

SESIONES ORDINARIAS

2002

ORDEN DEL DIA N° 1737

COMISION DE TURISMO

Impreso el día 29 de diciembre de 2002

Término del artículo 113: 10 de diciembre de 2002

SUMARIO: Ley Nacional de Alojamientos Turísticos Hoteleros. Establecimiento. **Narducci y otros.** (6.230-D.-2002.)

Dictamen de comisión

Honorable Cámara:

La Comisión de Turismo ha considerado el proyecto de ley de la señora diputada Narducci y otros señores diputados, sobre régimen de desarrollo turístico hotelero; y, por las razones expuestas en el informe que se acompaña y las que dará el miembro informante, aconsejan la sanción del siguiente

PROYECTO DE LEY

El Senado y Cámara de Diputados,...

LEY NACIONAL DE ALOJAMIENTOS
TURISTICOS HOTELEROS

CAPÍTULO PRIMERO

De las definiciones y generalidades

Artículo 1° – Deróganse por la presente, la ley 18.828, su decreto reglamentario y toda otra norma que contradiga la presente.

Art. 2° – La autoridad de aplicación será la Secretaría de Turismo y Deporte de la Nación, o en su defecto el máximo organismo turístico existente en el ámbito nacional, de esta ley y de la normativa atinente a este rubro.

Art. 3° – La autoridad de aplicación podrá delegar o coordinar con las autoridades de Turismo provinciales las cuestiones inherentes a la fiscalización, ordenamiento de servicios y demás reglamentaciones de la actividad.

Art. 4° – A los fines de esta ley, se entiende por:

- a) *Hotel*: Es todo aquel establecimiento que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo con entradas, ascensores y escaleras de uso exclusivo, que facilita al público tanto el servicio de alojamiento como el de comidas, con sujeción o no al régimen de pensión completa, a elección del cliente y dispone al menos de un diez por ciento (10%) de habitaciones individuales;
- b) *Resort*: Es un establecimiento, con requerimientos mínimos de un hotel cinco (5) estrellas (*), con servicios integrales, de recreo, deportes, salud, convenciones, comercios, entretenimiento, alimentos y bebidas, que se manejan con un régimen “todo incluido”;
- c) *Motel*: Es aquel establecimiento que se sitúa en las proximidades de carreteras que facilitan el alojamiento para estadias normalmente no superiores a veinticuatro (24) horas en departamentos, con entradas independientes desde el exterior, compuesto por dormitorio y baño individual, con entrada individual de auto en su frente;
- d) *Apartamento turístico*: Es el bloque o conjunto de apartamentos, chalés, bungalows, cabinas y similares que sean ofrecidos en alquiler, de modo habitual, debidamente dotados de mobiliario, instalaciones, servicios y equipo para su inmediata ocupación por motivos vacacionales o turísticos. Sólo este tipo de alojamientos recibirá la denominación oficial de apartamentos turísticos y tendrá derecho a estar incluido en las guías oficiales y beneficiarse de las acciones de fomento promovidas por la autoridad de aplicación;

- e) *Hostería*: Es todo aquel establecimiento que ocupa la totalidad del edificio, cuenta con instalaciones y servicios, detalladas en la presente, que faciliten al público el servicio de alojamiento y comidas, con sujeción o no al régimen de pensión completa;
- f) *Bed and breakfast*: Establecimiento que ofrece servicios de alojamiento, comidas y eventualmente, actividades turísticas y de recreación, en un ambiente familiar, usualmente atendido por sus propios dueños y en la casa que los cobija, o anexos inmediatos a ésta. La capacidad máxima de huéspedes es restringida, y las características arquitectónicas y constructivas son armónicas con el entorno;
- g) *Hostel*: Establecimiento que ocupa la totalidad del edificio, cuenta con instalaciones y servicios detallados en la presente ley, ofrece servicios de alojamiento, comidas, uso de la cocina por parte del huésped, eventualmente actividades turísticas y de recreación, sus características arquitectónicas y constructivas son armónicas con el entorno; generalmente utilizado por jóvenes y por estudiantes;
- h) *Residencial*: Establecimiento que ocupa la totalidad del edificio, cuenta con instalaciones y servicios detallados en la presente ley, localizados exclusivamente en áreas urbanas, que facilitan al público el servicio de alojamiento y comidas, con sujeción o no al régimen de pensión completa;
- i) *Camping turístico*: Predio parqueado y parcelado que cuenta con equipamiento adecuado para la instalación de carpas, casas rodantes o autoportantes; con el fin de facilitar al público la instalación de los mismos durante su estadía;
- j) *Apart-hotel*: Establecimiento que ocupa la totalidad de un edificio o parte de aquél completamente independizada, presta el servicio de alojamiento en departamentos que integran una unidad de administración y explotación común, ofreciendo además algunos servicios hoteleros; pudiendo estar anexado o no a un establecimiento denominado hotel;
- k) *Huésped*: Es aquel que utiliza los servicios de los establecimientos hoteleros, con un mínimo de un pernocte en el mismo;
- l) *Usuario*: Es aquel que utiliza los servicios de restaurante, confitería u otros, dentro de los establecimientos hoteleros sin hacer uso de los servicios de alojamiento.

Art. 5° – Son agentes de cumplimiento de esta ley y quedan sujetos a la misma y a las normas que se dicten en su consecuencia, sin perjuicio de las reglamentaciones locales en cuanto no se les opon-

gan, los establecimientos comerciales que ofrezcan normalmente hospedaje o alojamiento en habitaciones por períodos no menores al de una pernoctación, tales como hostería, motel, hotel turístico, apartamento turístico, resort, bed and breakfast, hostel, residencial, camping turístico, apart hotel; a personas que no constituyan su domicilio permanente en ellos.

Art 6° – Categorización de establecimientos:

- a) *Hoteles*. Los medios de hospedaje serán clasificados por símbolos conforme se detalla:

Categoría	Símbolo
Súper Lujo	***** SL
Lujo	*****
Superior	****
Turístico	***
Económico	**
Simple	*

- b) *Moteles*. Los moteles serán clasificados por símbolos conforme se detalla:

Categoría	Símbolo
Superior	***
Turístico	**
Económico	*

- c) *Hosterías*. Las hosterías serán clasificadas por símbolos conforme se detalla:

Categoría	Símbolo
Superior	***
Turístico	**
Económico	*

- d) *Camping turístico*. Serán clasificados por símbolos conforme se detalla:

Categoría	Símbolo
Forestado	***
Parcialmente forestado	**
Parqueado	*

- e) *Aparthotel*. Serán clasificados por símbolos conforme se detalla:

Categoría	Símbolo
Superior	***
Turístico	**
Económico	*

Art. 7° – Invítase a todas las provincias a adherirse a la presente ley.

CAPÍTULO SEGUNDO

De los requisitos mínimos

Art. 8° – Los establecimientos comprendidos en el artículo 5°, además de las obligaciones que les fije la autoridad de aplicación, deberán:

- Inscribirse en el Registro Hotelero Nacional en el plazo que determine la reglamentación pertinente.
- Consignar en forma precisa y explícita la denominación, clase, categoría y número de inscripción en el Registro Hotelero Nacional, en la publicidad, correspondencia, facturas y toda otra documentación o material de propaganda que utilicen.
- Comunicar dentro de los 30 días de producida, cualquier alteración o modificación de sus características o servicios.

Art 9° – El establecimiento inscrito en el Registro Hotelero Nacional que se sujete a los requisitos que al efecto determine la reglamentación podrá solicitar la calificación de “alojamiento turístico”.

Art. 10. – Únicamente los establecimientos declarados “alojamientos turísticos” a tenor de lo dispuesto en el artículo anterior, y los que efectúen ampliaciones o refacciones destinadas a proporcionarles las características propias de tales alojamientos, podrán gozar de las franquicias impositivas, créditos y regímenes promocionales establecidos o por establecerse y figurar en la programación publicitaria turística oficial.

Art. 11. – Son requisitos mínimos para registrarse como alojamiento turístico homologado:

- Ocupar la totalidad de un edificio o una parte del mismo que sea completamente independiente del resto en cuanto a sus funciones y servicios principales.
- Cuando sea necesaria la instalación de ascensores, éstos no podrán tener una capacidad inferior a cuatro (4) personas.
- Si en los bares instalados en los establecimientos de alojamiento turístico se ofrece músicaailable o de concierto, deberán estar convenientemente aislados acústicamente de las demás áreas.
- El suministro de agua será como mínimo de 200 litros por persona por día.
- Todas las habitaciones deberán identificarse con un número, cuya primera cifra sea el número del piso, que figurará en el exterior de la puerta de entrada.
- Todos los dormitorios estarán equipados al menos con los siguientes muebles, enseres e instalaciones:

- Una cama individual o doble cuyas dimensiones mínimas serán de 1,40 m por 1,90 m para las camas dobles; y 0,80 m por 1,90 m para las camas simples.
- Una mesa de noche por ocupante o superficie de mesada de 0,15 m cuadrados. Un sillón butaca o silla por huésped y una mesita escritorio.
- Un portamaletas.
- Un armario de no menos de 0,55 m de profundidad y 0,90 m de ancho. Entrada de pasajeros independiente de la de servicio.
- Entrada accesible a personas con dificultad motriz.
- Al menos una de sus habitaciones deben contar con accesibilidad para personas con dificultad motriz, tanto en la entrada de la misma como en el interior y en sus servicios sanitarios.

Art. 12. – Requisitos para establecimientos denominados:

- a) *Hotel*. Los establecimientos se categorizarán en virtud de lo dispuesto en el artículo 11 y en el Anexo I de la presente ley;
- b) *Resort*. Deberán cumplir con los requerimientos mínimos de los establecimientos 5 estrellas, además de contar con servicios integrales de:
 - Recreo.
 - Deportes.
 - Salud.
 - Entretenimiento.
 - Alimentos y bebidas.
 - Manejándose con un régimen “todo incluido”;
- c) *Motel*. Los establecimientos se categorizarán en virtud de lo dispuesto en el artículo 11 y en el Anexo II de la presente ley;
- d) *Apartamento turístico*. Los establecimientos se categorizarán en virtud de lo dispuesto en el Anexo III de la presente ley;
- e) *Hostería*. Los establecimientos se categorizarán en virtud de lo dispuesto en el artículo 11 y en el Anexo IV de la presente ley;
- f) *Bed and breakfast*. Los establecimientos se categorizarán en virtud de lo dispuesto en el artículo 11 y en el Anexo V de la presente ley;
- g) *Hostel*. Los establecimientos se categorizarán en virtud de lo dispuesto en el artículo 11 y en el Anexo V de la presente ley.
- h) *Residencial*. Los establecimientos se categorizarán en virtud de lo dispuesto en el artículo 11 y en el Anexo V de la presente ley;

- i) *Camping turístico*. Los establecimientos se categorizarán en virtud de lo dispuesto en el Anexo VI de la presente ley;
- j) *Aparthotel*. Los establecimientos se categorizarán en virtud de lo dispuesto en el artículo 11 y Anexo VII de la presente ley.

Cuando un establecimiento opere con la modalidad "Hotel - Apart-hotel", deberá indicar la categoría del hotel y la del apart hotel por separado.

CAPÍTULO TERCERO

De las disposiciones transitorias

Art. 13. – Las reformas edilicias que se deban realizar para la categorización contarán con un plazo no mayor a los trescientos sesenta y cinco días corridos a partir de la promulgación de la presente ley.

Art. 14. – A excepción de lo dispuesto en el artículo 12, la presente ley entrará en vigencia a partir de su publicación en el Boletín Oficial.

CAPÍTULO CUARTO

De las sanciones

Art 15. – Las oficinas públicas no darán curso a ninguna solicitud, trámite, pedido de crédito, etcétera, a establecimientos comprendidos en el artículo 9° que no exhiban la constancia de su inscripción en el Registro Hotelero Nacional.

Sin perjuicio de ello, las autoridades locales, con jurisdicción sobre los establecimientos mencionados, a requerimiento del órgano de aplicación de la presente ley, clausurarán los establecimientos que no se hayan inscrito, hasta que cumplan con dicha obligación.

Art. 16. – Los beneficios con que gozan los establecimientos inscritos, podrán suspenderse o cancelarse cuando infrinjan la presente ley o las reglamentaciones que se dicten.

Art. 17. – Toda infracción a la ley será sancionada con una multa por el importe que establezca la autoridad de aplicación y se podrá proceder a la clausura temporaria del establecimiento por un período de hasta 12 meses.

Art. 18. – Comuníquese al Poder Ejecutivo.

ANEXO I

REQUERIMIENTOS MINIMOS PARA LA CATEGORIZACION DE HOTELES

CAPÍTULO I

Habilitación física

1.1 De las áreas, aspectos constructivos, equipamientos e instalaciones. Items de la matriz de clasificación en los cuales se exige ambientación, confort, decoración compatible con la categoría.

Ambientación / Confort / Decoración	1*	2*	3*	4*	5*	5* SL
1.1.1 Ambientación , en áreas e instalaciones:						
a) Simples y suficientes para la atención de las necesidades básicas del huésped;	✓	✓				
b) Formales y convencionales, permitiendo niveles mayores de confort;			✓			
c) Amplias y muy confortables;				✓	✓	✓
d) Sofisticadas;					✓	✓
e) Suntuosas.						✓

1.1.2 Confort , en equipamientos, mobiliarios y accesorios:						
a) De calidad simple, permitiendo niveles mínimos de confort y funcionalidad;	✓	✓				
b) Calidad media permitiendo buen nivel de confort, por encima de los mínimos exigidos para el hospedaje;			✓			
c) De calidad superior, permitiendo niveles elevados de confort;				✓		
d) De máxima calidad asegurando confort y sofisticación;					✓	✓
e) De máxima calidad, suntuosos y de diseño único.						✓

1.1.3 Decoración, propiciada por los materiales:						
a) Sintéticos y/o rústicos, asegurando terminaciones simples y funcionales;	✓	✓				
b) Sintéticos y/o rústicos, asegurando terminaciones formales y convencionales;			✓			
c) Nobles y/o rústicos, asegurando fina terminación;				✓		
d) Nobles y/o rústicos, asegurando una terminación sofisticada;					✓	✓
e) Objetos artesanales, pinturas y esculturas en las áreas sociales, hechos por encargo, o no seriados, de reconocido valor artístico;					✓	✓
f) Objetos y conjunto de decoración que confirmen suntuosidad.						✓

1.2 Medición de áreas:

Las áreas de un hotel son siempre medidas de "pared a pared" de las paredes, o sea, utilizándose el área útil de los ambientes.

La medición de los establecimientos incluye tres áreas que son:

- Habitaciones.
- Areas comunes.
- Restaurantes.

CAPÍTULO II

Evaluación de aspectos de gestión / Administración

2.1 De gestión a ser comprobados documentalmente.

- Se encontrarán disponibles los siguientes documentos: políticas, manuales, procedimientos, instrucciones, planos, criterios, organigrama; para ser controlados por la autoridad de aplicación o quien ella designe.

- Los hoteles 4, 5 y 5 SL estrellas deben contar con la certificación de calidad de normas internacionales, asegurando así la calidad de sus servicios.

CAPÍTULO III

Habilitación de aspectos de servicios

3.1 Item de la matriz de clasificación en los cuales se prevén reclutamiento y entrenamiento de empleados, presencia, cortesía y eficacia, en función de la política de personal del establecimiento; y nivel de calidad de los servicios. Los criterios a aplicarse a todas las categorías, son los siguientes:

3.1.1 Reclutamiento y entrenamiento de empleados:	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
a) Reclutamiento y entrenamiento según criterios generales, proveyendo un cúmulo de funciones;	✓	✓				
b) Reclutados y entrenados según criterios específicos;			✓			
b.1) Aplicables en un mínimo de las funciones que integren con el público;			✓	✓		
b.2) Aplicables a todas las funciones ejercidas en el establecimiento;					✓	✓

3.1.2 Presencia, cortesía y eficacia de los empleados y concesionarios utilizados, en función de la política de personal del establecimiento, asegurando:

a) Actitudes y procedimientos espontáneos de buena voluntad, rapidez y satisfacción para con los huéspedes o usuarios;	✓	✓	✓	✓	✓	✓
b) Actitudes y procedimientos de presencia, cortesía y eficacia, incluidos en el entrenamiento;						
b.1) Para los que interactúan con el público;			✓	✓		
b.2) Para todos los empleados y concesionarios utilizados;					✓	✓

3.1.3 Nivel de cualidades de los servicios:						
a) Simplicidad con corrección;	✓	✓				
b) Eficiencia y alguna diversificación de servicios;			✓			
c) Eficiencia, diversificación y alguna personalización de servicios;				✓		
d) Servicios sofisticados y personalizados;					✓	✓

CAPÍTULO IV
Generalidades

Disponer de equipos extinguidores e instalaciones exigidos por las autoridades de competencia. Contar con salidas de emergencia, su correcta señalización e iluminación.	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-------------

Los equipos deben estar funcionando correctamente y estar dentro del plazo de validez de uso.

Mantenimiento de elevadores para pasajeros y para carga / servicio.	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-------------

Se debe tener constancia del mantenimiento de los elevadores, a través de una empresa especializada, pudiendo la autoridad de aplicación solicitar la información cuando ésta la considere oportuna.

Se debe exhibir la placa de clasificación fijada, en un lugar de máxima visibilidad en la fachada principal del establecimiento, próximo a la puerta de entrada.	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-------------

Divulgación y explicitación de los compromisos recíprocos para con el huésped a través de: 1) Reglamentación interna, con derechos y deberes del huésped; 2) Servicios y precios ofrecidos, incluidos o no, en la tarifa.	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-------------

Se refiere a la divulgación y explicación de los compromisos para con el huésped a través de folletos o carteles ubicados en lugares visibles, con los derechos y deberes del mismo, servicios y precios ofrecidos, incluyendo los de uso de teléfono; la lista de precios debe estar en el local donde se presten los mismos. En el caso de los hoteles 5 estrellas la misma debe estar escrita por lo menos en español e inglés; en el caso de los hoteles 5 estrellas SL la información debe estar escrita por lo menos en español, inglés y en otra lengua extranjera más.

Medios para averiguar las opiniones y reclamos de los huéspedes.	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-------------

Se refiere a la existencia de un libro de opiniones y reclamos, encuestas impresas para recolectar la opinión de los huéspedes y de los motivos de su satisfacción e insatisfacción con el establecimiento.

CAPÍTULO V
Seguridad

Medios para control de uso de cajas de seguridad				4*	5*	5*SL
---	--	--	--	-----------	-----------	-------------

Se refiere a la existencia de fichas, llaves o códigos individuales para el uso de los cofres.

Es obligatorio para las demás categorías cuando haya la existencia de cajas de seguridad.

En el caso en que la caja de seguridad no sea individual, el establecimiento debe responsabilizarse por su contenido ante el huésped por el extravío, deterioro, hurto o robo del contenido.

Circuito interno de TV o equipamiento de seguridad similar				4*	5*	5*SL
---	--	--	--	-----------	-----------	-------------

El sistema deberá cubrir como mínimo las áreas de portería y recepción, en el caso de los hoteles 5 estrellas SL el sistema deberá cubrir todas las áreas y salones de uso común.

Generador de energía propio					5*	5*SL
------------------------------------	--	--	--	--	-----------	-------------

Deben tener generadores de energía propia de emergencia, aptos para asegurar el abastecimiento de energía en los elevadores, en las áreas, instalaciones y equipamientos necesarios para la seguridad del huésped. La autoridad competente puede solicitar los documentos y registros del programa de mantenimiento de los mismos.

Salidas de emergencia señalizadas en las áreas de uso común y restaurantes.			3*	4*	5*	5*SL
--	--	--	-----------	-----------	-----------	-------------

Se refiere a la señalización, en lugares visibles, de salidas de emergencia en caso de incendio u otras situaciones de pánico en áreas de uso común y restaurantes. Obligatorio para las demás categorías cuando existan áreas de uso común y restaurantes.

Servicio de seguridad en el establecimiento, por intermedio de:						
a) Personal con formación adecuada, propio o contratado, y con dedicación exclusiva					5*	5*SL
b) Portero.	1*	2*	3*	4*		

- a) Se refiere a la existencia de personal debidamente entrenado y especializado para la seguridad del huésped y del usuario, las veinticuatro (24) horas;
- b) Deberá existir por lo menos un portero, admitiéndose que pueda cumplir otra función.

Disponibilidad de servicios calificados de seguridad particular						5*SL
--	--	--	--	--	--	-------------

Existencia de un acuerdo del establecimiento con una empresa especializada y debidamente acreditada en los órganos competentes para actuar en seguridad privada, más conocido como guardaespaldas, este servicio estará disponible siempre y cuando lo solicite el huésped. La autoridad competente podrá solicitar la calificación de la empresa prestadora además del certificado expedido por el órgano competente.

CAPÍTULO VI

Salud e higiene

Servicio de atención médica de urgencia				4*	5*	5*SL
--	--	--	--	-----------	-----------	-------------

Se refiere a acuerdos o convenios entre el establecimiento con médicos, clínicas u hospitales privados que permitan prestar atención de urgencia, a precios de mercado, a huéspedes o usuarios que eventualmente necesiten ese servicio. En el caso de los hoteles 5 estrellas SL será exigido un acuerdo con servicio de transporte aeromédico.

Higiene del ambiente, del personal y de los servicios	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-------------

Se refiere a la verificación visual del establecimiento en cuanto al aspecto de limpieza, de las condiciones de higiene y de su personal.

Higienización adecuada de equipamientos (ropa de cama, mesas, pisos, cortinas, muebles, sanitarios)	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-------------

Existencia de equipamiento y procedimientos propicios para este fin.

CAPÍTULO VII

Atención al huésped

Facilidades de atención para personas con capacidades especiales (personas portadoras de deficiencia física y/o con necesidades especiales, alimentación especial, etcétera)				4*	5*	5*SL
---	--	--	--	-----------	-----------	-------------

Se refiere al procedimiento para atender a minorías especiales. Entrenamiento y adaptación del establecimiento para atender a personas con capacidades especiales.

Detalles especiales de cordialidad en la atención al huésped				4*	5*	5*SL
---	--	--	--	-----------	-----------	-------------

Existencia de pequeños detalles que diferencien la atención al huésped, como elaboración de tragos con bebidas de calidad, brindis, chocolates y otros.

Calificación de cualidades y desempeño del personal bilingüe y trilingüe			3*	4*	5*	5*SL
---	--	--	-----------	-----------	-----------	-------------

Se refiere a la capacidad del hotel en la atención a huéspedes y usuarios extranjeros, utilizando personal bilingüe en hoteles de 3, 4 y 5 estrellas y personal trilingüe en hoteles 5 estrellas SL.

Deben existir documentos escritos que contengan los criterios a seguir para la toma de personal y monitoreo de su desempeño.

Establecer criterios para calificación del personal que interactúa con el huésped y/o usuario			3*	4*	5*	5*SL
--	--	--	-----------	-----------	-----------	-------------

Se refiere a las políticas y procedimientos documentados para el reclutamiento y entrenamiento del personal. En caso de los hoteles 5 estrellas SL todo el personal que interactúe con el público debe ser trilingüe.

Entrenamiento y capacitación del personal	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-------------

Se refiere a la existencia de políticas de capacitación y entrenamiento de los empleados del establecimiento orientada al mejor desempeño de sus funciones.

Servicio de despertador:						
a) Programable por el huésped					5*	5*SL
b) Ejecutado por el medio que establezca el establecimiento.	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL

Presentación, uniforme e identificación adecuada del personal			3*	4*	5*	5*SL
--	--	--	-----------	-----------	-----------	-------------

Uniformes de los empleados del establecimiento, adecuados a las funciones que desempeñan y a los sectores en los que trabajan.

Servicio de reserva:						
a) Durante las 24 horas con atención trilingüe						5*SL
b) Durante las 24 horas con atención bilingüe					5*	
c) En un período de 12 horas				4*		
d) En un período de 8 horas	1*	2*	3*			

Servicio de recepción:						
a) Durante las 24 horas				4*	5*	5*SL
b) Durante un período de 16 horas			3*			
c) Durante un período de 12 horas	1*	2*				

Todas las categorías deben permitir la entrada y salida de huéspedes durante las 24 horas del día, sin embargo no están obligados a prestar los demás servicios inherentes a recepción y portería fuera del horario establecido para su categoría.

Servicio de mensajería durante las 24 horas				4*	5*	5*SL
--	--	--	--	-----------	-----------	-------------

Disponibilidad de servicio de limpieza	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-------------

Personal debidamente entrenado para la realización de las tareas.

Servicio de mantenimiento	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
----------------------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-------------

Existencia de personal propio o tercerizado debidamente capacitado y entrenado.

Servicio de telefonía:						
a) Durante las 24 horas con atención trilingüe en cada turno						5*SL
b) Durante las 24 horas con atención bilingüe en cada turno					5*	

Servicio en las habitaciones de alimentos y bebidas (room service) durante las 24 horas			3*	4*	5*	5*SL
--	--	--	-----------	-----------	-----------	-------------

Entiéndase por este servicio a los servicios cuya elaboración no requieran de las instalaciones y equipamiento del restaurante.

Servicio de maniobra y estacionamiento de vehículos por empleados durante las 24 horas					5*	5*SL
---	--	--	--	--	-----------	-------------

En el caso en que haya estacionamiento propio o tercerizado en el establecimiento.

Sistema de visualización y fichamiento de cuenta en la habitación						5*SL
--	--	--	--	--	--	-------------

Servicio de mayordomo						5*SL
------------------------------	--	--	--	--	--	-------------

Se trata de la existencia y disponibilidad de personal entrenado y especialmente calificado para prestar tareas personalizadas a los huéspedes que así lo deseen. Entre sus principales funciones se encuentran: recepcionar al huésped a la llegada al hotel, realizar el *check-in*, conducirlo a la habitación, explicarle los servicios del hotel, desempacar y empacar el equipaje, efectuar reservas en restaurantes y espectáculos, anotar recados, solicitar y contratar servicios, etcétera.

Disponibilidad de autos de lujo para la movilización						5*SL
---	--	--	--	--	--	-------------

Disponibilidad de flota propia o contratada de autos de lujo, para la locomoción de los huéspedes que así lo deseen, incluyendo servicio de chofer. Los vehículos deben ser blindados y estar equipados para proveer de confort y seguridad al huésped.

Servicio de locomoción en helicóptero						5*SL
--	--	--	--	--	--	-------------

Existencia de helicópteros propios o acuerdo formal con empresas prestadoras de estos servicios desde el hotel hacia otro lugar solicitado por el huésped. La misma queda sujeta a las leyes, reglamentaciones y disposiciones del lugar donde se emplace el establecimiento.

CAPÍTULO VIII

Portería - Recepción

Area del establecimiento específica para el servicio de Portería / Recepción / Lobby	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-------------

El sector de portería - recepción comprende, normalmente, el espacio que va desde la entrada al establecimiento hasta el mostrador de la recepción.

Las áreas del *lobby* podrán ser utilizadas, simultáneamente, como salas de estar, como punto de reunión de pasajeros que llegan o salen del establecimiento.

Local o espacio para guardar equipaje						
a) Cerrado				4*	5*	5*SL
b) No necesita ser cerrado	1*	2*	3*			

Se refiere a las dependencias donde se guardan las pertenencias del huésped después que éste realiza el *check-out*.

Sistema adecuado de envío y recepción de mensajes	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-------------

Se refiere al sistema que permite al huésped enviar y recibir mensajes con confidencialidad.

Política definida para <i>check-in / check-out</i>, que establezca controles específicos para impedir:	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
a) Cualquier forma de discriminación (racial, religiosa u otras)						
b) Uso del establecimiento para la explotación sexual, de menores, y otras actividades ilegales						

Se refiere a la existencia de normas, procedimientos y entrenamientos sobre como proceder a la hora de realizar el *check-in* o el *check-out* del huésped. Se deberán contestar datos para la registración del huésped como ser: fecha, horario de entrada y salida, tarifa, forma de pago, por quién fue hecha la reserva, entre otros. Además deberán llenar planillas tales como visitas a los huéspedes en las habitaciones.

Sistemas integrados de control, permitiendo eficacia en el <i>check-in / check-out</i>				4*	5*	5*SL
---	--	--	--	-----------	-----------	-------------

Se refiere a la existencia de sistemas computarizados e integrados con los demás sectores del establecimiento, que permita con rapidez y eficiencia informar a la recepción lo que el huésped consumió en las distintas dependencias del establecimiento, o todos los datos de la reserva del huésped en el momento de hacer el *check-in*.

Personal apto para prestar información y servicios de interés del huésped, con eficiencia y cordialidad	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
a) Bajo supervisión permanente de gerente o supervisor capacitado					5*	5*SL
b) Hablando fluidamente (mínimo una persona en cada turno) en la portería y en la recepción:						
b1) Español, inglés y otra lengua extranjera						5*SL
b2) Español e inglés			3*	4*	5*	

Información y folletería turística			3*	4*	5*	5*SL
---	--	--	-----------	-----------	-----------	-------------

Lugar apropiado en la recepción, con folletería e información varias sobre la ciudad o provincia, empleados aptos para brindar información turística de interés del huésped, como ser restaurantes, medios de transporte, atractivos, etcétera.

Ambientación / confort / decoración compatible con la categoría	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-------------

CAPÍTULO IX

Accesos y circulación

Áreas adecuadas y específicas para acceso, circulación fácil y sin obstrucciones en las dependencias del establecimiento, inclusive para personas con capacidades especiales	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-------------

Se refiere a la existencia de rampas, elevadores y demás facilidades de acceso para personas con capacidades especiales.

Entrada de servicio independiente			3*	4*	5*	5*SL
--	--	--	-----------	-----------	-----------	-------------

La entrada de servicio se liga directamente con las áreas de cocina, limpieza, depósitos y administración.

Identificación del acceso y circulación para la orientación de los bañistas					5*	5*SL
--	--	--	--	--	-----------	-------------

Esto es válido para todos los establecimientos de distintas categorías que cuenten con una piscina.

Sistema de señalización interno que permita un fácil acceso y circulación por todo el establecimiento			3*	4*	5*	5*SL
--	--	--	-----------	-----------	-----------	-------------

CAPÍTULO X

Sector de habitaciones

Todas las habitaciones deben tener iluminación y ventilación de acuerdo con las normas vigentes para la edificación	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-------------

Todas las habitaciones deberán tener baños privados con ventilación directa para el exterior o a través de ducto		2*	3*	4*	5*	5*SL
---	--	-----------	-----------	-----------	-----------	-------------

Informatización y mecanización en las habitaciones					5*	5*SL
---	--	--	--	--	-----------	-------------

Se refiere a la instalación de equipos de informática y mecánicos, en un porcentual de las habitaciones (conforme a las conveniencias del mercado), para la atención de las exigencias de sus huéspedes.

Habitaciones con un lado mínimo de 2,5 metros	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
Simple (en m ²)	9	9	10	12	14	16
Dobles (en m ²)	10.5	10.5	12	14	16	18
Triples (en m ²)	13.5	13.5	15	17		
Habitaciones dobles para personas con movilidad reducida (en habitaciones)	1	1	1	1	1	1
Limitación de habitaciones triples (en habitaciones)	30 %	20 %	15 %	10 %		
Suites (en habitaciones)				5 %	7 %	10 %

Se refiere a los valores mínimos establecidos para cada categoría.

Baños privados	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
1. Simples y dobles						
Superficie mínima (en m ²)	2	2	2	3.2	3.2	4.5
Lado mínimo (en m)	1	1	1	1.5	1.5	1.5
2. Triples						
Superficie mínima (en m ²)	3	3	3	3		
Lado mínimo (en m)	1.5	1.5	1.5	1.5		

Se refiere a los valores mínimos establecidos para cada categoría.

Puertas de comunicación entre habitaciones contiguas o sistema que sólo posibilite su abertura, por iniciativa de los ocupantes de ambas habitaciones	1*	2*	3*	4*	5*	

Hace referencia a los establecimientos que pueden tener este tipo de comunicación entre habitaciones.

Cerradura interna en las habitaciones	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL

Obligatoriedad de uso de cerraduras internas que sólo pueden ser accionadas por el huésped cuando el mismo se encuentre en el interior de la habitación. La complejidad de las cerraduras y su sofisticación deberán variar de acuerdo a la categoría del establecimiento.

Climatización adecuada en el 100 % de las habitaciones			3*	4*	5*	5*SL

Se refiere a la verificación de la existencia de sistemas de climatización (refrigeración - calefacción) en las habitaciones.

TV a color con sistema de cable o antena parabólica, equipamiento de video casete y DVD en el 100 % de las habitaciones.						5*SL
TV a color con sistema de cable o antena parabólica en el 100 % de las habitaciones.				4*	5*	

En el caso de los hoteles 5 estrellas SL deberán contar con el servicio de contratación de programas especiales, comúnmente llamados como *pay per view*

TV color en el 100 % de las habitaciones			3*			

Minirrefrigerador en el 100 % de las habitaciones			3*	4*	5*	5*SL

Se refiere al servicio comúnmente llamado "frigorifer".

Agua potable disponible en la habitación	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL

Servicio de desayuno en la habitación				4*	5*	5*SL

Se refiere al servicio de desayuno en la habitación, en el caso de los hoteles de 5 estrellas la carta, con opciones, debe estar escrita por lo menos en español e inglés; en el caso de los hoteles 5 estrellas SL la misma deberá estar escrita en español, inglés y en una tercera lengua extranjera más.

Armario, clóset o lugar específico para guardar la ropa en el 100 % de las habitaciones	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL

Mesa de luz simple para cada plaza o doble entre dos plazas, o equipamiento similar, en 100 % de las habitaciones		2*	3*	4*	5*	5*SL
--	--	----	----	----	----	------

Para cada plaza deberá existir una mesa de luz o equipamiento similar. Cuando entre dos camas exista una única mesa de luz, la misma deberá tener las dimensiones de 0,60 m por 0,40 m.

Lámpara de lectura junto a las cabeceras de las plazas en el 100 % de las habitaciones	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
---	----	----	----	----	----	------

Sistema de música funcional o radio controlable por el huésped						
a) En el 100 % de las habitaciones					5*	5*SL
b) En el 80 % de las habitaciones				4*		

Se refiere a un sistema de música controlable por el huésped con un mínimo de tres (3) canales.

Comando de aparatos de sonido, aire acondicionado, luz y TV en el 100 % de las habitaciones				4*	5*	5*SL
--	--	--	--	----	----	------

Se trata del comando general o particular (como por ejemplo control remoto) que permita al huésped controlar todas las luces y aparatos electrónicos dentro de la habitación, en el caso de los hoteles 5 estrellas SL, el comando o control remoto deberá contemplar el regulado y apagado del sistema de climatización.

Teléfonos instalados en el 100 % de las habitaciones			3*	4*	5*	5*SL
---	--	--	----	----	----	------

Instalación de sistemas telefónicos en las habitaciones que permitan la comunicación interna y externa.

Cortinado o similar en el 100 % de las habitaciones	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
--	----	----	----	----	----	------

Siempre y cuando las mismas tengan ventanas.

Mesa de trabajo con iluminación propia, tomacorriente y teléfono, posibilitando el uso de aparatos electrónicos propios del huésped					5*	5*SL
--	--	--	--	--	----	------

Espejo de cuerpo entero en el 100 % de las habitaciones				4*	5*	5*SL
--	--	--	--	----	----	------

Su dimensión mínima debe ser de 1,20 m. por 0,40 mts.

Cajas de seguridad individuales						
a) En el 100 % de las habitaciones					5*	5*SL
b) En el 60 % de las habitaciones				4*		

Camas con dimensiones superiores a las normales					5*	5*SL
--	--	--	--	--	----	------

Para los hoteles 5 estrellas las camas dobles serán las denominadas *Queen Size*, y las simples serán las denominadas de una plaza y media. Para los hoteles 5 estrellas SL las camas dobles serán las denominadas *King Size* y las camas individuales serán las denominadas de una plaza y media.

Accesorios básicos en el 100 % de las habitaciones (jabón de tocador, toallas y toallones (uno por plaza), cesto de papeles en el baño, papel sanitario)	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
---	----	----	----	----	----	------

Agua caliente en el 100 % de las habitaciones:						
En todas las instalaciones	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL

Lavabo con espejo en el 100 % de las habitaciones	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
--	----	----	----	----	----	------

Bidé o ducha manual en el 100 % de las habitaciones	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
--	----	----	----	----	----	------

Iluminación suficiente para el uso del espejo del baño, en el 100 % de las habitaciones	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
--	----	----	----	----	----	------

Tomacorriente a una altura mediana para el uso de aparatos eléctricos como afeitadora eléctrica en el 100 % de las habitaciones	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
--	----	----	----	----	----	------

Indicación de voltaje de las tomas de electricidad en el 100 % de las habitaciones	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
---	----	----	----	----	----	------

Extensión telefónica en el 100 % de los baños de las habitaciones					5*	5*SL
--	--	--	--	--	----	------

Ducha en el 100 % de las habitaciones	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
--	----	----	----	----	----	------

La complejidad de la ducha y la existencia de bañaderas tendrá relación con la categoría del hotel.

Inodoro en el 100 % de las habitaciones	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
--	----	----	----	----	----	------

Toallero en el 100 % de las habitaciones	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
---	----	----	----	----	----	------

Botiquín o repisa con espejo iluminado en el 100 % de las habitaciones	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
---	----	----	----	----	----	------

Accesorios complementarios:						
a) En el 100 % de las habitaciones				4*	5*	5*SL
b) Tener un mínimo de cinco (5) en el 100 % de las habitaciones			3*			

Los accesorios podrán constar de material para escribir, bata de baño, fósforos, gorra de baño, cepillo y pasta dental, crema de enjuague, espejo con aumento, espuma de baño, etc.

Revestimientos, pisos, mobiliarios y decoración con equipamientos de 1ª calidad					5*	5*SL
--	--	--	--	--	-----------	-------------

Los materiales utilizados en los revestimientos, pisos, mobiliarios y decoración deben ser aquellos considerados top de línea, por fabricantes, arquitectos y casas de decoración. En el caso de los hoteles 5 estrellas SL estos materiales deberán conferirle suntuosidad a las habitaciones.

Limpieza diaria	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
------------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-------------

Se refiere a la existencia de limpieza diaria de las habitaciones. Deberán existir un sistema para el control de la limpieza.

Frecuencia de cambio de ropa de cama:						
a) Diariamente				4*	5*	5*SL
b) Pasando un día			3*			
c) Dos veces por semana	1*	2*				

En todos los casos antes de ser ocupada por primera vez por el huésped, en la habitación se debe cambiar la ropa de cama de la misma. Queda exceptuado el cambio de ropa de cama en el caso que el huésped no lo desee.

Frecuencia de cambio de ropa blanca de baño:						
a) Diariamente				4*	5*	5*SL
b) Pasando un día			3*			
c) Dos veces por semana	1*	2*				

En todos los casos antes de ser ocupada por primera vez por el huésped, en la habitación se debe cambiar la ropa blanca de la misma. Queda exceptuado el cambio de ropa blanca en el caso que el huésped no lo desee.

Detalles especiales de cordialidad					5*	5*SL
---	--	--	--	--	-----------	-------------

Existencia de pequeños detalles que diferencien la atención al huésped, como elaboración de tragos con bebidas de calidad, brindis, chocolates y otros.

Computadoras personales con acceso veloz a Internet en el 100 % de las habitaciones						5*SL
--	--	--	--	--	--	-------------

Ambientación / confort / decoración compatibles con la categoría	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-------------

Se refiere a la verificación de la compatibilidad de ambientación, confort y decoración con la categoría del establecimiento.

CAPÍTULO XI

Áreas de uso común

Sala de estar	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
Superficie mínima	25 m ²	30 m ²	40 m ²	50 m ²	60 m ²	80 m ²
Sanitarios	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Comunicación directa	<i>Front office</i>	<i>Front office</i>	<i>Front office</i>	<i>Front office</i>	<i>Front office</i>	<i>Front office</i>

Salón comedor y desayunador	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
Superficie mínima		20 m ² + 1 m ² c/3 plazas a partir de 30 plazas	30 m ² + 1 m ² c/3 plazas a partir de 60 plazas	50 m ² + 1 m ² c/3 plazas a partir de 100 plazas	100 m ² + 1 m ² c/3 plazas a partir de 200 plazas	130 m ² + 1 m ² c/3 plazas a partir de 200 plazas

Salón comedor auxiliar	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL	
				✓	✓	✓	
Salones de usos múltiples	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL	
Superficie mínima			0.5 m ² por plaza	0.5 m ² por plaza	0.5 m ² por plaza	0.5 m ² por plaza	
Salón de convenciones	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL	
Superficie mínima					1.5 m ² por plaza	2.0 m ² por plaza	
Office por planta	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL	
			✓	✓	✓	✓	
Ascensores	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL	
Con más de tres plantas y con una capacidad mínima para cuatro personas	1 por c/100 plazas	1 por c/100 plazas	1 por c/100 plazas	1 por c/100 plazas	1 por c/100 plazas	1 por c/100 plazas	
Servicio de ascensorista					✓	✓	
Baños públicos, para hombres y para mujeres, separados entre sí, con ventilación natural o forzada, adaptado para personas con capacidades especiales, respetando las normas y leyes en vigor				3*	4*	5*	5*SL
Gimnasio con máquinas ergonómicas profesionales						5*SL	
Gimnasio					5*		
Pileta de natación	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL	
Exigencia				Sí	Sí	Sí	
Temperatura media (en °C)				21	21	21	
Profundidad promedio (en m)				1.2	1.2	1.2	
Estacionamiento	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL	
Espacio	20 % del total de las hab.	25 % del total de las hab.	30 % del total de las hab.	20 % del total de las hab.	20 % del total de las hab.	20 % del total de las hab.	
Integrado	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
Externo	Hasta 150 m	Hasta 150 m	Hasta 150 m	Hasta 150 m	Hasta 150 m	No	

Calefacción / Refrigeración	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
	✓	✓	✓	✓	✓	✓

La sofisticación de los sistemas de calefacción / refrigeración serán acordes a la categoría del establecimiento, a la zona geográfica donde se localicen y a las reglamentaciones locales.

Servicio de lavandería	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
Integrado		Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Externo		Sí	Sí	No	No	No

Revestimientos, pisos, herrajes, mobiliarios y decoración con materiales de 1ª línea					5*	5*SL
---	--	--	--	--	-----------	-------------

En el caso de los hoteles 5 estrellas SL, los mismos, deberán conferir suntuosidad.

Música en vivo en por lo menos dos áreas de uso común						5*SL
--	--	--	--	--	--	-------------

Se refiere a la existencia en por lo menos dos áreas de uso común, como por ejemplo bares y restaurantes, de música interpretada en vivo, por personal contratado a tal fin, al menos en los horarios de mayor concentración de huéspedes y usuarios.

Helipuerto						5*SL
-------------------	--	--	--	--	--	-------------

Siempre y cuando las reglamentaciones locales así lo permitan.

Ambientación / confort / decoración compatible con la categoría	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-------------

CAPÍTULO XII

Servicios adicionales

Ambientes, instalaciones y/o equipamientos adecuados destinados a salón de belleza, baby-sitter, venta de diarios y revistas, drugstore, comercio de conveniencia, alquiler de vehículos, reserva de espectáculos, agencia de turismo, agencia de cambio, transporte especial y otros						
a) Mínimo de seis						5*SL
b) Mínimo de tres					5*	

Estos servicios adicionales implican la existencia de instalaciones, ambientes y equipamientos apropiados, motivo por el cual el habilitador debe verificar si existen áreas suficientes para su localización en el establecimiento de acuerdo con las exigencias de la categoría pretendida, y que los servicios adicionales estén siendo efectivamente prestados.

Los servicios podrán ser terciarizados por el establecimiento.

Divulgación de los servicios disponibles				4*	5*	5*SL
---	--	--	--	-----------	-----------	-------------

Se refiere a la divulgación y explicación de los servicios adicionales disponibles para el huésped, a través de folletos en lugares adecuados y visibles. En el caso de los establecimientos 4 estrellas y 5 estrellas la información deberá estar escrita, por lo menos, en español y en inglés. Los establecimientos 5 estrellas SL deberán contar con información escrita en, por lo menos, español, inglés y otra lengua extranjera más.

En las demás categorías donde existan estos servicios deberán ser divulgadas con el mismo criterio.

Sala VIP con equipamiento para atender al huésped ejecutivo (computadora personal, fax, fotocopidora, TV, minisala de reuniones, área de estar y otros)					5*	5*SL
--	--	--	--	--	-----------	-------------

Sala de la comisión, 19 de noviembre de 2002.

Alicia Narducci. – Marcelo L. Dragan. – José Cusinato. – Marta Palou. – Carlos Alesandri. – Sergio Basteiro. – Omar Becerra. – Dante O. Canevarolo. – Dante Elizondo. – Celia Isla de Saraceni. – Gracia Jaroslavsky. – María Lernoud. – Cecilia Lugo de González Cabañas. – Julio C. Moisés. – Miguel Mukdise. – Norma Pilati. – Antonio Rattín. – María Sodá. – Horacio Vivo. – Ovidio Zúñiga. –

En disidencia parcial:

Fernanda Ferrero.

INFORME

Honorable Cámara:

La Comisión de Turismo, al considerar el proyecto de ley de la señora diputada Narducci y otros señores diputados, entiende que a la actual problemática turística de nuestro país, resulta menester adecuar una norma, acorde a la legislación existente en aquellos países que han considerado el recurso turístico como un factor determinante en lo que hace a una política de Estado con proyección de futuro, atento a lo que se desprende de esta actividad, no se pueden soslayar las implicancias económicas, sociales y por ende políticas que traen aparejado a un país, el disponer de una normativa conforme los índices y estándares internacionales, tal como la dinámica de la globalización lo está indicando e imponiendo. De esta forma entendemos que es propio del Poder Legislativo propender a un mejor estado de cosas y que por ello debemos tener en cuenta que, somos el fiel de la balanza, el justo equilibrio que debe existir en una actividad como es el recurso turístico ya que no podemos olvidar a quienes está destinado el quehacer de nuestra actividad, en este caso, a quienes hacen uso y usufructo del recurso turístico, es decir, a la sociedad toda. Atento a ello cree innecesario abundar en más detalles que los expuestos en los fundamentos que lo acompañan por lo que los hace suyos y así lo expresa.

Alicia Narducci.

FUNDAMENTOS

Señor presidente:

Es sumamente necesario contar con una ley que promueva el desarrollo y fomento de la industria hotelera en nuestro país, teniendo en cuenta que la legislación sobre hotelería en la Argentina registra una vigencia de treinta y dos años. Tratándose de una actividad que en las últimas décadas ha cobrado un dinamismo relevante en todo el mundo, ese tiempo transcurrido puede ser considerado como un

atraso y falta de actualización en costumbres, regulaciones, hábitos, modalidades, determinación de categorías y el cúmulo de nuevas formas jurídicas, económicas y sociales que ha ido adquiriendo la industria de la hotelería. En nuestro país la actividad hotelera se encuentra regulada por la ley nacional 18.828 que data del año 1970, complementada por su decreto reglamentario 1.818/76. Ambas normas hacen referencia –únicamente– a las dimensiones y requerimientos mínimos de los establecimientos considerados hoteles turísticos de 1 a 5 estrellas; hosterías de 1 a 3 estrellas; y moteles de 1 a 3 estrellas, sin considerar nada de lo atinente a los servicios que prestan. La importancia y complejidad que ha cobrado la prestación de servicios modernos en el negocio hotelero merece una adecuada y actualizada legislación. Así lo han entendido –y han obrado en efecto– países de tradicional prestigio en el ramo como es el caso de España y Brasil, cuyas fuentes legales han inspirado gran parte del contexto de este proyecto.

En este mundo globalizado, en el cual se afirma una alta competitividad y donde la Argentina pretende ocupar una posición relevante en la industria del turismo, se hace necesario contar con un marco legal actualizado, que determine mejores y modernos elementos para enfrentar la competencia y propender a su desarrollo. Para ello se necesita incorporar al plexo normativo nuevas modalidades de alojamiento y ejercer reglas de juego basadas en la “teoría de la servucción” (apoyo al cliente). Fundamentalmente, la industria del turismo constituye una actividad de servicios, donde debe prevalecer la excelencia de los mismos en función del cliente, que es a quien están dirigidos.

Es por ello que el presente proyecto de ley contempla las siguientes incorporaciones:

Hoteles: Se define y amplía la categorización de hoteles de 1 a 5 SL (Súper Lujo) estrellas, respetando sus dimensiones actuales y legislando los servicios de los mismos, dicha ampliación se encuentra en el anexo I del presente.

Resort: Se define e incorpora la mencionada categoría a la legislación y los servicios mínimos que debe prestar.

Motel: Se define, actualiza y legisla sobre los servicios, respetando las dimensiones vigentes. La misma se encuentra en el anexo II del presente.

Apartamento turístico: Se define y crea la mencionada categoría para incorporar como establecimientos hoteleros a las cabañas, chalés, bungalows y similares; legislando sobre la prestación mínima de servicios. La misma se encuentra en el anexo III del presente.

• *Hostería:* Se define, actualiza y legisla sobre los servicios, respetando las dimensiones vigentes. La misma se encuentra en el anexo IV de la presente ley.

• *Bed and breakfast:* Se define e incorpora la mencionada categoría a la legislación y los servi-

cios mínimos que debe prestar. La misma se encuentra en el anexo V de la presente ley.

- *Hostel*: Se define e incorpora la mencionada categoría a la legislación y los servicios mínimos que debe prestar. La misma se encuentra en el anexo V de la presente ley.

- *Residencial*: Se define e incorpora la mencionada categoría a la legislación y los servicios mínimos que debe prestar. La misma se encuentra en el anexo V del presente.

- *Camping turístico*: Se define e incorpora la mencionada categoría a la legislación y los servicios mínimos que debe prestar. La misma se encuentra en el anexo VI del presente.

- *Apart hotel*: Se define e incorpora la mencionada categoría a la legislación y los servicios mínimos que debe prestar. La misma se encuentra en el anexo VII del presente.

Se determina como agentes de cumplimiento de la ley a los establecimientos antes mencionados.

Se establece la diferencia entre huésped y usuario, necesaria para la categorización en función de los servicios prestados.

Se actualizan las sanciones, dejando librado a la autoridad de aplicación el monto de la multa pertinente, para lograr así una constante actualización en el tiempo.

La tendencia en las demás naciones se inclina a legislar sobre los servicios. Tal es el caso de los países de la Unión Europea, de los Estados Unidos de América y de algunos de los integrantes del Mercosur, entre otros. Por todo ello se puede inferir cierta emergente necesidad y utilidad de sancionar una nueva ley nacional de desarrollo hotelero. Esta norma debe contribuir a insertar a la Argentina en el escenario de la moderna competitividad turística. El texto legal que se propicia, propende a elevar a nuestro país al plano que se merece en el orden regional e internacional de la competencia en ambas industrias –hotelera y turística– competencia basada en la excelencia de los servicios, para lo cual requiere un marco legal actualizado al mismo tiempo que en armonía con las exigencias de la globalización.

Tratándose de la presente de una ley marco para regular y fomentar la competitividad de dos actividades económicas muy significativas para el desarrollo de la nación, se ha puesto especial énfasis en delimitar con precisión los poderes no delegados de las provincias al gobierno federal en la forma que lo establece el artículo 121 de la Constitución Nacional. Si bien se ha establecido una autoridad de aplicación que depende del gobierno nacional, también se prevén los límites y el alcance de la misma sin afectar las jurisdicciones y competencias de los estados provinciales. Se ha extendido una invitación a las provincias para su adhesión a la presente ley con la finalidad de lograr un marco legal homogéneo, que permita la funcionalidad del progreso

de la hotelería y el turismo en todo el territorio de la República Argentina.

Señor presidente, consideramos que tenemos la posibilidad de elevar a nuestro país a la altura de otras naciones que hacen del turismo una verdadera industria y por ende mejorar la actividad socioeconómica, por ello es muy importante la sanción del presente proyecto para que la Argentina se encamine sólidamente en este terreno, el cual sin lugar a dudas, esto no solamente beneficiará convenientemente al sector, sino que otorgará más posibilidades de incrementar sus ingresos como también de las fuentes laborales.

Por las razones expuestas solicito a mis pares la aprobación del presente proyecto de ley, el cual indudablemente redundará en beneficios para toda la población y el desarrollo del país.

Alicia Narducci. – Carlos Alesandri. – Sergio Basteiro. – Eduardo Di Cola. – Dante Elizondo. – Griselda Herrera. – Celia Isla de Saraceni. – Cecilia Lugo de González Cabañas. – Julio C. Moisés. – Antonio Rattin. – María Soddá.

ANTECEDENTE

PROYECTO DE LEY

El Senado y Cámara de Diputados,...

LEY DE DESARROLLO TURISTICO HOTELERO

CAPÍTULO PRIMERO

De las definiciones y generalidades

Artículo 1° – Deróganse por la presente, la ley 18.828, su decreto reglamentario y toda otra norma que contradiga la presente.

Art 2° – La autoridad de aplicación será la Secretaría de Turismo y Deporte de la Nación, o en su defecto el máximo organismo turístico existente en el ámbito nacional, de esta ley y de la normativa atinente a este rubro.

Art 3° – La autoridad de aplicación podrá delegar o coordinar con las autoridades de turismo provinciales las cuestiones inherentes a la fiscalización, ordenamiento de servicios y demás reglamentaciones de la actividad.

Art 4° – A los fines de esta ley, se entiende por:

a) *Hotel*: Es todo aquel establecimiento que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo con entradas, ascensores y escaleras de uso exclusivo, que facilita al público tanto el servicio de alojamiento como el de comidas, con sujeción o no al régimen de

- pensión completa, a elección del cliente y dispone al menos de un diez (10) por ciento (%) de habitaciones individuales;
- b) *Resort*: Es un establecimiento, con requerimientos mínimos de un hotel cinco (5) estrellas *, con servicios integrales, de recreo, deportes, salud, convenciones, comercios, entretenimiento, alimentos y bebidas, que se manejan con un régimen “todo incluido”;
- c) *Motel*: Es aquel establecimiento que se sitúa en las proximidades de carreteras que facilitan el alojamiento para estadías normalmente no superiores a veinticuatro (24) horas en departamentos, con entradas independientes desde el exterior, compuesto por dormitorio y baño individual, con entrada individual de auto en su frente;
- d) *Apartamento turístico*: Es el bloque o conjunto de apartamentos, chalés, bungalows, cabinas y similares que sean ofrecidos en alquiler, de modo habitual, debidamente dotados de mobiliario, instalaciones, servicios y equipo para su inmediata ocupación por motivos vacacionales o turísticos. Sólo este tipo de alojamientos recibirá la denominación oficial de apartamentos turísticos y tendrá derecho a estar incluido en las guías oficiales y beneficiarse de las acciones de fomento promovidas por la autoridad de aplicación;
- e) *Hostería*: Es todo aquel establecimiento que ocupa la totalidad del edificio, cuenta con instalaciones y servicios, detalladas en la presente, que faciliten al público el servicio de alojamiento y comidas, con sujeción o no al régimen de pensión completa;
- f) *Bed and breakfast*: Establecimiento que ofrece servicios de alojamiento, comidas y eventualmente, actividades turísticas y de recreación, en un ambiente familiar, usualmente atendido por sus propios dueños y en la casa que los cobija, o anexos inmediatos a ésta. La capacidad máxima de huéspedes es restringida, y las características arquitectónicas y constructivas son armónicas con el entorno;
- g) *Hostel*: Establecimiento que ocupa la totalidad del edificio, cuenta con instalaciones y servicios detallados en la presente ley, ofrece servicios de alojamiento, comidas, uso de la cocina por parte del huésped, eventualmente actividades turísticas y de recreación, sus características arquitectónicas y constructivas son armónicas con el entorno; generalmente utilizado por jóvenes y por estudiantes;
- h) *Residencial*: Establecimiento que ocupa la totalidad del edificio, cuenta con instalaciones y servicios detallados en la presente ley, localizados exclusivamente en áreas urbanas, que facilitan al público el servicio de alojamiento y comidas, con sujeción o no al régimen de pensión completa;
- i) *Camping turístico*: Predio parqueado y parcelado que cuenta con equipamiento adecuado para la instalación de carpas, casas rodantes o autoportantes; con el fin de facilitar al público la instalación de los mismos durante su estadía;
- j) *Apart-hotel*: Establecimiento que ocupa la totalidad de un edificio o parte de aquel completamente independizada, presta el servicio de alojamiento en departamentos que integran una unidad de administración y explotación común, ofreciendo además algunos servicios hoteleros; pudiendo estar anexado o no a un establecimiento denominado hotel;
- k) *Huésped*: Es aquel que utiliza los servicios de los establecimientos hoteleros, con un mínimo de un pernocte en el mismo;
- l) *Usuario*: Es aquel que utiliza los servicios de restaurante, confitería u otros, dentro de los establecimientos hoteleros sin hacer uso de los servicios de alojamiento.

Art 5º – Son agentes de cumplimiento de esta ley y quedan sujetos a la misma y a las normas que se dicten en su consecuencia, sin perjuicio de las reglamentaciones locales en cuanto no se les opongan, los establecimientos comerciales que ofrezcan normalmente hospedaje o alojamiento en habitaciones por períodos no menores al de una pernoctación, tales como hostería, motel, hotel turístico, apartamento turístico, resort, bed and breakfast, hostel, residencial, camping turístico, apart hotel; a personas que no constituyan su domicilio permanente en ellos.

Art 6º – Categorización de establecimientos:

- a) *Hoteles*. Los medios de hospedajes serán clasificados por símbolos conforme se detalla:

Categoría	Símbolo
Súper Lujo	***** SL
Lujo	*****
Superior	****
Turístico	***
Económico	**
Simple	*

b) *Moteles*. Los moteles serán clasificados por símbolos conforme se detalla:

Categoría	Símbolo
Superior	***
Turístico	**
Económico	*

c) *Hosterías*. Las hosterías serán clasificadas por símbolos conforme se detalla:

Categoría	Símbolo
Superior	***
Turístico	**
Económico	*

d) *Camping turístico*. Serán clasificadas por símbolos conforme se detalla:

Categoría	Símbolo
Forestado	***
Parcialmente forestado	**
Parquizado	*

e) *Apart-hotel*. Serán clasificadas por símbolos conforme se detalla:

Categoría	Símbolo
Superior	***
Turístico	**
Económico	*

Art. 7º – Invítase a todas las provincias a adherirse a la presente ley.

CAPÍTULO SEGUNDO

De los requisitos mínimos

Art. 8º – Los establecimientos comprendidos en el artículo 5º, además de las obligaciones que les fije la autoridad de aplicación deberán:

- Inscribirse en el Registro Hotelero Nacional en el plazo que determine la reglamentación pertinente;
- Consignar en forma precisa y explícita la denominación, clase, categoría y número de inscripción en el Registro Hotelero Nacional, en la publicidad, correspondencia, facturas y toda otra documentación o material de propaganda que utilicen;

c) Comunicar dentro de los 30 días de producción, cualquier alteración o modificación de sus características o servicios.

Art 9º – El establecimiento inscrito en el Registro Hotelero Nacional que se sujete a los requisitos que al efecto determine la reglamentación podrá solicitar la calificación de “alojamiento turístico”.

Art. 10. – Únicamente los establecimientos declarados “alojamientos turísticos” a tenor de lo dispuesto en el artículo anterior, y los que efectúen ampliaciones o refacciones destinadas a proporcionarles las características propias de tales alojamientos, podrán gozar de las franquicias impositivas, créditos y regímenes promocionales establecidos o por establecerse y figurar en la programación publicitaria turística oficial.

Art. 11. – Son requisitos mínimos para registrarse como alojamiento turístico homologado:

- Ocupar la totalidad de un edificio o una parte del mismo que sea completamente independiente del resto en cuanto a sus funciones y servicios principales.
- Cuando sea necesaria la instalación de ascensores, éstos no podrán tener una capacidad inferior a cuatro (4) personas.
- Si en los bares instalados en los establecimientos de alojamiento turístico se ofrece músicaailable o de concierto, deberán estar convenientemente aislados acústicamente de las demás áreas.
- El suministro de agua será como mínimo de 200 litros por persona por día.
- Todas las habitaciones deberán identificarse con un número, cuya primera cifra sea el número del piso, que figurará en el exterior de la puerta de entrada.
- Todos los dormitorios estarán equipados al menos con los siguientes muebles, enseres e instalaciones:
 - Una cama individual o doble cuyas dimensiones mínimas serán de 1,40 m por 1,90 m para las camas dobles; y 0,80 m por 1,90 m para las camas simples.
 - Una mesa de noche por ocupante o superficie de mesada de 0,15 m cuadrados. Un sillón butaca o silla por huésped y una mesita escritorio.
 - Un portamaletas.
 - Un armario de no menos de 0,55 m de profundidad y 0,90 m de ancho. Entrada de pasajeros independiente de la de servicio.
 - Entrada accesible a personas con dificultad motriz.

- Al menos una de sus habitaciones debe contar con accesibilidad para personas con dificultad motriz, tanto en la entrada de la misma como en el interior y en sus servicios sanitarios.

Art. 12. – Requisitos para establecimientos denominados:

- a) *Hotel*. Los establecimientos se categorizarán en virtud de lo dispuesto en el artículo 11 y en el ANEXO I de la presente ley;
- b) *Resort*. Deberán cumplir con los requerimientos mínimos de los establecimientos 5 estrellas, además de contar con servicios integrales de:
 - Recreo.
 - Deportes.
 - Salud.
 - Entretenimiento.
 - Alimentos y bebidas.
 - Manejándose con un régimen “todo incluido”;
- c) *Motel*. Los establecimientos se categorizarán en virtud de lo dispuesto en el artículo 11 y en el ANEXO II de la presente ley;
- d) *Apartamento turístico*. Los establecimientos se categorizarán en virtud de lo dispuesto en el ANEXO III de la presente ley;
- e) *Hostería*. Los establecimientos se categorizarán en virtud de lo dispuesto en el artículo 11 y en el ANEXO IV de la presente ley;
- f) *Bed and breakfast*. Los establecimientos se categorizarán en virtud de lo dispuesto en el artículo 11 y en el ANEXO V de la presente ley;
- g) *Hostel*. Los establecimientos se categorizarán en virtud de lo dispuesto en el artículo 11 y en el ANEXO V de la presente ley.
- h) *Residencial*. Los establecimientos se categorizarán en virtud de lo dispuesto en el artículo 11 y en el ANEXO V de la presente ley;
- i) *Camping turístico*. Los establecimientos se categorizarán en virtud de lo dispuesto en el ANEXO VI de la presente ley;
- j) *Apart-hotel*. Los establecimientos se categorizarán en virtud de lo dispuesto en el artículo 11 y ANEXO VII de la presente ley.

Cuando un establecimiento opere con la modalidad “Hotel - Apart-hotel”, deberá indicar la categoría del hotel y la del apart-hotel por separado.

CAPÍTULO TERCERO

De las disposiciones transitorias

Art. 13. – Las reformas edilicias que se deban realizar para la categorización contarán con un plazo no mayor a los trescientos sesenta y cinco días corridos a partir de la promulgación de la presente ley.

Art. 14. – A excepción de lo dispuesto en el artículo 12, la presente ley entrará en vigencia a partir de su publicación en el Boletín Oficial.

CAPÍTULO CUARTO

De las sanciones

Art 15. – Las oficinas públicas no darán curso a ninguna solicitud, trámite, pedido de crédito, etcétera, a establecimientos comprendidos en el artículo 9° que no exhiban la constancia de su inscripción en el Registro Hotelero Nacional.

Sin perjuicio de ello, las autoridades locales, con jurisdicción sobre los establecimientos mencionados, a requerimiento del órgano de aplicación de la presente ley, clausurarán los establecimientos que no se hayan inscrito, hasta que cumplan con dicha obligación.

Art. 16. – Los beneficios con que gozan los establecimientos inscritos, podrán suspenderse o cancelarse cuando infrinjan la presente ley o las reglamentaciones que se dicten.

Art. 17. – Toda infracción a la ley será sancionada con una multa por el importe que establezca la autoridad de aplicación y se podrá proceder a la clausura temporaria del establecimiento por un período de hasta 12 meses.

Art. 18. – Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Alicia Narducci. – Carlos Alesandri. – Sergio Basteiro. – Eduardo Di Cola. – Dante Elizondo. – Griselda Herrera. – Celia Isla de Saraceni. – Cecilia Lugo de González Cabañas. – Julio C. Moisés. – Antonio Rattin. – María Sodá.

ANEXO I

REQUERIMIENTOS MINIMOS PARA LA CATEGORIZACION DE HOTELES

CAPÍTULO I

Habilitación física

1.1 De las áreas, aspectos constructivos, equipamientos e instalaciones. Item de la matriz de clasificación en los cuales se exige ambientación, confort, decoración compatible con la categoría.

Ambientación / Confort / Decoración	1*	2*	3*	4*	5*	5* SL
1.1.1 Ambientación, en áreas e instalaciones:						
a) Simples y suficientes para la atención de las necesidades básicas del huésped;	✓	✓				
b) Formales y convencionales, permitiendo niveles mayores de confort;			✓			
c) Amplias y muy confortables;				✓	✓	✓
d) Sofisticadas;					✓	✓
e) Suntuosas.						✓

1.1.2 Confort, en equipamientos, mobiliarios y accesorios:						
a) De calidad simple, permitiendo niveles mínimos de confort y funcionalidad;	✓	✓				
b) Calidad media permitiendo buen nivel de confort, por encima de lo mínimo exigido para el hospedaje;			✓			
c) De calidad superior, permitiendo niveles elevados de confort;				✓		
d) De máxima calidad asegurando confort y sofisticación;					✓	✓
e) De máxima calidad, suntuosos y de diseño único.						✓

1.1.3 Decoración, propiciada por los materiales:						
a) Sintéticos y/o rústicos, asegurando terminaciones simples y funcionales;	✓	✓				
b) Sintéticos y/o rústicos, asegurando terminaciones formales y convencionales;			✓			
c) Nobles y/o rústicos, asegurando fina terminación;				✓		
d) Nobles y/o rústicos, asegurando una terminación sofisticada;					✓	✓
e) Objetos artesanales, pinturas y esculturas en las áreas sociales, hechos por encargo, o no seriados, de reconocido valor artístico;					✓	✓
f) Objetos y conjunto de decoración que confirmen suntuosidad.						✓

1.2 Medición de áreas:

Las áreas de un hotel son siempre medidas de "pared a pared" de las paredes, o sea, utilizándose el área útil de los ambientes.

La medición de los establecimientos incluye tres áreas que son:

- Habitaciones.
- Areas comunes.
- Restaurantes.

CAPÍTULO II

Evaluación de aspectos de gestión / Administración

2.1 De gestión a ser comprobados documentalmente.

- Se encontrarán disponibles los siguientes documentos: políticas, manuales, procedimientos, instrucciones, planos, criterios, organigrama; para ser controlados por la autoridad de aplicación o quien ella designe.

– Los hoteles 4, 5 y 5 SL estrellas deben contar con la certificación de calidad de normas internacionales, asegurando así la calidad de sus servicios.

CAPÍTULO III

Habilitación de aspectos de servicios

3.1 Item de la matriz de clasificación en los cuales se prevén reclutamiento y entrenamiento de empleados, presencia, cortesía y eficacia, en función de la política de personal del establecimiento; y nivel de calidad de los servicios. Los criterios a aplicarse a todas las categorías, son los siguientes:

3.1.1 Reclutamiento y entrenamiento de empleados:	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
a) Reclutamiento y entrenamiento según criterios generales, proveyendo un cúmulo de funciones;	✓	✓				
b) Reclutados y entrenados según criterios específicos;						
b.1) Aplicables en un mínimo de las funciones que integren con el público;				✓	✓	
b.2) Aplicables a todas las funciones ejercidas en el establecimiento.					✓	✓

3.1.2 Presencia, cortesía y eficacia de los empleados y concesionarios utilizados, en función de la política de personal del establecimiento, asegurando:

a) Actitudes y procedimientos espontáneos de buena voluntad, rapidez y satisfacción para con los huéspedes o usuarios;	✓	✓	✓	✓	✓	✓
b) Actitudes y procedimientos de presencia, cortesía y eficacia, incluidos en el entrenamiento;						
b.1) Para los que interactúan con el público;			✓	✓		
b.2) Para todos los empleados y concesionarios utilizados.					✓	✓

3.1.3 Nivel de cualidades de los servicios:						
a) Simplicidad con corrección;	✓	✓				
b) Eficiencia y alguna diversificación de servicios;			✓			
c) Eficiencia, diversificación y alguna personalización de servicios;				✓		
d) Servicios sofisticados y personalizados.					✓	✓

CAPÍTULO IV

Generalidades

Disponer de equipos extinguidores e instalaciones exigidos por las autoridades de competencia. Contar con salidas de emergencia, su correcta señalización e iluminación.	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL

Los equipos deben estar funcionando correctamente y estar dentro del plazo de validez de uso.

Mantenimiento de elevadores para pasajeros y para carga / servicio.	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL

Se debe tener constancia del mantenimiento de los elevadores, a través de una empresa especializada, pudiendo la autoridad de aplicación solicitar la información cuando ésta lo considero oportuno.

Se debe exhibir la placa de clasificación fijada, en un lugar de máxima visibilidad en la fachada principal del establecimiento, próximo a la puerta de entrada.	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-------------

Divulgación y explicitación de los compromisos recíprocos para con el huésped a través de: 1) Reglamentación interna, con derechos y deberes del huésped; 2) Servicios y precios ofrecidos, incluidos o no, en la tarifa.	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-------------

Se refiere a la divulgación y explicación de los compromisos para con el huésped a través de folletos o carteles ubicados en lugares visibles, con los derechos y deberes del mismo, servicios y precios ofrecidos, incluyendo los de uso de teléfono; la lista de precios debe estar en el local donde se presten los mismos. En el caso de los hoteles 5 estrellas la misma debe estar escrita en español e inglés; en el caso de los hoteles 5 estrellas SL la información debe estar escrita por lo menos en español, inglés y en otra lengua extranjera más.

Medios para averiguar las opiniones y reclamos de los huéspedes.	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-------------

Se refiere a la existencia de un libro de opiniones y reclamos, encuestas impresas para recolectar la opinión de los huéspedes y de los motivos de su satisfacción e insatisfacción con el establecimiento.

CAPÍTULO V

Seguridad

Medios para control de uso de cajas de seguridad				4*	5*	5*SL
---	--	--	--	-----------	-----------	-------------

Se refiere a la existencia de fichas, llaves o códigos individuales para el uso de los cofres.

Es obligatorio para las demás categorías cuando haya la existencia de cajas de seguridad.

En el caso en que la caja de seguridad no sea individual, el establecimiento debe responsabilizarse por su contenido ante el huésped por el extravío, deterioro, hurto o robo del contenido.

Circuito interno de TV o equipamiento de seguridad similar				4*	5*	5*SL
---	--	--	--	-----------	-----------	-------------

El sistema deberá cubrir como mínimo las áreas de portería y recepción, en el caso de los hoteles 5 estrellas SL el sistema deberá cubrir todas las áreas y salones de uso común.

Generador de energía propio					5*	5*SL
------------------------------------	--	--	--	--	-----------	-------------

Deben tener generadores de energía propia de emergencia, aptos para asegurar el abastecimiento de energía en los elevadores, en las áreas, instalaciones y equipamientos necesarios para la seguridad del huésped. La autoridad competente puede solicitar los documentos y registros del programa de mantenimiento de los mismos.

Salidas de emergencia señalizadas en las áreas de uso común y restaurantes.			3*	4*	5*	5*SL
--	--	--	-----------	-----------	-----------	-------------

Se refiere a la señalización, en lugares visibles, de salidas de emergencia en caso de incendio u otras situaciones de pánico en áreas de uso común y restaurantes. Obligatorio para las demás categorías cuando existan áreas de uso común y restaurantes.

Servicio de seguridad en el establecimiento, por intermedio de:						
a) Personal con formación adecuada, propio o contratado, y con dedicación exclusiva;					5*	5*SL
b) Portero.	1*	2*	3*	4*		

a) Se refiere a la existencia de personal debidamente entrenado y especializado para la seguridad del huésped y del usuario, las veinticuatro (24) horas;

b) Deberá existir por lo menos un portero, admitiéndose que pueda cumplir otra función.

Disponibilidad de servicios calificados de seguridad particular						5*SL
--	--	--	--	--	--	------

Existencia de un acuerdo del establecimiento con una empresa especializada y debidamente acreditada en los órganos competentes para actuar en seguridad privada, más conocido como guardaespaldas, este servicio estará disponible siempre y cuando lo solicite el huésped. La autoridad competente podrá solicitar la calificación de la empresa prestadora además del certificado expedido por el órgano competente.

CAPÍTULO VI *Salud e higiene*

Servicio de atención médica de urgencia				4*	5*	5*SL
--	--	--	--	----	----	------

Se refiere a acuerdos o convenios entre el establecimiento con médicos, clínicas, u hospitales privados que permita prestar atención de urgencia, a precios de mercado, a huéspedes o usuarios que eventualmente necesiten ese servicio. En el caso de los hoteles 5 estrellas SL será exigido un acuerdo con servicio de transporte aeromédico.

Higiene del ambiente, del personal y de los servicios	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
--	----	----	----	----	----	------

Se refiere a la verificación visual del establecimiento en cuanto al aspecto de limpieza, de las condiciones de higiene y de su personal.

Higienización adecuada de equipamientos (ropas de cama, mesa, pisos, cortinas, muebles, sanitarios)	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
--	----	----	----	----	----	------

Existencia de equipamiento y procedimientos propios para este fin.

CAPÍTULO VII *Atención al huésped*

Facilidades de atención para personas con capacidades especiales (personas portadoras de deficiencia física y/o con necesidades especiales, alimentación especial, etcétera)				4*	5*	5*SL
---	--	--	--	----	----	------

Se refiere al procedimiento para atender a minorías especiales. Entrenamiento y adaptación del establecimiento para atender a personas con capacidades especiales.

Detalles especiales de cordialidad en la atención al huésped				4*	5*	5*SL
---	--	--	--	-----------	-----------	-------------

Existencia de pequeños detalles que diferencien la atención al huésped, como elaboración de tragos con bebidas de calidad, brindis, chocolates y otros.

Calificación de cualidades y desempeño del personal bilingüe y trilingüe			3*	4*	5*	5*SL
---	--	--	-----------	-----------	-----------	-------------

Se refiere a la capacidad del hotel en la atención a huéspedes y usuarios extranjeros, utilizando personal bilingüe en hoteles de 3, 4 y 5 estrellas y personal trilingüe en hoteles 5 estrellas SL.

Deben existir documentos escritos que contengan los criterios a seguir para la toma de personal y monitoreo de su desempeño.

Establecer criterios para calificación del personal que interactúa con el huésped y/o usuario			3*	4*	5*	5*SL
--	--	--	-----------	-----------	-----------	-------------

Se refiere a las políticas y procedimientos documentados para el reclutamiento y entrenamiento del personal. En caso de los hoteles 5 estrellas SL todo el personal que interactúe con el público debe ser trilingüe.

Entrenamiento y capacidad del personal	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-------------

Se refiere a la existencia de políticas de capacitación y entrenamiento de los empleados del establecimiento orientada al mejor desempeño de sus funciones.

Servicio de despertador						
a) Programable por el huésped;					5*	5*SL
b) Ejecutado por el medio que establezca el establecimiento.	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL

Presentación, uniforme e identificación adecuada del personal			3*	4*	5*	5*SL
--	--	--	-----------	-----------	-----------	-------------

Uniformes de los empleados del establecimiento, adecuados a las funciones que desempeñan y a los sectores en los que trabajan.

Servicio de reserva						
a) Durante las 24 horas con atención trilingüe;						5*SL
b) Durante las 24 horas con atención bilingüe;					5*	
c) En un período de 12 horas;				4*		
d) En un período de 8 horas.	1*	2*	3*			

Servicio de recepción						
a) Durante las 24 horas;				4*	5*	5*SL
b) Durante un período de 16 horas;			3*			
c) Durante un período de 12 horas.	1*	2*				

Todas las categorías deben permitir la entrada y salida de huéspedes durante las 24 horas del día, sin embargo no están obligados a prestar los demás servicios inherentes a recepción y portería fuera del horario establecido para su categoría.

Servicio de mensajería durante las 24 horas				4*	5*	5*SL
--	--	--	--	-----------	-----------	-------------

Disponibilidad de servicio de limpieza	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-------------

Personal debidamente entrenado para la realización de las tareas.

Servicio de mantenimiento	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
----------------------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-------------

Existencia de personal propio o tercerizado debidamente capacitado y entrenado.

Servicio de telefonía						
a) Durante las 24 horas con atención trilingüe en cada turno;						5*SL
b) Durante las 24 horas con atención bilingüe en cada turno.					5*	

Servicio en las habitaciones de alimentos y bebidas (room service) durante las 24 horas			3*	4*	5*	5*SL
--	--	--	-----------	-----------	-----------	-------------

Entiéndase por este servicio a los servicios cuya elaboración no requieran de las instalaciones y equipamiento del restaurante.

Servicio de maniobra y estacionamiento de vehículos por empleados durante las 24 horas					5*	5*SL
---	--	--	--	--	-----------	-------------

En el caso en que haya estacionamiento propio o tercerizado en el establecimiento.

Sistema de visualización y fichamiento de cuenta en la habitación						5*SL
--	--	--	--	--	--	-------------

Servicio de mayordomo						5*SL
------------------------------	--	--	--	--	--	-------------

Se trata de la existencia y disponibilidad de personal entrenado y especialmente calificado para prestar tareas personalizadas a los huéspedes que así lo deseen. Entre sus principales funciones se encuentran: recepcionar al huésped a la llegada al hotel, realizar el *check-in*, conducirlo a la habitación, explicarle los servicios del hotel, desempacar y empacar el equipaje, efectuar reservas en restaurantes y espectáculos, anotar recados, solicitar y contratar servicios, etcétera.

Disponibilidad de autos de lujo para la movilización						5*SL
---	--	--	--	--	--	-------------

Disponibilidad de flota propia o contratada de autos de lujo, para la locomoción de los huéspedes que así lo deseen, incluyendo servicio de chofer. Los vehículos deben ser blindados y estar equipados para proveer de confort y seguridad al huésped.

Servicio de locomoción en helicóptero						5*SL
--	--	--	--	--	--	-------------

Existencia de helicópteros propios o acuerdo formal con empresas prestadoras de estos servicios desde el hotel hacia otro lugar solicitado por el huésped. La misma queda sujeta a las leyes, reglamentaciones y disposiciones del lugar donde se emplace el establecimiento.

CAPÍTULO VIII
Portería - Recepción

Area del establecimiento específica para el servicio de Portería / Recepción /Lobby	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-------------

El sector de portería - recepción comprende, normalmente, el espacio que va desde la entrada al establecimiento hasta el mostrador de la recepción.

Las áreas del *lobby* podrán ser utilizadas, simultáneamente, como salas de estar, como punto de reunión de pasajeros que llegan o salen del establecimiento.

Local o espacio para guardar equipaje						
a) Cerrado;				4*	5*	5*SL
b) No necesita ser cerrado.	1*	2*	3*			

Se refiere a las dependencias donde se guardan las pertenencias del huésped después que éste realiza el *check-out*.

Sistema adecuado de envío y recepción de mensajes	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-------------

Se refiere al sistema que permite al huésped enviar y recibir mensajes con confidencialidad.

Política definida para <i>check-in</i> / <i>check-out</i>, que establezca controles específicos para impedir;	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
a) Cualquier forma de discriminación (racial, religiosa u otras);						
b) Uso del establecimiento para la explotación sexual, de menores, y otras actividades ilegales.						

Se refiere a la existencia de normas, procedimientos y entrenamientos sobre cómo proceder a la hora de realizar el *check-in* o el *check-out* del huésped. Se deberá contestar datos para la registración del huésped como ser: fecha, horario de entrada y salida, tarifa, forma de pago, por quién fue hecha la reserva, entre otros. Además deberán llenar planillas tales como visitas a los huéspedes en las habitaciones.

Sistemas integrados de control, permitiendo eficacia en el <i>check-in</i> / <i>check-out</i>				4*	5*	5*SL
--	--	--	--	-----------	-----------	-------------

Se refiere a la existencia de sistemas computarizados e integrados con los demás sectores del establecimiento, que permita con rapidez y eficacia informar a la recepción lo que el huésped consumió en las distintas dependencias del establecimiento, o todos los datos de la reserva del huésped en el momento de hacer el *check-in*.

Personal apto para prestar información y servicios de interés del huésped, con eficiencia y cordialidad:	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
a) Bajo supervisión permanente de gerente o supervisor capacitado;					5*	5*SL
b) Hablando fluidamente (mínimo una persona en cada turno) en la portería y en la recepción;						
b1) Español, inglés y otra lengua extranjera;						5*SL
b2) Español e inglés.			3*	4*	5*	

Información y folletería turística			3*	4*	5*	5*SL
---	--	--	-----------	-----------	-----------	-------------

Lugar apropiado en la recepción, con folletería e información varias sobre la ciudad o provincia, empleados aptos para brindar información turística de interés del huésped, como ser restaurantes, medios de transporte, atractivos, etcétera.

Ambientación / confort / decoración compatible con la categoría	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-------------

CAPÍTULO IX

Accesos y circulación

Áreas adecuadas y específicas para acceso, circulación fácil y sin obstrucciones en las dependencias del establecimiento, inclusive para personas con capacidades especiales	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-------------

Se refiere a la existencia de rampas, elevadores y demás facilidades de acceso para personas con capacidades especiales.

Entrada de servicio independiente			3*	4*	5*	5*SL
--	--	--	-----------	-----------	-----------	-------------

La entrada de servicio se liga directamente con las áreas de cocina, limpieza, depósitos y administración.

Identificación del acceso y circulación para la orientación de los bañistas					5*	5*SL
--	--	--	--	--	-----------	-------------

Esto es válido para todos los establecimientos de distintas categorías que cuenten con una piscina.

Sistema de señalización interno que permita un fácil acceso y circulación por todo el establecimiento			3*	4*	5*	5*SL
--	--	--	-----------	-----------	-----------	-------------

CAPÍTULO X

Sector de habitaciones

Todas las habitaciones deben tener iluminación y ventilación de acuerdo con las normas vigentes para la edificación	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-------------

Todas las habitaciones deberán tener baños privados con ventilación directa para el exterior o a través de ducto		2*	3*	4*	5*	5*SL
---	--	-----------	-----------	-----------	-----------	-------------

Informatización y mecanización en las habitaciones		2*	3*	4*	5*	5*SL
---	--	-----------	-----------	-----------	-----------	-------------

Se refiere a la instalación de equipos de informática y mecánicos, en un porcentaje de las habitaciones (conforme a las conveniencias del mercado), para la atención de las exigencias de sus huéspedes.

Habitaciones con un lado mínimo de 2,5 metros	1*	2*	3*	4*	5*	5*SL
Capacidad mínima (en personas)	20	40	60	100	200	200
Habitaciones mínimas	10	20	30	50	100	100
Vista al exterior (en habitaciones)					80%	80%
Simplex (en m ²)	9	9	10	12	14	16
Dobles (en m ²)	10.5	10.5	12	14	16	18
Triplex (en m ²)	13.5	13.5	15	17		
Habitaciones dobles para personas con capacidad restringida (en habitaciones)	10%	5%	7%	8%	6%	6%
Limitación de habitaciones triples (en habitaciones)	30 %	20 %	15 %	10 %		
Suites (en habitaciones)				5 %	7 %	10 %

Se refiere a los valores mínimos establecidos para cada categoría.