

INFORME SOBRE LEGALIDAD DEL SISTEMA DE CHECK-IN ON LINE



Esther Montalvá Medina Abogada

Colegiada ICAM 109008

Informe
sobre
legalidad
del
sistema
de
check-in
on line



Licenciada en Derecho por la Universidad de Valencia. En su trayectoria profesional destacan sus seis años como civilista en la firma legal valenciana Abecoval, simultaneados parcialmente con los estudios; su labor de asesoramiento in house a la Dirección de Operaciones de la multinacional Intermundial para la comercialización de seguros turísticos en los medios digital y off line, así como para su proceso de internacionalización en Europa y Latinoamérica. Más adelante, se incorpora al despacho de abogados Tourism&Law, desarrollando las áreas de Derecho del Seguro, Propiedad Industrial y Derecho Digital en la industria turística durante 3 años. Actualmente es la Socia Directora del Despacho Legal Travel, despacho especializado en Derecho Turístico, y fundadora del Despacho íntegramente Digital Pérez Montalvá Abogados.

LegalTravel
abogados del sector turístico

Legal Travel es una boutique legal con amplia experiencia en el sector turístico. Un equipo profesional que cuenta con más de 29 años de experiencia en el sector turístico que dispone del conocimiento legal específico del sector y una visión completa y en detalle de los problemas que afectan a la empresa en esta industria así como de la dinámica económica de esta industria y su importancia en la economía del país.

2.- Índice

1. Introducción	02
2. Índice	03
3. Alcance del informe y consideraciones preliminares	04
i.- Descripción del supuesto.	06
ii.- Normativa de aplicación	09
iii. Conclusiones	16
iv. Argumentario legal (faqs)	18

Alias Company Name :

STAYmyway

Company Name :

Lock Up Smart Doors S.L

Company Address

C\ Escritor Jerónimo Tristante,
10, 3ºB, 30100, Murcia.

3.- Alcance del informe y consideraciones preliminares

El presente informe ha sido preparado única y exclusivamente para la mercantil StayMyWay Smart Doors, S.L. (en adelante, “el Cliente” o “StayMyWay”).

El objeto del mismo es proporcionar un análisis legal sucinto de sus servicios de check-in on line prestados para la hotelería y las viviendas de uso turístico que complementa su sistema de cerrajería digital a través de los cuales, respectivamente, los usuarios (profesionales del alojamiento y viajeros) pueden realizar los trámites burocráticos de registro y automatización del acceso en el alojamiento minimizando los tiempos en recepción y mejorando así la experiencia de usuario en relación al hospedaje, para de él extraer un argumentario escueto que sirva de soporte al Cliente en la comercialización de su solución tecnológica.

Para ello, procederemos a analizar la operativa de la herramienta, relacionándola con la normativa de aplicación respecto a las obligaciones legales que en España pesan sobre la industria alojativa a fin de verificar si tal operativa responde a las imposiciones de las normas y si quedan garantizados con ella, por tanto, los derechos de los usuarios y el cumplimiento de las obligaciones de los profesionales del sector.

Por otro lado, emitiremos una propuesta de argumentario jurídico - comercial que pueda acompañar al cliente en su speech de venta, advirtiendo que, si tal argumentario fuese adaptado por el Cliente a su propia línea de comunicación corporativa, este Despacho no responderá de las aseveraciones caso en el que el cambio lingüístico aplicado varíe o matice la orientación de las recomendaciones contenidas en el presente informe.

A tal fin, en este trabajo nos disponemos a analizar los procesos descritos por el propio cliente y los reflejados en el sitio web profundizando en sus textos, pero en ningún caso podremos garantizar un análisis de su operativa al cien por cien habida cuenta de que, en su estrategia comercial y la implementación contractual de su negocio, siempre cabrá la posibilidad de que los términos a los que estamos teniendo acceso se puedan ampliar, limitar o especificar a través de comunicaciones posteriores, por lo que nuestro análisis se circunscribe, en exclusiva, al alcance descrito en esta introducción y a la información facilitada por el Cliente a la fecha de su emisión.

Vital importancia reviste el presente documento en tanto en cuanto podría suponer un giro en la estrategia de distribución para nuestro Cliente, contando, tras él, con las herramientas suficientes para decidir cómo articular su operativa, si bien siempre deberá considerarse que cualquier logística, más en la industria de travel, comporta una serie de riesgos inherentes a la propia actividad y a la dispersión, inestabilidad, obsolescencia e imprecisión normativas que no pueden obviarse pese a la máxima pericia o diligencia del asesor y del Cliente.

En otro orden, el Cliente es informado de que el presente informe no abarca el amplio abanico de derechos y obligaciones que, como proveedor de software, deberá considerar e implementar en su estrategia logística, comercial y de marketing a fin de adecuar sus procesos a la normativa de consumo, de comercio electrónico, propiedad

industrial e intelectual, y de protección de datos aplicable a su negocio.

Asimismo, el presente informe no refiere, por exceder de su objeto, aquellas obligaciones de índole societaria, contable o fiscal a observar por la mercantil, ni las licencias y/o seguros que debiere implementar con causa en su operativa.

El Informe está estructurado en las siguientes partes:

- Descripción del supuesto. Reflejo de la información facilitada por el cliente y en su sitio web.
- Normativa de aplicación, con expresa referencia a la tramitación del check – in.
- Conclusiones
- Argumentario

El documento ha sido elaborado exclusivamente a la luz de la información facilitada y las peticiones de la Cliente y se redacta originalmente en idioma español, a cuyo tenor se sujeta cualquier discrepancia interpretativa que pudiere suscitarse.

StayMyWay es, según su propia definición “una empresa especializada en soluciones digitales para la gestión de accesos, check-in, optimización energética y soluciones de cobro a huéspedes. Nacimos el 2014 con la idea de dar soluciones de acceso a huéspedes con la intención de optimizar al máximo la explotación de hoteles y dándole al huésped una experiencia placentera otorgándole una autonomía en la gestión de su reserva. Para ello hemos automatizado procesos que actualmente se realizaban manualmente, haciéndolos más ágiles y cómodos.”¹

¹ <http://staymyway.es/hotels/nosotros>

² A los efectos del presente informe, “PMS” (Property Management System) define el software de gestión de los hoteles y cualquier otro negocio alojativo que automatiza las funciones y servicios de un hotel, simplificando las relaciones entre los clientes y la empresa. Las funcionalidades más habituales integradas en los PMSs hoteleros son:

- Gestión de reservas,
- Gestión financiera o de caja,
- Base de datos,
- Control del stock de habitaciones,

i.- Descripción del supuesto.

Reflejo de la información facilitada por el Cliente y en su sitio web.

- Otros servicios de hospitality (internet, minibar, actividades, servicio despertador, etc.)

En reuniones previas mantenidas, se nos indica que, una vez incorporado el sistema StayMyWay al PMS² del hotel, el viajero, al realizar on line la reserva, recibe un link para la descarga de la aplicación StayMyWay, y a través de ésta, puede realizar el check-in³ on line.

Si el establecimiento hotelero cuenta, además, con el servicio de cerrajería digital y el sistema de StayMyWay, el huésped puede acceder directamente a su habitación, sin necesidad siquiera de obtener una llave física o una tarjeta para el acceso a ésta, simplemente con la información digital almacenada en su móvil al realizar el check-in por esta vía.

Asimismo, el Cliente nos ha facilitado la visualización de un vídeo corporativo al que se accede a través del link <http://www.staymyway.com/video/staymyway.mp4>⁴ sobre la cual realiza las siguientes observaciones:

“Al principio del vídeo se ve al cliente que hace su reserva y le llega su confirmación, no se refleja cómo escanea (*lit. entiéndase “escanea”) su DNI o pasaporte y firma sobre la pantalla del móvil con el dedo, ese procedimiento te lo hizo Faustino en tu despacho con su móvil, en el vídeo no se refleja, se ve a un recepcionista que le llega la info. (previamente a la llegada al hotel) y este recepcionista la valida. Por tanto, la recogida de datos es previa, lo hace el cliente en su casa.

En la siguiente escena el cliente pasa por recepción y muestra su pasaporte a una recepcionista, la recepcionista no hace nada más que cotejar con la info que ya tiene y le devuelve el documento de inmediato. En el procedimiento ideal ese paso no tendría que darse, el cliente no tendría que pasar por recepción. Precisamente se ve en la escena a continuación cómo el cliente se salta una cola de clientes esperando en la recepción, ese sí es el procedimiento que recomendamos, el que los hoteles necesitan para mejorar el servicio que prestan, y el que el cliente espera ya que ha hecho la gestión previamente. Sin embargo, ofrecemos a los hoteles soluciones a medida, no nos cerramos a que quieran algún trámite como la firma en recepción o lo que sea, si bien, empeora la experiencia.”

³ Cuando nos refiramos en adelante a “check-in” nos referiremos al proceso por el cual, un huésped asienta su llegada a un hotel, tradicionalmente mediante su personación física e identificación documental ante el recepcionista del hotel, identificándose siete puntos clave en esta interacción:

- Personación física ante el mostrador.
- Identificación a través de documentación acreditativa.
- Localización de la reserva por parte del recepcionista en su PMS.
- Escaneo de la documentación acreditativa por parte del recepcionista para su inclusión en el Parte de Viajero.
- Firma del huésped del Parte de Viajero y/o Protección de Datos y/o Documentos de fidelización.
- Solicitud de tarjeta de crédito/ débito como garantía de eventuales gastos del cliente.
- Entrega de llave de la habitación.

⁴ El contenido del enrutamiento no puede gestionarse ni modificarse por el Despacho. Caso en el que se cambiase por el Cliente el contenido de tal vídeo, las observaciones contenidas en este informe en relación a él no resultarían de aplicación.

Estamos, por tanto, ante un proceso a través del cual, es posible que un huésped pueda acceder a su habitación de hotel, pudiendo éste realizar por la aplicación StayMyWay y su servicio de cerrajería digital, todos los siguientes pasos referentes al check-in:

1. Identificación a través de documentación acreditativa (pasaporte, DNI, NIE, permiso de conducción).
2. Localización de la reserva por parte del recepcionista en su PMS.
3. Escaneo de la documentación acreditativa por parte del recepcionista para su inclusión en el Parte de Viajero.
4. Firma del huésped del Parte de Viajero y/o Protección de Datos y/o Documentos de fidelización.
5. Solicitud de tarjeta de crédito/ débito como garantía de eventuales gastos del cliente.
6. Entrega de llave de la habitación.

Con la única excepción del paso:

1. Personación física ante el mostrador. En este trámite es en el que hay una entrega de la documentación física del huésped al recepcionista, y, por tanto, se marcan las tres únicas diferencias con las posibilidades que ofrece la aplicación:
 - a. Con el check-in a través de la aplicación no hay forma de que un humano coteje si la persona física que hay ante él y se aloja realmente en el hotel se corresponde con la fotografía del documento acreditativo de la identidad que es entregado, salvo que sea necesaria la entrega de llaves.
 - b. Con el check-in a través de la aplicación no hay forma de que un humano palpe, observe, analice y valide los documentos de acreditación de la identidad del viajero, siendo más fácil la detección de un documento presuntamente falso mediante el chequeo físico de un original que mediante la mera visualización del escaneo de éste en la pantalla.
 - c. Con el check-in a través de la aplicación no hay forma de que el hotel tenga un documento físico en papel con la firma original ológrafa del huésped plasmada sobre él, sino que tendrá un documento digital al que se incorporará tal firma.

La herramienta, además, permitiría la implementación automatizada del Libro Registro y del Parte de Viajero que el hotel está obligado a remitir a la Dirección General de Policía, por lo que, con la automatización de tal paso, y la incorporación automatizada también de la firma ológrafa digitalizada del huésped, se concluye el trámite burocrático del check-in.

Por tanto, en este estudio, procedemos a identificar la normativa de aplicación al trámite del check- in alojativo para después extraer las conclusiones oportunas respecto de la viabilidad jurídica de la herramienta, habiendo fijado de la descripción de la operativa que, los elementos clave a considerar serán si la normativa:

- Impone la obligación o no de que el recepcionista coteje la imagen de los documentos identificativos con la persona física que se sitúa ante él/ella.
- Impone la obligación o no de que el recepcionista verifique la autenticidad de los documentos identificativos que los huéspedes entregan en acreditación de su propia identidad.
- Impone la obligación de que el hotel recabe la firma original sobre un documento impreso y conserve tal documento en su versión física.

ii.- Normativa de aplicación, con expresa referencia a la tramitación del check-in.

Procedemos a identificar la normativa principal y de desarrollo que resulta de aplicación al trámite del check-in hotelero.

En primer lugar, como fuente de la obligación internacional encontramos el **Acuerdo Schengen**, de 19 de junio de 1990, por el cual España se comprometió a adoptar las medidas necesarias para llevar a cabo las actividades de control sobre los viajeros que utilizan establecimientos de hospedaje.

En el ámbito nacional, debemos referenciar la **Ley Orgánica 4/2015 de Seguridad Ciudadana**⁵, la cual, en su exposición de motivos, ya reza:

“Asimismo, se establecen obligaciones de registro documental para actividades relevantes para la seguridad ciudadana, como el hospedaje, el acceso comercial a servicios telefónicos o telemáticos de uso público mediante establecimientos abiertos al público, la compraventa de joyas y metales, objetos u obras de arte, la cerrajería de seguridad o el comercio al por mayor de chatarra o productos de desecho.”

Es en el artículo 25 de la misma norma en que encontramos la regulación:

“1. Las personas físicas o jurídicas que ejerzan actividades relevantes para la seguridad ciudadana, como las de hospedaje, transporte de personas, acceso comercial a servicios telefónicos o telemáticos de uso público mediante establecimientos abiertos al público, comercio o reparación de objetos usados, alquiler o desguace de vehículos de motor, compraventa de joyas y metales, ya sean preciosos o no, objetos u obras de arte, cerrajería de seguridad, centros gestores de residuos metálicos, establecimientos de comercio al por mayor de chatarra o productos de desecho, o de venta de productos químicos peligrosos a particulares, quedarán sujetas a las obligaciones de registro documental e información en los términos que establezcan las disposiciones aplicables.”

Estableciéndose asimismo la obligación de todos los mayores de 14 años de contar con el Documento Nacional de Identidad, y a exhibirlo cuando proceda, en el Artículo 9:

“1. El Documento Nacional de Identidad es obligatorio a partir de los catorce años. Dicho documento es personal e intransferible, debiendo su titular mantenerlo en vigor y conservarlo y custodiarlo con la debida diligencia. No podrá ser privado del mismo, ni siquiera temporalmente, sino en los supuestos en que, conforme a lo previsto por la ley, haya de ser sustituido por otro documento.

2. Todas las personas obligadas a obtener el Documento Nacional de Identidad lo están también a exhibirlo y permitir la comprobación de las medidas de seguridad a las que se refiere el apartado 2 del artículo 8 cuando fueren requeridas para ello por la autoridad o sus agentes, para el cumplimiento de los fines previstos en el apartado 1 del artículo 16. De su sustracción o extravío deberá darse cuenta tan pronto como sea posible a la comisaría de Policía o puesto de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad más próximo.

⁵ <https://boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2015-3442>

Esta Ley Orgánica se aprobó en sustitución de la anterior Ley Orgánica de Seguridad Ciudadana, que ya se encontraba complementada con la Orden INT/1922/2003, de 3 de julio, sobre libros- registro y partes de entrada de viajeros en establecimientos de hostelería y otros análogos⁶ que sigue en vigor y cuyo tenor literal, relevante para nuestro estudio, reproducimos a continuación con el numeral de sus artículos:

Segundo. Partes de entrada y libros registro.

1. Los impresos de partes de entrada de viajeros se ajustarán al modelo señalado en el Anexo y serán generados por los propios establecimientos a que se refiere la presente Orden.

2. Los establecimientos antes mencionados podrán cumplimentar los impresos de partes de entrada por procedimientos manuales o por procedimientos informáticos, pero el viajero deberá firmar dicho parte de manera inexcusable.

3. Una vez cumplimentado y firmado el impreso, quedará en el establecimiento a efectos de confección de un libro-registro, ordenándose de forma correlativa y constituyendo libros o cuadernos que integrarán un mínimo de 100 hojas y un máximo de 500.

4. El libro-registro del establecimiento de que se trate constituido conforme a lo previsto en el párrafo anterior, estará en todo momento a disposición de los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad con competencia en la materia, quedando los establecimientos obligados a exhibirlo cuando a ello sean requeridos.

5. Los establecimientos deberán conservar los libros-registro durante el plazo de tres años, a contar desde la fecha de la última de las hojas registro que los integran.

Tercero. Comunicación de datos a las dependencias policiales.

1. Los establecimientos comprendidos en el ámbito de aplicación de la presente Orden deberán comunicar a las dependencias policiales la información contenida en las hojas-registro a que se refiere el apartado anterior, por cualquiera de los siguientes sistemas:

(...)

⁶ https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2003-13865

1.4 Mediante transmisión de ficheros vía Internet al Centro de Proceso de Datos de la Dirección General de la Policía o de la Dirección General la Guardia Civil, según el caso, que darán por recibida la información por el mismo sistema.⁷

2. La utilización de cualquiera de los sistemas señalados no exime de la obligación de cumplimentar el parte, de su firma por el alojado y de la confección del libro-registro correspondiente.

3. Los establecimientos deberán proponer a las correspondientes dependencias policiales el sistema, de entre los señalados en el apartado anterior, que utilizarán como medio habitual de comunicación de la información.

Cuarto. Plazo.

La información contenida en las hojas-registro deberá ser comunicada por cualquiera de los sistemas a que se refiere el apartado anterior a las dependencias policiales dentro de las veinticuatro horas siguientes al comienzo del alojamiento de cada viajero.

Analizamos también el **Decreto 1513/1959, de 18 de agosto, en relación con los documentos que deben llevar los establecimientos de hostelería referentes a la entrada de viajeros, modificado por el Decreto 724/1962, el Decreto 231/1965, el Decreto 393/1974 y el Real Decreto 831/1981**, que en su tenor literal indica:

Primero.

Los establecimientos de hostelería vienen obligados a llevar un libro registro en el que se inscribirán los nombres de las personas que ingresen en los mismos. con arreglo al procedimiento que establezca, en cada caso, el Ministerio de la Gobernación. Este libro se ajustará al modelo que determine dicho Ministerio.

Segundo.

Toda persona mayor de dieciséis años que ingrese en uno de estos establecimientos deberá firmar un parte de entrada, según el procedimiento que asimismo establezca, en cada caso, el Ministerio de la Gobernación. Este parte se ajustará al modelo que determine dicho Ministerio.

Los partes serán extendidos por los servicios del establecimiento de hostelería de que se trate, **que responderán de que el texto incorporado coincide con los datos que figuran en el pasaporte o Documento Nacional de Identidad, que habrán de ser exhibidos por los viajeros extranjeros o españoles respectivamente.**

⁷ <https://webpol.policia.es/e-hotel/#>

Asimismo, convive con el **Decreto 393/1974, de 7 de febrero, sobre identificación y registro de los usuarios de determinados establecimientos turísticos y de quienes alquilan vehículos con o sin conductor**⁸, cuyo articulado relevante resaltamos:

Artículo 1.

Lo establecido en los artículos 1 y 2 del Decreto 1513/1959, de 18 de agosto, y demás disposiciones dictadas para su desarrollo, será de aplicación al alquiler de los apartamentos, "bungalows" y otros alojamientos similares de carácter turístico, regulados por la Orden del Ministerio de Información y Turismo de 17 de enero de 1967.

Más reciente es la también de aplicación **Orden INT/502/2003, de 21 de febrero, sobre creación de un fichero para el tratamiento de la información enviada por las instalaciones hoteleras a la Guardia Civil, en la prevención e investigación del terrorismo y de otras formas graves de delincuencia organizada (Parteviaje), en la Dirección General de la Guardia Civil**⁹ en el que se regula el fichero de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado de carácter automatizado para asegurar a los administrados el ejercicio de sus legítimos derechos, y de la cual extraemos las finalidades de protección de datos que reviste el Parte de Viajero y los procedimientos de aplicación:

Denominación del fichero: Parteviaje.

Finalidad del fichero y usos previstos para el mismo: Garantizar el cumplimiento de las funciones de prevención de actos delictivos y hechos de los que puedan derivarse responsabilidades penales en la investigación del terrorismo y de otras formas graves de delincuencia organizada encomendadas a la Guardia Civil en las Leyes Orgánicas 2/1986, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, y 1/1992, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana, y posibilitar el cumplimiento del compromiso de adoptar las medidas necesarias en materia de control de viajeros que utilizan los establecimientos de hospedaje, adquirido por España en el Convenio de aplicación del Acuerdo de Schengen, de 19 de junio de 1990.

⁸ <http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/normativa/decretos/decreto-393-1974-de-7-de-febrero-del-ministerio-d>

⁹ <http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/normativa/ordenes-int/orden-int-502-2003-de-21-de-febrero>

Personas o colectivos sobre los que se pretende obtener datos de carácter personal o que resulten obligados a suministrarlos: Personas mayores de dieciséis años que se alojen en alguno de los establecimientos de hostelería y análogos ubicados en la demarcación territorial bajo la responsabilidad de la Guardia Civil.

Procedimiento de recogida de los datos de carácter personal: Datos acreditados por el interesado al cumplimentar él pone de entrada de viajeros y de identificación del establecimiento de hospedaje, que son remitidos por este último, a la Guardia Civil, en cualquier soporte (papel, fax, disquete o Internet).

Estructura básica del fichero y descripción de los datos de carácter personal incluidos en el mismo: Los datos de identificación del viajero, en los que se comprenden el número, tipo y fecha de expedición del documento de identidad presentado, nombre y apellidos, sexo, y la fecha y país de nacimiento, los de identificación del establecimiento en que se hospedó y la fecha de entrada del viajero en el mismo.

Cesiones de datos de carácter personal: A las Autoridades que se expresan en el artículo 11.2A) de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en el ejercicio de las funciones que tienen legalmente atribuidas. A las autoridades administrativas que se expresan en el artículo 2 de la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana, en el ejercicio de sus funciones en materia de seguridad, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5.1 de la misma Ley Orgánica. A las restantes Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y a los respectivos órganos de coordinación en el ejercicio de las competencias y cometidos que a cada uno de ellos asigna la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, en cumplimiento de los principios de colaboración, mutuo auxilio y cooperación e información recíprocas que en esta misma Ley se establecen y al amparo de las habilitaciones que se recogen en el artículo 22 de la precitada Ley Orgánica 15/1999. Así como, en su caso, aquellas otras posibles cesiones legalmente dispuestas.

Órgano de la Administración responsable del fichero: Ministerio del Interior/Dirección General de la Guardia Civil. Servicios o Unidades ante los que pueden ejercitarse los derechos de rectificación, cancelación y oposición: Dirección General de la Guardia Civil, calle Guzmán el Bueno, 110, 28003 Madrid.

Medidas de seguridad: En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 4, del Real Decreto 994/1999, de 11 de junio por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los Ficheros Automatizados que Contengan Datos de Carácter Personal, se aplicarán a este fichero las medidas de seguridad de nivel alto, previstas en dicho Reglamento.

Finalmente hemos analizado la también aplicable **Resolución de 14 de julio de 2003, de la Secretaría de Estado de Seguridad, por la que se determinan las condiciones y forma de utilización de la transmisión de ficheros informáticos, así como las características de los soportes a que se refiere la Orden INT/1922/2003, de 3 de julio, sobre libros-registro y partes de entrada de viajeros en establecimientos de hostelería y otros análogos**¹⁰ que desarrollaba asimismo las actuaciones contempladas en el Plan de acción INFOXXI, relativo a la tramitación de los partes de hospedería a través de internet para su chequeo por los sistemas policiales, y de la que procede resaltar:

Primero. Diseño de los ficheros informáticos de los partes de viajeros.

Los ficheros informáticos para la transmisión de la información contenida en los partes de viajeros se adaptará al diseño señalado en el Anexo n.º 1.

Segundo. Procedimientos de transmisión de ficheros.

La transmisión de los ficheros se podrá llevar a cabo a través de los siguientes procedimientos:

(...)

Transmisión de los ficheros a través de conexión a las páginas Web de la Dirección General de la Policía o de la Guardia Civil, según corresponda.

Para utilizar este procedimiento se requerirá la previa solicitud a dichas Direcciones Generales, a través de las dependencias policiales a las que actualmente entregan los partes de viajeros, las cuales determinarán los requisitos de acceso para garantizar la seguridad. Posteriormente a la recepción de la información, las Direcciones Generales acusarán recibo de la recepción por el mismo medio.

ANEXO N.º 1

Requisitos técnicos ficheros partes de viajeros

1. Especificaciones generales.

El código interno será ASCII de 8 bits por carácter, en formato "txt", sin ningún tipo de compresión.

No deberán contener abreviaturas, usándose siempre los caracteres específicos del alfabeto occidental.

Para su generación no se emplearán utilidades de volcado del tipo Backup.

Los valores alfabéticos se consignarán con letras mayúsculas e irán alineados a la izquierda.

Los campos del registro se separarán con el carácter "pipe" ("|"), sin que sea necesario escribir cada campo en su total longitud. Cuando algún campo no tenga contenido, seguirá siendo obligatorio el carácter separador "pipe".

Los apellidos compuestos irán separados con un único espacio en blanco, no por signos especiales.

Los registros que contenga el fichero, excepto el último, estarán separados por un retorno de carro y un salto de línea (configuración ODOA).

¹⁰ <http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/normativa/resoluciones/resolucion-de-14-de-julio-de-2003-de-la-secretari>

2. Nombre de los ficheros.

Cada fichero se identificará con un nombre con la siguiente estructura:

Código de la entidad emisora (10 bytes). Un punto ("")

Una secuencia numérica de 3 dígitos. Comenzará por 001 e irá incrementándose, de uno en uno, hasta 999.

Cuando se llegue al final de la secuencia, se comenzará otra vez por el 001.

Ejemplo: 28391AAH01.001

3. Contenido de los ficheros.

Cada fichero estará compuesto por los siguientes tipos de registro:

Registro de tipo 0 (sólo si se trata de una agrupación hotelera).

Registro de tipo 1 (datos del establecimiento hotelero y de control).

Registro de tipo 2 (datos del viajero).

Si la comunicación proviene de una agrupación hotelera que aglutina los ficheros transmitidos por varios establecimientos, incluirá inicial y obligatoriamente un único registro de tipo 0. A continuación se incluirá el registro de tipo 1 y después tantos registros de tipo 2 como huéspedes se hayan inscrito desde la última comunicación. (uno por cada persona alojada). Se repetirá esta secuencia de registros de tipo 1 y tipo 2 por cada establecimiento de la agrupación.

Si la comunicación procede directamente de un establecimiento hotelero independiente (no integrado en una agrupación), el fichero transmitido incluirá, en primer lugar, el registro de tipo 1 y después tantos registros de tipo 2 como huéspedes se hayan inscrito desde la última comunicación (uno por cada persona alojada).

Con carácter adicional, y para cerrar el argumentario, hemos estudiado el Reglamento (UE) n° 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE en relación a la firma ológrafa digitalizada, que en su artículo 26 dispone:

Requisitos para firmas electrónicas avanzadas

Una firma electrónica avanzada cumplirá los requisitos siguientes:

- a) estar vinculada al firmante de manera única;
- b) permitir la identificación del firmante;
- c) haber sido creada utilizando datos de creación de la firma electrónica que el firmante puede utilizar, con un alto nivel de confianza, bajo su control exclusivo, y
- d) estar vinculada con los datos firmados por la misma de modo tal que cualquier modificación ulterior de los mismos sea detectable.

iii. Conclusiones

1. La obligación de la firma del parte es inexcusable, pero nada dice la normativa aplicable en relación a que tal firma deba plasmarse de forma física y sobre un documento impreso.
2. El hotelero puede conservar su Libro Registro en formato Digital, siempre y cuando vaya conservándolo con la máxima seguridad, en versión imprimible y en documentos digitales en cuyo resultado impreso tengan como mínimo 100 páginas y máximo 500.
3. El libro registro debe conservarse por el hotelero 3 años como mínimo, desde la fecha del último parte que integre.
4. El uso de StayMyWay no supone una infracción de la normativa de comunicación a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en tanto en cuanto no deje de estar firmado el parte y no deje de realizarse el Libro-Registro por parte del hotelero.
5. StayMyWay no supondrá un problema para el hotel en relación a la comunicación de los Partes de viajeros a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en tanto en cuanto sea capaz de generar el Parte del Viajero y la entrada en el Libro Registro del hotel en un plazo inferior a 24 horas desde el inicio del alojamiento del viajero.
6. Si los Partes de Viajero que genera StayMyWay se adecúan a los formatos exigibles en cada momento, puede entenderse que actúa como un proveedor de servicios al hotel, auxiliándole en su labor legal de expedir el Parte para su firma por parte del huésped.
7. El hotel es responsable de que la información que conste en el Parte de Viajero coincida con la información de la documentación acreditativa de la identidad del huésped. Si la herramienta de StayMyWay puede realizar esa comparativa de forma automatizada, su uso por parte de los hoteles no les reviste ningún riesgo adicional en ese sentido. Caso en el que no pueda realizarlo de forma automática, el personal del hotel deberá chequear en la ficha de la reserva tales datos y, en caso de haber una discrepancia entre los datos cumplimentados por el huésped y la información contenida en el documento de identificación escaneado, deberán recabar su personación en recepción para la comprobación física del documento de identidad.
Caso en el que la función de comprobación automatizada de la herramienta tenga un margen de error, tal margen de posibilidad deberá ser comunicado al hotel y aceptado expresamente por éste en el momento de la contratación de los servicios de StayMyWay.
8. La normativa impone literalmente que los documentos deberán ser “exhibidos” por los viajeros, nacionales o extranjeros, a los servicios del establecimiento de hostelería. Según la definición de la Real Academia de la lengua española, la palabra “exhibir” tiene dos acepciones:
 - a. Manifiestar, mostrar en público.
 - b. Presentar escrituras, documentos, pruebas, etc. ante quien corresponda.

Habida cuenta de que la normativa no especifica el espectro de este uso de “exhibir”, puede entenderse que el acto por el cual el huésped escanea con su móvil su DNI y lo traslada a la herramienta de StayMyWay que a su vez le permite la visualización al hotel, supone por sí mismo una presentación de un documento ante el hotel, y por tanto, se estaría cumpliendo el tenor literal de la norma en tanto en cuanto sí se produce una exhibición a los servicios del establecimiento de hostelería.

9. Los partes de viajero que genere la herramienta de StayMyWay deberán en todo caso contener las cláusulas oportunas en relación a la Protección de Datos de carácter personal a fin de que los usuarios puedan leerlas íntegramente y aceptarlas expresamente. Se recomienda, pese a exceder del ámbito del presente informe, la integración de una casilla específica dentro del proceso de implementación del check-in en la que se acepte tal tratamiento de datos.

10. Los partes de viajeros generados por StayMyWay serán válidos legalmente y útiles para el cumplimiento del hotel en tanto en cuanto se adecúen a las especificaciones técnicas y contenidos establecidos en la Resolución de 14 de julio de 2003, de la Secretaría de Estado de Seguridad.

11. La firma ológrafa digitalizada realizada en el seno de la app y exportada a los documentos de registro será válida en tanto en cuanto la herramienta y los procesos de seguridad del Cliente permitan el mayor grado de prueba en relación:

- a. Al momento de la firma,
- b. Al origen de la firma,
- c. A la conservación de la información biométrica de la firma (para futuras periciales caligráficas)
- d. A la remisión de una copia (óptimo por email) del documento en el que finalmente se incrusta la firma al huésped,
- e. A la posibilidad de acreditación de la remisión descrita en el punto anterior,
- f. A la posibilidad de contrastar la firma del documento identificativo con la firma plasmada,
- g. A la seguridad de los sistemas de StayMyWay para la conservación de la información, en soportes duraderos,
- h. A los protocolos de detección y notificación a la autoridad competente de quiebras de seguridad del sistema (información sobre incidentes de seguridad)

Lo óptimo resultaría que StayMyWay contase con la verificación o sello de alguna auditora que certificase su proceso de recabación de la firma, a través del Certificado FMDA¹¹

12. Las aseveraciones de este informe en relación al check- in son de aplicación a la hotelería, pero también a apartamentos, "bungalows" y otros alojamientos similares de carácter turístico, regulados por la Orden del Ministerio de Información y Turismo de 17 de enero de 1967, salvo expresa resolución en contrario.

¹¹ Firma Manuscrita Digitalizada Avanzada

iv. Argumentario legal (faqs)

Las siguientes respuestas deberá adaptarlas a su lenguaje corporativo y revisar las afirmaciones en relación a las capacidades tecnológicas de su herramienta.

¿La firma que plasma el huésped en la herramienta es válida?

Por supuesto. En España es de aplicación el Reglamento 910/2014 por el que se regula la identificación electrónica y el sistema StayMyWay cuenta con todas las garantías de registro y conservación de los datos del cliente, que además recibirá una copia del Parte de Viajero en su correo electrónico, con su firma ya incrustada. En StayMyWay conservaremos toda la información digital acreditativa de la firma durante un plazo de 10 años, teniéndola a disposición del hotel caso en el que la requiriese.

¿Estoy obligado a verificar la autenticidad de la documentación de los huéspedes?

Ni tú ni tu equipo estáis obligados por la normativa en vigor a ser unos expertos peritos en documentación falsa. La ley obliga a los huéspedes a presentar su documentación identificativa y a los servicios del hotel a recibirla, pero en ningún momento impone una exhibición física ni un chequeo en profundidad, así como tampoco se impone normativamente una formación específica para los recepcionistas en este aspecto.

¿Mi equipo de recepción está obligado a comprobar que la persona que se aloja es la que realiza el check-in?

Esto es imposible, con la ayuda de StayMyWay y sin ella. No hay en vigor en España ninguna norma que obligue expresamente a los recepcionistas a contrastar las fotografías de la documentación acreditativa con la persona que tienen frente al mostrador. Piensa que, si alguien “malo” quiere alojarse en un hotel, es tan sencillo como que su amigo “bueno” haga el check-in y después entregue la llave al “malo”. El hotel tiene muchas responsabilidades, pero la ley entiende sus límites.

¿Es válido el Parte de Viajero que remito a la Policía si sólo lo tengo en versión digital?

Así es. Lo más probable es que ya estés enviando los partes on line. Con nuestra herramienta StayMyWay generarás Partes de Viajero de forma instantánea, siendo éstos adecuados a la normativa en vigor, que impone unos formatos digitales determinados y una información concreta, además del plazo máximo de 24 horas para su remisión a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, pero en ningún caso se indica expresamente que el Parte de Viajero deba ser en papel, ni que la firma ológrafa deba constar en bolígrafo sobre éste. Ahorrarás tiempo y papel y ganarás en seguridad, pues no habrá datos ilegibles o campos por cumplimentar.

¿Debo imprimir los partes de viajero digitales para archivarlos o son válidos en versión digital?

Son totalmente válidos en versión digital. Si quieres imprimirlos, es tu elección, aunque en StayMyWay tenemos un alto compromiso con el medio ambiente.

En la normativa en vigor en España no se exige que los partes tengan que ser impresos, aunque sí que debes conservarlos debidamente y tenerlos siempre a disposición de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado si te los requieren, ordenados por fecha en tu Libro Registro. Recuerda que, si te los pidiesen impresos, al encuadernarlos, cada libro registro debe tener un mínimo de 100 páginas y un máximo de 500.

Cada libro registro debes conservarlo 3 años desde la fecha de salida del último parte que contengan. En StayMyWay conservaremos digitalmente tu Libro Registro indefinidamente desde que empieces a trabajar con nosotros.

Salvo mejor opinión fundada en Derecho.
Esther Montalvá Medina Abogada Colegiada ICAM 109008 Socia Legal Travel



INFORME SOBRE LEGALIDAD DEL SISTEMA DE CHECK-IN ON LINE

Company Name :

Lock Up Smart Doors S.L.

Company Address:

Avenida Juan Carlos I,
nº59, Edificio Dimovil, 5º
planta, 30100, Murcia.