

ORDENANZA Nº 12578

**EL HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE SANTA FE DE LA
VERA CRUZ, SANCIONA LA SIGUIENTE**

ORDENANZA

Art. 1º: Créase el Sistema de Protección y Mediación para el Turista, el que estará destinado a turistas y/o excursionistas que utilicen servicios y/o contraten con proveedores en la Ciudad Santa Fe, en el marco del Procedimiento de Reclamos y Sugerencias dispuesto por el SAFETUR y la Subsecretaría de Turismo.

Art. 2º: El sistema deberá cumplimentar las siguientes acciones:

- a) Confeccionar un manual de Asistencia y Mediación Turística. Para lo cual podrá referenciarse en el elaborado por el Gobierno de la Provincia de Santa Fe.
- b) Habilitar un servicio de atención y recepción de reclamos que deberá confeccionarse de forma personal, vía web y telefónico, estando este último disponible las 24 horas.
- c) Establecer mecanismos de mediación para alcanzar acuerdos en tiempo breve.
- d) Registrar denuncias y reclamos manteniendo informado al turista de las acciones realizadas.
- e) Realizar campañas de sensibilización, concientización e información al turista a fin de prevenir hechos delictivos y situaciones de riesgo.
- f) Colaborar con el turista ante dificultades idiomáticas para denuncias y resolución de conflictos.
- g) Solicitar y obtener de las partes la documentación que acredite fehacientemente los términos de contratación de servicio.
- h) Intervenir en la resolución de aquellos conflictos relacionados con la estadía del turista en nuestra ciudad.

Art. 3º: La Dirección de Derechos Ciudadanos, a fin de cumplimentar lo establecido en el artículo precedente, estará facultada para:

ORDENANZA Nº 12578

- a) Capacitar agentes municipales sobre mediación y protección de derechos de los consumidores, y fomento, desarrollo y promoción del turismo receptivo nacional e internacional.
- b) Coordinar con otras áreas de la Municipalidad de Santa Fe la priorización de conflictos enmarcados en esta temática.
- c) Realizar convenios con organismos nacionales y provinciales para facilitar la puesta en marcha del sistema.
- d) Instar al SAFETUR a establecer medidas tendientes a actualizar y modificar el sistema de protección y mediación.
- e) Celebrar convenios con instituciones académicas u otros organismos a fin de facilitar el asesoramiento legal de los turistas, debiendo convenir con autoridades del Liceo Municipal la nominación de alumnos avanzados para la resolución de problemas idiomáticos.
- f) Realizar tareas conjuntas con el sector privado para la mejora de los servicios turísticos, apelando a la responsabilidad empresaria.

Art. 4º: Facúltase al Departamento Ejecutivo Municipal, a dar amplia difusión del servicio, por los medios que estime necesarios, vía web, medios de comunicación, y cartelería informativa en:

- a) Hoteles.
- b) Establecimientos de servicios gastronómicos.
- c) Agencias de viajes y turismo.
- d) Centros de Informes.
- e) Terminales de transportes.
- f) Todas aquellas empresas que deseen adherir a este servicio.

Art. 5º: Los gastos que se originen por la implementación de la presente serán imputados a la partida presupuestaria correspondiente.

Art. 6º: Comuníquese al Departamento Ejecutivo Municipal.

SALA DE SESIONES, 01 de noviembre de 2018.-

Presidente: Sr. Sebastián Atilio Alberto Pignata
Secretario Legislativo: Abog. Mariano Manuel Bär