



“Año 2020 - Año del Bicentenario del Paso a la Inmortalidad del General Manuel Belgrano, de la Donación de Sangre, Órganos y Tejidos y de la Enfermería Misionera”.

**Cámara de Representantes
Provincia de Misiones**

PROYECTO DE LEY

**LA CÁMARA DE REPRESENTANTES DE LA PROVINCIA
SANCIONA CON FUERZA DE
LEY**

LEY DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

TÍTULO I

OBJETO, PROPÓSITO Y SUJETOS DE APLICACIÓN

ARTÍCULO 1.- La presente Ley tiene por objeto la regulación en materia de inscripción, clasificación, categorización, y control de los establecimientos en los que se brindan los servicios de Alojamiento Turístico en la Provincia de Misiones.

ARTÍCULO 2.- Son propósitos de la presente Ley:

- Promover la calidad de la oferta de alojamientos turísticos en la provincia de Misiones.
- Establecer parámetros básicos rectores de clasificación y categorización de establecimientos de alojamiento.
- Prever mecanismos de actualización de dichos parámetros para garantizar la respuesta adecuada de la oferta a la evolución de las expectativas de calidad de la demanda.
- Impulsar la integración del sector empresario con las comunidades locales mediante la capacitación permanente del capital humano de sus establecimientos y del desarrollo de acciones de Responsabilidad Social y Ambiental Empresaria.

ARTÍCULO 3°.- Quedan sujetos a la presente Ley los establecimientos comerciales que brindan servicios de alojamiento en habitaciones amuebladas por períodos no menores al de una pernoctación y no mayores a 3 meses, al que pueden sumarse otros servicios complementarios, a personas que no constituyen su domicilio permanente en ellos.

ARTÍCULO 4.- Solamente se podrá ofrecer y/o brindar el servicio de alojamiento turístico en establecimientos autorizados, clasificados e inscriptos en el Registro Provincial de Alojamientos creado por la presente Ley.

TÍTULO II

CONTRALOR DE LA ACTIVIDAD DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

CAPÍTULO I

ÓRGANO DE APLICACIÓN, FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

ARTÍCULO 5.- El Ministerio de Turismo de la Provincia de Misiones, o el organismo que en el futuro lo reemplace, será el Organismo de Aplicación de la presente Ley.

Cod_Veri:746181



ARTÍCULO 6.- Son funciones y atribuciones del Organismo de Aplicación:

- a) Tener a su cargo el Registro Provincial de Alojamientos Turísticos.
- b) Establecer los requisitos que deben cumplir los establecimientos para su inscripción en cada clase y categoría a través de la reglamentación de la presente, sus normas complementarias, y las recomendaciones dispuestas por el Consejo Consultivo Provincial de Alojamientos.
- c) Evaluar, clasificar, categorizar e inscribir en el registro provincial a los establecimientos que prestan servicios de alojamiento turístico.
- d) Inspeccionar regularmente y en cualquier momento sin notificación previa, con el sólo límite del respeto debido a la privacidad de los huéspedes, mediante funcionarios acreditados, las cualidades del edificio, el equipamiento y los servicios que brindan los de los establecimientos de alojamiento turístico.
- e) Recepcionar y tramitar las denuncias que se originen por incumplimiento en la prestación de los servicios.
- f) Determinar y aplicar los aranceles correspondientes para la realización de los trámites de clasificación, categorización, inscripción y sus renovaciones.
- g) Aplicar sanciones a establecimientos de alojamiento cuando incurrieren en infracciones, de acuerdo con lo determinado en la reglamentación de la presente ley.
- h) Intimar las correcciones y/o fijar la recategorización que corresponda, sin perjuicio de las sanciones aplicadas.
- i) Convocar a la conformación y presidir el Consejo Consultivo Provincial de Alojamientos Turísticos.
- j) Establecer un cronograma anual de capacitaciones mínimas de carácter obligatorio para administradores y personal de los establecimientos de alojamiento vinculados a calidad en las prestaciones.

CAPÍTULO II

TITULARES DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURISTICO

OBLIGACIONES Y DERECHOS

ARTÍCULO 7.- Son obligaciones de los sujetos definidos en el artículo 3° de la presente:

- a) Contar con la autorización otorgada por la autoridad de aplicación y encontrarse inscriptos en el Registro Provincial de Alojamientos Turísticos.
- b) Exhibir en forma clara, visible y legible en el frente externo del establecimiento la denominación, clase y categorización que le corresponda, conforme el modelo



“Año 2020 - Año del Bicentenario del Paso a la Inmortalidad del General Manuel Belgrano, de la Donación de Sangre, Órganos y Tejidos y de la Enfermería Misionera”.

**Cámara de Representantes
Provincia de Misiones**

estandarizado que establezca la autoridad de aplicación.

- c) Consignar en forma precisa y explícita la denominación, clase, categoría y número de inscripción en el registro correspondiente en toda publicidad o material de propaganda impresa o digital, correspondencia, facturas, papelería comercial, publicidad y folletería.
- d) Exhibir en lugar accesible y visible las tarifas y prestaciones.
- e) Llevar registro manual, en un libro foliado y rubricado o en formato electrónico, consignando entradas y salidas, donde deberá quedar asentada toda persona que se aloje en el establecimiento en calidad de pasajero, indicando: apellido y nombre, nacionalidad, procedencia, domicilio, estado civil, documento de curso legal vigente que acredite su identidad, fecha y hora de ingreso y de egreso.
- f) Respetar las normas dictadas por los órganos competentes en las siguientes materias: construcción y edificación, instalaciones y funcionamiento de maquinarias, provisión de agua, disposición de residuos sólidos, accesibilidad, incendios y toda otra normativa ambiental, de seguridad e higiene y de preservación del patrimonio natural y cultural vigente.
- g) Conservar en buenas condiciones de higiene y funcionamiento las instalaciones del establecimiento.
- h) Comunicar al organismo de aplicación toda modificación de la estructura edilicia, de los servicios o de cualquiera de las condiciones en las que fue obtenida la autorización y registración correspondiente, así como también su cierre transitorio o definitivo, con al menos veinte (20) días de anticipación a la fecha en que se produzca.
- i) Notificar la transferencia, venta o cesión del establecimiento dentro de los cinco (5) días de producida.
- j) Propiciar la capacitación continua de los empleados del establecimiento, teniendo en cuenta las nuevas tendencias del sector, las pautas de calidad esperadas por la demanda turística, las nuevas tecnologías aplicadas y el manejo de los dispositivos de protección contra incendios y demás medidas que deben adoptar los establecimientos en caso de siniestro.
- k) Informar a los huéspedes, con la debida antelación, la política del establecimiento sobre tenencia de mascotas.
- l) Brindar los servicios ofrecidos conforme a las fechas acordadas y las condiciones pactadas.
- m) Disponer de servicio de asistencia médica de urgencias las 24 horas y un botiquín de primeros auxilios.



- n) Proporcionar el servicio de custodia de dinero y objetos de valor de los huéspedes.
- o) Cuidar de las habitaciones de modo que estén preparadas y limpias al momento de ser ocupadas por los huéspedes.
- p) Garantizar dentro del establecimiento la seguridad de los huéspedes y sus pertenencias.
- q) Respetar la capacidad máxima de plazas autorizadas para cada unidad de alojamiento.
- r) Garantizar el controlar la documentación filiatoria para el ingreso de niños, niñas y adolescentes a los establecimientos que garantice la presencia de padres, o de tutores, curadores o responsables legales debidamente acreditada.
- s) Implementar medidas para prevenir la trata de personas y la explotación sexual

CAPÍTULO III

CONSEJO CONSULTIVO PROVINCIAL DE ALOJAMIENTOS

ARTÍCULO 8.- Créase el Consejo Consultivo Provincial de Alojamientos con la siguiente composición y funciones:

Composición:

- a) Estará compuesto por el titular del órgano de aplicación más 2 representantes del sector público; 2 representantes del sector privado hotelero (1 miembro de la Federación y 1 miembro de la Asociación de Hoteles de Turismo) y 1 representante del Colegio de Profesionales de Turismo de la Provincia de Misiones.
- b) Se reunirá como mínimo 1 vez cada 2 años a requerimiento de cualquiera de los miembros integrantes del Consejo Consultivo y todas las veces que el organismo de aplicación lo considere necesario.
- c) Las propuestas y consideraciones emanadas del Consejo Consultivo no tendrán carácter vinculante para el organismo de aplicación.

Funciones:

- d) Revisar la clasificación de establecimientos de servicio de alojamiento para constatar si existe la necesidad de incorporar alguna tipología nueva.
- e) Revisar los requisitos complementarios establecidos por decreto reglamentario de la presente ley para acceder a las distintas categorías dispuestas.
- f) Determinar estándares mínimos de servicios que se deberán cumplimentar para calificar a las distintas categorías dispuestas.
- g) Proponer los ejes conceptuales de capacitación sobre calidad en la prestación de servicios.
- h) Acordar criterios para la elaboración de protocolos sanitarios y de seguridad para situaciones de contingencia por pandemias, epidemias, entre otros.



**Cámara de Representantes
Provincia de Misiones**

**“Año 2020 - Año del Bicentenario del Paso a la
Inmortalidad del General Manuel Belgrano, de la
Donación de Sangre, Órganos y Tejidos y de la
Enfermería Misionera”.**

TÍTULO III
REGULACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO
CAPÍTULO I
CLASIFICACIÓN Y DEFINICIONES

ARTÍCULO 9.- Los establecimientos que prestan servicio de alojamiento turístico podrán ser de tipo hotelero y extra hotelero.

ARTÍCULO 10.- Los establecimientos hoteleros se clasifican en:

- a) **Hotel:** Establecimiento que brinda servicio de alojamiento en **habitaciones con baño privado** debiendo contar además con los servicios complementarios e instalaciones previstas según su categoría.
- b) **Apartment-hotel:** Establecimientos que presten el servicio de alojamiento en **departamentos** que integran una unidad de administración y explotación común, ofreciendo además algunos de los servicios propios del hotel. Cada unidad estará compuesto como mínimo de dormitorio, baño, cocina y estar/comedor debidamente amoblado y equipado.
- c) **Lodge:** establecimientos ubicados en espacios de profusa vegetación, ecológicos o ligados a la conservación del medio ambiente, u otras formas similares, que proveen el servicio de alojamiento en habitaciones individuales separadas del edificio central en el que se concentra la infraestructura necesaria para la provisión de los demás servicios complementarios propios de un hotel.
- d) **Residencial / Hostería / Hospedaje:** establecimientos que proveen el servicio de alojamiento en habitaciones que pueden contar con baño privado o compartido, además de los servicios e instalaciones estipulados para cada categoría.
- e) **Cabañas / Bungalows:** unidades habitacionales independientes aisladas espacialmente entre sí, que proveen facilidades para la elaboración, preservación y consumo de alimentos. Cada unidad estará compuesta como mínimo de dormitorio, baño, cocina y estar- comedor debidamente amoblado y equipado.
- f) **Hostel:** Establecimiento en el que se brinda alojamiento en habitaciones comunes y/o individuales, con baños compartidos y/o privados, que posee espacios comunes de estar/comedor y cocina equipada para que los huéspedes preparen y conserven sus propios alimentos, sin perjuicio de contar con otros servicios complementarios.
- g) **Establecimientos Rurales:** son haciendas, fincas, estancias, emprendimientos que ofrecen espacios acondicionados para prestar permanentemente el servicio de alojamiento y alimentación, con actividades que recrean la vida rural y tradicional campestre típica de la región donde están emplazados. No se establecen diferentes



categorías para esta modalidad de alojamiento.

ARTÍCULO 11.- Los establecimientos extra hoteleros se clasifican en:

- a) **Bed & Breakfast:** establecimientos que ocupan la totalidad o parte independizada de un inmueble y que únicamente proveen servicios de alojamiento y desayuno.
- b) **Viviendas de Alquiler Turístico Temporario:** unidades con instalaciones propias de casa-habitación, donde existan habitaciones con camas y sin prestaciones adicionales como limpieza o gastronomía. No se establecen diferentes categorías para esta modalidad de alojamiento.
- c) **Camping:** todo aquel terreno debidamente delimitado y acondicionado, destinado a facilitar la actividad turística al aire libre, en que se pernocte bajo tienda de campaña, vehículo habitable o en cualquier otro medio similar, y bajo las normas establecidas en la Ley Provincial XXIII – N° 11 (antes 3.891) y decreto reglamentario.

CAPÍTULO II CATEGORIZACIÓN

ARTÍCULO 12.- Los alojamientos turísticos de tipo hotelero en sus diferentes clasificaciones se categorizarán con estrellas de 1 a 5, de acuerdo a los diferentes niveles de prestación de servicios. Los establecimientos de tipo extra hoteleros, no tendrán categorización.

CRITERIOS DE APLICACIÓN PARA LA CATEGORIZACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE TIPO HOTELERO

ARTÍCULO 13.- Todo establecimiento de tipo hotelero debe brindar servicios básicos mínimos y contar con las instalaciones, equipamiento y mobiliario mínimo necesario, de acuerdo con los siguientes ítems:

I) Servicios básicos:

- a) Recepción;
- b) Habitaciones con facilidades para el uso de personas con movilidad reducida; (conforme lo dispuesto en la Ley XXIII - N° 15 (Antes Ley 4347) y demás normas al respecto;
- c) Accesibilidad a todos los espacios y servicios comunes (conforme lo dispuesto en la Ley XXIII - N° 15 (Antes Ley 4347) y demás normas al respecto;
- d) Comunicación telefónica;
- e) Televisión con servicio de cable o similar en algún espacio de acceso público;
- f) Lavandería propia o tercerizada;
- g) Limpieza e higienización de las habitaciones;
- h) Vigilancia nocturna;



“Año 2020 - Año del Bicentenario del Paso a la Inmortalidad del General Manuel Belgrano, de la Donación de Sangre, Órganos y Tejidos y de la Enfermería Misionera”.

**Cámara de Representantes
Provincia de Misiones**

- i) Servicio de internet por cable o Wi Fi en algún espacio de acceso público.

II) Instalaciones, equipamiento y mobiliario mínimo:

- a) Ocupar la totalidad de un edificio o una parte del mismo que se completamente independiente del resto en cuanto a sus funciones y servicios principales;
- b) Servicio de agua fría y caliente en todas las habitaciones;
- c) Camas individuales cuyas dimensiones mínimas deben ser de 0.80 m por 1.90 m o camas dobles cuyas dimensiones mínimas deben ser de 1.40 m por 1.90 m;
- d) Una mesa de luz, con superficie de mesada equivalente de 0.25 m² por plaza, con excepción de las habitaciones compartidas;
- e) Un sillón butaca o silla cada dos plazas y una mesa escritorio, con excepción de las habitaciones compartidas;
- f) Un espacio de guardarropa por plaza, que puede o no ser compartido;
- g) Un artefacto lumínico por cada plaza;
- h) Ropa de cama adecuada, por plaza y con reposición regular;
- i) Un juego toalla de mano y un toallón de baño, por plaza y con reposición regular;
- j) Papel higiénico con reposición regular;
- k) Jabón con reposición regular;
- l) La ropa de cama, toalla y toallón se deben cambiar como mínimo 2 (dos) veces a la semana, salvo un programa de cuidado del medio ambiente explicitado claramente y aceptado por el huésped, como así también cada vez que haya cambiado el huésped;
- m) Sistema de acondicionamiento térmico;
- n) Recintos para vestuarios y servicios sanitarios para el personal;
- o) Las instalaciones en general, el mobiliario, los elementos decorativos, los utensilios y los revestimientos deben ser adecuados en su nivel de calidad a la categoría que ostente el establecimiento, y se deben mantener en las debidas condiciones de presentación, funcionamiento y limpieza;
- p) Establecimientos que ofrecen salones de uso múltiple deberán ofrecer instalaciones sanitarias independientes para estos espacios de servicio;
- q) Personal del establecimiento deberá estar uniformado durante la jornada laboral. Los uniformes serán provistos por el empleador.



ARTÍCULO 14.- Requisitos básicos para establecimientos categoría 2 estrellas. Además de los servicios esenciales especificados en el artículo anterior, deberá ofrecer:

- a) Custodia de valores mediante cajas de seguridad que podrán ubicarse en el sector de la recepción del establecimiento;
- b) Aire acondicionado en todas las habitaciones;
- c) Internet Wi Fi en todas las habitaciones y en área de recepción principal;
- d) Televisión con servicio de cable o similar en todas las habitaciones;
- e) Espacio para estacionamiento de vehículos de huéspedes.

ARTÍCULO 15.- Requisitos para establecimientos categoría 3 estrellas. Además de los servicios esenciales y los estipulados para categoría 2 estrellas, deberán ofrecer:

- a) Aire acondicionado en todas las habitaciones;
- b) Frigobar en todas las habitaciones;
- c) Secador de pelo en el baño en todas las habitaciones;
- d) Televisor Led en todas las habitaciones;
- e) Cajas de seguridad en todas las habitaciones;
- f) Área de desayuno;
- g) Instalaciones sanitarias independientes para huéspedes y visitantes en área de Recepción – Sala de estar – Desayunador;
- h) Internet Wi Fi en todas las habitaciones y en todas las áreas de uso común del establecimiento.

ARTÍCULO 16.- Requisitos para establecimientos categoría 4 estrellas. Además de los servicios estipulados para categoría 3 estrellas, deberán ofrecer:

- a) Apertura de cerraduras de habitaciones magnéticas con posibilidad de lecturas de auditorías para requerimientos de seguridad;
- b) Habitaciones en Suite mínimo 2;
- c) Cajas de seguridad digitales en todas las habitaciones;
- d) Servicio de room service;
- e) Pava eléctrica o similar para calentar agua;
- f) Amenidades mínimas para preparar mate, mate cocido y té con productos misioneros;



“Año 2020 - Año del Bicentenario del Paso a la Inmortalidad del General Manuel Belgrano, de la Donación de Sangre, Órganos y Tejidos y de la Enfermería Misionera”.

**Cámara de Representantes
Provincia de Misiones**

- g) Climatización de todas las áreas comunes del establecimiento;
- h) Área de gimnasio;
- i) Área de Spa;
- j) Business center;
- k) Snack Bar con servicio disponible durante 24 hs;
- l) Restaurante. Con servicio de cena con media carta como mínimo;
- m) Piscina;
- n) Estacionamiento semi cubierto;
- o) Personal bilingüe inglés, disponible al menos uno en todo el establecimiento las 24 hs.

ARTÍCULO 17.- Requisitos para establecimientos categoría 5 estrellas. Además de los servicios estipulados para categoría 4 estrellas, deberán ofrecer:

- a) Salones de usos múltiples con equipamiento multimedia;
- b) Servicio de Conserjería;
- c) Servicio de Bell Boy;
- d) Servicio de transfer propio o tercerizado;
- e) Piscina exterior para adultos separada de piscina exterior para niños;
- f) Servicio de Snack Bar en piscina exterior;
- g) Servicio de restaurante con opciones de platos de cocina regional e internacional;
- h) Área de recreación con actividades para niños y adultos;
- i) Personal bilingüe en todas las áreas de servicio al huésped, las 24 hs.;
- j) Smart TV en todas las habitaciones.

ARTÍCULO 18.- Aspectos dimensionales exigibles para las distintas categorías:

- Habitaciones

	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas	2 estrellas	1 estrella
Habitación Singles	14,00 m2	12,00 m2	10,00 m2	9,00 m2	9,00 m2
Habitación Doble	16,00 m2	14,00 m2	12,00 m2	10,50 m2	10,50 m2
Habitación Triple	19,00	17,00	15,00	15,00	15,00

Cod_Veri:746181



	m2	m2	m2	m2	m2
Habitación Cuádruple	-	25,00 m2	18,00 m2	17,00 m2	17,00 m2

- Espacios de Servicios Comunes

	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas	2 estrellas	1 estrella
Recepción y Portería	50,00 m2	40,00 m2	25,00 m2	15,00 m2	10,00 m2
Sala de estar	50,00 m2	40,00 m2	25,00 m2	15,00 m2	10,00 m2
Salón comedor - desayunador	50,00 m2	50,00 m2	25,00 m2	-	-

ARTÍCULO 19.- Los Alojamientos Turísticos que se habiliten en edificios o conjunto de edificios de interés arquitectónico, histórico o cultural y que para el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en la presente deban efectuarse modificaciones que impliquen cambios arquitectónicos en su fachada o estructura, podrán eximirse de aquellas disposiciones que en tal sentido los afecten, cuando así lo determine el organismo de aplicación.

ARTÍCULO 20.- Cuando un establecimiento ostentare una categoría, pero que a raíz del estado de conservación del soporte físico, la obsolescencia de sus instalaciones, la modificación de la carga de las habitaciones y/ o la calidad y diversidad de los servicios que se prestan, no lo hicieran merecedor de dicha categoría, el organismo de aplicación podrá notificar al titular del establecimiento y fijar un plazo razonable para que proceda a modificar las instalaciones o servicios deficientes observados. Si así no lo hiciere, podrá otorgar al establecimiento una categoría inferior.

ESPECIALIZACIÓN DE HOTELES Y APART HOTELES

ARTÍCULO 21.- Los establecimientos podrán requerir distinciones especiales que a la visibilización de atributos diferenciales de los servicios que ofrecen. A continuación se detallan los requerimientos exigidos para cada especificación:

I.**Lujo.** Además de los requerimientos previstos para la categoría 5 estrellas deberán contar con:

- a) Servicio de guía privado;
- b) Restaurante con cocina gourmet;
- c) Amenidades de baños biodegradables o reutilizables;
- d) Locales comerciales internos;



“Año 2020 - Año del Bicentenario del Paso a la Inmortalidad del General Manuel Belgrano, de la Donación de Sangre, Órganos y Tejidos y de la Enfermería Misionera”.

**Cámara de Representantes
Provincia de Misiones**

e) Piscina climatizada.

II. Congresos y Convenciones. Además de los requerimientos previstos para la categoría 4 estrellas deberán contar con:

- a) Mínimo de dos salones perfectamente identificables, integrables o no, cuya capacidad individual sea de un mínimo de cincuenta (50) personas cada uno;
- b) En caso que el salón sea divisible deberá ser acústicamente aislado y deberá tener acceso franco independiente para público y servicios a cada uno de ellos;
- c) Espacio físico para servicios de catering de los eventos;
- d) Guardarropas para asistentes a los eventos.

III. Boutique. Además de los requerimientos previstos para ser categoría 4 estrellas deberán:

- a) Contar con un número máximo de 50 plazas;
- b) Contener características distintivas respecto de su decoración interior o amoblamiento;
- c) Implementar procesos estandarizados de servicios de atención al huésped enfocados en la personalización y los detalles.

IV. Salud, Spa o Termal: Además de los requerimientos para ser categoría 4 estrellas, deberán:

- a) Presentar certificados de idoneidad profesional del personal que brinde servicios asociados con los programas y tratamientos relacionados con la estética y la salud en general;
- b) Los programas deberán ser presentados ante el organismo de Salud Provincial quien emitirá el aval de los mismos;
- c) Deberán contar con Infraestructura edilicia e instalaciones propias de:
 - Piscina;
 - Sauna o baño finlandés o similar;
 - Sala de ejercicios;
 - Sala de masajes;
 - Sala de relax;
 - Salas de tratamientos;
 - Gimnasio;
- d) Brindar por lo menos cinco (5) de los siguientes servicios:



- Tratamientos de belleza facial y corporal;
- Aguas termales;
- Medicinas alternativas;
- Aromaterapia;
- Programas para librarse del estrés;
- Programas para bajar de peso;
- Programas para embellecer la imagen;
- Fisioterapia (ultrasonido, magnetoterapia, onda corta, rayo láser, iontoforesis, transferencia electrocapacitiva, masajes relajantes, tens, etc.).

V.Casino: Además de los requerimientos para ser categoría 4 estrellas, deberán:

- a) Contar dentro del establecimiento con instalaciones, servicios y el personal para el desarrollo de las actividades de casinos;
- b) Los espacios destinados a la actividad de casino deberán estar separados de las áreas comunes y de alojamiento, pudiendo o no estar comunicados internamente;
- c) La organización de esta actividad no deberá afectar el normal desenvolvimiento de las actividades del alojamiento, debiendo observarse en forma especial aquellas relativas a horarios y ruidos molestos y debiendo preservarse la seguridad y tranquilidad de los huéspedes.

VI.Naturaleza: Además de los requerimientos para ser categoría 3 estrellas, deberán:

- a) Estar emplazados en entornos libres de contaminación ambiental;
- b) Adecuar el diseño edilicio al entorno (alturas que no superen la copa de los árboles);
- c) Incorporar energía alterativa, como paneles solares, sistema de cosecha de agua, clasificación de residuos, tratamiento de aguas servidas, telas mosquiteras y repelentes orgánicos entre otros;
- d) Ofrecer a los huéspedes actividades de descubrimiento y conocimiento del marco natural y paisajístico de la región;
- e) Ofrecer, dentro del predio del establecimiento, programas de actividades recreativas guiadas, al aire libre y relacionadas con el conocimiento y disfrute del medio natural, como por ejemplo:
 - Trekking;
 - Senderismo;



“Año 2020 - Año del Bicentenario del Paso a la Inmortalidad del General Manuel Belgrano, de la Donación de Sangre, Órganos y Tejidos y de la Enfermería Misionera”.

**Cámara de Representantes
Provincia de Misiones**

- Cabalgatas;
- Avistamiento de flora y fauna;
- Otros relacionados con el área de implantación.

VII. Turismo Ecológico: Además de los requerimientos para ser categoría 3 estrellas deberán:

- a) Estar localizados en áreas naturales protegidas;
- b) Adecuar el diseño edilicio al entorno (alturas que no superen la copa de los árboles);
- c) Incorporar energía alterativa, como paneles solares, sistema de cosecha de agua, clasificación de residuos, tratamiento de aguas servidas, telas mosquiteras y repelentes orgánicos entre otros;
- d) Incluir en el entorno del establecimiento actividades tales como:
 - Interpretación ambiental;
 - Avistamiento de fauna;
 - Reconocimiento de flora;
 - Arqueología;
 - Senderismo;
 - Paseos fotográficos;
- e) Presentar matrícula profesional del personal a cargo de cada una de las actividades recreativas: guías, biólogos, etc. Asimismo deberán presentar programas de interpretación ambiental.

CAPÍTULO III

ESTABLECIMIENTOS DE TIPO EXTRA HOTELERO

ARTÍCULO 22.- Todo establecimiento de tipo extra hotelero debe brindar servicios básicos mínimos y contar con las instalaciones, equipamiento y mobiliario mínimo necesario, de acuerdo con los siguientes ítems:

I) Servicios básicos:

- a) Habitaciones con facilidades para el uso de personas con movilidad reducida (conforme lo dispuesto en la Ley Nacional N° 24.314);
- b) Accesibilidad a todos los espacios y servicios comunes (conforme lo dispuesto en la Ley Nacional N° 24.314);



- c) Comunicación telefónica;
- d) Televisión con servicio de cable o similar en algún espacio de uso común;
- e) Lavandería propia o tercerizada;
- f) Limpieza e higienización de las habitaciones;
- g) Vigilancia nocturna;
- h) Servicio de internet por cable o Wi Fi en algún espacio de acceso público.

II) Instalaciones, equipamiento y mobiliario mínimo:

- a) 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;
- b) Servicio de agua fría y caliente en todas las habitaciones;
- c) Un sillón butaca o silla cada dos plazas y una mesa escritorio, con excepción de las habitaciones compartidas;
- d) Un espacio de guardarropa por plaza, que puede o no ser compartido;
- e) Un artefacto lumínico por cada plaza;
- f) Ropa de cama adecuada, por plaza y con reposición regular;
- g) Un juego toalla de mano y un toallón de baño, por plaza y con reposición regular;
- h) Papel higiénico con reposición regular;
- i) Jabón con reposición regular;
- j) La ropa de cama, toalla y toallón se deben cambiar como mínimo 2 (dos) veces a la semana, salvo un programa de cuidado del medio ambiente explicitado claramente y aceptado por el huésped, como así también cada vez que haya cambiado el huésped;
- k) Sistema de acondicionamiento térmico;
- l) Recintos para vestuarios y servicios sanitarios para el personal;
- m) Las instalaciones en general, el mobiliario, los elementos decorativos, los utensilios y los revestimientos se deben mantener en las debidas condiciones de presentación, funcionamiento y limpieza.

DISPOSICIONES ESPECIALES PARA

VIVIENDAS DE ALQUILER TURÍSTICO TEMPORARIO

ARTÍCULO 23.- Las propiedades clasificadas como Viviendas de Alquiler Turístico Temporario, a los efectos de su inclusión en el Registro Provincial de Alojamientos, deberán consignar los datos del titular de la misma y de quien efectúe su



*“Año 2020 - Año del Bicentenario del Paso a la
Inmortalidad del General Manuel Belgrano, de la
Donación de Sangre, Órganos y Tejidos y de la
Enfermería Misionera”.*

**Cámara de Representantes
Provincia de Misiones**

administración comercial, en caso de tratarse de una persona distinta.

ARTÍCULO 24.- Las propiedades clasificadas como Viviendas de Alquiler Turístico Temporario deberán cumplir ciertos requisitos mínimos de seguridad, salubridad y accesibilidad que se determinarán en la reglamentación de la presente Ley, para poder obtener la habilitación y el número de registro correspondiente.

ARTÍCULO 25.- Las propiedades clasificadas como Viviendas de Alquiler Turístico Temporario deberán llevar registro, en las condiciones que la autoridad de contralor determine, de la entrada y salida de los huéspedes, y del documento de identidad o pasaporte del/de los huésped/es.

ARTÍCULO 26.- Los titulares/propietarios de plataformas digitales de comercialización de las Viviendas de Alquiler Turístico Temporario, ya sean sitios web particulares o de empresas corporativas, nacionales o internacionales, incluyendo las Empresas de Viaje y Turismo que operan por internet, asumirán responsabilidad solidaria respecto de la contratación de las unidades en las que actúan como intermediarias en su carácter de proveedores, tal lo establece el artículo 2º de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor.

ARTÍCULO 27.- Las plataformas digitales de comercialización de las Viviendas de Alquiler Turístico Temporario, ya sean sitios web particulares o de empresas corporativas, nacionales o internacionales, incluyendo las Empresas de Viaje y Turismo, estarán obligadas a publicar el número de registro asignado por el Registro Provincial de Alojamiento Turístico, al igual que lo exigido para los demás establecimientos prestadores de servicios de alojamiento turístico.

ARTÍCULO 28.- El Organismo de Aplicación y/o las autoridades municipales podrán actuar de oficio en sus atribuciones de contralor, a partir de las publicaciones de servicios de alquiler turístico temporario en internet en todas sus formas, en los casos que no se hayan inscripto en el Registro Provincial de Alojamientos Turísticos y proceder a las intimaciones, sanciones y multas pertinentes, hasta que las propiedades implicadas regularicen su situación.

ARTÍCULO 29.- El Organismo de Aplicación realizará las inspecciones pertinentes de las Viviendas de Alquiler Turístico Temporario antes de proceder al registro de las mismas en el Registro Provincial de Alojamientos Turísticos.

**CAPÍTULO IV
DISTINCIÓN DE ESTABLECIMIENTOS**

Cod_Veri:746181



ARTÍCULO 30.- Los establecimientos que implementen Programas de Responsabilidad Social y Ambiental Empresaria podrán exponer el sello distintivo que así lo acredite en todas sus comunicaciones institucionales y publicitarias.

TÍTULO IV
REGISTRO PROVINCIAL DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO
CAPÍTULO I
REQUISITOS PARA EL REGISTRO

ARTÍCULO 31.- Los establecimientos comprendidos en el Artículo 8º deberán inscribirse en el Registro Provincial de Alojamientos Turísticos en el plazo que determine la Reglamentación pertinente.

ARTÍCULO 32.- Para cumplimentar el registro y acceder a la clasificación y categorización solicitada, los establecimientos deberán presentar:

- a) Solicitud de inscripción en el Registro Provincial de Alojamientos Turísticos;
- b) Certificado de habilitación comercial Municipal para el ejercicio de la actividad;
- c) Certificado de inscripción en la Dirección de Comercio;
- d) Certificado de Inscripción en AFIP;
- e) Certificado de Inscripción en Rentas;
- f) Informe técnico de un Licenciado en Turismo que recomienda y certifica los servicios para la clasificación y categoría solicitada de acuerdo con la reglamentación dispuesta por el organismo de Aplicación. La firma del Profesional en Turismo deberá estar certificada por el Colegio de Profesionales en Turismo;
- g) Toda otra declaración, información y documentación requerida en la reglamentación de la presente Ley.

ARTÍCULO 33.- Ningún Alojamiento Turístico podrá usar denominación o indicativo distinto de la que le corresponde por su clase, categoría, ni ostentar otros que los que le fueron señalados en el Registro Provincial de Alojamientos.

ARTÍCULO 34.- La categoría asignada a los alojamientos hoteleros será válida por un período no superior a tres años ni inferior a uno, a contar desde la fecha de su otorgamiento y será de exhibición obligatoria.

ARTÍCULO 35.- Los establecimientos existentes deberán adecuarse a la presente normativa el plazo máximo de tres (3) años, a contar de la vigencia de la misma. Esta adecuación comprenderá además todos los servicios, equipamiento y demás especificaciones exigidas por la presente norma y sus reglamentaciones. Se considerarán y aplicarán excepciones, plazos de espera y compensaciones de acuerdo con lo que se determine en la reglamentación de la presente ley, en los casos que fuera imposible hacer las adecuaciones



**“Año 2020 - Año del Bicentenario del Paso a la
Inmortalidad del General Manuel Belgrano, de la
Donación de Sangre, Órganos y Tejidos y de la
Enfermería Misionera”.**

**Cámara de Representantes
Provincia de Misiones**

necesarias en el plazo previsto.

ARTÍCULO 36.- Deróguese LEY XXIII -Nº 1 (Antes Decreto Ley 1299/80).

ARTÍCULO 37.- La presente Ley entrará en vigencia a los ciento ochenta (180) días posteriores a la publicación de su decreto reglamentario.

ARTÍCULO 38.- De forma.

FUNDAMENTOS

El Estado debe proveer el marco legal necesario para impulsar las actividades económicas que permitan el desarrollo y crecimiento de la sociedad y con ello proveer al bienestar de los ciudadanos que la componen. Es sabido que el Turismo es una de las principales actividades económicas de la provincia de Misiones y dentro de la misma el alojamiento comporta uno de los rubros de servicios más relevantes en cuanto a la red especializada necesaria para responder a la demanda turística.

En lo que respecta a las prestaciones de servicios turísticos, la *calidad* constituye un requisito fundamental para que exista la posibilidad del desarrollo de negocios sostenido en el tiempo. Al hablar de calidad¹ abordamos una dimensión de la actividad en la cual la voz definitoria que juzga las características de lo que se experimenta en cada proceso de *servucción*² es el turista que consume los distintos servicios.

En este sentido, las expectativas que el consumidor se forma de antemano, es un factor determinante de la calificación que le asignará a la experiencia que viva al consumir un determinado servicio. En esto radica la importancia de ofrecer una clara y concisa clasificación y categorización de los servicios de alojamiento turístico que formen parte de la oferta de un destino.

La normativa vigente en nuestra provincia data del año 1980 y está planteada sobre la base del Decreto-Ley 18828 del año 1970 (Ley Nacional de Hotelería) y su Decreto

¹ La American Society for Quality Control (ASQC) (1974) define la calidad como: "el conjunto de funciones y características de un producto, proceso o servicio que le confieren la capacidad necesaria para satisfacer las necesidades de un determinado usuario".

² Eiglier P, Langeard E. McGraw-Hill. 1987. Servucción: el marketing de servicios.



Reglamentario 1818/76, elaborada hace 50 años con preeminencia de criterios de tipo cuantitativos y dimensionales, que no contemplan las nuevas modalidades de alojamiento turístico, ni aspectos vitales como la calidad de los servicios, la especialización, la profesionalización ni la sostenibilidad.

La evolución de los servicios de alojamiento ha sido muy significativa, por lo que se hace imperiosa la actualización de la normativa. La normativa vigente plantea una serie de exigencias que hoy han sido superadas, siendo el estándar actual superior a aquel mínimo exigido. Los parámetros de clasificación se han visto sobrepasados por la multiplicidad de tipos y características que ofrece un sector cuya oferta se ha mostrado sumamente dinámica en los últimos tiempos. En ese sentido, la adecuación de las normas a la realidad cambiante, y especialmente en materia de alojamiento, es necesaria a fin de garantizar la seguridad jurídica y proteger al turista, que por otra parte es uno de los objetivos esenciales a la hora de plantear un sistema normativo para el alojamiento turístico.

Se podrá observar por lo tanto en este proyecto de ley, que se propone una clasificación de tipos de alojamientos conforme a conceptos que se centran en la propuesta de valor/servicio que pueden ofrecer los distintos establecimientos. Posteriormente se establece un único parámetro de categorización que son las estrellas, que es un sistema reconocido y utilizado internacionalmente. Finalmente se ofrece la posibilidad de destacar la especialización que distingue al establecimiento dentro del conjunto de la oferta de alojamientos turísticos. Estos tres criterios permiten unificar y homogeneizar las denominaciones de los distintos establecimientos, lo que a su vez contribuirá a una comunicación más clara y efectiva hacia los consumidores.

En cuanto a mantener actualizados los parámetros para la categorización de los establecimientos, se crea un Consejo Consultivo Provincial compuesto por el sector público y el sector privado que se integrará con representantes de las entidades empresarias y del Colegio de Profesionales en Turismo. Este consejo tendrá la función de revisar periódicamente la tipología de establecimientos y los requisitos fijados para acceder a las distintas categorías, de manera tal de realizar las adecuaciones necesarias a la cambiante realidad.

El Consejo consultivo tendrá intervención además en la definición de ejes de capacitación, en pos del logro de la calidad del servicio anhelada por todos los actores de la actividad de alojamiento.

Es difícil desde el Estado poder incidir en aspectos ligados al mantenimiento de la calidad en las prestaciones de servicios. En gran medida esto depende principalmente de la perspectiva de negocio con la cual se desarrollan las gestiones de los establecimientos privados. No obstante, la capacitación de los recursos humanos es una herramienta concreta a partir de la cual se puede aportar mucho al sostenimiento de la calidad, puesto que como sabemos es a través de las personas que se concreta la materialización de los servicios turísticos. Al mismo tiempo, es una dimensión para la cual generalmente los organismos estatales cuentan con más posibilidades de obtener financiamiento, principalmente por no representar erogaciones significativas para el erario público.



“Año 2020 - Año del Bicentenario del Paso a la Inmortalidad del General Manuel Belgrano, de la Donación de Sangre, Órganos y Tejidos y de la Enfermería Misionera”.

**Cámara de Representantes
Provincia de Misiones**

La profesionalización y la inclusión de la obligatoriedad de capacitación del personal le asigna a este aspecto total centralidad en el desarrollo de la actividad turística, y permite que el compromiso con la búsqueda de la calidad no quede solamente en “resonantes” discursos políticos o a merced de la buena o mala predisposición de los empresarios.

En lo referente a los requisitos para acceder a las distintas categorías, el foco de la ley está puesto en la diversidad y actualidad de servicios demandados por parte de los turistas, dejando en segundo plano todo lo referente a aspectos dimensionales de infraestructura.

Se incorpora como distintivo el cumplimiento de acciones de Responsabilidad Social y Ambiental Empresaria, como estrategia de mayor integración y reciprocidad entre las empresas y las comunidades en las que se desarrollan y de las cuales se sirven en términos de infraestructura, atractivos y recursos turísticos.

Finalmente, este proyecto trae como aporte fundamental a la regulación de la actividad de servicios de alojamiento, la inclusión de las viviendas de alquiler turístico temporario dentro de los sujetos alcanzados.

Cabe destacar el enorme movimiento económico que genera ese tipo de alojamientos y que hasta el momento, se constituyen en una competencia desleal para los alojamientos registrados (que se refleja en las estructuras de costos), que tributan regularmente como corresponde a toda actividad comercial y de servicios. Debiendo considerarse al mismo tiempo la consecuente evasión fiscal que se produce y la pérdida de registro real de la actividad turística que hace uso de esta modalidad de alojamiento.

Otra herramienta importante que acerca este proyecto al organismo de aplicación de la Ley, es la posibilidad de ejercer el contralor de la actividad también a partir de las publicaciones digitales de todas las unidades que ofrecen servicios de alojamiento, que deberán estar registradas y habilitadas según la normativa, exhibiendo el correspondiente número de registro en todas sus comunicaciones de oferta.

Cabe destacar que para la elaboración del proyecto, además de la consulta con prestadores de servicios de alojamiento de la provincia y profesionales con trayectoria en el área, se han revisado diversos estudios referidos a la temática. A modo de referencia, se indican las principales fuentes examinadas para la elaboración de la propuesta:

- Ley provincial XXII-Nº1. Alojamientos Turísticos en la Provincia de Misiones, Cámara de Representantes de la Provincia de Misiones, 1980. Decreto Provincial 3108, Gobierno de la Provincia de Misiones, 1981.
- Ley 6483 de Alojamiento turístico de la Provincia de Córdoba, Legislatura de la Provincia de Córdoba, 1980. Decreto 1359 Gobernación de la Provincia de Córdoba, 2000.
- Ley 7360 Alojamientos Turísticos de la provincia de Entre Ríos; Decreto Ley 7205, año 1983. Decreto 117/2010 (Alojamientos turísticos), Boletín Oficial del Gobierno de la Provincia de Entre Ríos, 2010.



- Ley XXIII N° 27 Regulación de Alojamientos Turísticos. Honorable Legislatura del Chubut, 2010.
- Ley 4631 Regulación de Alojamientos Turísticos. Legislatura de la ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2013
- Hotelstars Union, Criterios de Clasificación, 2020-2025. <https://www.hotelstars.eu/criteria/>
- Del Busto, Eugenio; Régimen jurídico del alojamiento turístico en la República Argentina; en Realidad. Tendencias y Desafíos en Turismo, Año XIV, Volumen 12, 2014.

Convencidos que el turismo es una actividad central para nuestra provincia, y que para su desarrollo el servicio de alojamiento es esencial, teniendo en cuenta además, que los cambios y la evolución de las necesidades de la demanda y por ende en las prestaciones, ha sido muy significativa en los tiempos actuales, resulta imperiosa la actualización de aquellas normas que no han sufrido cambios durante cinco décadas. Por ello, elaboramos y presentamos esta propuesta, que viene a poner en debate un tema central para el turismo de la provincia, de manera tal que podamos contar con una norma actualizada, moderna y que promueva la calidad en las prestaciones a los turistas, que son finalmente los destinatarios de la misma.

Por las consideraciones expuestas y otras que se brindarán oportunamente, solicitamos a nuestros pares nos acompañen con su voto para la aprobación del presente proyecto.