFESIONAL ADMINISTRATIVO HOSTAL PARIS

REF.: **LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES A REGLAMENTO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS DE INFORME LEGAL MUSERPOL/**

FECHA: La Paz, 04 de junio 2021



De mi consideración:

ANTECEDENTES

La Mutual de Servicios al Policía - MUSERPOL cuenta con varios inmuebles a nivel nacional que fueron heredados del extinto Fondo Complementario de la Policía Nacional, que pasó en primera instancia a la Entidad Descentralizada MUSEPOL y posteriormente por efectos del D.S. 1446, la MUSERPOL se convierte en el propietario absoluto de estos bienes inmuebles.

El patrimonio institucional está constituido por un total de 21 bienes inmuebles, distribuidos espacialmente en todos los departamentos de Bolivia a excepción de Pando, entre los bienes inmuebles de propiedad de la MUSERPOL se encuentran el Hostal Paris, el Hotel Paris, el Club Vacacional los Olivos y otros, con vocación de servicio de hospedaje, servicios recreacionales y otros servicios complementarios, en tanto la MUSERPOL cuenta con Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de administración directa, por lo cual requieren su reglamentación interna propia para el funcionamiento y control de las mismas.

La Dirección de Estrategias Sociales e Inversiones, mediante su Unidad de Inversiones en Servicios Bienes y Patrimonio, presentó un reglamento integral que abarcaba a toda la Unidad en fecha 08 de diciembre del 2020 con CITE: MUSERPOL/DESI-UISBP/N°655/2020, mismo que fue derivado a las Unidades correspondientes para su respectiva revisión, siendo las Unidades: Jurídico Administrativo y Unidad de Planificación y Métodos, los cuales emitieron sus informes con las observaciones detallados a continuación:

- Informe, INF/UPOM /N°036/2020 por Lic. Elsa Sullaez Nina Jefe de la Unidad de Planificación Organización y Métodos, donde efectúa consideraciones y observaciones al Reglamento interno de la Unidad en Inversión en Servicios, Bienes

y Patrimonio del 10 de diciembre y posterior a consultas y aclaraciones, se considera todas las observaciones realizadas y se remite para su consideración.

- Informe legal MUSERPOL/DAJAYDI/UIAI-268/SAPP/N°598/2020 de la Abog. Sindy Ayla Ponce Poma Analista Jurídico Administrativo, quien realiza observaciones y recomendación al Reglamento interno de la Unidad en Inversión en Servicios, Bienes y Patrimonio, mismas que fueron consideradas y corregidas.

Posteriormente se envía informe técnico con las observaciones levantadas en fecha 08 de marzo con informe MUSERPOL/DESI/UISBP/HP-ADM/32/2021, el mismo que es nuevamente revisado por la Unidad de Planificación, Organización y Metododos y la Unidad Jurídica Administrativa, con los siguientes informes:

- Informe Legal MUSERPOL/DAJAYDI/UIAI-036/SAPP/N°089/2021 del 19 de marzo de la Abog. Sindy Ayla Ponce Poma Analista Jurídico Administrativo, con observaciones a cada capítulo y al título principal, cambiando servicios complementarios por Establecimiento Recreativos.
- Informe Técnico INF/UPOM/N°007/2021 de fecha 27 de abril del 2021 de la Lic. Elsa Sullaez Nina Jefe de la Unidad de Planificación Organización y Métodos, realizando observaciones a cada capítulo y de igual forma al cambio de al título principal, cambiando servicios complementarios por Establecimiento Recreativos.

Finalmente en informe MUSERPOL/DESI/UISBP/HP-ADM/91/2021 del 04 de junio se levantan las observaciones detalladas en anteriormente, a las cuales se continua con 9 observaciones emitidas por el Abog. Jorge Carlos Cuba Castro Profesional de Procesos Administrativos y Contratos, con informe legal MUSERPOL/DAJAYDI/UIAI-0104/JCCC/N°266/2021 del 19 del cual se levantan las siguientes observaciones:

LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES y/o CORRECCION

Con relación a las observaciones emitidas por las Unidad Integral Administrativa Institucional las observaciones son las siguientes:

ARTÍCULO 8º. (PREVISION).

En caso de presentarse excepciones, omisiones, contradicciones y/o diferencias en la interpretación del presente reglamento, estos serán solucionados en el marco y previsiones establecidas en las disposiciones legales en vigencia que regulan la materia. Las excepciones podrán darse previo informe técnico legal y recomendación del Director de Estrategias Sociales e Inversiones, dirigido a la MAE.

Se incluye este artículo ya que en caso de sucitarse situaciones o acontecimientos que no se encuentren detallados en el presente reglamento el mismo nos permitirá atribuirle la solución a este artículo y poder resolver situaciones o controversias presentadas en el desarrollo de las actividades cotidianas, esa es la finalidad del presente artículo.

ARTÍCULO 10º. (DE LOS FUNCIONARIOS)

Para el funcionamiento de los establecimientos de hospedaje y Establecimientos Recreativos de propiedad de la MUSERPOL, se requieren los siguientes funcionarios ya sea personal eventual o consultoría de línea identificados de la siguiente manera:

- a) Profesional Administrativo: Es la persona encargada de la administración del Establecimiento de Hospedaje y Establecimientos Recreativos, tiene como función principal el manejo y control adecuado de los bienes y recursos (ingresos y egresos), como también el buen funcionamiento del mismo para brindar un servicio de calidad al cliente.*
- b) Asistente de Recepción diurno y nocturno: Es la persona responsable de organizar, gestionar, asistir y atender al cliente, desde su ingreso hasta su salida del establecimiento, para lograr satisfacer las expectativas del cliente brindando servicios de calidad y respetando los procedimientos establecidos.*
- c) Asistente de Recepción Turnante: Es la persona responsable de asistir y atender al cliente, desde su ingreso hasta su salida del establecimiento, para lograr satisfacer las expectativas del cliente brindando servicios de calidad y respetando los procedimientos establecidos. Además, debiendo cubrir los turnos establecidos por el Profesional Administrativo para el normal desarrollo de las actividades del Establecimiento de Hospedaje y Establecimientos Recreativos.*
- d) Asistente Camarera: Es la persona responsable de garantizar la limpieza, arreglo y control de las áreas de piso, baños, habitaciones y áreas públicas de los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL, además de apoyar en áreas donde sea requerido e instruido por su inmediato superior.*
- e) Asistente Multiple: Es la persona responsable de asistir y atender al cliente, desde su ingreso hasta su salida del establecimiento, para lograr satisfacer las expectativas del cliente brindando servicios de calidad y respetando los procedimientos establecidos. Además, de cubrir los turnos establecidos por el Profesional Administrativo para el normal desarrollo de las actividades del Establecimiento de Hospedaje y Establecimientos Recreativos.*

Los cargos mínimos requeridos son los mencionados anteriormente, de los cuales se pueden adicionar en cantidad de funcionarios, dependiendo de la capacidad instalada en cada Establecimiento de Hospedaje y Establecimientos Recreativos y la cantidad de inmuebles reactivados por la Unidad de Inversiones en Servicios, Bienes y Patrimonio

Se adiciona al presenta articulo la manera de contratación del personal sera de manera eventual o consultoria de línea, ya que a la fecha se tienen aprobados los cargos solo para el Hostal Paris en modalidad de Personal Eventual y para los demás establecimientos debe recurrirse a la modalidad de Consultoria de línea.

ARTÍCULO 11°. (LUGAR DE TRABAJO)

Los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL se encuentran distribuidos en diferentes puntos a nivel nacional, de acuerdo a la cantidad de inmuebles activados por la Unidad de Inversiones en Servicios, Bienes y Patrimonio, siendo los establecimientos los siguientes:

- a) Las instalaciones del Hostal París se encuentran ubicadas en la ciudad de La Paz en la Plaza Isabel La Católica, esquina Av. Pedro Salazar con No. 2508.*
- b) Las instalaciones del Hotel Paris se encuentran ubicadas en la ciudad de La Paz en la Plaza Murillo, Calle Ballivián, esquina Bolívar y con N° 1179-1181.*
- c) Las instalaciones del Departamento 303 Piso 3 del edificio Concordia, ubicado en la ciudad de La Paz, Av. 6 de agosto así esq. Campos N°2730*
- d) Las Instalaciones del Complejo Vacacional Esquilan se encuentran ubicadas en el departamento de Cochabamba en el Kilómetro 11, camino a Quillacollo.*

ARTÍCULO 24°. (DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS)

Los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL proporcionan el servicio de hospedaje, alimentación y otros servicios complementarios. Velando por el buen servicio y calidad de los mismos, destacando esencialmente la limpieza, puntualidad en el servicio, sistema de seguridad interna y externa de la infraestructura, personal calificado y otros.

Los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL, son los siguientes:

<i>ESTABLECIMIENTO</i>	<i>SERVICIOS DEL ESTABLECIMIENTO</i>
<i>Hostal París</i>	<i>Servicio de hospedaje con 20 habitaciones con baño privado y compartido.</i> <i>Salón de Eventos</i>
<i>Gran Hotel Paris</i>	<i>Servicio de hospedaje con 16 habitaciones, con baño privado</i> <i>Servicio de Oficinas Cowork</i> <i>Salones de Eventos</i>
<i>Departamento 303 Piso 3 del edificio Concordia,</i>	<i>Servicio de hospedaje con 2 habitaciones, parte del Hostal Paris</i>

<i>Complejo Vacacional Esquilan</i>	<i>Servicio de hospedaje</i> <i>Servicios de espacios recreacionales</i> <i>Salón de Eventos</i>
-------------------------------------	--

Al presente artículo se adiciona las instalaciones del Departamento 303 del Edificio Concordia que es parate del Hostal Paris siendo la habitación 21 de la misma.

Ademas se adiciona en el Artículo 24 °los servicios que cada establecimiento brinda.

ARTÍCULO 14°. (JORNADA DE TRABAJO)

- ✓ *Por la naturaleza del servicio que prestan los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL, estos funcionan todos los días del año, entendiéndose que los 365 días del año son hábiles, así como los 7 días de la semana y las 24 horas del día.*
- ✓ *La jornada laboral en Los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL consta de 8 horas diarias de trabajo, en las cuales se deben realizar actividades propias del establecimiento de manera exclusiva.*

Se elimina la sección de la Flexibilidad laboral, ya que el personal de los establecimientos de hospedaje y Establecimientos Recreativos trabajan en turnos diversificados incluidos fines de semana y feriados que les impide contar con los tipos de flexibilidad emitidas po diferentes instancias institucionales y gubernamentales.

ARTÍCULO 26°. (DETERIORO, DESTRUCCIÓN O PÉRDIDA DE BIENES DE CLIENTES)

Los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL se encuentra en su pleno derecho de negarse a recibir estos bienes y valores en caso de ser evidente su dudosa procedencia. En caso de deterioro, destrucción o pérdida de un bien que se encuentra en una caja de seguridad bajo custodia del Establecimiento de Hospedaje y Establecimiento Recreativo de la MUSERPOL, la responsabilidad civil recaerá sobre este último.

Se corrige la palabra El por LOS en el presente artículo.

ARTÍCULO 36° (FICHAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS)

Los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos tendrán la obligación de contar con fichas de quejas y sugerencias para los clientes, estas fichas deberán ser entregadas en forma física al cliente y/o encontrarse en un lugar visible. El cliente no está obligado a llenar esta ficha. En caso de presentar alguna queja o sugerencia, los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos estarán obligado a mejorar esta situación para beneficio de sus clientes. Estas fichas adicionalmente podrán ser

implementadas en un sistema que facilite al cliente esta tarea.

Se corrige la palabra EL HOTEL por LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS.

ARTÍCULO 45° (DEL PAGO POR ESTADIAS PROLONGADAS.)

El pago por estadias prolongadas solo se puede acumular hasta por 10 noches de hospedaje debiendo proceder al pago en la noche N° 10 y así en adelante, imposibilitando la acumulación de más tiempo de la deuda, por el servicio recibido, en caso de impago en la fecha solicitada, se procederá a la retención del equipaje y proceder a desocupar la habitación para evitar la acumulación de la deuda con la Institución.

En caso de no efectuarse el pago se procederá a la intervención de la Dirección de Asesoramiento Jurídico Administrativo y Defensa Institucional, previa emisión de un informe técnico de la Administración del Establecimiento que detalle los hechos y monto adeudado para proceder con la Notificación y desalojo de la habitación.

Para el acceso a Descuento por estadias prolongadas, el pago se realiza por adelantado, lo cual evitará el endeudamiento del cliente.

La estadia prolongada difiere del Plan Larga estadia que implica el uso de instalaciones por mas de 29 dias, ademas que el pago debe realizarse por adelantado, para poder dar certeza de la cantidad de noches a utilizarse., por lo cual este articulo hace referencia al pernocte por estadias prolongadas fuera del Plan Larag estadia.

ARTÍCULO 52°. (ADMINISTRACIÓN DE CAJA CHICA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS DE LA MUSERPOL)

El presente articulo ya fue compatibilizado con el Reglamento de Caja Chica aprobada con Resolucion de Directorio N° 06/2013 del 21 de octubre de 2013, en el cual brinda lineamientos para el manejo correcto de Caja Chica.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las observaciones realizadas al “REGLAMENTO INTERNO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS DE LA MUSERPOL” fueron revisadas y subsanadas para poder dar curso al tramite administrativo correspondiente, el abarcará a todos los establecimientos de hospedaje y establecimientos recreativos, con los que cuenta la institución ya que cuentan con la infraestructura para desarrollar este tipo de servicios.

Sin otro particular, me despido de Ud. con las consideraciones más distinguidas.

Atentamente,


Lic. Mariana Chavez Bitron
PROFESIONAL ADMINISTRATIVO
HOSTAL PARIS
"MUSERPOL"



TITULO I	5
DISPOSICIONES GENERALES	5
CAPÍTULO I OBJETO, APROBACIÓN, DIFUSIÓN, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO	5
ARTÍCULO 1°. (OBJETIVO).	5
ARTÍCULO 2°. (APROBACIÓN).....	5
ARTÍCULO 3°. (DIFUSIÓN).	5
ARTÍCULO 4°. (REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO).	5
CAPÍTULO II MARCO JURIDICO, ÁMBITO DE APLICACIÓN, RESPONSABILIDAD Y CLÁUSULA DE PREVISIÓN	5
ARTÍCULO 5°. (MARCO JURIDICO).	5
ARTÍCULO 6°. (ÁMBITO DE APLICACIÓN).	6
ARTÍCULO 7°. (INCUMPLIMIENTO).	6
ARTÍCULO 8°. (PREVISION).	7
TÍTULO II ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	7
CAPÍTULO I PROCESO DE CONTRATACIÓN Y SELECCIÓN DEL PERSONAL	7
ARTÍCULO 9°. (DEL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL).....	7
ARTÍCULO 10°. (DE LOS FUNCIONARIOS).....	7
CAPÍTULO II DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO	8
ARTÍCULO 11°. (LUGAR DE TRABAJO)	8
ARTÍCULO 12°. (IDENTIFICACIÓN).....	8
ARTÍCULO 13°. (MUEBLES, MATERIALES Y SUMINISTROS DE TRABAJO)	9
CAPÍTULO III JORNADA DE TRABAJO Y HORARIOS	9
ARTÍCULO 14°. (JORNADA DE TRABAJO)	9
ARTÍCULO 15°. (HORARIOS).....	9
CAPÍTULO IV OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LOS FUNCIONARIOS	9
ARTÍCULO 16°. (OBLIGACIONES)	9
ARTÍCULO 17°. (DERECHOS)	10
ARTÍCULO 18°. (PROHIBICIONES)	10
CAPÍTULO V MEDIDAS DE SEGURIDAD OCUPACIONAL E HIGIENE	10
ARTÍCULO 19°. (MEDIDAS DE SEGURIDAD E HIGIENE)	10
TÍTULO III ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS	11
CAPÍTULO I DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS	11
ARTÍCULO 20°. (DERECHOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS).....	11



ARTÍCULO 21°. (OBLIGACIONES DE LOS ESTABLECIMIENTOS).....	11
CAPÍTULO II DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES	12
ARTÍCULO 22°. (DERECHOS DE LOS CLIENTES)	12
ARTÍCULO 23°. (OBLIGACIÓN DE LOS CLIENTES)	12
CAPÍTULO III DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	13
ARTÍCULO 24°. (DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS)	13
ARTÍCULO 25°. (MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES)	14
ARTÍCULO 26°. (DETERIORO, DESTRUCCIÓN O PÉRDIDA DE BIENES DE CLIENTES) .	14
CAPÍTULO IV RESERVACIONES	15
ARTÍCULO 27°. (DE LAS RESERVAS DE HABITACIONES).....	15
ARTÍCULO 28°. (DE LAS RESERVAS DE ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS)	15
ARTÍCULO 29° (INFORMACIÓN PREVIA A LA RESERVA)	16
ARTÍCULO 30°. (FORMULARIO DE RESERVAS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y ESTABLECIMIENTO RECREATIVOS).....	16
ARTÍCULO 31°. (NO PRESENTACIÓN DEL CLIENTE - NO SHOW SERVICIO DE HOSPEDAJE)	16
ARTÍCULO 32°. (NO PRESENTACIÓN DEL CLIENTE - NO SHOW ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS)	16
ARTÍCULO 33°. (POSTERGACIÓN Y CANCELACIÓN DE LAS RESERVAS SERVICIOS DE HOSPEDAJE)	17
ARTÍCULO 34°. (POSTERGACIÓN Y CANCELACIÓN DE LAS RESERVAS ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS).....	17
ARTÍCULO 35° (FICHAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS)	17
ARTÍCULO 36° (ACCESO A LAS INSTALACIONES)	17
CAPÍTULO V PROCESO DE REGISTRO DE INGRESO (CHECK IN).....	17
ARTÍCULO 37°. (ADMISIÓN DEL CLIENTE)	17
ARTÍCULO 38°. (PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE INGRESO HOSPEDAJE - CHECK IN)	18
ARTÍCULO 39°. (PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE INGRESO ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS - CHECK IN).....	19
CAPÍTULO VI PROCESO DE REGISTRO DE SALIDA (CHECK OUT).....	19
ARTÍCULO 40°. (PROCEDIMIENTO REGISTRO DE SALIDA HOSPEDAJE- CHECK OUT)	19
ARTÍCULO 41°. (PROCEDIMIENTO REGISTRO DE SALIDA ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS- CHECK OUT)	20
ARTÍCULO 42°. (DEL PAGO)	20
ARTÍCULO 43°. (FORMAS DE PAGO)	21



ARTÍCULO 44° (DEL PAGO POR ESTADIAS PROLONGADAS.).....	21
ARTÍCULO 45° (HORARIOS MÍNIMOS DE INGRESO Y SALIDA DE SERVICIO DE HOSPEDAJE)	22
ARTÍCULO 46° (HORARIOS MÍNIMOS DE INGRESO Y SALIDA DE SERVICIO DE RECREATIVOS)	22
CAPÍTULO VII DE LA RECAUDACIÓN DE INGRESOS Y REPORTE	22
ARTÍCULO 47°. (DEPÓSITO DE EFECTIVO RECAUDADO)	22
ARTÍCULO 48°. (DEL REPORTE DE HABITACIONES EN RECEPCIÓN-SERVICIO DE HOSPEDAJE)	22
ARTÍCULO 49°. (DEL REPORTE DE ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS EN RECEPCIÓN)	23
ARTÍCULO 50°. (DEL REPORTE DE INGRESOS GENERADOS EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS DE LA MUSERPOL)	23
ARTÍCULO 51°. (ADMINISTRACIÓN DE CAJA CHICA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS DE LA MUSERPOL)	24
CAPÍTULO VIII SITUACIÓN OCUPACIONAL DE HABITACIONES	24
ARTÍCULO 52°. (DE LA SITUACIÓN OCUPACIONAL)	24
ARTÍCULO 53°. (DEL REPORTE DE CAMARERA)	25
CAPÍTULO IX CONDICIONES GENERALES	25
ARTÍCULO 54°. (RETENCIÓN DEL EQUIPAJE)	25
ARTÍCULO 55°. (DEL DECESO DEL CLIENTE)	26
ARTÍCULO 56° (DE LA EXIMENTE DE RESPONSABILIDAD PENAL)	26
ARTÍCULO 57° (DE LA IMPOSIBILIDAD DE LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO)	26
ARTÍCULO 58°. (DE LOS OBJETOS OLVIDADOS)	26
ARTÍCULO 59°. (DE LOS PARTES DE MOVIMIENTO DE PASAJEROS)	26
CAPÍTULO X TARIFARIO	27
ARTÍCULO 60°. (TARIFA DE LAS HABITACIONES)	27
ARTÍCULO 61°. (TARIFA DE ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS)	28
TÍTULO IV MARKETING	29
CAPÍTULO I TIPOS DE VENTAS Y ALIANZAS ESTRATEGICAS INTERINSTITUCIONALES	29
ARTÍCULO 62°. (ALIANZAS ESTRATÉGICAS INTERINSTITUCIONALES)	29
CAPÍTULO II PLANES DE HOSPEDAJE	31
ARTÍCULO 63°. (PLANES DE HOSPEDAJE)	31
DEFINICIÓN DE ÁREAS DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS DE LA MUSERPOL:	32
GLOSARIO DE TÉRMINOS	33
ANEXOS	34



ANEXO 1 FORM. SHSR-1 FORMULARIO DE RESERVAS.....	34
ANEXO 2 FORM. SHSR-2 TARJETA DE REGISTRO.....	35
FORM. SHSR-2a TARJETA DE REGISTRO-HOSTAL PARIS.....	35
FORM. SHSR-2b TARJETA DE REGISTRO-HOTEL PARIS.....	36
FORM. SHSR-2c TARJETA DE REGISTRO-COMPLEJO VACACIONAL ESQUILAN.....	37
ANEXO 3 FORM. SHSR-3 FORMULARIO REGISTRO DE VALORES.....	38
FORM. SHSR-3a FORMULARIO REGISTRO DE VALORES-HOSTAL PARIS.....	38
FORM. SHSR-3b FORMULARIO REGISTRO DE VALORES-GRAN HOTEL PARIS.....	38
ANEXO 4 FORM. SHSR-4a REPORTE DE HABITACIONES DE RECEPCION HOSTAL PARIS.....	39
FORM. SHSR-4b REPORTE DE HABITACIONES DE RECEPCION GRAN HOTEL PARIS.....	40
FORM. SHSR-4c REPORTE DE ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS DE RECEPCION.....	41
ANEXO 5 FORM. SHSR-5 REPORTE DE INGRESOS ECONOMICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS.....	42
FORM. SHSR-5a REPORTE DE INGRESOS ECONOMICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS-HOSTAL PARIS.....	42
FORM. SHSR-5b REPORTE DE INGRESOS ECONOMICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS-GRAN HOTEL PARIS.....	43
FORM. SHSR-5c REPORTE DE INGRESOS ECONOMICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS-GRAN HOTEL PARIS.....	44
ANEXO 6 FORM. SHSR-6 REPORTE HABITACIONES DE CAMARERAS.....	45
FORM. SHSR-6a REPORTE HABITACIONES DE CAMARERAS-HOSTAL PARIS.....	45
FORM. SHSR-6 REPORTE HABITACIONES DE CAMARERAS.....	46
FORM. SHSR-6b REPORTE HABITACIONES DE CAMARERAS-GRAN HOTEL PARIS.....	46
ANEXO 7 CONTRATO DE ADHESION POR SERVICIOS EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS DE LA MUSERPOL GRAN HOTEL PARIS/HOSTAL PARIS/ CLUB VACACIONAL LOS OLIVOS.....	47



REGLAMENTO INTERNO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS DE LA MUSERPOL

TITULO I DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I OBJETO, APROBACIÓN, DIFUSIÓN, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO

ARTÍCULO 1º. (OBJETIVO).

El presente Reglamento tiene por objetivo establecer las normas y procedimientos que regulan el funcionamiento de los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL, para lograr un mejor servicio a los clientes y posibilitando la generación de ingresos económicos a favor de la Mutual de Servicios al Policía – MUSERPOL.

ARTÍCULO 2º. (APROBACIÓN).

El presente Reglamento, será aprobado mediante Resolución del Honorable Directorio de la MUSERPOL y entrará en vigencia a partir la fecha de su aprobación.

ARTÍCULO 3º. (DIFUSIÓN).

La difusión del presente Reglamento es atribución de la Dirección de Estrategias Sociales e Inversiones.

ARTÍCULO 4º. (REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO).

La Dirección de Estrategias Sociales e Inversiones deberá revisar periódicamente y propondrá la actualización del presente Reglamento en coordinación con la Unidad de Inversión en Servicios, Bienes y Patrimonio, sobre la base del análisis de la experiencia de su aplicación y la dinámica administrativa, en procura de mayor eficiencia y eficacia, además de normas emitidas en el Viceministerio de Turismo, el cual podrá ser modificado de manera parcial o total, mediante Resolución de Directorio, previo informe técnico y legal.

CAPÍTULO II MARCO JURIDICO, ÁMBITO DE APLICACIÓN, RESPONSABILIDAD Y CLÁUSULA DE PREVISIÓN

ARTÍCULO 5º. (MARCO JURIDICO).

El presente reglamento interno de Servicios de hospedaje y Establecimientos Recreativos, tiene como base legal, lo siguiente:

- Constitución Política del Estado de fecha 09 de febrero de 2009.
- Ley No. 734 Orgánica de la Policía Boliviana de fecha 8 de abril de 1985.
- Ley No. 1178 de Administración y Control Gubernamentales de fecha 20 de julio



- 1990.
- Ley No. 2027 de fecha 27 de octubre de 1999 Estatuto del Funcionario Público.
 - Decreto Supremo N°0181 del 28 de junio del 2009 Normas básicas del sistema administración de Bienes y Servicios.
 - Decreto Supremo No. 23318-A de fecha 3 de noviembre de 1992 que aprueba el Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública.
 - Decreto Supremo No. 1446 de fecha 19 de diciembre de 2012 que tiene por objeto crear la Mutual de Servicios al Policía – MUSERPOL, determinando su naturaleza jurídica, finalidad, actividades y fuentes de financiamiento.
 - Decreto Supremo No. 2829 de fecha 6 de julio de 2016 que tiene por objeto modificar el Decreto Supremo N° 1446.
 - Decreto Supremo No. 3231 de fecha 28 de junio de 2017 que tiene por objeto modificar los artículos 3, 7, 12, 14, 15 y 17 del Decreto Supremo No. 1446 de 19 de diciembre de 2012.
 - Decreto Supremo No. 26115 de fecha 16 de marzo de 2001 que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal.
 - Resolución de Directorio No. 011/2017 de fecha 18 de mayo de 2017 que aprueba la Estructura Orgánica de la Mutual de Servicios al Policía.
 - Resolución de Directorio No. 010/2021 de fecha 17 de febrero de 2021 que aprueba el Manual de Organización y funciones de la MUSERPOL.
 - Resolución de Directorio No. 05/2021 de fecha 03 de febrero de 2021 que aprueba el Reglamento Interno de Personal de la Mutual de Servicios al Policía – MUSERPOL.
 - Resolución de Directorio No. 04/2014 de fecha 18 de marzo de 2014 que aprueba el Reglamento General para el Uso, Conservación, Salvaguarda, Registro y Control de Edificaciones Instalaciones y Terrenos de la MUSERPOL.
 - Ley No. 292 de Turismo "BOLIVIA TE ESPERA" de fecha 25 de septiembre de 2012.
 - Decreto Supremo No. 2609 de fecha de 25 de noviembre de 2015 que aprueba el Reglamento de la Ley No. 292 de Turismo "BOLIVIA TE ESPERA" de fecha 25 de septiembre de 2012.
 - Resolución Ministerial No. 339 del 27 de septiembre de 2018, que aprueba el Reglamento Específico de Establecimientos de Hospedaje Turístico.

ARTÍCULO 6º. (ÁMBITO DE APLICACIÓN).

El presente Reglamento es de cumplimiento obligatorio para todos los servidores públicos de la Mutual de Servicios al Policía, Personal Eventual, de planta y Consultores de línea, conforme a las disposiciones legales vigentes. Ningún servidor público de la Entidad podrá alegar desconocimiento del Reglamento, como excusa o justificación de omisión, infracción o incumplimiento de cualquiera de sus preceptos.

ARTÍCULO 7º. (INCUMPLIMIENTO).

El incumplimiento del presente Reglamento generará responsabilidad por la función pública, en base a lo establecido en el inciso c) del artículo 1 de la Ley N° 1178. Asimismo, generará responsabilidades establecidas en el Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 23318- A, modificado por el Decreto Supremo N° 26237 de 29 de junio de 2001, incluida la Ley N° 004 de 31 de marzo de 2010 y otras disposiciones legales vigentes.



ARTÍCULO 8°. (PREVISION).

En caso de presentarse excepciones, omisiones, contradicciones y/o diferencias en la interpretación del presente reglamento, estos serán solucionados en el marco y previsiones establecidas en las disposiciones legales en vigencia que regulan la materia. Las excepciones podrán darse previo informe técnico legal y recomendación del Director de Estrategias Sociales e Inversiones, dirigido a la MAE.

TÍTULO II ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

CAPÍTULO I PROCESO DE CONTRATACIÓN Y SELECCIÓN DEL PERSONAL

ARTÍCULO 9°. (DEL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL)

El reclutamiento y selección del personal de los establecimientos de hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL, estará a cargo de la Unidad de Recursos Humanos de MUSERPOL en coordinación con la Dirección de Estrategias Sociales e Inversiones y la Administración de los establecimientos de hospedaje y Establecimientos Recreativos. La misma se realizará de acuerdo a la reglamentación interna de la MUSERPOL y normativa legal vigente.

ARTÍCULO 10°. (DE LOS FUNCIONARIOS)

Para el funcionamiento de los establecimientos de hospedaje y Establecimientos Recreativos de propiedad de la MUSERPOL, se requieren los siguientes funcionarios ya sea personal eventual o consultoría de línea identificados de la siguiente manera: *Ley 2027*

- a) **Profesional Administrativo:** Es la persona encargada de la administración del Establecimiento de Hospedaje y Establecimientos Recreativos, tiene como función principal el manejo y control adecuado de los bienes y recursos (ingresos y egresos), como también el buen funcionamiento del mismo para brindar un servicio de calidad al cliente.
- b) **Asistente de Recepción diurno y nocturno:** Es la persona responsable de organizar, gestionar, asistir y atender al cliente, desde su ingreso hasta su salida del establecimiento, para lograr satisfacer las expectativas del cliente brindando servicios de calidad y respetando los procedimientos establecidos.
- c) **Asistente de Recepción Turnante:** Es la persona responsable de asistir y atender al cliente, desde su ingreso hasta su salida del establecimiento, para lograr satisfacer las expectativas del cliente brindando servicios de calidad y respetando los procedimientos establecidos. Además, debiendo cubrir los turnos establecidos por el Profesional Administrativo para el normal desarrollo de las actividades del Establecimiento de Hospedaje y Establecimientos Recreativos.
- d) **Asistente Camarera:** Es la persona responsable de garantizar la limpieza, arreglo y control de las áreas de piso, baños, habitaciones y áreas públicas de los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL.



además de apoyar en áreas donde sea requerido e instruido por su inmediato superior.

- e) **Asistente Multiple:** Es la persona responsable de asistir y atender al cliente, desde su ingreso hasta su salida del establecimiento, para lograr satisfacer las expectativas del cliente brindando servicios de calidad y respetando los procedimientos establecidos. Además, de cubrir los turnos establecidos por el Profesional Administrativo para el normal desarrollo de las actividades del Establecimiento de Hospedaje y Establecimientos Recreativos.

Los cargos mínimos requeridos son los mencionados anteriormente, de los cuales se pueden adicionar en cantidad de funcionarios, dependiendo de la capacidad instalada en cada Establecimiento de Hospedaje y Establecimientos Recreativos y la cantidad de inmuebles reactivados por la Unidad de Inversiones en Servicios, Bienes y Patrimonio.

CAPÍTULO II DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO

ARTÍCULO 11°. (LUGAR DE TRABAJO)

Los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL se encuentran distribuidos en diferentes puntos a nivel nacional, de acuerdo a la cantidad de inmuebles activados por la Unidad de Inversiones en Servicios, Bienes y Patrimonio, siendo los establecimientos los siguientes:

- a) Las instalaciones del Hostal París se encuentran ubicadas en la ciudad de La Paz en la Plaza Isabel La Católica, esquina Av. Pedro Salazar con No. 2508.
- b) Las instalaciones del Gran Hotel Paris se encuentran ubicadas en la ciudad de La Paz en la Plaza Murillo, Calle Ballivián, esquina Bolívar y con N° 1179-1181.
- c) Las instalaciones del Departamento 303 Piso 3 del edificio Concordia, ubicado en la ciudad de La Paz, Av. 6 de agosto así esq. Campos N°2730
- d) Las Instalaciones del Complejo Vacacional Los Olivos en Esquilan se encuentran ubicadas en el departamento de Cochabamba en el Kilómetro 11, camino a Quillacollo.
- e) Las Instalaciones del Complejo Vacacional Los Olivos en Yotala se encuentran ubicadas en el departamento de Chuquisaca Localidad Yotala Calle Sucre N° 1.

ARTÍCULO 12°. (IDENTIFICACIÓN)

Los funcionarios dependientes de los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL están sujetos a las obligaciones del Reglamento interno para dotación, uso de ropa de trabajo, uniforme institucional y equipos de protección personal de la MUSERPOL y otras normativas vigentes.

Los funcionarios de los establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL, deberán portar permanentemente, en horas laborales la credencial o marbete para su identificación. Además del uniforme asignado en días de la semana y fines de



semana.

ARTÍCULO 13°. (MUEBLES, MATERIALES Y SUMINISTROS DE TRABAJO)

La Unidad Administrativa a través del Profesional de Activos Fijos, proporcionará y asignará los equipos, muebles, enseres, material de escritorio y de limpieza, para el funcionamiento de los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL.

CAPÍTULO III JORNADA DE TRABAJO Y HORARIOS

ARTÍCULO 14°. (JORNADA DE TRABAJO)

- ✓ Por la naturaleza del servicio que prestan los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL, estos funcionan todos los días del año, entendiéndose que los 365 días del año son hábiles, así como los 7 días de la semana y las 24 horas del día.
- ✓ La jornada laboral en Los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL consta de 8 horas diarias de trabajo, en las cuales se deben realizar actividades propias del establecimiento de manera exclusiva.

ARTÍCULO 15°. (HORARIOS)

Los funcionarios deberán sujetarse a la rotación de turnos establecidos de acuerdo a cada cargo, la rotación se realizará entre turnos diurnos o nocturnos. Si existiese la necesidad institucional de mayor carga laboral, los funcionarios deberán cumplir el horario extraordinario que corresponda sin percibir beneficio económico.

El cronograma de trabajo, se elaborará de manera mensual, el cual será comunicado al personal para su cumplimiento, para posteriormente ser compatibilizado con la Unidad de Recursos Humanos, para su respectivo control y seguimiento.

Los funcionarios de los establecimientos de hospedaje, estarán sujetos a dar cumplimiento a turnos durante su jornada laboral semanal, con el siguiente detalle:

TURNO	HORARIO DE TRABAJO
TURNOS DIURNOS I	07:00 15:00
TURNOS DIURNOS II	15:00 23:00
TURNOS NOCTURNOS	23:00 07:00
TURNOS ROTATIVOS TURNANTE	CUBRE LIBRES EN DIFERENTES TURNOS
TURNOS DE 24 HORAS	ESTE TURNO CUBRE 3 TURNOS CONTINUOS DE MANERA EXCEPCIONAL

CAPÍTULO IV OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LOS FUNCIONARIOS

ARTÍCULO 16°. (OBLIGACIONES)

Los funcionarios dependientes de los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos



Recreativos de la MUSERPOL están sujetos a las obligaciones del Reglamento Interno de Personal de la MUSERPOL y cumplimiento de la normativa interna vigente.

ARTÍCULO 17°. (DERECHOS)

Los funcionarios dependientes de los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL están sujetos a los derechos del Reglamento interno de personal de la MUSERPOL y otros contemplados en normativa vigente.

ARTÍCULO 18°. (PROHIBICIONES)

Los funcionarios dependientes de los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL están sujetos a las prohibiciones del Reglamento interno de personal de la MUSERPOL y otra normativa vigente.

Además, se complementan las siguientes prohibiciones específicas de los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos:

- a) Usar barba y/o bigotes (varones) que afecte el manipuleo de alimentos y bebidas.
- b) Ingresar a zonas o áreas restringidas sin la autorización correspondiente para hacer cualquier tipo de actividad en el transcurso de la jornada laboral.
- c) Realizar su trabajo sin el uniforme correspondiente.
- d) Ingresar a las habitaciones de los servicios de hospedaje en horarios no reglamentados o cuando las mismas estén ocupadas por los clientes o vacías, para realizar alguna actividad personal. En caso de necesidad deberán pedir la autorización correspondiente a la Administración.
- e) Publicar escritos o artículos relativos a los Establecimientos de Hospedaje de la MUSERPOL, salvo autorización expresa de sus superiores.

CAPÍTULO V MEDIDAS DE SEGURIDAD OCUPACIONAL E HIGIENE

ARTÍCULO 19°. (MEDIDAS DE SEGURIDAD E HIGIENE)

Los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL deberán establecer las medidas de higiene y seguridad que determine la normativa legal vigente. En ese sentido los funcionarios deberán cumplir lo siguiente:

- a) No deberán realizar ningún acto que pueda poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros o la de los clientes.
- b) No se presentarán a trabajar durante los periodos de incapacidades temporales establecidas por certificado médico de la Caja Nacional de Salud o documento homologado.
- c) Deberán dar aviso a su superior sobre cualquier accidente laboral en los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL.
- d) Los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL deberán contar obligatoriamente con todos aquellos insumos y medicamentos esenciales para brindar atención primaria en caso de requerirse.
- e) Cumplir las medidas de prevención y seguridad en los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL.



- f) Informar oportunamente al inmediato superior la contracción de alguna enfermedad viral o contagiosa y efectuar los trámites correspondientes con la Caja Nacional de Salud, para evitar sanciones y/o descuentos por la Unidad de Recursos Humanos.
- g) En situaciones de emergencia o pandemia la institución proveerá del equipamiento necesario para precautelar la salud y seguridad de sus dependientes, siendo autorizadas las modificaciones en Poa y Presupuesto correspondientes.
- h) Los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL brindan servicio de seguridad las 24 horas con un efectivo de Seguridad Física, además de cámaras de seguridad que precautelan la seguridad integral de sus clientes y funcionarios.
- i) Los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL, contarán con medidas en caso de siniestros y desastres, como ser salidas de escape y manejo kit de primeros auxilios.

TÍTULO III

ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS

CAPÍTULO I

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS

ARTÍCULO 20°. (DERECHOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS)

Los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL tienen los siguientes derechos:

- a) Acogerse a los beneficios que otorga la Ley No. 292 y sus reglamentos.
- b) Recibir el pago por los servicios prestados.
- c) Concluir el servicio de hospedaje al cliente que promueva o realice actos contrarios a la moral, a la ley y no paguen las cuentas emergentes de la prestación del servicio de hospedaje y otros.
- d) Restringir el derecho de ingreso al establecimiento a personas no registradas.
- e) Otros señalados en el Reglamento Específico de Establecimientos de Hospedaje Turístico.

ARTÍCULO 21°. (OBLIGACIONES DE LOS ESTABLECIMIENTOS)

Los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL tiene las siguientes obligaciones:

- a) Dar a conocer claramente a los clientes las condiciones de los servicios prestados en el establecimiento a partir de la publicación de información en páginas oficiales y comunicados escritos y visibles
- b) Brindar el servicio tal como se ofrece.
- c) Poner a disposición el Libro o ficha de reclamos, quejas y sugerencias y atender las mismas.
- d) Velar por la seguridad de los clientes y las instalaciones.
- e) No permitir el ingreso de personas no registradas en el área de recepción, no se



- aceptan visitas en la habitación, sino en sala de espera o en áreas públicas.
- f) Respetar la capacidad máxima de plazas en cada unidad habitacional.
 - g) Informar a los clientes, con antelación, la política del establecimiento sobre áreas para fumadores y no fumadores.
 - h) Cumplimiento de las medidas Generales del Sistema de Prevención y Protección Contra Incendios-SIPPCI de acuerdo al Decreto Supremo N° 2995.
 - i) Respetar los términos y condiciones del presente reglamento.
 - j) Cumplir con las obligaciones dispuestas en la Ley N°292 General de Turismo "Bolivia te Espera" y las señaladas en el Reglamento Específico de Establecimiento de Hospedaje Turístico.

CAPÍTULO II

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES

ARTÍCULO 22°. (DERECHOS DE LOS CLIENTES)

Los clientes tienen los siguientes derechos:

- a) Al uso y goce de las habitaciones o áreas asignadas en su tarifa durante su estadía en los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL.
- b) Al acceso y derecho a uso de los servicios complementarios de los Establecimientos, como las áreas públicas incluidas en su tarifa.
- c) A obtener información concreta y veraz sobre los servicios que se ofertan en el Establecimiento.
- d) A formular reclamos por algún servicio.
- e) Contar con seguridad dentro de las instalaciones, durante su estadía.
- f) La inviolabilidad de su privacidad, intimidad, honor e imagen, salvo condiciones de requerimiento judicial o autorización del cliente.

ARTÍCULO 23°. (OBLIGACIÓN DE LOS CLIENTES)

Los clientes tienen las siguientes obligaciones:

- a) A inscribirse en la tarjeta de registro su llegada o ingreso al Establecimiento. Caso contrario se restringirá el ingreso, la misma debe estar firmada, asumiendo las políticas del establecimiento.
- b) A emplear la habitación, instalaciones y mobiliario para el uso al que está destinado. El goce abusivo, da derecho al establecimiento a cancelar unilateralmente el contrato y a la indemnización de daños y perjuicios.
- c) A depositar en las cajas de seguridad y/o administración los objetos de valor, joyas, dinero u otros que considere importantes, por lo cual deberá recabar la respectiva constancia del depósito. (Art. 29)
- d) A entregar las instalaciones en el estado en que la recibió, salvo pérdidas o deterioros que no fueren producto de su culpa, negligencia o imprudencia.
- e) La hora para ingresar a los establecimientos de hospedaje es a partir de las 13:00 horas y la salida de las habitaciones se fija hasta las 12:00 horas del día siguiente. Si algún cliente permanece más tiempo se le cargará un día más; habrá tolerancia de 60 minutos previo aviso. También pueden acceder al uso de media estadía, pagando la mitad de la tarifa de su habitación.



- f) Ninguna persona tiene derecho a dar alojamiento a otra persona que no fuese registrada previamente. No se aceptan visitas en las habitaciones.
- g) No se permitirá que los clientes tengan en los establecimientos de hospedaje y Establecimientos Recreativos, ningún tipo de animal.
- h) Queda prohibido a los clientes efectuar perforaciones o daño a la superficie de las paredes de la habitación asignada, encender fuego en lugares inapropiados, tener sustancias que por su fetidez o fácil descomposición molesten a los demás usuarios del establecimiento.
- i) Queda prohibido obstaculizar los corredores con bultos u otros objetos molestos para los demás clientes.
- j) El uso de las toallas es exclusivamente dentro de las instalaciones del Establecimiento. En caso de pérdida los clientes deben responder el valor de la misma.
- k) No está permitido fumar en interiores de los establecimientos de hospedaje.
- l) No está permitido portar ningún tipo de armas dentro de los establecimientos de hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL.
- m) No está permitido portar ni consumir drogas dentro de los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL.
- n) No está permitido el consumo de bebidas alcohólicas dentro de las habitaciones de los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos.

CAPÍTULO III

DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

ARTÍCULO 24°. (DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS)

Los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL proporcionan el servicio de hospedaje, alimentación y otros servicios complementarios. Velando por el buen servicio y calidad de los mismos, destacando esencialmente la limpieza, puntualidad en el servicio, sistema de seguridad interna y externa de la infraestructura, personal calificado y otros.

Los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL, son los siguientes:

ESTABLECIMIENTO	SERVICIOS DEL ESTABLECIMIENTO
Hostal París	Servicio de hospedaje con 20 habitaciones con baño privado y compartido. Salón de Eventos
Gran Hotel Paris	Servicio de hospedaje con 16 habitaciones, con baño privado Servicio de Oficinas Cowork Salones de Eventos
Departamento 303 Piso 3 del edificio Concordia,	Servicio de hospedaje con 2 habitaciones, parte del Hostal París
Complejo Vacacional Los Olivos en Esquilan	Servicio de hospedaje Servicios de espacios recreacionales Salón de Eventos
Complejo Vacacional Los Olivos Yotala	Servicio de hospedaje Servicios de espacios recreacionales



ARTÍCULO 25°. (MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES)

La Dirección de Estrategias Sociales e Inversiones junto a los funcionarios dependientes de la Unidad de Inversión en Servicios Bienes y Patrimonio en coordinación con la Unidad Administrativa (Activos Fijos), se encargaran de la verificación de las necesidades de mantenimiento in situ de acuerdo al requerimiento de los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos, debiendo efectuar revisiones periódicas a las instalaciones para realizar el mantenimiento oportuno de los predios, equipos y mobiliarios. Así como, una reposición oportuna de los mismos cuando así lo requiera con el fin de prestar un adecuado servicio.

El mantenimiento preventivo y/o correctivo en Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos serán programadas y no programados reflejados en el Plan Operativo Anual de la Unidad, para su conservación durante su periodo de vida útil.

ARTÍCULO 26°. (DETERIORO, DESTRUCCIÓN O PÉRDIDA DE BIENES DE CLIENTES)

El cliente tiene la obligación de informar a la Administración de los Establecimientos de la MUSERPOL cuando lleve consigo bienes de valor o importantes que puedan sufrir deterioro, destrucción o pérdida.

Los establecimientos de hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL no son responsables del deterioro, destrucción o pérdida que pudieran sufrir los bienes de valor o importantes, salvo en los casos siguientes:

- a) Tratándose de joyas, dinero o valores, cuando hayan sido depositados en la caja de seguridad bajo control de la administración de la MUSERPOL acreditada mediante documento que describa e identifique los mismos, debiendo consignarse sus características, monto o contenido del depósito, previa verificación y firma de los responsables. A ese fin la MUSERPOL deberá contar necesariamente con cajas o un sistema de seguridad idóneo de custodia de bienes y/o valores, debiendo informar de su existencia y disposición en favor de los clientes para que puedan depositar sus pertenencias.
- b) Tratándose del vestuario y demás equipaje, entregados para su custodia de acuerdo a lo declarado por el cliente, previa conciliación de las condiciones del depósito con la administración de la MUSERPOL. La Administración de la MUSERPOL se encuentra en el derecho de hacer firmar al cliente un recibo por los bienes, joyas, dinero y/o valores, dejando notar que no compromete al Establecimiento de Hospedaje de la MUSERPOL en caso de ser objetos o dinero robado o de ganancias ilícitas.

Los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL se encuentra en su pleno derecho de negarse a recibir estos bienes y valores en caso de ser evidente su dudosa procedencia. En caso de deterioro, destrucción o pérdida de un bien que se encuentra en una caja de seguridad bajo custodia del Establecimiento de Hospedaje y Establecimiento Recreativo de la MUSERPOL, la responsabilidad civil recaerá sobre este último.

- c) Los funcionarios dependientes de los Establecimientos de la MUSERPOL tienen la obligación informar al inmediato superior el hallazgo de prendas u objetos de valor



que los clientes hubiesen extraviado u olvidado en los predios del Establecimiento, los cuales deben ser registrados y reportados, en un plazo máximo de 24 horas.

CAPÍTULO IV RESERVACIONES

ARTÍCULO 27°. (DE LAS RESERVAS DE HABITACIONES)

Para efectuar las reservas para servicios de hospedaje se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- a) Para reservar, el cliente debe hacer la consulta de disponibilidad a través de Internet o vía telefónica, debiendo dar una respuesta como máximo en las próximas 24 horas.
- b) Para concretar la reserva se solicita la cancelación del valor total del servicio por anticipado o al momento de ingreso al establecimiento, para este fin se realiza el pago en instalaciones de los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL, mediante efectivo, transferencia bancaria o depósito a la cuenta de la institución.
- c) Una vez recibido el importe, se reservará la habitación al cliente confirmando la reserva con la emisión de la factura.
- d) La confirmación de la reserva puede ser por medio físico o virtual.
- e) Se mantendrá la reserva hasta la hora concertada con el cliente.
- f) Las empresas o instituciones con las que se haya firmado un convenio deben hacer llegar su solicitud de reserva por escrito y con anticipación de 48 horas para verificar la disponibilidad de habitaciones.

ARTÍCULO 28°. (DE LAS RESERVAS DE ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS)

Para efectuar las reservas en los Establecimientos Recreativos se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- a) Para reservar, el cliente debe hacer la consulta de disponibilidad a través de Internet o vía telefónica, debiendo dar una respuesta como máximo en las próximas 24 horas.
- b) Para concretar la reserva se solicita el pago del valor total del servicio por anticipado o al momento de ingreso al establecimiento, para este fin se realiza el pago en instalaciones de los Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL, caso contrario mediante efectivo, transferencia bancaria o depósito a la cuenta de la institución.
- c) Una vez recibido el importe, se reservará el servicio al cliente confirmando la reserva con la emisión de la factura.



- d) La confirmación de la reserva puede ser por medio físico o virtual.
- e) Se mantendrá la reserva hasta la hora concertada con el cliente.
- f) Las empresas o instituciones con las que se haya firmado un convenio deben hacer llegar su solicitud de reserva por escrito y con anticipación de 48 horas para verificar la disponibilidad de espacios.

ARTÍCULO 29° (INFORMACIÓN PREVIA A LA RESERVA)

Con carácter previo a la formalización de la reserva o contratación de los servicios, el Establecimiento de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL informará al cliente las tarifas, condiciones de servicios ofrecidos, horarios de entrada y salida, etc.

*y de otros aspectos
interrelacionados en
prestación de
servicios*

ARTÍCULO 30°. (FORMULARIO DE RESERVAS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y ESTABLECIMIENTO RECREATIVOS)

La Administración de los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL, contará con el Formulario Especial para la gestión de las reservas de hospedaje, en el cual se registrarán necesariamente los siguientes datos:

- a) Responsable de la reserva (nombre del asistente de recepción de turno).
- b) Nombre de la persona que solicita la reserva
- c) Nombre del o de los clientes
- d) Fecha de llegada del cliente.
- e) Noches de estadía
- f) Hora de llegada
- g) Referencia: número de teléfono o correo electrónico.
- h) Condiciones del o los servicios

El formulario de reservas es único para ambos servicios, se encuentra detallado en (Anexo 1 - FORM. SHSR-1 FORMULARIO DE RESERVAS)

ARTÍCULO 31°. (NO PRESENTACIÓN DEL CLIENTE - NO SHOW SERVICIO DE HOSPEDAJE)

El "No Show" significa no presentarse en los Establecimientos de Hospedaje de la MUSERPOL antes de las 18:00 horas (hora local) del día previsto de llegada, sin comunicación previa por parte del cliente. Se considerará la reserva como "no show" y será íntegramente cancelada de forma automática por incumplimiento de convenio, implicando la retención del 100 % (cien por ciento) de la tarifa de la primera noche.

ARTÍCULO 32°. (NO PRESENTACIÓN DEL CLIENTE - NO SHOW ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS)

El "No Show" significa no presentarse en los Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL, en la hora convenida y solicitada, dando como plazo máximo de espera de 30 minutos, si no existiera comunicación previa por parte del cliente, se considerará la reserva como "no show" y será íntegramente cancelada de forma automática por incumplimiento de convenio, implicando la retención del 100 % (cien por ciento) de la tarifa.



ARTÍCULO 33°. (POSTERGACIÓN Y CANCELACIÓN DE LAS RESERVAS SERVICIOS DE HOSPEDAJE)

Por motivos de fuerza mayor el cliente o la persona que hizo la reserva podrá notificar al establecimiento con la anticipación de 48 horas la cancelación y/o postergación de la reserva, en caso de no haber una notificación se le considera como NO SHOW (Artículo 32°).

ARTÍCULO 34°. (POSTERGACIÓN Y CANCELACIÓN DE LAS RESERVAS ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS)

Por motivos de fuerza mayor el cliente o la persona que hizo la reserva podrá notificar al establecimiento con la anticipación de 4 horas la cancelación y/o postergación de la reserva, en caso de no haber una notificación se le considera como NO SHOW (Artículo 33°).

ARTÍCULO 35° (FICHAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS)

Los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos tendrán la obligación de contar con fichas de quejas y sugerencias para los clientes, estas fichas deberán ser entregadas en forma física al cliente y/o encontrarse en un lugar visible. El cliente no está obligado a llenar esta ficha. En caso de presentar alguna queja o sugerencia, los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos estarán obligado a mejorar esta situación para beneficio de sus clientes. Estas fichas adicionalmente podrán ser implementadas en un sistema que facilite al cliente esta tarea.

ARTÍCULO 36° (ACCESO A LAS INSTALACIONES)

Los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos se regirán a lo dispuesto por la Ley N° 045 Ley contra el Racismo y Toda forma de Discriminación respecto al trato dispensado a los clientes. El acceso a estos establecimientos será libre, sin más restricción para los clientes que la de someterse a las prescripciones del presente reglamento y a las disposiciones internas de cada uno de ellos. Los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL, únicamente podrán oponerse a aceptar clientes por razones de minoridad, moralidad o que se presenten bajo influencia de sustancias controladas y de igual manera podrá exigir el retiro de aquellos que realicen o promuevan actos contrarios a la moral, buenas costumbres y orden público que perturbe a los demás clientes.

CAPÍTULO V PROCESO DE REGISTRO DE INGRESO (CHECK IN)

ARTÍCULO 37°. (ADMISIÓN DEL CLIENTE)

Los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL son de carácter público, por lo tanto, el acceso al establecimiento es libre sin restricciones para la clientela en general.

Para ingresar a los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos, los clientes deben registrarse en el área de Recepción, con la presentación de su documento de identificación (CI, Pasaporte o DNI). En caso de menores de edad, también deben



portar su documento de identificación con la autorización prevista por las normas legales además de estar acompañados por un familiar autorizado. Si no se cumple con esta regulación, no se permitirá el ingreso de los mismos.

ARTÍCULO 38°. (PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE INGRESO HOSPEDAJE - CHECK IN)

Para poder ingresar a las instalaciones de los establecimientos de hospedajes el cliente debe cumplir los siguientes requisitos:

- a) **Llenado de tarjeta de registro de clientes**, en la cual se detallan todos los datos inherentes al cliente, por lo general lleva los datos más importantes, nombre y apellidos, nacionalidad, N° de documento, N° de habitación, fechas de estadía, etc. Debe contar con su debida firma, aceptando las condiciones del establecimiento.

La tarjeta de registro del cliente, se halla descrita en el (ANEXO 2 – FORM. SHSR-2 TARJETA DE REGISTRO).

Se tiene la sección de observaciones dentro de la tarjeta de registro, donde se debe registrar los valores, adicionándolos en un Formulario de declaración de valores (ANEXO 3 – FORM. SHSR-3 FORMULARIO REGISTRO DE VALORES)

- b) **Presentación de documento de identificación**, de manera obligatoria, puede ser: Cedula de identidad, pasaporte, o su equivalente. Esto para mayores de 18 de años, del cual se sacará una copia como constancia de su presentación.

Para menores de edad, en caso de que ambos padres estén acompañando al menor, deben presentar los documentos de ambos padres y del menor donde se consignen los datos pertinentes.

En el caso de que solo un padre acompañe al menor, debe presentar su documento del padre acompañante donde figure el dato pertinente, además del permiso de viaje emitido por la autoridad competente de la ciudad de origen.

En el caso de que estén acompañados de otro familiar o terceras personas, deberán presentar los documentos de los acompañantes y del menor con el respectivo permiso de viaje emitido por la autoridad competente de la ciudad de origen donde se consignen los datos del menor y la de los acompañantes.

En el caso de menores de edad extranjeros se procederá conforme a lo previsto por el Art. 10 inciso d) del Reglamento Específico de Establecimientos de Hospedaje Turístico.

- c) **Verificación y revisión del llenado de registro de huéspedes**, el registro deberá realizarlo el responsable o la persona que se encuentre de turno en el sistema de control y registro diario del establecimiento de hospedaje.
- d) **Entrega de llaves e información referida y necesaria sobre los servicios ofrecidos**, así como los horarios de apertura y cierre de los mismos. Se le ofrecen además otros servicios que el cliente pueda obtener dentro de las instalaciones.
- e) **Registro en sistema y formularios de control interno**, los cuales serán introducidos como constancia del ingreso del cliente para tener un control respectivo de los mismos.



- f) **Registro de otros consumos**, En el transcurso de la estadía del cliente, puede realizar consumos extras, que deben ser registrados en comandas y adicionados a la cuenta del cliente, para su posterior cobro y facturación.

ARTÍCULO 39°. (PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE INGRESO ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS - CHECK IN)

Para que el cliente pueda acceder a los Establecimientos Recreativos debe cumplir los siguientes requisitos:

- a) **Llenado de tarjeta de registro de clientes**, en la cual se detallan todos los datos inherentes al cliente, por lo general lleva los datos más importantes, nombre y apellidos, tipo de servicio, N° de espacio, N° de documento, fechas de uso, etc. Debe contar con su debida firma, aceptando las condiciones del establecimiento.

La tarjeta de registro del cliente, se halla descrita en el (ANEXO 2 –FORM. SHSR-2 TARJETA DE REGISTRO).

Se tiene la sección de observaciones dentro de la tarjeta de registro, donde se debe registrar los valores, adicionándolos en un Formulario de declaración de valores (ANEXO 3 – FORM. SHSR-3 FORMULARIO DE REGISTRO DE VALORES)

- b) **Presentación de documento de identificación**, de manera obligatoria, puede ser: Cedula de identidad, pasaporte, o su equivalente.
- c) **Verificación y revisión del llenado de registro de clientes**, para su registro en el sistema de control y registro diario del establecimiento de Recreativo.
- d) **Entrega de información referida y necesaria sobre los servicios ofrecidos**, así como los horarios de apertura y cierre de los mismos. Se le ofrecen además otros servicios que el cliente pueda obtener dentro de las instalaciones.
- e) **Registro en sistema y formularios de control interno**, los cuales serán introducidos como constancia del ingreso del cliente para tener un control respectivo de los mismos.
- f) **Registro de otros consumos**, En el transcurso del uso de los Establecimientos Recreativos el cliente, puede realizar consumos extras, que deben ser registrados en comandas y adicionados a la cuenta del cliente, para su posterior cobro y facturación.

**CAPÍTULO VI
PROCESO DE REGISTRO DE SALIDA (CHECK OUT)**

ARTÍCULO 40°. (PROCEDIMIENTO REGISTRO DE SALIDA HOSPEDAJE- CHECK OUT)

El Registro de Salida (CHECK OUT) es un procedimiento donde el Asistente de Recepción coordina con la camarera, el registro de la salida del cliente, con el cumplimiento de los siguientes pasos:

- a) **Revisión de documentación de registro de huéspedes**, se debe verificar los datos registrados en tanto en sistema como en los registros físicos, para verificar fechas y pagos efectuados.



- b) **Proceder al Cobro**, revisión de monto adeudado, se procede al cobro en las diferentes modalidades con la emisión de la factura, ya sea por el servicio de hospedaje y por otros consumos.
- c) **Comunicación de salida a camarera**, para la respectiva revisión del estado de la habitación y baños verificando que los implementos de la misma se hallen completos y sin anomalías o desperfectos producidos por el cliente. Si hubiera alguna afectación en la habitación como ser: faltante de equipos, ropa de cama, de baño o daños dentro de las instalaciones se realiza el cobro respectivo al cliente que utilizó dicha habitación.
- d) **Verificación de declaración de valores**, y si fueron dejados en custodia, para su respectiva devolución y firma de constancia en el formulario.
- e) **Devolución de llaves**, resguardo de llaves en respectivo rack.

Nota: Si el cliente solicita un taxi, se realiza la gestión para que el mismo quede atendido, además de tomar los datos del taxi utilizado (placa – Empresa de radio taxi) debe estar apuntado en la tarjeta de registro del cliente).

ARTÍCULO 41°. (PROCEDIMIENTO REGISTRO DE SALIDA ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS-CHECK OUT)

El Registro de Salida (CHECK OUT) es un procedimiento donde se verifica la salida del cliente del establecimiento, después de realizar el pago correspondiente al servicio prestado, con el cumplimiento de los siguientes pasos:

- a) **Revisión de documentación de registro del cliente**, se debe verificar los datos registrados en tanto en sistema como en los registros físicos, para verificar fechas, tiempos y pagos efectuados.
- b) **Proceder al Cobro**, revisión de monto adeudado, se procede al cobro en las diferentes modalidades con la emisión de la factura.
- c) **Verificación de declaración de valores**, y si fueron dejados en custodia, para su respectiva devolución y firma de constancia en el formulario.

ARTÍCULO 42°. (DEL PAGO)

Todos los servicios de los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL se deben pagar en el momento de salida, en efectivo, así como los eventuales gastos adicionales que corren por cuenta del cliente. Salvo los casos, que existan clientes sin equipaje, estos servicios de hospedaje deberán ser cancelados en el momento de ingreso y los servicios e insumos adicionales deberán ser cancelados al momento de ser facilitados.

- a) Para los clientes asiduos o que tengan larga estadía se considerará la realización del pago al momento de salida de la habitación, emitiendo una sola factura por el total de noches de pernocte en los Establecimientos de Hospedaje de la MUSERPOL.
- b) Para empresas y agencias de viaje con quienes se firme un convenio interinstitucional,



se otorgará una tarifa diferenciada que también podrá ser pagada al finalizar el mes a través de transferencia bancaria o efectivo, previa verificación de fondos y abono a la cuenta de MUSERPOL. Sin embargo, la factura debe emitirse al finalizar cada servicio de hospedaje brindado.

- c) Todos los servicios otorgados, deben ser cobrados y facturados en el momento de recepción del pago, y todo consumo adicional debe estar registrado en la factura pertinente, además de su registro en los respectivos formularios, para el control de ingresos económicos.
- d) La emisión de la factura por parte de los funcionarios de la MUSERPOL es obligatoria, aunque el cliente no la solicite para dar cumplimiento a la normativa legal impositiva y a controles internos sorpresivos.
- e) Los pagos por servicios de hospedaje no deben acumularse hasta más de 10 noches seguidas, posteriormente a este tiempo se debe solicitar el pago de manera obligatoria.
- f) Los pagos por Establecimientos Recreativos deben efectuarse al inicio del servicio, si hubiera excesos en tiempos y otros se deberá cobrar al finalizar el servicio.

ARTÍCULO 43°. (FORMAS DE PAGO)

El pago por el servicio prestado puede ser de distintas maneras que se detallan a continuación:

- ✓ **Efectivo**, pago del servicio en moneda nacional.
- ✓ **Tarjeta de crédito o débito**, se aceptará tarjeta de crédito o débito para la realización del pago.
- ✓ **Transferencia electrónica**, se aceptará el pago mediante transferencia bancaria, cuando la solicitud de reserva este por escrito donde se especifique el modo en el que se realizará el pago, o cuando el cliente no cuente con el efectivo disponible, debiendo adjuntar el comprobante de la transferencia que será verificado de manera inmediata en la cuenta de MUSERPOL con la Unidad de Tesorería.

ARTÍCULO 44° (DEL PAGO POR ESTADIAS PROLONGADAS.)

El pago por estadías prolongadas solo se puede acumular hasta por 10 noches de hospedaje debiendo proceder al pago en la noche N° 10 y así en adelante, imposibilitando la acumulación de más tiempo de la deuda, por el servicio recibido, en caso de impago en la fecha solicitada, se procederá a la retención del equipaje y proceder a desocupar la habitación para evitar la acumulación de la deuda con la Institución.

En caso de no efectuarse el pago se procederá a la elaboración de un informe técnico de la Administración del Establecimiento que detalle los hechos y monto adeudado para proceder con la Notificación y desalojo de la habitación en coordinación con la Dirección de Asesoramiento Jurídico Administrativo y Defensa Institucional.

Para el acceso a Descuento por estadías prolongadas, el pago se realiza por adelantado,



lo cual evitará el endeudamiento del cliente.

ARTÍCULO 45° (HORARIOS MÍNIMOS DE INGRESO Y SALIDA DE SERVICIO DE HOSPEDAJE)

El ingreso del cliente se contabiliza desde las 13:00 pm del día en curso de llegada, hasta horas 12:00 pm del día siguiente, considerando una noche de estadía, sin embargo, se tiene la posibilidad de contabilizar el ingreso a partir de las 05:00 a.m. previa verificación de disponibilidad de habitaciones, antes de esta hora será contabilizado como una noche extra, respetando este horario como mínimo. En caso de que no se cumplan las horas de la salida dentro de la hora indicada, el Establecimiento de Hospedaje estará facultado para cobrar una tarifa completa por una noche adicional sino existiere comunicación o de media estadía por uso hasta horas 18:00 previa comunicación a la administración, caso contrario en adelante se considera como un anoche adicional. Estos horarios mínimos pueden ser mejorados por el establecimiento en beneficio del cliente de acuerdo a políticas propias, respetando estos horarios mínimos.

ARTÍCULO 46° (HORARIOS MÍNIMOS DE INGRESO Y SALIDA DE SERVICIO DE RECREATIVOS)

Los horarios de atención de los Establecimientos Recreativos tienen variación de acuerdo a la naturaleza del servicio, como ser:

- a) **Espacios Cowork:** Los espacios Cowork serán contabilizados de la siguiente forma: uso por hora, uso diario, uso semanal, uso mensual, uso trimestral y uso semestral, contabilizándose desde la hora efectiva de su ingreso al establecimiento.
- b) **Espacios recreacionales:** Los espacios recreacionales serán contabilizados de dos maneras:
 - Uso general:** corresponde uso total de las instalaciones recreacionales.
 - Uso por horas:** corresponde al uso de espacios específicos como ser canchas, piscinas, parrilleros y otros.

CAPÍTULO VII DE LA RECAUDACIÓN DE INGRESOS Y REPORTES

ARTÍCULO 47°. (DEPÓSITO DE EFECTIVO RECAUDADO)

Todo el efectivo recaudado en el día tanto por servicio de hospedaje y Establecimientos Recreativos, debe ser depositado al día siguiente de su recaudación en la cuenta fiscal habilitada de la MUSERPOL, en caso de fines de semana o feriados el depósito se realiza el primer día hábil, el dinero en efectivo en caja no debe ser acumulado por tiempo prolongado por cuestiones de seguridad. Esto en casos donde el establecimiento este ubicado dentro del perímetro urbano.

Para establecimientos ubicados fuera del perímetro urbano, el depósito del efectivo recaudado se realizará de manera semanal, siendo este el primer día hábil de la siguiente semana, de producida la recaudación de ingresos, de igual manera se deposita a la cuenta fiscal habilitada de la MUSERPOL.

ARTÍCULO 48°. (DEL REPORTE DE HABITACIONES EN RECEPCIÓN-SERVICIO DE HOSPEDAJE)

Los funcionarios del área de recepción deben llevar un reporte diario y por turno del estado de las habitaciones, de los pagos realizados, de las cuentas pendientes y las reservas de



manera ordenada, ya que la misma representa un informe diario del trabajo realizado por el funcionario. Debe estar registrado en el formulario. (ANEXO 4 FORM. SHSR-4 REPORTE DE HABITACIONES/RECEPCION)

Contiene los siguientes datos:

- ✓ Estado de habitación
- ✓ N° de habitación
- ✓ Fecha de ingreso
- ✓ Noches de estadía
- ✓ Nombre(s) del(los) cliente(es) que ocupan la habitación
- ✓ N° de documento C.I./Pasaporte/DNI
- ✓ Tarifa
- ✓ Servicios adicionales
- ✓ Total, a pagar
- ✓ N° de factura de pago
- ✓ Observaciones
- ✓ Ingresos del Turno
- ✓ Monto y numero de depósito efectuado
- ✓ Saldo en caja de recaudaciones
- ✓ Reporte de insumos utilizados
- ✓ Firma del asistente de recepción

ARTÍCULO 49°. (DEL REPORTE DE ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS EN RECEPCIÓN)

Los funcionarios del área de recepción deben llevar un reporte diario y por turno del estado de los Establecimientos Recreativos, los pagos realizados, las cuentas pendientes y las reservas de manera ordenada, ya que la misma representa un informe diario del trabajo realizado por el funcionario. (ANEXO 4 FORM. SHSR-4 REPORTE DE ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS DE RECEPCION)

Contiene los siguientes datos:

- ✓ Fecha de ingreso
- ✓ Hora de ingreso y salida
- ✓ Nombre(s) del(los) cliente(es)
- ✓ N° de documento C.I., Pasaporte, DNI
- ✓ Tarifa
- ✓ Servicios adicionales
- ✓ Total, a pagar
- ✓ N° de factura de pago
- ✓ Observaciones
- ✓ Monto y numero de depósito efectuado
- ✓ Saldo en caja de recaudaciones
- ✓ Firma del asistente de recepción

ARTÍCULO 50°. (DEL REPORTE DE INGRESOS GENERADOS EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS DE LA MUSERPOL)

El reporte de ingresos es generado por el Profesional administrativo del establecimiento, donde se detalla un reporte los ingresos diarios generados por la prestación de servicios



tanto de hospedaje como complementarios, este informe se presenta de manera semanal a la Dirección de Asuntos Administrativos para la respectiva compatibilización de datos e ingresos a la cuenta de la MUSERPOL. Los ingresos detallados deben ser registrados en un formulario específico con sus respectivos respaldos. (ANEXO 5 FORM. SHSR-5 REPORTE DE INGRESOS ECONOMICOS EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS).

También se debe adicionar al informe semanal de ingresos económicos el control y verificación de cámaras de seguridad, el cual informará sobre las novedades acontecidas en los Establecimientos de Hospedaje.

ARTÍCULO 51°. (ADMINISTRACIÓN DE CAJA CHICA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS DE LA MUSERPOL)

El Fondo fijo de Caja Chica es un valor asignado en moneda nacional a un servidor y/o servidora de la entidad, destinado a cancelar obligaciones de gastos institucionales menores, no previsibles, urgentes, e imprevistos emergentes del funcionamiento operativo de la Mutual de servicios al Policía, con la obligación de rendir cuenta de su utilización.

La designación del custodio de Fondo Fijo de Caja chica la realiza el Director General Ejecutivo, mediante Memorándum de designación al funcionario encargado, el cual cumple un perfil detallado en el Reglamento Interno de Fondo de Caja Chica.

Las partidas presupuestarias están destinadas a gastos menores de los grupos: 20000 Servicios No Personales y 30000 Materiales y Suministros, identificados en el Clasificador presupuestario.

El custodio de Caja chica realizara el descargo y resumen de los conceptos gastados, rindiendo cuentas, con la documentación respaldatoria de gasto original necesaria, utilizando los formularios correspondientes.

No podrán efectuar desembolso de recursos que sobrepasen el 20 % incluidos impuestos del monto asignado. El custodio está obligado a llevar un registro y control adecuado sobre el uso de fondos de Caja Chica, debiendo asumir plena responsabilidad sobre su manejo; el cual estará sujeto a arqueos periódicos y sorpresivos cargo del Área Financiera, por Autoridad Superior Directa y la Unidad de Auditoria Interna.

El custodio de Caja Chica debe solicitar la reposición del fondo ejecutado, previo descargo documentado, cuando la ejecución del recurso asignado sea ~~MEOR~~ MENOR o IGUAL AL 70 % del total asignado. El 30% restante de Caja Chica, se utilizará en el transcurso que dure la revisión de la Rendición de Cuentas y la reposición de los fondos solicitados. El cierre de Caja Chica se realizará al finalizar la gestión, en base a los instructivos emitidos por la autoridad competente.

CAPÍTULO VIII SITUACIÓN OCUPACIONAL DE HABITACIONES

ARTÍCULO 52°. (DE LA SITUACIÓN OCUPACIONAL)

Estas situaciones deben ser conocidas por asistentes de recepción y asistentes camareras. Las situaciones ocupacionales que se presentan en las habitaciones son las siguientes:



HABITACIÓN OCUPADA (OCU) En esta habitación se encuentra alojada un número determinado de clientes.

HABITACIÓN OCUPADA SIN EQUIPAJE (OCSE) Es aquella habitación ocupada por un cliente que no porta equipaje; por esa razón la camarera y recepcionista deben estar muy atentos a esta situación ocupacional e informarla debidamente, para realizar el cobro respectivo del servicio y evitar que el cliente se retire sin realizar el pago.

HABITACIÓN DE SALIDA - SALIDA SUCIA (SS) Es aquella que ha sido desocupada por el cliente y por lo tanto requiere de mayor dedicación, en cuanto a su limpieza por parte de la camarera, para habilitarla para nuevo uso.

HABITACIÓN VACANTE- VACIA LIMPIA (VL) Es aquella que está disponible y en condiciones de ser ocupada por un nuevo cliente.

HABITACIÓN EN REPARACIÓN O FUERA DE SERVICIO (FS) Es aquella que está siendo reparada o remodelada y por lo tanto no está disponible.

Esta señalización debe estar diferenciada en reportes, y en el Rack de llaves, para una fácil identificación y ubicación del estado de las habitaciones.

ARTÍCULO 53°. (DEL REPORTE DE CAMARERA)

El Reporte de la Camarera es un formato en el cual se registra la información sobre el estado ocupacional de las habitaciones. Este reporte se utiliza como instrumento para mantener una relación de trabajo con el área de Recepción.

Este reporte permite conocer con exactitud la situación ocupacional de las habitaciones de los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos y ayudará a la distribución del trabajo de las camareras, ya que permite determinar la cantidad de habitaciones por arreglar y limpiar y se conoce al final del día que habitaciones fueron limpiadas. (ANEXO 6 FORMULARIO SHSR-6 REPORTE DE HABITACIONES/CAMARERA).

CAPÍTULO IX CONDICIONES GENERALES

ARTÍCULO 54°. (RETENCIÓN DEL EQUIPAJE)

Si un cliente no pagare el monto de hospedaje, o no devolviera su habitación en las mismas condiciones en las que le fue entregada, en términos de infraestructura y/o equipamiento; el Establecimiento de Hospedaje de la MUSERPOL, podrá resolver el contrato, quedando facultado a exigir la inmediata desocupación de la habitación y la retención del equipaje del cliente en calidad de garantía prendaria. En este caso, en presencia de un testigo externo al Establecimiento de Hospedaje de la MUSERPOL se elevará inventario del equipaje. Si pasados los treinta (30) días no se hubiera obtenido un arreglo entre partes, ante la autoridad pertinente, el cliente no tendrá derecho a reclamo alguno sobre sus bienes.



ARTÍCULO 55°. (DEL DECESO DEL CLIENTE)

En caso de fallecimiento de un cliente, el Administrador del Establecimiento de Hospedaje y Establecimientos Recreativos, dará aviso inmediato a la Policía Boliviana, a fin de establecer la causa del deceso y su posterior investigación, a quien se entregará el equipaje del cliente, previo inventario que deberá haber formulado ante un testigo debidamente identificado, donde se registre sus pertenencias como ser documentos, valores y demás equipaje, el cual se encuentra definido en Art. 42 del Reglamento Específico de Establecimientos de Hospedaje Turístico.

ARTÍCULO 56° (DE LA EXIMENTE DE RESPONSABILIDAD PENAL)

En caso de que el cliente incurra en la comisión de alguno o varios de los delitos utilizando la habitación contratada, estos serán de la única y exclusiva responsabilidad del cliente, no alcanzando estos hechos en cuanto a sus efectos legales a los propietarios, administradores y/o responsables del Establecimiento de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL por ser totalmente ajenos a las actividades ilícitas del cliente. Conforme a lo dispuesto por el Artículo 47 del Reglamento Específico de Establecimientos de Hospedaje Turístico.

ARTÍCULO 57° (DE LA IMPOSIBILIDAD DE LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO)

En los casos de imposibilidad de prestar alguno de los servicios en las condiciones pactadas por caso fortuito o fuerza mayor, el Establecimiento de Hospedaje y Establecimiento Recreativo; ofrecerá al cliente la posibilidad de sustitución por otro servicio de similares características en cuanto a categoría y calidad y de no ser posible se devolverá al cliente la totalidad del anticipo que cancelo por la reserva.

ARTÍCULO 58°. (DE LOS OBJETOS OLVIDADOS)

Los objetos y valores olvidados por los clientes en las habitaciones o espacios recreativos quedarán en custodia de la administración por un término de 30 días, concluido este término y al no haber reclamación, se considerará que el cliente no requiere del objeto y/o valores olvidados. Debiendo informar de manera mensual al Director de Estrategias Sociales e Inversiones los pormenores de los objetos y/o valores hallados para que se tomen las acciones pertinentes. Los mismos deben estar registrados en un cuaderno detallando: fecha, N° de habitación, nombre del cliente y la persona que lo encontró, para posterior devolución previa firma de constancia.

Al momento de encontrar artículos de valor como ser celulares, computadoras, joyas u otros, se debe proceder a comunicarse con el cliente, ya que se cuenta con los datos en la tarjeta de registro, para la posterior devolución de los objetos olvidados y su respectiva firma de conformidad de devolución, a su vez deben estar incluidos en el reporte de objetos olvidados, siendo reportados como objetos devueltos.

ARTÍCULO 59°. (DE LOS PARTES DE MOVIMIENTO DE PASAJEROS)

El asistente de recepción nocturno tiene la obligación de elaborar partes diarios de movimiento de clientes que son distribuidos a las siguientes reparticiones públicas:

- ✓ DIRECCION NACIONAL DE MIGRACION



- ✓ FUERZA ESPECIAL DE LUCHA CONTRA EL NARCOTRAFICO
- ✓ POLICIA TURISTICA
- ✓ INTERPOL
- ✓ MINISTERIO DE GOBIERNO- INTELIGENCIA
- ✓ FUERZA ESPECIAL DE LUCHA CONTRA EL CRIMEN

Se tiene un formato establecido por el Viceministerio de Turismo que se debe cumplir, considerando la uniformidad, correlatividad de la serie y numeración de cada emisión, consignando además la repartición de destino de cada uno de los partes, estos reportes se elaboran en base al movimiento de clientes que tiene el Establecimiento de Hospedaje de manera diaria y obligatoria.

CAPÍTULO X TARIFARIO

ARTÍCULO 60°. (TARIFA DE LAS HABITACIONES)

I. La administración de los Establecimientos de Hospedaje de la MUSERPOL presentará un Proyecto de Tarifario para todos los servicios que presta en cada establecimiento de manera anual, donde incorpore: promociones, descuentos y otros, mismo que será considerado y revisado por el Director de Estrategias Sociales e Inversiones, el Jefe de la Unidad Administrativa y el Director de Asuntos Administrativos, en caso que existieran observaciones al proyecto, las mismas serán subsanadas y nuevamente remitidas, para que se emita el respectivo informe de recomendación a la M.A.E. para su posterior aprobación.

Este informe debe analizar los siguientes ítems:

- a) Características de las habitaciones
- b) Categorización hotelera
- c) Servicios incluidos
- d) Precios vigentes en el mercado

Sobre la base del informe, la MAE, emitirá la Resolución Administrativa de aprobación, conforme a lo dispuesto por el Reglamento General para Uso, Conservación, Salvaguarda, Registro y Control, de Edificaciones, instalaciones y Terrenos de la MUSERPOL.

II. Las tarifas de las habitaciones están sujetas a un estudio de mercado, relacionado a servicios y la categoría del establecimiento de los Establecimientos de Hospedaje de la MUSERPOL, los cuales podrán sufrir modificaciones de acuerdo a las necesidades y cambios pertinentes en cuanto a Oferta y Demanda. Las tarifas definidas deben ser expuestas al público en general en el área de recepción, para conocimiento de los interesados y clientes.

Una vez obtenidas las tarifas definitivas deben ser remitidas a las Direcciones de MUSERPOL para la socialización y promoción de los servicios, necesariamente a la Unidad Financiera para el control de los ingresos registrados en los reportes e informes emitidos por el Profesional Administrativo.

El Servicio de hospedaje incluye en su tarifa lo siguiente:

- ✓ Desayuno de acuerdo a categoría del Establecimiento de Hospedaje de la MUSERPOL.
- ✓ Servicio de Internet (Wi-Fi).



- ✓ Televisión por cable.
- ✓ Calefacción en la habitación.
- ✓ Guarda equipaje.
- ✓ Check in: 13:00
- ✓ Check out: 12:00
- ✓ Menores de 8 años pueden compartir cama en habitación, sin cargo adicional.
- ✓ Mayores de 8 años ingresan como pax adicional que les incluye el desayuno o también pueden utilizar otra habitación.
- ✓ Las tarifas son netas por noche y no incluyen comisión.

Los establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL también prestan servicios adicionales, los mismos que también se detallaran en el respectivo tarifario. los cuales deben ser registrados en una comanda y deben ser facturados.

ARTÍCULO 61°. (TARIFA DE ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS)

I. La administración de los Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL presentará un Proyecto del Tarifario para todos los Establecimientos Recreativos que presta cada establecimiento de manera anual, donde incorpore: promociones, descuentos y otros, mismo que será considerado y revisado por el Director de Estrategias Sociales e Inversiones, el Jefe de la Unidad Administrativa y el Director de Asuntos Administrativos, en caso que existieran observaciones al Proyecto, las mismas serán subsanadas y nuevamente remitidas para que se emita el respectivo informe de recomendación a la M.A.E. para su posterior aprobación.

El informe debe analizar los siguientes ítems:

- a) Características de los servicios
- b) Servicios incluidos
- c) Precios vigentes en el mercado

Sobre la base del informe, la MAE, emitirá la Resolución Administrativa de aprobación, conforme a lo dispuesto por el Reglamento General para Uso, Conservación, Salvaguarda, Registro y Control, de Edificaciones, instalaciones y Terrenos de la MUSERPOL.

II. Las tarifas de los Establecimientos Recreativos están sujetas a un estudio de mercado, relacionado a servicios del establecimiento, los cuales podrán sufrir modificaciones de acuerdo a las necesidades y cambios pertinentes en cuanto a Oferta y Demanda. Las tarifas definidas deben ser expuestas al público en general en el área de recepción, para conocimiento de los interesados y clientes.

Una vez obtenidas las tarifas definitivas deben ser remitidas a las Direcciones de MUSERPOL para la socialización y promoción de los servicios, necesariamente a la Unidad Financiera para el control de los ingresos registrados en los reportes e informes emitidos por el Profesional Administrativo.

Los espacios recreacionales cuentan con los siguientes servicios incluidos en su tarifa:

- Acceso a espacio determinado
- Equipo deportivo de acuerdo al espacio solicitado
- Servicio de Internet Wifi en interiores



TÍTULO IV MARKETING

CAPÍTULO I TIPOS DE VENTAS Y ALIANZAS ESTRATEGICAS INTERINSTITUCIONALES

ARTÍCULO 62°. (ALIANZAS ESTRATÉGICAS INTERINSTITUCIONALES)

Las alianzas estratégicas de los Establecimientos de Hospedaje y Establecimientos Recreativos de la MUSERPOL se realizarán con distintas empresas tanto de hospedaje, turísticas y de transporte que permitirán la venta de nuestros servicios, crecimiento y expansión de los mismos.

Las ofertas de alianzas estratégicas se desarrollan con un porcentaje de ganancia hacia la empresa aliada y otro porcentaje hacia el Establecimiento, estas alianzas se realizan legalmente mediante convenios interinstitucionales, integrando ambas partes, se realiza de manera anual, porque existe la posibilidad de modificar precios en cada gestión. A continuación, se muestra una tabla de porcentajes de ganancia:

TARIFAS	NOMBRE	% DESCUENTO O COMISION	DIRIGIDO A	REQUISITOS	FORMA DE PAGO
Rack	A	0%	Público en general Walk in	Ninguno	-Efectivo -Tarjeta de crédito o debito
Policial	B	30%	A funcionarios policiales y a familiares hasta primer grado de parentesco	Credencial vigente o ultima boleto de pago	-Efectivo -Tarjeta de crédito o debito
Corporativo	C	20%	A empresas con las que se firme un convenio por un año	-Firma de convenio interinstitucional -Solicitud de reserva por escrito	-Efectivo -Cheque -Transferencia bancaria
Agencia de Viajes	D	20%	Agencias de viaje, minoristas y mayoristas	-Firma de convenio -Solicitud de reserva por escrito	-Efectivo -Cheque -Transferencia bancaria
Funcionarios Públicos	E	20%	A funcionarios públicos y a familiares hasta primer grado de parentesco	Credencial vigente o ultima boleto de pago	-Efectivo -Tarjeta de crédito o debito
Artistas Nacionales	F	20%	A Artistas nacionales registrados	Certificado carnet de artista	-Efectivo -Tarjeta de crédito o debito

Fuente: Elaboración propia



- ✓ **Tarifa Rack (A):** Tarifa regular, sin descuentos dirigida a todo el público en general que realiza reservas o personas que se encuentran de paso.
- ✓ **Tarifa Policial (B):** Tarifa otorgada a funcionarios de Policía Boliviana. Con un 30 % de descuento de la tarifa rack, se otorgará este descuento con la presentación de su credencial o ultima boleta de pago. Acceden a este descuento hasta familiares de primer grado.
- ✓ **Tarifa Corporativa (C):** Tarifa otorgada a empresas que realizan viajes de manera frecuente y arriban a la ciudad de La Paz de manera constante. Su descuento será del 20%, previa firma del convenio interinstitucional. También deben realizar la reserva con anticipación de 48 horas como mínimo.
- ✓ **Tarifa Agencias de Viaje (D):** Tarifa comisionable confidencial del 20% para agencias de viajes mayoristas y minoristas con convenio, ya que son las que manejan gran cantidad de turistas y realizan acomodaciones en distintos Hospedajes de la ciudad. Para acceder a la tarifa a una habitación deben hacer llegar su reserva por escrito con 48 horas de anticipación. Además de la firma de un convenio por un año.
- ✓ **Tarifa Funcionarios Públicos (E):** se otorgará un descuento del 20% a funcionarios públicos que presenten su credencial de funcionario público o último boleta de pago.
- ✓ **Tarifa Artistas Nacionales registrados (F):** se otorgará un descuento del 20% a Artistas registrados en el Registro Plurinacional del Artista, que presenten su credencial de registro.
- ✓ **Intercambio de servicios o productos (bienes o servicio)** con instituciones públicas o privadas, con fines promocionales de posicionamiento para obtener bienes y servicios necesarios para el funcionamiento del Hostal, sin afectar su liquidez.

La tarifa para agencias de viaje y empresas corporativas (C y D), se facturará por el monto menos el 20%. Sin embargo, si se debe entregar la factura al cliente se factura por la tarifa Rack, debiendo la agencia de viajes o empresa facturar por el porcentaje de diferencia.

Las demás tarifas (A, B y E) se facturan menos el porcentaje descrito en los cuadros anteriores.

La definición de Alianzas estratégicas en un informe técnico elaborado por la Administración de los Establecimientos de Hospedaje junto a las tarifas deberá analizar los siguientes ítems:

- a) Características de las habitaciones
- b) Categorización hotelera
- c) Servicios incluidos
- d) Segmentos de mercado
- e) Precios vigentes en el mercado

Sobre la base del informe, la MAE, emitirá la Resolución Administrativa de aprobación, conforme a lo dispuesto por el Reglamento General para Uso, Conservación, Salvaguarda, Registro y Control, de Edificaciones, instalaciones y Terrenos de la MUSERPOL.



CAPÍTULO II PLANES DE HOSPEDAJE

ARTÍCULO 63°. (PLANES DE HOSPEDAJE)

Los Establecimientos de Hospedaje de la MUSERPOL cuentan con diferentes planes de hospedaje con distintos tipos de ofertas y diferencias de precios de los costos originales. Se ofertará los siguientes planes, tomando en cuenta nuestro segmento de mercado.

A continuación, mostraremos los planes de oferta en los Establecimientos de Hospedaje de la MUSERPOL.

1. **Plan Grupal.** - Se denomina así a las personas que ingresen al Establecimiento de hospedaje a partir de 10 personas para arriba, el 11vo. cliente se libera, esto quiere decir que el 11vo. cliente no paga su estadía.
2. **Plan Luna de Miel.** - Se denomina así al paquete ofrecido a parejas que ingresen con motivo de celebración de su luna de miel o aniversario de boda, este plan se aplicará en las habitaciones matrimoniales o suites, incluirá en la habitación una canasta de frutas, decoración floral, una botella de Sidra o champaña, bocadillo dulce y desayuno en la habitación.
3. **Plan Cliente Único.** - Este plan está dirigido a los clientes asiduos a los Establecimientos de Hospedaje de la MUSERPOL (20 noches anteriores como mínimo), obteniendo un descuento del 20 % por noche en la habitación que así lo requiera, debiendo adjuntar el historial de los registros pasados.
4. **Plan Larga Estadía:** Se realizará un descuento a personas que se hospeden en los Establecimientos de Hospedaje de la MUSERPOL más de 29 días continuos, el porcentaje de descuento será del 20 % en el total de su estadía. Se presentará este descuento cuando el cliente informe la cantidad de noches a pernoctar, si es menor a 29 días no se podrá realizar dicho descuento, el pago por el Plan Larga estadía se debe realizar por anticipado.
5. **Plan Larga Estadía Policial:** Se realizará un descuento a funcionarios policiales que se hospeden más de 29 días continuos, el porcentaje de descuento será del 50 % en el total de su estadía. Se presentará este descuento cuando el cliente informe la cantidad de noches a pernoctar, si es menor a 29 días no se podrá realizar dicho descuento, el pago por el Plan Larga estadía policial se debe realizar por anticipado.
6. En situaciones excepcionales y/o temporadas los Establecimiento de hospedaje podrán plantear planes promocionales que serán aprobados mediante Resolución administrativa, previo informe técnico.

Disposición
transitoria a los
respecto a los
Olivos y Esquilan
Disposición
Abrogatoria



DEFINICIÓN DE ÁREAS DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS DE LA MUSERPOL:

Áreas internas: Es la denominación que se dan a las áreas comunes dentro de los Establecimientos de Hospedaje de la MUSERPOL como pasillos o salas fuera de las habitaciones.

Áreas externas: Es la denominación que se dan a las áreas comunes afuera de los Establecimientos de Hospedaje de la MUSERPOL como aceras, patios, jardines.

Habitaciones: se denominan así a los ambientes donde permanecen y/o pernoctan los clientes, las cuales deben estar equipadas para cubrir las necesidades básicas. En ella debe existir una o más camas de acuerdo al tipo de habitación: Simple, doble, triple, etc. con mobiliario de acuerdo al número de personas que cobije y de acuerdo a su categorización.

Área de Recepción: Se refiere al lugar donde se reciben, registran y despiden a los clientes.

Área de Lencería: Se denomina así al lugar donde se almacena, plancha y guarda la ropa de cama y la ropa de baño que se utiliza para equipar las habitaciones como también la mantelería de los Establecimientos de Hospedaje de la MUSERPOL.

Área de Lavandería: Se denomina así al lugar donde se realiza el lavado de la ropa de cama y la ropa de baño de las salidas sucias de habitaciones desocupadas, como también la mantelería de los Establecimientos de Hospedaje de la MUSERPOL.

Depósitos: Se refiere a los lugares donde se almacenan y guardan insumos diferentes, tales como insumos de limpieza, material de escritorio, muebles y enseres.

Espacios Cowork: Son espacios de trabajo compartido, es decir áreas de trabajo comunes en entornos interconectados, donde todos los ocupantes pueden interactuar entre sí como si se encontraran dentro de una misma entidad y realizar sus propios proyectos de forma independiente.

Áreas recreacionales: son espacios destinados a la recreación y al ocio por parte de los clientes, siendo estos, por ejemplo, piscinas, canchas, parrilleros y otros.



GLOSARIO DE TÉRMINOS

Establecimientos de Hospedaje: Son aquellos establecimientos que prestan un servicio para alojarse en forma temporal, y que funcionan en una edificación construida o acondicionada para tal fin, cuyas instalaciones reúnan las condiciones mínimas requeridas para el cliente, conformando su infraestructura un todo unitario.

Establecimientos Recreativos: Son aquellos establecimientos como Clubes y Complejos Vacacionales que prestan un servicio en diferentes categorías, pueden ser recreacionales, eventos, cowork, etc., brindados de manera temporal, y que funcionan en una edificación construida o acondicionada para tal fin, cuyas instalaciones reúnan las condiciones mínimas requeridas para el cliente, conformando su infraestructura un todo unitario.

Servicios complementarios: Son aquellos servicios que prestan los establecimientos de hospedaje distintos al alquiler de la habitación.

Cliente: Es aquella persona que pernocta en una habitación o en servicio complementario de manera temporal, haciendo uso de los servicios de un establecimiento, previo registro en el establecimiento.

Tarjeta de registro: Mecanismo donde el establecimiento de hospedaje registra a sus clientes al momento de su ingreso al establecimiento, incluyendo niños y adolescentes que los acompañen.

Check In: Proceso mediante el cual el cliente asienta su llegada o ingreso a un establecimiento.

Check out: Proceso mediante el cual el cliente a la conclusión de su estadía en recepción del establecimiento, procede a la cancelación de todas las cuentas pendientes y hace entrega de las llaves de la habitación.





ANEXO 2

FORM. SHSR-2 TARJETA DE REGISTRO
FORM. SHSR-2a TARJETA DE REGISTRO-HOSTAL PARIS

 MUSERPOL MUTUAL DE SERVICIOS AL POLICIA		HOSTAL PARIS		FORM. SHSR-2a	
TARJETA DE REGISTRO DEL CLIENTE				N°Hab.	
DATOS HUESPED					
APELLIDO/ LAST NAME				CI/ PASSPORTE/ DNI	
NOMBRE/ NAME					
DIRECCION/ ADDRES				FECHA DE NACIMIENTO	
CORREO ELECTRONICO/ E-MAIL					
TELEFONO/ PHONE				NIT (Para Factura)	
RAZON SOCIAL (Para Factura)					
DATOS EMPRESA					
NOMBRE DE LA EMPRESA/ COMPANY NA					
TELEFONO/ PHONE					
Check in: 13:00					
Check out: 12:00					
NOTA: Al firmar acepta las condiciones del establecimiento					
				 FIRMA/SIGNATURE	
BIENVENIDO/ WELCOME					

HOSTAL PARIS										N°Hab.	
RECEP. IN NOMBRE	FECHA DE IN	HORA	N° PAX	TARIFA Bs.	TIPO DE TARIFA	N° NOCHES	N° FACTURA	Bs. FACTURADO	FECHA OUT	HORA	RECEP. OUT NOMBRE
OBSERVACIONES											
COPIA DOCUMENTO											



FORM. SHSR-2 TARJETA DE REGISTRO
FORM. SHSR-2b TARJETA DE REGISTRO- GRAN HOTEL PARIS

 MUSERPOL MUTUAL DE SERVICIOS AL POLICIA		GRAN HOTEL PARIS		FORM. SHSR-2b	
TARJETA DE REGISTRO DEL CLIENTE				N°Hab.	
DATOS HUESPED					
APELLIDO/ LAST NAME				CI/PASSPORTE/DNI	
NOMBRE/ NAME					
DIRECCION/ ADDRES				FECHA DE NACIMIENTO	
CORREO ELECTRONICO/E-MAIL					
TELEFONO/PHONE				NIT (Para Factura)	
RAZON SOCIAL (Para Factura)					
DATOS EMPRESA					
NOMBRE DE LA EMPRESA/ COMPANY NA					
TELEFONO/PHONE					
Check in: 13:00 Check out: 12:00 NOTA: Al firmar acepta las condiciones del establecimiento					
				 FIRMA/SIGNATURE	
BIENVENIDO/WELCOME					

GRAN HOTEL PARIS										N°Hab.	
RECEP. IN NOMBRE	FECHA DE IN	HORA	N° PAX	TIPO DE TARIFA	N° NOCHES	N° FACTURA	Bs. FACTURADO	FECHA OUT	HORA	RECEP. OUT NOMBR E	
OBSERVACIONES											
COPIA DOCUMENTO											



FORM. SHSR-2 TARJETA DE REGISTRO
FORM. SHSR-2C TARJETA DE REGISTRO-COMPLEJO VACACIONAL LOS
OLIVOS EN ESQUILAN

		FORM. SHSR-2c	
COMPLEJO VACACIONAL "ESQUILAN"			
N°			
TARJETA DE REGISTRO DEL CLIENTE			
DATOS PERSONALES			
NOMBRES:		FECHA	
APELLIDOS:		EDAD:	
C.I.			
DATOS COMPLEMENTARIOS			
TIPO:		CANTIDAD DE PERSONAS:	
HORA DE INGRESO:		HORA DE SALIDA:	
MONTO A COBRAR:		N° FACTURA:	
OTROS CONSUMOS:			
..... Firma Cliente		 Firma Responsable	



ANEXO 3
FORM. SHSR-3 FORMULARIO REGISTRO DE VALORES
FORM. SHSR-3a FORMULARIO REGISTRO DE VALORES-HOSTAL PARIS

MUSERPOL MUTUAL DE SERVICIOS AL POLICIA			HOSTAL PARIS		FORM. SHSR-3a
FORMULARIO DE REGISTRO DE VALORES				N°Hab.	
APELLIDO Y NOMBRE/ NAME & NAME		LAST	CI/PASSPORTE/DNI		
ENTREGA Y APERTURA EN CUSTODIA					
FECHA	CANT.	DETALLE DE VALORES	CHECK IN	CHECK OUT	
ENTREGADO (HUESPED)			RECIBIDO (RECEPCIONISTA)		
DEVOLUCION Y CIERRE DE CUSTODIA					
ENTREGADO (RECEPCIONISTA)			RECIBIDO (HUESPED)		

FORM. SHSR-3b FORMULARIO REGISTRO DE VALORES-GRAN HOTEL PARIS

MUSERPOL MUTUAL DE SERVICIOS AL POLICIA			GRAN HOTEL PARIS		FORM. SHSR-3b
FORMULARIO DE REGISTRO DE VALORES				N°Hab.	
APELLIDO Y NOMBRE/ NAME & NAME		LAST	CI/PASSPORTE/DNI		
ENTREGA Y APERTURA EN CUSTODIA					
FECHA	CANT.	DETALLE DE VALORES	CHECK IN	CHECK OUT	
ENTREGADO (HUESPED)			RECIBIDO (RECEPCIONISTA)		
DEVOLUCION Y CIERRE DE CUSTODIA					
ENTREGADO (RECEPCIONISTA)			RECIBIDO (HUESPED)		



ANEXO 6
FORM. SHSR-6 REPORTE HABITACIONES DE CAMARERAS
FORM. SHSR-6a REPORTE HABITACIONES DE CAMARERAS-HOSTAL PARIS



REPORTE DE HABITACIONES-CAMARERAS
HOSTAL PARIS

FORM. SHSR-6a

FECHA: TURNO:
NOMBRE CAMARERA:

HAB	PAX	ESTADO	REVISION				OBS.
			TV	AMBIENTES	TOALLAS	FOCOS	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

HAB	PAX	ESTADO	REVISION				OBS.
			TV	AMBIENTES	TOALLAS	FOCOS	
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

VL: VACIA LIMPIA SS: Salida Sucia OC: Ocupada FS: Fuera de Servicio IN: Ingreso

FIRMA CAMARERA

REPORTE DE LAVADO

FECHA: TURNO:
NOMBRE CAMARERA:

No.	DESCRIPCION	CANTIDAD	OBSERVACIONES
1	Sabanas		
2	Fundas		
3	Frazadas		
4	Edredones		
5	Toallas		
6	Alfombras de Piso de Baño		
7	Alfombras exteriores		
8	Cortinas		
9	Manteles		
10	Prenda Huésped		

FIRMA CAMARERA



FORM. SHSR-6 REPORTE HABITACIONES DE CAMARERAS
FORM. SHSR-6b REPORTE HABITACIONES DE CAMARERAS- GRAN HOTEL PARIS



REPORTE DE HABITACIONES-CAMARERAS
GRAN HOTEL PARIS

FORM. SHSR-6b



FECHA: TURNO:

NOMBRE CAMARERA:

HAB	PAX	ESTADO	REVISION				OBS.
			TV	AMBIENTES	TOALLAS	FOCOS	
201							
202							
203							
204							
205							
206							
207							
208							

HAB	PAX	ESTADO	REVISION				OBS.
			TV	AMBIENTES	TOALLAS	FOCOS	
209							
210							
211							
212							
214							
215							
216							
217							

VL: VACIA LIMPIA

SS: Salida Sucia

OC: Ocupada

FS: Fuera de Servicio

IN: Ingreso

FIRMA CAMARERA

REPORTE DE LAVADO

FECHA: TURNO:

NOMBRE CAMARERA:

No.	DESCRIPCION	CANTIDAD	OBSERVACIONES
1	Sabanas		
2	Fundas		
3	Frazadas		
4	Edredones		
5	Toallas		
6	Alfombras de Piso de Baño		
7	Alfombras exteriores		
8	Cortinas		
9	Manteles		
10	Prenda Huésped		

FIRMA CAMARERA



ANEXO 7

**CONTRATO DE ADHESION POR SERVICIOS EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y
ESTABLECIMIENTOS RECREATIVOS DE LA MUSERPOL
GRAN HOTEL PARIS/HOSTAL PARIS/ CLUB VACACIONAL LOS OLIVOS**

FORM. SHSR- 7

PRIMERA. - (LAS PARTES), Conste por el presente contrato El Establecimiento de hospedaje HOTEL PARIS/HOSTAL PARIS/CLUB VACACIONAL ESQUILAN, quien a efectos del presente contrato se denominará "EL ESTABLECIMIENTO", prestará el servicio de hospedaje al Sr.(a)..... quien en adelante para efectos del presente contrato se denominará "HUESPED", cuya identificación y datos generales se encuentran inscritos en la tarjeta de registro del Cliente y sistema de registro, a cambio de la tarifa acordada previamente, por el número de días indicados. Las habitaciones rentadas al HUÉSPED se componen de cama (s), baño privado o baño compartido y se encuentran debidamente amobladas y con las condiciones de higiene acordes a las normas de salubridad vigentes.

SEGUNDA: (EL ESTABLECIMIENTO) Se obliga a realizar diariamente la limpieza e higiene de todas las habitaciones ocupadas, así como proporcionar los servicios pactados con el HUESPED.

TERCERA. - (COBROS ADICIONALES) El HUESPED se obliga a pagar todos los cargos por los servicios adicionales que se generen durante su estadía.

CUARTA. - (OBJETOS EN CUSTODIA) De conformidad con el Reglamento de Hospedaje Turístico en vigencia, los HUESPEDES podrán entregar bajo recibo, al ESTABLECIMIENTO dinero y objetos de valor para su custodia. Para tal efecto, la entrega deberá hacerse ante el funcionario de turno.

QUINTA. - (OBJETOS NO DECLARADOS EN CUSTODIA) Los objetos de valor como joyas, cámaras, dinero, computadoras, celulares, equipos o utensilios que permanezcan en la habitación o áreas de servicios diferentes a las que el ESTABLECIMIENTO dispone para su depósito, estarán bajo responsabilidad del HUESPED ya que en este caso el ESTABLECIMIENTO no asume responsabilidad alguna, en caso de pérdida y deterioro.

SEXTA. - (OBLIGACIONES)

DEL ESTABLECIMIENTO

1. Atender, recibir, las sugerencias, quejas o reclamos presentados por el huésped.
2. Las demás obligaciones establecidas por el Reglamento de Hospedaje Turístico en vigencia.

DEL HUESPED

1. Identificarse para registrarse en el ESTABLECIMIENTO con documento de identidad en caso de ser boliviano o su pasaporte o documento aplicable tratándose de extranjeros.
2. Para menores de edad, deberá presentarse los documentos que establece el Reglamento de Hospedaje en vigencia.
3. Pagar el valor de hospedaje pactado. Y el valor de todos los consumos y cargos que haya hecho a su cuenta.



4. Utilizar los muebles, enseres, equipos e instalaciones en general tanto de la habitación como del ESTABLECIMIENTO, de manera adecuada caso contrario responderá por cualquier daño o pérdida de los elementos y bienes.
5. Respetar los horarios de ingreso y salida estipulados por el ESTABLECIMIENTO.

SEPTIMA. - (VIGENCIA DEL CONTRATO SERVICIO DE HOSPEDAJE) El contrato de hospedaje terminara en los siguientes eventos: 1.- Por vencimiento del plazo pactado. 2.- Por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a cargo de las partes y puntualmente por el incumplimiento de pago de los demás servicios complementarios que el HUESPED hubiera cargado a la habitación. El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje Turístico en vigencia. La terminación del contrato no exonera ni libera al HUESPED del pago de los saldos pendientes.

OCTAVA. - (FORMAS DE PAGO) EI HUESPED) podrá hacer pago por los servicios a través de medios, lugares o puntos autorizados por el ESTABLECIMIENTO.

NOVENA. - (CONFORMIDAD DE PARTES) De conformidad con la Ley 453, el contrato de hospedaje que se suscribe es aprobado mediante la tarjeta, libro o sistema de registro del ESTABLECIMIENTO y que es aceptada por la firma del HUESPED.

La Paz, de de