

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 25 MAR. 2019

VISTO:

Lo normado por el artículo 137 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el artículo 13 incisos n), ñ) y o) de la Ley N°3, la Disposición N°173/16, sus complementarias y modificatorias y la Disposición N° 001/19.

Y CONSIDERANDO QUE:

El artículo 137 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires creó la Defensoría del Pueblo, como órgano unipersonal e independiente que no recibe instrucciones de ninguna autoridad, con autonomía funcional y autarquía financiera, dotándola de personería jurídica con legitimación procesal.

Mediante el artículo 13, incisos n), ñ) y o) de la Ley N° 3 se asignó al Defensor del Pueblo, entre otras atribuciones, la de nombrar y remover a sus empleados, proyectar y ejecutar su presupuesto, determinar la estructura orgánico funcional del ente y realizar toda otra acción conducente al mejor ejercicio de su función.

La Disposición N°173/16, sus complementarias y modificatorias aprobaron la estructura orgánica funcional de la Institución.

La Disposición N°001/19 asigna las áreas de incumbencia y especialización de los/as Defensores/as Adjuntos/as.

La experiencia registrada en materia de gestión interna, así como la evolución institucional han dado cuenta de la necesidad de perfeccionar el uso de los recursos públicos, jerarquizando la gestión mediante un reordenamiento estratégico que permita el mejor cumplimiento de las metas y los objetivos de esta Defensoría.

En consecuencia de lo expuesto, y luego de realizar el análisis correspondiente, se estima pertinente efectuar una modificación a la estructura vigente y dictar el acto administrativo que así lo disponga.

La Conducción Ejecutiva de Asuntos Legales, en su carácter de servicio jurídico permanente, ha intervenido en el marco de sus competencias.

Por todo ello, y en uso de las competencias que le confiere el

A
F

artículo 13 de la Ley N° 3 incisos. n), ñ) y o),

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
DISPONE:**

Artículo 1º. Incorporar a las áreas de incumbencia y especialización del Defensor Adjunto Carlos Palmiotti, los temas vinculados a la defensa y promoción de los Derechos del Turista.

Artículo 2º. Suprimir el Programa de Gestión por Objetivos Temáticos del Turista.

Artículo 3º. Crear la Conducción Ejecutiva de Derechos del Turista, la que tendrá dependencia del Defensor Adjunto Carlos Palmiotti.

Artículo 4º. La Coordinación Operativa de Protección de Derechos del Turista tendrá dependencia jerárquica y funcional de la Conducción Ejecutiva de Derechos del Turista.

Artículo 5. Crear la Coordinación Operativa de Desarrollo y Difusión de Derechos del Turista y la Coordinación Operativa de Planificación de Sedes de Atención al Turista, las que tendrán dependencia jerárquica y funcional de la Conducción Ejecutiva de Derechos del Turista.

Artículo 6º. Designar a Cintia Bruno DNI N° 36.762.673 a cargo de la Conducción Ejecutiva de Derechos del Turista.

Artículo 7º. Designar a Cindy Lakshmi Barnoin DNI N° 95.042.625 a cargo de la Coordinación Operativa de Desarrollo y Difusión de Derechos del Turista.

Artículo 8º. Designar a María Andrea Lallana DNI N° 17.829.025 a cargo de la Coordinación Operativa de Planificación de Sedes de Atención al Turista.

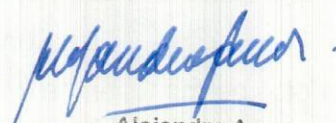
Artículo 9º. Aprobar las funciones y acciones del Anexo I que forma parte de la presente Disposición.

Artículo 10º. El gasto que demande la presente disposición se atenderá con el presupuesto en curso.

Artículo 11º. Registrar, comunicar y oportunamente archivar.

DISPOSICIÓN N° 012 / 19

rme/GL/URL



Alejandro Amor
Defensor del Pueblo de la
Ciudad Autónoma de Bs. As.

ANEXO I - DISPOSICIÓN N° 012 / 19

Conducción Ejecutiva de Derechos del Turista

Objetivos:

1. Asistir a la Defensoría del Pueblo en temas vinculados a la defensa y protección de los derechos del Turista.
2. Asesorar y conducir la elaboración de los informes vinculados a los derechos del ámbito de su competencia.
3. Coordinar la articulación de tareas entre los diversos sectores de la Conducción y la atención en sedes institucionales del Turista, a fin de garantizar adecuadamente el desarrollo de las actividades que allí se realicen.
4. Participar en las reuniones de las Comisiones Legislativas, de Consejos y de otras reparticiones gubernamentales o académicas que indique el Defensor del Pueblo en las cuales se traten temas vinculados a las materias propias de su competencia.
5. Diseñar planes, programas y proyectos de desarrollo orientados a lograr una adecuación de la oferta brindada por la ciudad a la demanda del turismo accesible.
6. Desarrollar acciones de capacitación, sensibilización y difusión de los derechos y garantías que protegen a los turistas que se encuentra en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
7. Coordinar el diseño de las propuestas para el armado de estadísticas tendientes a conocer el flujo de turista en la CABA y problemáticas generales a fin de trabajar sobre ello y proponer soluciones.
8. Entender convenios marcos de cooperación y asistencia técnica con instituciones y organismos internacionales, nacionales, provinciales o municipales, vinculados a la temática de los derechos y garantías de los turistas, y convenios específicos.
9. Promover canales de interacción con otras áreas de la Defensoría del Pueblo de la CABA, con el fin de trabajar en objetivos comunes de difusión y promoción de los derechos y garantías que asisten a los turistas dentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
10. Supervisar, conducir y orientar a la Coordinación Operativa de Protección de Derechos del Turista, Coordinación Operativa de Desarrollo y Difusión de Derechos del Turista, Coordinación Operativa de Planificación de Sedes de Atención al Turista.

Coordinación Operativa de Protección de Derechos del Turista

Acciones:

1. Impulsar y fortalecer acciones de promoción en la protección de derechos del turista
2. Intervenir en la elaboración de proyectos legislativos en articulación con la Conducción Ejecutiva de Derechos del Turista.
3. Conducir la implementación de actividades de promoción de los derechos del turismo, tales como capacitaciones y actividades culturales en los barrios.
4. Generar contenidos sobre promoción de derechos para la implementación por parte de la Subcoordinación Operativa de Derechos del Turista o del Centro de Estudios para el Fortalecimiento Institucional.
5. Desarrollar dispositivos de Capacitación de Turismo Accesible y diseñar la logística de difusión y comunicación de sus contenidos en articulación con la Coordinación Operativa Desarrollo y Difusión de Derechos del Turista.

Subcoordinación Operativa de Derechos del Turista

Acciones:

1. Implementar el plan de capacitación permanente para los trabajadores que se desempeñan en las sedes institucionales de atención al turista, con el objeto de actualizar conocimientos en la materia.
2. Organizar las bases de datos de instituciones en la materia y llevar adelante su actualización, para la vinculación sobre las presentaciones recibidas.

Coordinación Operativa de Desarrollo y Difusión de Derechos del Turista

Acciones:

1. Desarrollar acciones de capacitación, sensibilización y difusión de los derechos y garantías que protegen a los turistas en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
2. Coordinar con otros organismo o instituciones públicas y privadas, actividades que tiendan a promover el conocimiento de los derechos y las garantías de los turistas que visitan la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
3. Promover canales de interacción con otras áreas de la Defensoría del Pueblo de la CABA, con el fin de trabajar en objetivos comunes de difusión y promoción de los derechos y garantías que asisten a los turistas.
4. Confeccionar cronograma de encuentros con Embajadas y Consulados dentro de ámbito de la Ciudad con el fin de llevar a su conocimiento el trabajo en la defensa de los derechos del turista
5. Actualización de redes sociales y web institucional para la efectiva difusión de los derechos del turista.

Coordinación Operativa de Planificación de Sedes de Atención al Turista

Acciones:

1. Proponer a la Conducción Ejecutiva de Derechos del Turista, planes y programas relativos a la atención de los turistas en sedes institucionales, vinculados a la defensa de sus garantías y derechos.
2. Intervenir en la atención de quejas, reclamos y denuncias presentadas en las sedes del Turista de la Defensoría del Pueblo.
3. Coordinar y asistir a todo el personal afectado en las sedes de atención al turista.
4. Realizar relevamientos e informes y mantener actualizado el protocolo de las sedes de atención al turista.
5. Diseñar propuestas para el armado de estadísticas tendientes a conocer el flujo de turistas, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y las problemáticas generales con el objeto de abordarlas y proponer posibilidades en su resolución.