



*Honorable Concejo Deliberante
de la Ciudad de Posadas*

=====

ORDENANZA IV – N° 27
(Antes Ordenanza 3149/12)

ARTÍCULO 1.- Créase el programa Defensoría del Turista que se debe desarrollar dentro del área específica existente en la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Posadas.

ARTÍCULO 2.- El presupuesto de gastos para el funcionamiento del programa Defensoría del Turista es aportado por la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Posadas, pudiendo recibir aportes específicos del ámbito municipal, provincial, nacional o internacional para la consecución de sus objetivos.

ARTÍCULO 3.- Establécese como objetivos generales del programa Defensoría del Turista, los siguientes:

- a) entablar relación con los diferentes actores del sistema turístico local, procurando la creación de procedimientos ágiles para la resolución de los conflictos que se pudieran suscitar durante la estadía de turistas en la ciudad de Posadas;
- b) promover el ejercicio del turismo responsable;
- c) utilizar las modernas herramientas de comunicación con el objetivo de sensibilizar acerca de las prácticas desleales en la actividad turística y su incidencia negativa en la conformación de un destino de calidad;
- d) velar por el respeto a los derechos de las personas que visiten la ciudad de Posadas, sin diferenciación de nacionalidad, etnia, religión, procedencia o nivel socio cultural del visitante;
- e) apoyar en sus reclamos a todos los actores involucrados en la actividad turística cuando el mismo sea procedente y en beneficio de la actividad en general;
- f) colaborar en el diseño e implementación de políticas destinadas a fortalecer la actividad como factor de desarrollo social, económico y cultural, que elaboren e implementen los organismos públicos municipales, provinciales y nacionales competentes en la materia;
- g) promover acciones tendientes a garantizar la efectiva vigencia de los derechos que en materia de turismo establecen la Constitución de la Nación Argentina, la Constitución de la Provincia de Misiones, la Carta Orgánica Municipal y demás leyes y decretos vigentes en la materia;



*Honorable Concejo Deliberante
de la Ciudad de Posadas*

h) cumplir y hacer cumplir los protocolos internacionales que en materia de turismo estén en vigencia, combatiendo en especial el turismo sexual, la explotación infantil y propuestas indecorosas a las buenas prácticas comerciales.

ARTÍCULO 4.- Dispónese los siguientes objetivos específicos del programa Defensoría del Turista:

- a) recepcionar quejas, reclamos y denuncias relacionadas con la actividad turística en la ciudad de Posadas y dar inicio a la correspondiente actuación. Si se tratara de un reclamo o solicitud fuera de la competencia del Defensor del Turista, debe derivar la misma ante los organismos públicos competentes municipales, provinciales o nacionales, según la índole del tema;
- b) brindar asesoramiento y orientación frente a consultas de turistas respecto a sus derechos como tales;
- c) realizar investigaciones, estudios, informes y trabajos de campo relativos a las problemáticas generales de los turistas que visitan la ciudad de Posadas;
- d) desarrollar acciones de participación y presencia institucional en los principales eventos sobre la actividad turística que se desarrollen en la ciudad de Posadas y de considerarlo oportuno en eventos en otras regiones o países;
- e) colaborar en el desarrollo de la actividad con la Dirección General de Turismo Municipal, Ministerio de Turismo de la Provincia y demás organismos provinciales que estratégicamente lo requieran;
- f) organizar campañas públicas de difusión y concientización respecto del turismo como política especial de la ciudad de Posadas en particular y de la Provincia de Misiones en general sobre los derechos de los turistas, elaborando material de contenido principalmente informativo y preventivo;
- g) colaborar en la enseñanza sobre derechos y garantías del turista, mediante convenios que se celebren con universidades públicas o privadas, institutos de enseñanza terciaria y universitaria que dicten carreras de turismo, hotelería o afines;
- h) desarrollar y ofrecer una completa base de datos con información relevante en la materia que resulte de los registros sobre casos tratados y pasen a formar parte de material para guía y asesoramiento de turistas y demás actores del sector.

ARTÍCULO 5.- Facúltese al Defensor del Pueblo, a los fines de concretar los objetivos del presente Programa, la suscripción de convenios con otros municipios, instituciones públicas



*Honorable Concejo Deliberante
de la Ciudad de Posadas*

=====

o privadas, organismos y/o reparticiones del Estado Nacional y Estados extranjeros a efectos de generar una sinergia conveniente para la actividad.

ARTÍCULO 6.- Comuníquese al Departamento Ejecutivo.