



**LIBRO DE RECLAMOS
Y SUGERENCIAS
PARA PRESTADORES TURÍSTICOS**

Dirección de Registro y Fiscalización

¿QUÉ ES EL LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS?

Es el instrumento mediante el cual el establecimiento lleva un registro donde el huésped puede dejar constancia de cualquier queja, reclamo o sugerencia sobre el servicio de alojamiento contratado.

¿CÓMO LO OBTENGO?

Una vez que se haya inscripto el establecimiento en el Registro de Prestadores Turísticos (Registro de Hotelería y Afines o Registro de Campamentos Turísticos), la Subsecretaría de Turismo le enviará al correo electrónico declarado como domicilio electrónico un correo a través del cual podrá ingresar en el Libro de Reclamos y Sugerencias de su establecimiento.

¿ES OBLIGATORIO USARLO?

Sí. Todos los establecimientos que presten alojamiento turístico en el ámbito de la provincia de Buenos Aires deben inscribirse en el Registro de Prestadores Turísticos, quedando sujetos a la normativa provincial que regula la materia. El artículo 16 del Decreto N° 13/14 (reglamentario de la Ley de Turismo N° 14,209, establece las consideraciones al respecto:

ARTÍCULO 16. Todo prestador de servicio turístico deberá tener a disposición y para uso del turista un Libro de Reclamos y Sugerencias, que tendrá que estar foliado y debidamente rubricado por la Autoridad de Aplicación, debiéndose presentar copia de lo asentado en el término de cuarenta y ocho (48) horas de producido ante dicha Autoridad. Se tendrá en cuenta que el libro esté ubicado al alcance del turista o usuario y de los funcionarios actuantes en su visita al establecimiento. La no exhibición del mismo, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en este Reglamento.

¿QUÉ IMPLICA QUE EL LIBRO SEA DIGITAL?

El objetivo de la digitalización del Libro de Reclamos y Sugerencias es que se utilice como una herramienta de trabajo para el prestador, que brinda una mayor transparencia y calidad al servicio que ofrece; permitiendo a su vez que el turista cuente con una forma de expresar sus necesidades y opiniones de manera efectiva, atendándose sus derechos.

CONSIDERACIONES ACERCA DEL LIBRO DIGITAL

Proporciona transparencia y ayuda a mejorar la calidad del servicio ofrecido

Los reclamos resueltos se tendrán en cuenta como atenuante ante una eventual infracción

Los comentarios resueltos positivamente serán valorados ante próximas categorizaciones o reconocimientos realizados por esta Subsecretaría

Si usted tiene el Libro de Reclamos en papel, este mantendrá su vigencia hasta el vencimiento de la categoría

¿CÓMO INGRESAR A MI LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS?

Para iniciar el trámite de inscripción se debe acceder al enlace enviado por correo electrónico y seguir los siguientes pasos:

1. Cambiar contraseña.



Nuevo Alojamiento Registrado Recibidos x

ssp.dnst@gmail.com
para mí ▾

Se agregó un nuevo alojamiento en tu cuenta

Ahora podés dar de alta en el libro de reclamos y sugerencias online a todos los usuarios que alojen en el establecimiento. Para más información y/o asesoramiento en la información de contacto debajo.

[Cambiar tu contraseña](#)

Dirección de Registro y Fiscalización de la Subsecretaría de Turismo,
Ministerio de Producción,
Calle 12 esquina 53, Torre II, piso 13, C.P. 1900, La Plata.

[Click aquí](#)

¿CÓMO INGRESAR A MI LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS?

2. Una vez modificada la contraseña, deberá ingresar al sitio

<http://turismo.librodereclamos.mp.gba.gov.ar/login>



Libro de Reclamos y Sugerencias

Login

Ingresar

El usuario es la dirección de correo electrónico informada

Contraseña nueva

¿CÓMO INGRESAR A MI LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS?

3. **Seleccionar el alojamiento** (puede ocurrir que un mismo usuario tenga varios alojamientos registrados)

The image shows a screenshot of a web application interface. At the top, there is a dark teal header with the word "INICIO" in white. Below the header, the text "Seleccione el alojamiento correspondiente" is displayed. Underneath, there is a dropdown menu showing the selected option: "Hotel Academia - Avellaneda, AVELLANEDA - Pasaje Mozart y Avellaneda Buenos Aires AR, Corbatta S/N". To the right of the dropdown is a teal button labeled "Ingresar". A teal arrow points from the "Ingresar" button to a larger teal rounded rectangle containing the text "Click en 'ingresar'". A teal line connects the dropdown menu to a teal rounded rectangle at the bottom containing the text "Seleccionar los alojamientos Disponibles para el e-mail ingresado".

VISUALIZACIÓN: LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Una vez que haya seleccionado su establecimiento, visualizará una pantalla como la siguiente:

Hostel toc
Albergue Juvenil - No posee

REGISTRAR HUÉSPED

Listado de reclamos
Información hotel
Cambiar contraseña

Buscar

Reclamo	Fecha	Descripción	Estado
00009-01	11/04/2019	replica	✓
00009-02	11/04/2019	Test de URL de reclamo	✓
00009-03	11/04/2019	Por favor, debe explicarnos cual es el reclamo porque en la foto no se ve lo que solicita.	✓
00009-04	12/04/2019	Gracias por el comentario	✓
00009-05	12/04/2019	La plataforma está re buena	🕒
00009-06	12/04/2019	Hakid kshobdk didobekdk	✓

Ver 10

EXPORTAR LISTA

Aquí puede buscar cualquier reclamo usando una palabra contenida en el mismo

En azul se ven los reclamos contestados

En verde se ven los reclamos ingresados por los huéspedes, aún no contestados

¿CÓMO REGISTRAR A LOS HUÉSPEDES?

Deberá hacer **click** en “**registrar huésped**” y completar los **datos requeridos**: Nombre y apellido, correo electrónico y fechas de check-in/check-out. El sistema automáticamente le envía al huésped un correo electrónico desde el cual puede realizar sus sugerencias o reclamos hasta 72 hs. después de su check-out.

The image shows a screenshot of the Hostel Tucumán website. At the top, there is a dark teal header with the word "INICIO" on the left and a share icon on the right. Below the header, the text "Hostel Tuc" and "Albergue Juvenil - No posee" is visible. A navigation menu on the left includes "REGISTRAR HUÉSPED" (highlighted in teal), "Listado de reclamos", "Información hotel", and "Cambiar contraseña". A search bar with the placeholder "Buscar" is located to the right of the menu. A teal arrow points from the "REGISTRAR HUÉSPED" button to a callout box that says "Click en 'Registrar huésped'".

¿CÓMO CONTESTAR UN RECLAMO O SUGERENCIA?

Para responder un comentario realizado por un huésped, debe hacer click en el mismo y visualizará una pantalla como la siguiente:

Hostel toc
Albergue Juvenil - No posee


REGISTRAR HUÉSPED

Listado de reclamos
Información hotel
Cambiar contraseña

Reclamo del huésped

Nombre y Apellido: Andrea Carrasco
Celular: 617175360
Correo electrónico: .aggallego@hotmail.com
Fecha: 17/04/2019

Reclamo del huésped
Tenía dos cupones de 10% de reintegro enviados por dos amigos diferentes, los cuales utilice para realizar dos reservas para el hoteles. Las condiciones de estos cupones era que una vez realizado el check out de cada hotel se comenzaba a procesar el reintegro. Aun no tengo novedades de este reintegro.

Imágenes:


Respuesta del hotel
Sin réplica

Descargar archivo

RESPONDER

Datos del Huésped

Sugerencia o Reclamo

Respuesta del Alojamiento

Click en **“Responder”** y agregar el texto que considere oportuno como respuesta.

GRACIAS POR UTILIZAR EL LIBRO DIGITAL DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Libro de Reclamos y Sugerencias

Login

Ingresar

Para **más información** consulte nuestra **web** https://www.gba.gov.ar/produccion/area_de_trabajo/turismo o contáctenos a registrosprestadores@mp.gba.gov.ar

Dirección de Registro y Fiscalización

Torre Administrativa II - Calle 12 esq. 53 - Piso 13 - La Plata (1900)

Tel: (0221) 429-5553 - 429-5698 - 429-5710

TURISMO
PROVINCIA DE BUENOS AIRES

MINISTERIO DE
PRODUCCIÓN, CIENCIA E
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA



GOBIERNO DE LA
PROVINCIA DE
**BUENOS
AIRES**