



San Fernando del Valle de Catamarca, 8 de Marzo de 2016.-

Sr. Presidente
Concejo Deliberante de la Capital
Juan Cruz Miranda
Su despacho:

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. Con el objeto de solicitarle la inclusión en el Temario de la próxima Sesión Ordinaria que celebre el Cuerpo, el Proyecto de Ordenanza adjunto.

Sin otro particular saludo a Ud. Atentamente.



San Fernando del Valle de Catamarca, 8 de Marzo de 2016.-

PROYECTO: ORDENANZA
AUTOR: CONCEJAL GILBERTO FILIPPIN

FUNDAMENTOS:

Señores Concejales me dirijo a ustedes con el objeto de elevarles para su consideración el siguiente proyecto de ordenanza en el que solicito la creación en el ámbito de la Municipalidad de San Fernando del Valle de Catamarca, el “Programa de Protección al Turista” para mejorar la atención integral del turista.

Visto que, este programa tiene como objetivo amparar y proteger al visitante ante hechos o sucesos problemáticos que puedan ocurrir durante su paso por la ciudad, permitiendo de esta forma el buen disfrute de su estadía en nuestra ciudad. La Asistencia al Turista persigue mejorar el servicio integral al visitante para lograr un crecimiento cualitativo en la oferta de la Ciudad de Capital y protegerlo específicamente como receptor de prestaciones, servicios y bienes turísticos.

Asimismo, viajar es conocer y cada turista elige el viaje que más se ajusta a sus necesidades y expectativas. El Turismo es pues en este sentido una experiencia vivencial: descubrir, otra gente, otro paisaje, otra cultura, otra historia. Es preferir el hecho original al relato del mismo. Planteado de esta forma el mero acto de consumo anónimo no resulta significativo para nadie, aprehender del otro es en cambio un paso, lo que buscamos con el programa. En términos más amplios quizás pueda entenderse simplemente como el conjunto de interacciones humanas (transporte, hospedaje, servicio, etc.) derivado del desplazamiento temporal de los turistas.

Pues bien, ¿Quiénes son los responsables de construir una Política Turística?



Si nuestra primera respuesta fuera simplemente que el Estado, estaríamos en un cuello de botella imposible de superar. La política turística quizás pueda y deba implementarse desde el estado pero se construye desde las bases, los proyectos exitosos de destinos turísticos se han basado en la formación de una conciencia turística de la cual se hace cargo la comunidad entera. Esta concientización deberá estar acompañada por un sector privado en permanente capacitación. Capacitación que le permita romper con el viejo paradigma de masificación y rigidez para pasar a competir en un mercado flexible, segmentado y de gran integración en todas sus fases. Aquí el rol del sector público resulta esencial no solo como regulador sino también como educador en un caso y facilitador en otro.

A más de esto, ¿Porque habría de ser necesaria una Política Turística? Sin pretender agotar las razones vayan algunas: En primer lugar, su complejidad. Se trata de una actividad transversal que no deja márgenes para la improvisación, porque los riesgos de no planificar se traducirán forzosamente en los costos negativos de carácter económico, cultural y/o medio ambiental que mencionáramos, porque el nuevo paradigma del turismo me presenta la necesidad de definir nuevos segmentos, de atender a un consumidor muy bien informado, de competir en un escenario global, etc., porque le corresponde al Estado compatibilizar la libertad de mercado con la preservación de su patrimonio cultural y natural, y por ultimo porque ya no se trata de conseguir más turistas sino de construir un turismo sustentable.

Concluyendo, como siempre la clave sigue estando en las conciencias, si no existe una actitud participativa comunitaria municipal en vano discutiremos de leyes, infraestructuras y recursos. La toma de conciencia turística exige un cambio cultural en nuestra conducta con el otro que empieza, a no dudarlo, por un cambio para con nosotros mismos. Una actitud individual y paternalista que en principio parece simplificar, finalmente paraliza y congela; en cambio el trabajo en equipo, aunque al principio parezca más complejo: engrandece y fructifica.



Por todo ello, y en busca de posicionar a nuestra ciudad como destino turístico en la región NOA, es que invito a mis pares a acompañarme con su voto positivo en el presente proyecto.



San Fernando del Valle de Catamarca, 8 Marzo de 2016.-

**EL CONCEJO DELIBERANTE
DE SAN FERNANDO DEL VALLE DE CATAMARCA
SANCIONA LA SIGUIENTE**

ORDENANZA

ARTICULO 1º.- Crease en el ámbito de la Municipalidad de San Fernando del Valle de Catamarca, el “Programa de Protección al Turista” para mejorar la atención integral del turista.

ARTICULO 2º.- El Programa tiene por objetivos:

- a) Mejorar el servicio integral al turista para lograr un crecimiento cualitativo en la oferta de la ciudad de Catamarca
- b) La Protección específica del turista como receptor de prestaciones, servicios y bienes turísticos.
- c) La capacitación de los agentes públicos de las oficinas municipales de información al turista para facilitar la resolución de situaciones, relativas a la protección del turista.
- d) Acelerar los tiempos de resolución de problemas, en virtud de la corta estadía de los turistas en la ciudad.

ARTICULO 3º.- Disponese como Autoridad de Aplicación de la presente Ordenanza a la Secretaria de Desarrollo Económico y Empleo.

Facultades

ARTICULO 4º.- Establecese que la Autoridad de Aplicación tendrá las siguientes facultades, en el marco del Programa de Protección al turista:

- a) Realizar convenios de colaboración reciproca con Organismos Provinciales, a los fines de acordar mecanismos eficaces que apuntes a mejorar la protección y defensa del turista.



- b) Realizar convenios con Instituciones Académicas y otros Organismos, a fin de facilitar el asesoramiento legal a los turistas o para colaborar con las dificultades idiomáticas en la resolución de problemas y denuncias.
- c) Realizar acciones conjuntas con el sector privado para mejorar la calidad del servicio turístico, apelando a la responsabilidad social empresaria.
- d) Coordinar con los Organismos Municipales correspondientes, el tratamiento preferencial de las denuncias del servicio de protección al turista, a fin de acelerar los plazos de inspección y resolución.

ARTÍCULO 5º.- Establecese que las actividades previstas en el Programa de Protección al turista son:

- a) Habilitar un servicio de atención y recepción de denuncias del Programa de Protección al Turista las 24 hs., en la línea telefónica gratuita municipal.
- b) Capacitar al personal de las oficinas municipales de atención turística para derivar correctamente al turista, al organismo específico para la resolución de su problemática.
- c) Colaborar con el turista ante las dificultades idiomáticas, para la denuncia y resolución de temas de protección al turista.
- d) Establecer un Registro de seguimiento de las quejas y denuncias e informar al turista sobre las acciones realizadas.
- e) Confección de la estadística de satisfacción y buen trato al turista.
- f) Efectuar campañas de sensibilización y concientización para mejorar la atención al turista y mejorar la calidad de los servicios brindados.
- g) Realizar campañas preventivas de información para turistas, a fin de disminuir situaciones de riesgo y hechos delictivos.



Prestadores de Servicios. Obligaciones

ARTICULO 6º.- Los prestadores de Servicios Turísticos deben:

- a) Informar correctamente y de manera detallada sobre los servicios ofrecidos, sus características, precios, tiempos, calidad, cobertura y otros datos de interés, evitando toda modalidad de información o publicidad que induzca al turista.
- b) Cumplir con los servicios a los turistas, respetando los términos ofrecidos y pactado

ARTICULO 7º.- Las erogaciones que demande el cumplimiento de la presente Ordenanza serán imputadas al Presupuesto General de Gastos y Recursos correspondiente al presupuesto vigente, al momento de sancionada la presente Ordenanza.

ARTICULO 8º.- Comuníquese a Intendencia, publíquese, insértese en los Registros oficiales del Concejo Deliberante y del Departamento Ejecutivo, publíquese y **ARCHIVASE.**