



LEY DEPARTAMENTAL DE TURISMO DE SANTA CRUZ

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. ANTECEDENTES.-

En Bolivia se viven intensos procesos de cambio y transformaciones tanto en lo económico, social, cultural y político: se crean nuevos espacios; diversifican y surgen nuevos actores; se abordan en el debate público, los rezagos, necesidades, errores y también los aciertos. Pero, sobre todo, se viene enfrentando retos: que van desde la elección de gobernadores, la instauración de los diferentes tipos de autonomías, nueva normativa en diferentes áreas, todo este en el contexto general; ya en lo particular, el cambio de Dependencia del Viceministerio de la Industria de Turismo, que formaba parte de la estructura del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural, pasó a depender del Ministerio de Culturas con la denominación de Viceministerio de Turismo, lo que supone un enfoque más específico del turismo hacia el tema cultural. Así también, en el nivel departamental, la Dirección de Turismo que formaba parte de la Secretaría de Desarrollo Productivo pasó a depender de la Secretaría de Desarrollo Humano, como Dirección de Turismo y Cultura.

La importancia de la actividad turística se hace más notoria al ser una industria de transformación y de mayor generación de valor agregado, siendo relevante en un país con una economía por desarrollar aún en muchas áreas y justificándose de esta forma la necesidad de regular el accionar de la actividad turística a partir de los preceptos de la Constitución Política del Estado, concibiéndola como una actividad económica y de exportación fundamental para el desarrollo integral del país.

Mucho se ha hablado sobre los desafíos planteados en el Diálogo Departamental sobre el campo del turismo como medio de desarrollo económico y del área social. Por ello se hace necesario que el Gobierno Departamental, priorice los sectores potencialmente turístico para atender la necesidad de crear empleos, generar divisas para las regiones y reducir las desigualdades regionales y de distribuir mejor los recursos, siendo necesario contar con una Ley Departamental que regule la materia.

Las competencias asignadas al Gobierno Autónomo Departamental, demandan los procesos de negociación y concertación que definan lo más pronto posible, los ejercicios que le competen. Éstos deben basarse en principios de subsidiaridad, sinergia y responsabilidad definida. El costo de la implementación de las políticas y las competencias asociadas a ellas, demandarán los recursos necesarios para su ejecución, cuyas fuentes deben evaluarse en términos cuantitativos y cualitativos asociados a los nuevos excedentes generados directa e indirectamente.

La necesidad de contar con una normativa departamental en materia de turismo, se ve reflejada en que el tema del turismo se va convirtiendo en una industria de transformación y de mayor generación de valor agregado, por lo que se hace necesario regular el accionar de la actividad turística enmarcada dentro de lo establecido en la Constitución.

Por otra parte, nuestro Departamento se destaca a nivel nacional por su potencialidad económica e indiscutible riqueza natural, cultural e histórica. Esto hace que Santa Cruz, sea un espacio propicio para la práctica del turismo nacional e internacional por sus atracciones turísticas, teniendo en la diversidad sociocultural y ecológica como el instrumento de potencialización. Precisamente por estos motivos es apremiante contar con el marco normativo sobre el cual se deba ampliar los lineamientos estratégicos para desarrollar la industria turística en nuestro departamento.



II. DATOS ESTADISTICOS SOBRE EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS TURISTICOS.-

Las empresas prestadoras de servicios turísticos son: Establecimientos de hospedaje turístico, Empresas de viajes y turismo (agencia de viajes, operadoras de turismo, consolidadoras, agencia mayorista y representaciones empresas turísticas) y Guías de turismo (Comunitarios o local, Fijo o de sitio y Guía especializado), cuyas cantidades y nivel de formalidad se expresa en los siguientes recuadros:

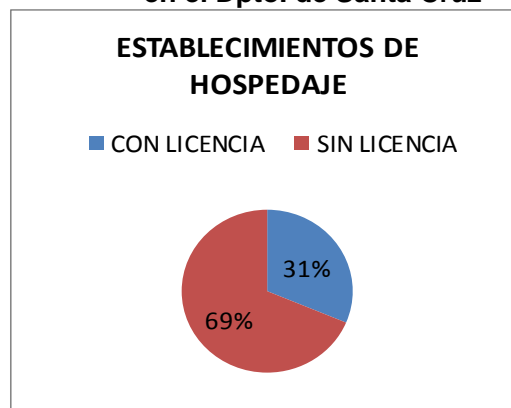
**Cuadro N° 1
Hospedajes con y sin Licencia de Funcionamiento Turístico – año 2017**

ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE		
Inscritos en el registro de comercio FUNDEMPRESA	Registrados en la Dirección de Turismo y Cultura	Prestadores de Servicios Turísticos sin Licencia de Funcionamiento Turístico
1008	330	678

Fuentes: FUNDEMPRESA y Dirección de Turismo y Cultura del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz.

Como se puede observar en el cuadro N°1, en FUNDEMPRESA. se encuentran registrados 1008 Establecimientos de Hospedaje, de las cuales solo 330 cuentan con Licencia de Funcionamiento Turístico.

**Gráfico N° 1
Estadísticas de Hospedajes
en el Dpto. de Santa Cruz**



Fuentes: FUNDEMPRESA y Dirección de Turismo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz



En el gráfico N° 1 se aprecia que el porcentaje de hospedajes con licencia de Funcionamiento Turístico llega a un 31% que claramente podemos observar un alto índice de prestadores de servicios turísticos informales en el Departamento de Santa Cruz.

Cuadro N° 2

EMPRESAS DE VIAJES Y TURISMO

Con y sin Licencia de Funcionamiento Turístico – año 2017

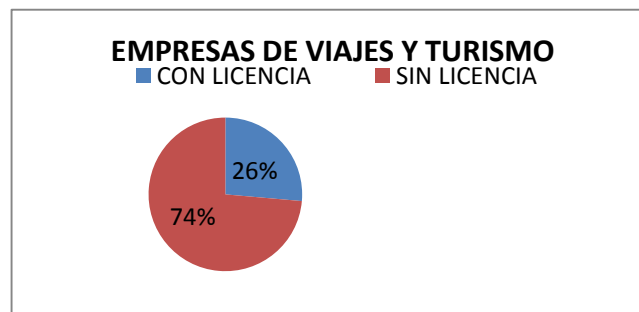
EMPRESAS DE VIAJES Y TURISMO		
Inscritos en el registro de comercio FUNDEMPRESA	Registrados en la Dirección de Turismo y Cultura	Prestadores de Servicios Turísticos sin Licencia de Funcionamiento Turístico
570	182	388

Fuentes: FUNDEMPRESA y Dirección de Turismo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz.

Como se puede observar en el cuadro N° 2, en FUNDEMPRESA se encuentran registrada 570 empresas de viajes y turismo, de las cuales solo 182 cuentan con Licencia de Funcionamiento Turístico.

Gráfico N° 2

Estadísticas de empresas de viajes y turismo en el Dpto. de Santa Cruz – año 2017



Fuentes: FUNDEMPRESA y Dirección de Turismo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz.

En el gráfico N° 2 se aprecia que el porcentaje de empresas de viajes y turismo con licencia de Funcionamiento Turístico llega a un 26% que claramente podemos observar un alto índice de prestadores de servicios turísticos informales en el Departamento de Santa Cruz.

En cuanto a guías de turismo, la Dirección de Turismo y Cultura tiene acreditados a 86 guías de turismo a nivel departamental.

III. MARCO CONSTITUCIONAL Y LEGAL.-



La Constitución Política del Estado, establece que el turismo es una actividad económica estratégica que deberá desarrollarse de manera sustentable para lo que tomará en cuenta la riqueza de las culturas y el respeto al medio ambiente, debiendo el Estado promover y proteger el turismo comunitario con el objetivo de beneficiar a las naciones y pueblos indígena originario campesinos, comunidades interculturales y afrobolivianos.

A tiempo realizar el reparto competencial, la Norma Constitucional asigna a todos los niveles de gobierno competencia sobre políticas de turismo, y particularmente, a los Gobiernos Autónomos Departamentales la competencia exclusiva sobre la promoción de la cultura, política de turismo, así como sobre la creación y administración de tasas de carácter departamental, en cuyo mérito se encuentra facultado para ejercer las facultades legislativas, reglamentarias y ejecutivas sobre dichas materias.

Como puede advertirse, la competencia de turismo tiene una característica diferente a las demás, pues el mandato constitucional en la distribución de competencias es análogo para el nivel *central del Estado y demás niveles de gobierno*. Al respecto la Sentencia Constitucional N° 2055/2012 advierte que ésto podría generar gran confusión y conflicto en sentido que precisamente las competencias que contemplan "políticas" pueden ser entendidas y atendidas de manera muy amplia, ésto se complica más cuando son varios niveles de gobierno que tienen asignada la misma competencia en torno a algún sector, rubro o área de la realidad.

Por ello, en el marco de la competencia exclusiva del nivel central del Estado, el desarrollo efectuado por la Ley Marco de Autonomías y Descentralización en cuanto a los alcances de las competencias exclusivas de las entidades territoriales autónomas, es compatible, siempre y cuando éstos sean únicamente entendidos como preceptos mínimos y orientadores sobre los cuales los gobiernos subnacionales pueden desarrollar sus políticas específicas.

Los alcances de las competencias exclusivas de las entidades territoriales autónomas en el sector turismo, no deben ser considerados como preceptos restrictivos, sino como preceptos introductorios que podrán ser ampliados en los estatutos, cartas orgánicas o legislación autonómica. En este orden de ideas, la Ley N° 292 General de Turismo "Bolivia Te Espera" se constituye a su vez en un instrumento normativo referencial, capaz de orientar la búsqueda del bienestar común, conocimiento y valoración de la identidad plurinacional, equidad, redistribución, solidaridad y desarrollo para todos los habitantes del territorio nacional.

En merito a lo anteriormente expuesto, el Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz ostenta la competencia exclusiva en políticas de turismo departamental, teniendo facultades para legislar sobre la materia.



**LEY DEPARTAMENTAL Nº 147
LEY DEPARTAMENTAL DE 06 DE SEPTIEMBRE DE 2017**

**RUBÉN COSTAS AGUILERA
GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO DE SANTA CRUZ**

Por cuanto, la Asamblea Legislativa Departamental ha sancionado la siguiente Ley:
LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DEPARTAMENTAL,

DECRETA:

LEY DEPARTAMENTAL DE TURISMO DE SANTA CRUZ

**TÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

ARTÍCULO 1 (OBJETO).- La presente Ley Departamental tiene por objeto:

- 1) Fomentar la promoción y el desarrollo del turismo mediante la determinación de políticas públicas necesarias para la conservación, protección y aprovechamiento de los recursos, atractivos y servicios turísticos en el Departamento.
- 2) Establecer los lineamientos generales para la elaboración del Plan Departamental de Turismo con la participación y concertación de las instituciones públicas y privadas relacionadas a la actividad.
- 3) Supervisar y controlar el funcionamiento de los servicios turísticos a través de la implementación del Sistema de Registro, Categorización y Certificación de los prestadores de servicios turísticos.
- 4) Crear las tasas departamentales que correspondan en la materia.
- 5) Establecer las infracciones y sanciones que correspondan dentro de la presente Ley.

ARTÍCULO 2 (MARCO LEGAL Y COMPETENCIAL).- La presente Ley es dictada en el ejercicio de las competencias exclusivas asignadas al Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz sobre la promoción y conservación de la cultura, políticas de turismo departamental y creación y administración de tasas de carácter departamental establecidas en los numerales 19), 20) y 23), párrafo I del Artículo 300 de la Constitución Política del Estado, en concordancia con el Estatuto Autonómico Departamental, el párrafo II del artículo 95 de la Ley Nº 31 Marco de Autonomías y Descentralización, la Ley Nº 292 General de Turismo “Bolivia te espera” y demás normativa vigente.

ARTÍCULO 3 (ÁMBITO DE APLICACIÓN).- La presente Ley es de cumplimiento obligatorio, preferente e inexcusable por toda persona natural o jurídica, pública o privada, en la jurisdicción del Departamento de Santa Cruz.

ARTÍCULO 4 (FINALIDAD).- La presente Ley tiene por finalidad:

- 1) Promocionar el turismo a nivel departamental, generando equitativamente beneficios que se reinviertan en la conservación, preservación, mejoramiento del destino turístico, el desarrollo sostenible y económico del Departamento y de las naciones y pueblos indígena originario campesinos.
- 2) Establecer las bases para la política, planeación y programación de la actividad turística a ser contempladas dentro del Plan Departamental de Turismo.



- 3) Declarar al turismo como actividad estratégica y de carácter prioritario dentro del desarrollo departamental, por su invaluable aporte a la productividad y economía, a la identidad cultural, generación de empleos, inversión privada y competitividad.
- 4) Fomentar y desarrollar acciones para diversificar la actividad turística en sus diferentes modalidades turísticas.
- 5) Apoyar el aprovechamiento de las actividades propias de las comunidades a través de la promoción del turismo comunitario.
- 6) Establecer las reglas y procedimientos para la creación de las zonas de desarrollo turístico departamental.
- 7) Definir las atribuciones de las diferentes instancias del Gobierno Autónomo Departamental en el ejercicio de la competencia exclusiva de Turismo.
- 8) Determinar la forma de registro, categorización y certificación de los prestadores de servicios turísticos que realicen sus actividades en la jurisdicción del Departamento.
- 9) Delimitar los derechos y responsabilidades, tanto de los turistas que visitan el Departamento de Santa Cruz, como los de los prestadores de servicios.
- 10) Establecer las infracciones y sanciones al servicio turístico departamental.
- 11) Otras previstas en normativa departamental expresa.

ARTÍCULO 5 (DEFINICIONES).- Para fines de interpretación de la presente Ley, se establecen las siguientes definiciones:

- 1) **Turismo:** Actividad que realiza la persona de manera individual o en grupo, al trasladarse durante sus viajes y permanencias en lugares distintos a su entorno habitual, con fines de ocio, descanso, esparcimiento, ocupación del tiempo libre, negocios, peregrinaciones, salud u otras actividades, por un período de tiempo no mayor a un año, de acuerdo a normativa migratoria vigente.
- 2) **Atractivo Turístico:** Conjunto de elementos materiales e inmateriales, susceptibles de ser transformados en productos turísticos, que tengan capacidad de incidir sobre el proceso de decisión del turista, provocando desplazamientos de flujos turísticos desde países emisores hacia territorio nacional y departamental, haciendo que este último se transforme en un destino turístico.
- 3) **Circuito Turístico:** Conjunto de rutas y recorridos que cuentan con atractivos y servicios turísticos, cuya dinámica implica iniciar el recorrido turístico con retorno al lugar de partida, sin pasar dos veces por un mismo sitio.
- 4) **Destino Turístico:** Espacio o área geográfica con límites de naturaleza física, donde se desarrollan los productos turísticos para el aprovechamiento del turista.
- 5) **Fomento al Turismo:** Actividad encaminada al fortalecimiento de la oferta turística y la marca Santa Cruz con su lema correspondiente, a través de medidas concretas que aportan al desarrollo de las actividades turísticas, la mejora de la calidad de los servicios, además de garantizar las condiciones para la preservación y mantenimiento de los atractivos turísticos, la generación de empleo y la cualificación de los recursos humanos.
- 6) **Guía de Turismo:** Es la persona natural que presta servicios de guiaje turístico en cualquiera de sus modalidades, autorizada al efecto por autoridad competente nacional y/o departamental según corresponda el ámbito de sus actuaciones. Deberá estar debidamente capacitada para la prestación de sus servicios con calidad y calidez, así como hablar al menos una lengua extranjera cuyo nivel será definido en el Reglamento a esta Ley, salvo el caso del guiaje en la modalidad de turismo comunitario e indígena para lo cual se requerirá tener conocimiento de la lengua del pueblo indígena originario campesino donde se preste el servicio.
- 7) **Prestador u operador de Servicios Turísticos:** Son todas aquellas formas de organización económica comunitaria, pública y/o privada, referidas a servicios de hospedaje, intermediación, traslado, transporte, información, asistencia, guiaje o cualquier otro servicio conexo o



- complementario al turismo, que se encuentren debidamente registradas y autorizadas.
- 8) **Emprendimiento Turístico de Base Comunitaria:** Toda inversión realizada por comunidades urbanas y rurales, naciones y pueblos indígenas originarios campesinos y comunidades interculturales, para la prestación de servicios turísticos, bajo las distintas formas de organización económica, las cuales deben alcanzar la armonía y el desarrollo sustentable de sus comunidades.
 - 9) **Turista:** Es la persona que visita cualquier país o región distinta al de su residencia habitual o permanente, independientemente de cuál sea el motivo de su viaje.
 - 10) **Promoción Turística:** Conjunto de actividades y medios a través de los cuales se genera mayor demanda por el destino buscado, tanto en el ámbito nacional e internacional.
 - 11) **Régimen Turístico:** Conjunto de normativas orientadas a regular la actividad turística en el Departamento de Santa Cruz, que en el marco de esta Ley comprende aspectos inherentes a normar operativamente a los prestadores de servicios turísticos, normar la adecuada prestación de servicios turísticos y sus contraprestaciones, incentivos orientados a promover y controlar tanto el turismo interno como el receptivo, promover el desarrollo de investigaciones científicas y aplicadas en materia turística, establecer estándares generales que permitan unificar criterios de información turística a nivel departamental, nacional e internacional, proponer e implementar políticas en materia de seguridad turística, en coordinación con las instancias competentes.
 - 12) **Seguridad Turística:** Ejercicio de la competencia y gestión del Gobierno Autónomo Departamental en la materia, tendiente a evitar situaciones de hecho que afecten negativamente a la experiencia turística, propiciando que la o el turista se desplace en un espacio turístico seguro, exento de riesgos reales o potenciales y que impactará positivamente en la imagen del destino.
 - 13) **Capacidad de carga:** Es el número máximo de personas para el aprovechamiento turístico que una zona puede soportar, asegurando una máxima satisfacción a los visitantes y una mínima repercusión sobre los recursos naturales y culturales. Esta noción supone la existencia de límites al uso, determinada por factores medioambientales, sociales y de gestión que define la autoridad ambiental.
 - 14) **Congresos, Convenciones y ferias turísticas:** Son eventos cuya temática y duración puede variar según su complejidad y número de participantes. Sus organizadores deberán obtener la autorización turística correspondiente en todos los casos para operar válidamente, pudiendo contar con el asesoramiento del personal técnico especializado del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz con relación a establecimientos de hospedajes turísticos disponibles, operadores de transporte turístico exclusivo, guías de turismo habilitados, empresas de servicios gastronómicos turísticos y demás información turística que se tenga dentro de la institución.
 - 15) **Operadores de transporte turístico exclusivo:** Son todos los sujetos de transporte habilitados por autoridad competente para poder prestar el servicio público de transporte terrestre dentro de la jurisdicción del Departamento de Santa Cruz, ya sea por cuenta propia, asociada o bajo contrato con prestadores de servicios turísticos, cuyo rubro de actividades ha sido ampliado al ámbito turístico.

TÍTULO II MARCO INSTITUCIONAL

CAPÍTULO I INSTANCIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ

ARTÍCULO 6 (GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ).-

- I. El ejercicio de la competencia exclusiva de turismo estará a cargo del Gobierno Autónomo Departamental a través de:



- 1) La Gobernadora o Gobernador del Departamento.
 - 2) La Secretaria o Secretario Departamental de Desarrollo Humano.
 - 3) La Directora o Director de Turismo y Cultura.
 - 4) La o el Responsable Departamental de Defensa del Consumidor de Servicios Turísticos.
- II. Las Secretarías y Direcciones Departamentales que conforman el Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz se constituyen en instancias de coordinación, consulta y cooperación con la Secretaría Departamental de Desarrollo Humano.
- III. La Secretaría de Desarrollo Humano y la Dirección de Turismo y Cultura trabajarán de manera armónica con instancias nacionales y municipales para la coordinación de la oferta turística, la demanda y la calidad de las actividades turísticas.

ARTÍCULO 7 (ATRIBUCIONES DE LA GOBERNADORA O EL GOBERNADOR).- La Gobernadora o Gobernador del Departamento de Santa Cruz, en su condición de autoridad departamental competente, de manera enunciativa y no limitativa, tendrá entre sus atribuciones:

- 1) Definir y aprobar la política de turismo a nivel departamental.
- 2) Ejecutar, cumplir y hacer cumplir la presente Ley Departamental.
- 3) Emitir el Decreto Reglamentario de la presente Ley Departamental.
- 4) Aprobar el Plan Departamental de Turismo.
- 5) Dictar Resoluciones y cualquier otro tipo de actos administrativos que correspondan para el cumplimiento de sus atribuciones y funciones.
- 6) Resolver Recursos Jerárquicos interpuestos contra las resoluciones o actos administrativos con carácter definitivo o su equivalente que fueron emitidos por la Secretaria de Desarrollo Humano en la materia.
- 7) Suscribir acuerdos o convenios marcos, intergubernativos, de cooperación, interinstitucionales, de inversión concurrente, de cofinanciamiento, nacionales o internacionales relacionados con la actividad turística en el Departamento.
- 8) Delegar el ejercicio de facultades relacionadas con la materia de turismo mediante resolución expresa y dentro de los límites constitucional y legalmente previstos.
- 9) Otras establecidas mediante normativa departamental expresa.

ARTÍCULO 8 (ATRIBUCIONES DE LA SECRETARÍA DE DESARROLLO HUMANO).- La Secretaría de Desarrollo Humano, será la encargada de ejecutar las siguientes funciones:

- 1) Proponer, promover y ejecutar la política de turismo a nivel departamental.
- 2) Remitir el Plan Departamental de Turismo – PLANDETUR a aprobación de la Máxima Autoridad Ejecutiva Departamental.
- 3) Proponer la aprobación de reglamentos, manuales y demás normativa que fortalezca, promueva e incentive el desarrollo turístico departamental.
- 4) Asistir y participar en las reuniones del Consejo de Coordinación Sectorial de Turismo en representación institucional.
- 5) Presidir el Consejo Departamental de Desarrollo Turístico de Santa Cruz.
- 6) Coordinar con las entidades territoriales autónomas de la jurisdicción departamental, la implementación de estrategias necesarias para el adecuado funcionamiento de la actividad turística en el Departamento.
- 7) Despachar los asuntos relacionados con la actividad turística mediante Resolución Administrativa expresa, oficios o comunicaciones cuando corresponda.
- 8) Autorizar, renovar, rechazar o revocar las licencias de funcionamiento de los prestadores de servicios turísticos que desarrollen actividades en el Departamento mediante Resolución expresa.



- 9) Promover la suscripción de acuerdos de cooperación y coordinación con el sector privado para el impulso, fomento y desarrollo de la actividad turística.
- 10) Resolver los recursos de revocatoria que fueran interpuestos contra sus resoluciones o actos administrativos con carácter definitivo o su equivalente emitidos en la materia.
- 11) Resolver en la vía administrativa las denuncias, quejas y/o reclamos formulados contra los operadores de servicios turísticos en el Departamento, previa sustanciación del procedimiento administrativo sancionador.
- 12) Implementar el funcionamiento del Observatorio Turístico Cruceño, dirigiendo el mismo.
- 13) Coordinar y supervisar con la instancia competente, las autorizaciones de prestación de servicios de transporte aéreo, terrestre, férreo y fluvial con fines turísticos en el Departamento.
- 14) Coordinar y supervisar actividades, funciones y tareas con otras dependencias de la Gobernación que sean afines al turismo.
- 15) Requerir el auxilio de la fuerza pública en los casos en que fuera necesario para el cumplimiento de sus funciones.
- 16) Otras establecidas mediante norma departamental.

ARTÍCULO 9 (ATRIBUCIONES DE LA DIRECCIÓN DE TURISMO Y CULTURA).- La Dirección de Turismo y Cultura estará cargo de una Directora o Director de área, quien de manera enunciativa y no limitativa tendrá las siguientes atribuciones:

- 1) Ejecutar la política de turismo departamental aprobada.
- 2) Elaborar e implementar el Plan Departamental de Turismo (PLANDETUR).
- 3) Actuar como Secretaria o Secretario Técnico permanente del Consejo Departamental de Desarrollo Turístico de Santa Cruz.
- 4) Planificar, diseñar y administrar programas y proyectos de turismo departamental, en coordinación con el nivel central del Estado y las entidades territoriales autónomas, cuando corresponda.
- 5) Diseñar y administrar el Sistema Departamental de Registro, Categorización y Certificación de Calidad Turística de Santa Cruz, expidiendo las certificaciones correspondientes.
- 6) Registrar a los prestadores de servicios turísticos en el Sistema de Registro, Categorización y Certificado administrado por la autoridad nacional competente, remitiendo la información actualizada que le fuera solicitada.
- 7) Elaborar y administrar el Sistema Departamental de Información sobre la Oferta Turística que permita la generación, homologación y estandarización de indicadores sobre la actividad y sector turístico, sin perjuicio de la información actualizada que deba remitirse a solicitud de la autoridad nacional competente para la implementación del Sistema de Información administrado por aquella.
- 8) Diseñar y ejecutar los programas y proyectos de turismo que permitan implementar el Sistema de Registro Departamental de Prestadores de Servicios Turísticos en el Departamento.
- 9) Coadyuvar a la aplicación de los instrumentos de política ambiental en materia de turismo en coordinación con la Secretaria Departamental de Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente.
- 10) Formular la administración y la vigilancia de las Zonas de Desarrollo Turístico Departamental.
- 11) Coordinar con la autoridad competente la otorgación de Licencia de Funcionamiento Turístico bajo la modalidad de transporte turístico, verificando que la parte solicitante cuente con la autorización de prestación servicio de transporte correspondiente.
- 12) Coordinar con la Dirección de Conservación del Patrimonio Natural, en el ámbito de sus respectivas atribuciones, la instrumentación de los programas y medidas para la preservación de los recursos naturales en los espacios territoriales de Conservación del Sistema Departamental de Conservación del Patrimonio Natural donde se realicen actividades turísticas.
- 13) Controlar el funcionamiento de los servicios turísticos a nivel departamental, salvo aquellos que mediante normativa municipal expresa hubieran sido definidos de atribución municipal.



- 14) Supervisar el cumplimiento de las obligaciones de los Prestadores de Servicios Turísticos.
- 15) Aplicar las sanciones por infracciones, establecidas en la presente Ley y su reglamentación.
- 16) Crear mecanismos de conciliación para prevenir los conflictos entre prestadores de servicios turísticos con los usuarios.
- 17) Otras atribuciones establecidas mediante normativa departamental expresa.

ARTÍCULO 10 (ATRIBUCIONES DEL RESPONSABLE DEPARTAMENTAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS).- La Dirección de Turismo y Cultura contará dentro con un equipo de trabajo encargado de la Defensa del Consumidor de Servicios Turísticos Departamental, el cual estará a cargo de una o un Responsable, quien de manera enunciativa y no limitativa, tendrá las siguientes atribuciones:

- 1) Atender los reclamos, quejas y denuncias de los turistas respecto de la calidad, oportunidad, características y/o condiciones de los servicios turísticos contratados.
- 2) Actuar como conciliador y/o mediador para la solución de conflictos suscitados entre los turistas y Prestadores de Servicios Turísticos.
- 3) Suministrar información a los turistas respecto de sus derechos y obligaciones de acuerdo a esta Ley y sus reglamentos.
- 4) Remitir los reclamos, quejas y denuncias formuladas por los turistas a conocimiento del personal de Inspectoría dependiente de la Dirección de Turismo y Cultura, para el inicio de las funciones de fiscalización a los Prestadores de Servicios Turísticos.
- 5) Informar o difundir programas de educación de consumo responsable y sustentable de servicios turísticos.
- 6) Promover el respeto de los derechos de los turistas reconocidos en la normativa vigente.
- 7) Denunciar ante las autoridades competentes la existencia de productos y servicios turísticos que pongan en riesgo la salud e integridad física del turista, así como la comisión de abusos, maltratos o defraudaciones ejercidas contra los turistas.
- 8) Otras previstas en normativa departamental expresa.

CAPÍTULO II INSTANCIAS DE COORDINACIÓN

SECCIÓN I CONSEJO DE COORDINACIÓN DEPARTAMENTAL DE TURISMO

ARTÍCULO 11 (CREACIÓN Y NATURALEZA JURÍDICA).- Se crea el Consejo Departamental de Turismo de cuya sigla abreviada es "CODETUR-SCZ", como instancia consultiva y de coordinación entre el Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz e instituciones públicas y privadas, con el objeto de implementar la política de turismo en el Departamento, articulando la ejecución de acciones estratégicas, adopción de medidas y mecanismos de transferencia que promuevan y difundan sus atractivos turísticos y marca Santa Cruz.

ARTÍCULO 12 (COMPOSICIÓN DE CODETUR-SCZ).- CODETUR-SCZ estará integrado por las siguientes instituciones públicas o privadas en calidad de miembros permanentes:

1) Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz:

- a) La Secretaria o Secretario de Desarrollo Humano.
- b) Una o un representante de la Secretaría de Coordinación Institucional.
- c) Una o un representante de la Secretaría Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente.
- d) Una o un representante de la Secretaría de Desarrollo Productivo.



- e) Una o un representante de la Secretaría de Pueblos Indígenas.
- f) Una o un representante de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.
- g) Una o un representante de la Secretaría de Obras Públicas y Ordenamiento Territorial.
- h) Una o un representante de la Secretaría de Salud y Políticas Sociales.
- i) Una o un representante de la Secretaría de Gobierno
- j) La Directora o Director de Turismo y Cultura.
- k) Una o un representante de la Asamblea Legislativa Departamental de Santa Cruz.

2) Instituciones públicas:

- a) La Presidenta o el Presidente de la Asociación de Municipios de Santa Cruz (AMDECRUZ).
- b) Una o un representante del Comando de la Policía.
- c) Una o un representante de la Dirección Departamental de Migración.
- d) Una o un representante del Ministerio Público.
- e) Una o un representante del Gobierno Autónomo Municipal de la Santa Cruz de la Sierra.
- f) Una o un representante de la Aduana Nacional de Bolivia - Regional Santa Cruz.
- g) Una o un representante de la Dirección General Regional Santa Cruz del Ministerio de Relaciones Exteriores (Cancillería).
- h) Una o un representante de la Universidad Autónoma Gabriel René Moreno (U.A.G.R.M.).

3) Instituciones privadas:

- a) Una o un representante de la Cámara de Industria Comercio y Turismo (CAINCO).
- b) Una o un representante de la Cámara de Exportadores y Turismo (CADEX).
- c) Una o un representante de la Asociación Nacional de Universidad Privadas (ANUP).
- d) Una o un representante de la Cámara Departamental de Hotelería.
- e) Una o un representante de la Cámara Departamental de Operadores de Turismo (CANOTUR).
- f) Una o un representante de la Asociación Departamental de Agencias de Viajes y Turismo (ABAVYT).
- g) Una o un representante de la Asociación Departamental de Líneas Aéreas (ALA – Santa Cruz).
- h) Una o un representante de la Cámara Departamental de Empresarios Gastronómicos.
- i) Una o un representante de la Organización y Gestión del Destino Turístico Santa Cruz (OGD-SCZ)
- j) Una o un representante de la Asociación de Guías Turísticos (ASOGUIT).
- k) Una o un Representante de la Asociación de Artesanos.
- l) Una o un Representante del Colegio de Profesionales en Turismo.
- m) Una o un representante de las cinco naciones y pueblos indígenas originarios campesinos del departamento, designado mediante sus normas y procedimiento propios.

ARTÍCULO 13 (ESTRUCTURA INTERNA Y FUNCIONAMIENTO).-

- I. El número y composición de CODETUR-SCZ previsto en esta Ley, podrá ser ampliado por decisión de la mayoría simple de sus integrantes. Sus representantes tendrán la calidad de miembros permanentes con derecho a voz y voto. En caso de ausencia de algún representante, se podrá delegar su participación siguiendo el trámite de acreditación establecido al efecto.
- II. Su estructura interna será la siguiente:



- 1) Pleno.
- 2) Presidencia, que recaerá en la Secretaria o Secretario Departamental de Desarrollo Humano.
- 3) Vicepresidencia, que recaerá en una o un representante de las instituciones privadas que forman parte del Consejo, elegido entre ellas.
- 4) Secretaría Técnica.
- 5) Comisiones de trabajo.

III. CODETUR-SCZ podrá convocar a personas naturales o jurídicas, públicas o privadas y de la sociedad civil organizada en calidad de invitadas especiales, con derecho a voz pero sin voto, que por su notoriedad y conocimiento especializado puedan prestar su apoyo en un determinado asunto.

IV. Los demás aspectos de funcionamiento y desarrollo de sus sesiones, estarán contemplados en el Decreto Reglamentario de esta Ley y su reglamento interno a aprobarse en sesión inaugural.

ARTÍCULO 14 (ATRIBUCIONES DE CODETUR-SCZ).- De manera enunciativa y no limitativa, CODETUR-SCZ tendrá entre sus atribuciones, las siguientes:

- 1) Proponer la aprobación de políticas orientadas al desarrollo de la actividad turística en el Departamento.
- 2) Proponer la formulación y ejecución de obras, actividades o proyectos que promuevan el desarrollo turístico en el Departamento.
- 3) Coadyuvar en el diseño de los planes, programas, estrategias y adopción de medidas de promoción turística dentro del marco del Plan Departamental de Turismo.
- 4) Sugerir y proponer acciones destinadas al desarrollo turístico, previa consideración del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz.
- 5) Fomentar la ejecución y desarrollo de actividades que promuevan los atractivos y servicios turísticos del Departamento.
- 6) Promover la participación activa de la sociedad civil en la formulación de planes, proyectos y programas de turismo en el Departamento.
- 7) Difundir y promover el cumplimiento de las políticas, planes y programas del sector turístico del Departamento.
- 8) Proponer la suscripción de acuerdos o convenios de cooperación interinstitucional, alianzas estratégicas o instrumentos internacionales que fortalezcan, promuevan e incentiven la actividad turística en el Departamento.
- 9) Gestionar la obtención de recursos y mecanismos de transferencia destinados al cofinanciamiento de los diferentes programas, proyectos, obras y actividades turísticas ejecutados por el Gobierno Autónomo Departamental.
- 10) Promover el intercambio y/o cooperación con otros departamentos y a nivel nacional en materia de turismo.
- 11) Informar sobre las decisiones adoptadas a los sectores implicados y actores involucrados en la actividad turística del Departamento.
- 12) Otras previstas en normativa departamental expresa.

SECCIÓN II OBSERVATORIO TURÍSTICO CRUCEÑO

ARTÍCULO 15 (CREACIÓN DEL OBSERVATORIO TURISTICO CRUCEÑO).-



- I. Se instituye el Observatorio Turístico Cruceño como una plataforma de coordinación interinstitucional para la generación de información y relevamiento de datos, evaluación y diagnóstico sobre el estado de situación de las diferentes actividades, proyectos, investigaciones e indicadores relacionados con la cadena productiva del turismo en el Departamento, debiendo coordinar obligatoriamente con el Instituto Cruceño de Estadísticas (I.C.E.), sin perjuicio de coordinar técnicamente con otras instituciones públicas y/o privadas generadoras de información, y las naciones y pueblos indígenas originarios campesinos del departamento, para fines estadísticos relacionados con esta temática.
- II. Se constituye en una importante y valiosa herramienta para apoyar la toma de decisiones de los formuladores de políticas públicas e inversiones privadas; además que permite medir la calidad de los servicios ofertados y el grado de satisfacción de los turistas para orientar la gestión empresarial y pública hacia un desarrollo turístico sostenido y eficiente.

ARTÍCULO 16 (ESTRUCTURA INTERNA).-

- I. El Observatorio Turístico Cruceño tendrá la siguiente estructura interna mínima:
 - 1) **Directorio:** Estará integrado por los representantes de las siguientes instituciones:
 - a) **Por el Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz:** La Secretaria o Secretario de Desarrollo Humano.
 - b) **Por las Instituciones públicas:**
 - i. La Presidenta o el Presidente de la Asociación de Municipios de Santa Cruz (AMDECRUZ).
 - ii. Una o un representante de la Dirección Departamental de Migración.
 - c) **Por las instituciones privadas:** Tendrán dos (2) representantes elegidos de entre las instituciones privadas que integran el CODETUR-SCZ.
 - 2) **Comité Técnico:** Integrado por representantes de Universidades Públicas y Universidades Privadas.
 - 3) **Secretaría permanente:** La cual recaerá en la Dirección de Turismo y Cultura. Será la encargada de impulsar su implementación, cursando al efecto las invitaciones o convocatorias pertinentes para llevar a cabo sus reuniones.
- II. La composición de su Directorio y Comité Técnico, periodicidad de reuniones, entre otros aspectos relativos a su funcionamiento serán normados por el Reglamento a la presente Ley.

ARTÍCULO 17 (FINALIDAD DEL OBSERVATORIO).- El Observatorio pondrá a disposición de las instancias del Ejecutivo Departamental indicadores de turismo que resulten necesarios y útiles para la formulación, seguimiento, ejecución y evaluación de las políticas departamentales, con la siguiente finalidad:

- 1) Generar información georeferenciada para tener una radiografía del territorio que permita planear y diversificar la actividad turística.
- 2) Producir información actualizada sobre la oferta de establecimientos turísticos en el Departamento y sobre la demanda de visitantes nacionales y extranjeros en los principales destinos.



- 3) Actualizar constantemente la información estadística especializada a distintas escalas.
- 4) Analizar y generar informes estadísticos, boletines e indicadores de la actividad turística.
- 5) Desarrollar metodologías de análisis y evaluación turística.
- 6) Difundir la información generada en un portal informativo específico (enlazado al sitio Web del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz) que cumpla con las características tecnológicas mínimas para brindar el acceso a la información al ciudadano y los tomadores de decisiones políticas.
- 7) Otras previstas mediante normativa departamental expresa.

ARTÍCULO 18 (CONVENIOS INTERGUBERNATIVOS E INTERINSTITUCIONALES).- El Ejecutivo Departamental, en el marco de la cooperación interinstitucional, podrá suscribir convenios con diferentes entidades públicas y/o privadas, universidades públicas y privadas, así como con otras instancias académicas u organizaciones sociales y las naciones y pueblos indígena originario campesinos.

TÍTULO III POLÍTICAS DEPARTAMENTALES DE TURISMO

CAPÍTULO I PLAN DEPARTAMENTAL DE TURISMO

ARTÍCULO 19 (PLAN DEPARTAMENTAL DE TURISMO).-

- I. El Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz tendrá a su cargo la elaboración del Plan Departamental de Turismo (PLANDETUR) como instrumento de planificación y gestión del sector turístico, dentro del cual se desarrollarán las diferentes estrategias y mecanismos que permitan promover y potenciar el turismo en el Departamento.
- II. El proceso de elaboración y actualización del Plan Departamental de Turismo estará a cargo de la Secretaría Departamental de Desarrollo Humano del Ejecutivo Departamental, pudiendo contar con la participación de diferentes instancias del Ejecutivo Departamental. Asimismo, se promoverá la participación activa de las diferentes instituciones y organizaciones públicas y privadas, a través de la implementación de espacios especializados de análisis y consulta en la forma prevista en el Reglamento a la presente Ley.

ARTÍCULO 20 (FINALIDAD Y EJECUCIÓN DEL PLANDETUR).-

- I. La finalidad del PLANDETUR es hacer de Santa Cruz el Departamento líder en la actividad turística del país a través de la diversificación de sus mercados, productos y destinos, así como el fomento a la competitividad de las empresas del sector de forma que brinden un servicio de calidad internacional, confiriendo a los municipios con potencial turístico que se encuentren en su jurisdicción, de las condiciones técnicas y organizacionales necesarias para promover el desarrollo de la actividad turística.
- II. La Secretaría Departamental de Desarrollo Humano será la responsable de la ejecución del Plan Departamental Turismo, para lo cual podrá desarrollar e implementar programas y proyectos, en concurrencia con las entidades territoriales autónomas, sector privado y naciones y pueblos indígena originario campesinos e instancias competentes en áreas de turismo, en las diferentes áreas estratégicas que permitan la promoción, difusión, fomento, priorización de zonas y sensibilización turística interprovincial e intermunicipal.



- III. El Ejecutivo Departamental, a través de instancias correspondientes, destinará los recursos económicos necesarios para el financiamiento de los planes, programas, proyectos y actividades aprobados en el Plan Departamental de Turismo, pudiendo ser desarrollados en concurrencia con entidades territoriales autónomas y/o en cooperación con otras instituciones relacionadas al turismo.

CAPÍTULO II SISTEMA DE SEGURIDAD TURÍSTICA

ARTÍCULO 21 (SISTEMA DE SEGURIDAD TURÍSTICA).-

- I. Dentro del Plan Departamental de Turismo (PLANDETUR) se incorporará un sistema de seguridad turística que podrá contemplar la conformación de Brigadas de Seguridad Turística con el objetivo de proporcionar seguridad y protección en determinadas áreas turísticas en el Departamento.
- II. En el marco de la coordinación interinstitucional, las Brigadas de Seguridad Turística podrán conformarse en concurrencia con los Gobiernos Autónomos Municipales y Autonomías Indígenas Originario Campesinas quienes podrán realizar sus operaciones de manera conjunta con las instancias correspondientes del Gobierno Autónomo Departamental.

ARTÍCULO 22 (COORDINACIÓN CON LA POLICÍA TURÍSTICA).-

- I. En el marco de la cooperación interinstitucional, el Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz podrá coordinar con la Policía Turística en la implementación del sistema de seguridad jurídica en el Departamento.
- II. A estos efectos, el Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz suscribirá un acuerdo interinstitucional que delimite las responsabilidades de ambas partes sobre los siguientes aspectos:
- 1) La información turística sobre los atractivos y sitios turísticos en el Departamento.
 - 2) Denuncias de las y los turistas nacionales o extranjeros sobre extravío de documentos, hurtos, robos y robos agravados.
 - 3) Información estadística de los casos atendidos por denuncias realizadas por las y los turistas a conocimiento del Observatorio Turístico Cruceño.
 - 4) Apoyo con personal calificado para la atención a turistas en las ventanillas de información turística (Infotours) habilitadas en aeropuertos y puntos estratégicos del Departamento por parte de la Gobernación.
 - 5) Custodia de las instalaciones turísticas de propiedad del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz.
 - 6) Seguridad a los sitios patrimoniales de uso turístico del Departamento, incluyendo las Unidades de Conservación del Patrimonio Natural y bienes declarados como patrimonio cultural, histórico, documental, artístico, monumental, arquitectónico, arqueológicos, paleontológico y científico departamental.
 - 7) Labores de supervisión, inspección y vigilancia efectuadas por el personal de inspectoría y brigadas de seguridad turística, conforme a la presente ley.
 - 8) Capacitaciones en materia de seguridad y planes de contingencias para fines de prevención y primera respuesta para la atención de incidentes, emergencias y desastres.
 - 9) Otras previstas en la normativa vigente.



TÍTULO IV CLASES DE TURISMO

ARTÍCULO 23 (MODALIDADES DE ACTIVIDAD TURÍSTICA).- La clasificación de las modalidades de actividad turística a desarrollarse dentro del Departamento, depende del propósito u objetivo que motiva el viaje del turista, en cuyo caso podrá tratarse de turismo:

- 1) En Unidades de Conservación del Patrimonio Natural,
- 2) Comunitario e indígena,
- 3) Interno,
- 4) Emisivo,
- 5) Receptivo,
- 6) Sostenible,
- 7) De Naturaleza o ecoturismo,
- 8) Cultural,
- 9) Rural,
- 10) De Aventura,
- 11) Gastronómico,
- 12) Espiritual y/o Religioso,
- 13) De Salud,
- 14) Especializado,
- 15) Otros previstos mediante normativa expresa.

CAPÍTULO I TURISMO EN UNIDADES DE CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO NATURAL

ARTÍCULO 24 (POLÍTICAS PARA EL TURISMO EN UNIDADES DE CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO NATURAL).- La Secretaría de Desarrollo Humano en coordinación con la Secretaría de Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente, podrá implementar políticas para el desarrollo del turismo sustentable en Unidades de Conservación del Patrimonio Natural en las siguientes áreas de acción:

- 1) La educación y la capacitación como instrumentos de gestión prioritaria dentro de la actividad turística.
- 2) La promoción de investigaciones que permitan establecer objetivamente los impactos ambientales de las diversas actividades turísticas desarrolladas en el Sistema Departamental de Conservación del Patrimonio Natural.
- 3) La minimización de impactos ambientales que resulten de la actividad turística en los espacios territoriales de conservación.
- 4) Otras dispuestas en el Plan Departamental de Turismo (PLANDETUR).

ARTÍCULO 25 (TURISMO EN UNIDADES DE CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO NATURAL DEPARTAMENTAL).-

- I. En el marco de lo previsto en la Ley Departamental N° 98 del Patrimonio Natural del Departamento de Santa Cruz, el Gobierno Autónomo Departamental, a través de las instancias correspondientes, impulsará la implementación de modelos turísticos sustentable dentro de las Unidades de Conservación del Patrimonio Natural y otros espacios territoriales de conservación que integran el Sistema Departamental de Conservación del Patrimonio Natural.



- II. El desarrollo de las actividades turísticas dentro de los espacios territoriales de conservación deberá realizarse considerando los objetivos de preservación, zonificación, categorías de manejo, sus correspondientes instrumentos de gestión, además de las prescripciones establecidas en la normativa específica emitida al respecto.

ARTÍCULO 26 (AUTORIZACIÓN PARA EL TURISMO EN UNIDADES DE CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO NATURAL DEPARTAMENTAL).-

- I. La Dirección de Conservación del Patrimonio Natural (DICOPAN), en coordinación con la Secretaría Departamental de Desarrollo Humano, tendrá a su cargo la planificación, autorización y control de las actividades turísticas que se realicen dentro de los espacios territoriales de Conservación del Sistema Departamental de Conservación del Patrimonio Natural.
- II. Toda ejecución de obra o establecimiento de infraestructura de naturaleza turística dentro de los espacios territoriales de conservación se someterá a un Estudio de Impacto Ambiental y Plan de Manejo Ambiental. Los requisitos y el procedimiento para la obtención de la licencia o autorización administrativa otorgada por la Dirección de Turismo a los prestadores de servicios turísticos estarán establecidos en el Reglamento de la presente Ley y serán conferidos en coordinación con la DICOPAN para el cumplimiento de sus específicas funciones.

ARTÍCULO 27 (CRITERIOS DE GESTIÓN).- Para el desarrollo de la gestión turística en las Unidades de Conservación de Patrimonio Natural Departamental, los prestadores de servicios turísticos deberán regirse bajo los siguientes criterios:

- 1) Adopción de medidas de control y mecanismos que garanticen la conservación de los ecosistemas y el uso sustentable de los recursos naturales.
- 2) Planificación sostenible de las actividades turísticas que realicen en las áreas del Sistema Departamental de Conservación del Patrimonio Natural.
- 3) Manejo adaptativo en la formulación de las políticas generales y la planificación.
- 4) Uso sustentable de los recursos y la protección de las especies y ecosistemas vulnerables, frágiles y en peligro de extinción.
- 5) Cumplimiento de los planes de manejo de las áreas del Sistema Departamental de Conservación del Patrimonio Natural.
- 6) Otras previstas en normativa departamental expresa.

**CAPÍTULO II
TURISMO COMUNITARIO E INDÍGENA**

ARTÍCULO 28 (TURISMO COMUNITARIO E INDÍGENA).-

- I. Es la actividad económica solidaria que concierne a las comunidades o pueblos indígenas originarios campesinos con los turistas desde una perspectiva intercultural, con participación consensuada de sus miembros, garantizando el manejo adecuado de los recursos naturales, la valoración del patrimonio cultural y territorial de las naciones y pueblos, basados en un principio de equidad en la distribución de los beneficios generados.
- II. Este modelo dinámico de gestión se sustenta en los principios de complementariedad, reciprocidad, redistribución y otros que tutelan la vida en comunidad. A estos efectos, el Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz establecerá los mecanismos necesarios para facilitar el desarrollo de condiciones que permitan convertir el turismo comunitario en instrumento de desarrollo local y conservación de la naturaleza.



- III. Dentro del Plan Departamental de Turismo se definirán las políticas y estrategias para la promoción y el fomento del turismo comunitario, en coordinación con la Secretaría de Pueblos Indígenas y las naciones y pueblos indígena originario campesinos, a través de emprendimientos turísticos por parte de las comunidades urbanas, rurales, naciones y pueblos indígena originario campesinos, comunidades interculturales y afrobolivianas.
- IV. Se impulsará la constitución de asociaciones comunitarias de turismo, cooperativas, micro, pequeñas y medianas empresas turísticas así como entidades de naturaleza comunitaria, respetando las normas y procedimientos propios de las naciones y pueblos indígena originario campesinos, que generen beneficios económicos para las comunidades involucradas.

ARTÍCULO 29 (LINEAMIENTOS DE GESTIÓN).- El desarrollo de la gestión turística comunitaria e indígena se sujetará a los siguientes lineamientos:

- 1) Integrar los atractivos naturales y promover las identidades culturales en el Departamento.
- 2) Conservar los recursos naturales y promover las prácticas productivas sostenibles dentro de la oferta turística.
- 3) Respetar la identidad y el modo de ser de las naciones y pueblos indígena originario campesinos, así como de comunidades campesinas e interculturales.
- 4) Fortalecer la participación local a través de la coordinación de los miembros de la comunidad, naciones y pueblos indígena originario campesinos y los Gobiernos Autónomos Municipales.
- 5) Promover el aprovechamiento sostenible y el resguardo de los sitios turísticos por parte de los habitantes de la comunidad.
- 6) Conservar el patrimonio natural, cultural, histórico, artístico, arquitectónico, tangible e intangible de las comunidades.
- 7) Fomentar la creación de eco-albergue comunitario e indígena.
- 8) Otros previstos en normativa departamental expresa.

ARTÍCULO 30 (COORDINACIÓN CON NACIONES Y PUEBLOS INDÍGENAS ORIGINARIO CAMPESINOS).-

- I. Las entidades territoriales autónomas podrán establecer mecanismos para que las naciones y pueblos indígena originario campesinos coordinen en la planificación del desarrollo turístico local, pudiendo establecer lineamientos en el marco de sus competencias y sus actuaciones con la instancia competente departamental conforme a normativa vigente.
- II. Para la elaboración de una estrategia de desarrollo turístico comunitario es indispensable la coordinación institucional e intersectorial entre los diferentes actores del turismo, permitiendo el surgimiento del modelo turístico desde la estructura productiva, económica, social y cultural del Departamento.

CAPÍTULO III OTRAS MODALIDADES DE ACTIVIDAD TURISTICA

ARTÍCULO 31 (TURISMO INTERNO).- Se entiende por turismo interno los viajes realizados, con fines turísticos, por los residentes de un país, sean nacionales o extranjeros, dentro del territorio nacional.

ARTÍCULO 32 (TURISMO EMISIVO).- Se entiende por turismo emisivo los viajes realizados por los habitantes o residentes del país fuera del territorio nacional.



ARTÍCULO 33 (TURISMO RECEPTIVO).- Es una forma de turismo realizado por personas que residen fuera del país hacia el territorio nacional.

ARTÍCULO 34 (TURISMO SOSTENIBLE).- Modelo de desarrollo, basado en la viabilidad económica de la actividad turística, cuyo objetivo es rescatar y proteger los recursos naturales y culturales de una región, favoreciendo la estabilidad de los ecosistemas y sus procesos biológicos básicos y generando beneficios sociales y económicos, al fomentar mejores niveles de vida para la o el visitante y la comunidad receptora, a partir del racional aprovechamiento y conservación de estos recursos, generando el continuo mejoramiento de la calidad en los servicios y la diversificación de la oferta turística, en el marco del orden legal establecido.

ARTÍCULO 35 (TURISMO DE NATURALEZA O ECOTURISMO).-

- I. Consiste en visitar áreas naturales no dañadas o no contaminadas, con objetivos específicos de estudiar, admirar y disfrutar el paisaje, su fauna y flora silvestre, así como cualquier manifestación cultural existente (pasada o futura) encontrada en estas áreas.
- II. Es un tipo de turismo de base ecológica, centrado en la observación, disfrute y preservación de la naturaleza, preocupado por reducir los impactos negativos sobre el medioambiente y por el bienestar de la población local.

ARTÍCULO 36 (TURISMO CULTURAL).- Es la modalidad de actividad turística que promueve la difusión de la cultura y patrimonio cultural, histórico, artístico, monumental, arquitectónico, arqueológico, paleontológico, científico, tangible e intangible departamental.

ARTÍCULO 37 (TURISMO RURAL).- Esta modalidad de actividad turística está dirigida a turistas nacionales o extranjeros que con fines recreativos y/o vacacionales, busquen alejarse de la ciudad para disfrutar del área rural, actividades campestres o hacendarias, agroturismo y/o vitivinícola.

ARTÍCULO 38 (TURISMO DE AVENTURA).- Esta modalidad turística se caracteriza por la realización de actividades recreativas, de deporte extremo o de alto riesgo, que requieren de la guía de un profesional experto o que los turistas interesados en practicarlas sin éste, cuenten con un seguro de vida, de salud y/o contra accidentes.

ARTÍCULO 39 (TURISMO GASTRONÓMICO).- Modalidad de actividad turística cuyo objetivo es la degustación de platos típicos, horneados u otros propios de la gastronomía tradicional del Departamento.

ARTÍCULO 40 (TURISMO ESPIRITUAL Y/O RELIGIOSO).- Modalidad de actividad turística dirigida a turistas interesados en conocer infraestructura misional o eclesiástica, participación en peregrinaciones o fiestas religiosas, conocimiento de creencias o prácticas espirituales, entre otras.

ARTÍCULO 41 (TURISMO DE SALUD).- Esta modalidad de actividad turística aplica para todos aquellos que deciden viajar para tratar alguna dolencia o relajarse. Existen distintos tratamientos como el empleo de aguas termales o medicinales, o disfrute de espacios naturales con propiedades terapéuticas.

ARTÍCULO 42 (TURISMO ESPECIALIZADO).- Esta modalidad de actividad turística también recibe la denominación de “turismo temático” por versar sobre un tema específico a demanda expresa del turista que requiera conocer determinados atractivos o sitios turísticos o la prestación de servicios turísticos concretos dentro de la jurisdicción departamental.



**TÍTULO V
SISTEMAS DE INFORMACIÓN TURISTICA**

**CAPÍTULO I
SISTEMA DE REGISTRO, CATEGORIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE PRESTADORES DE
SERVICIOS TURISTICOS**

**ARTÍCULO 43 (SISTEMA DE REGISTRO, CATEGORIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE
PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS).-**

- I. El Sistema de Registro, Categorización y Certificación de prestadores de servicios turísticos (SRCC) de administración del nivel central del Estado, tiene por objeto actualizar de manera permanente la información relacionada a aquellos, el cual está conformado por el subsistema de registro, subsistema de categorización y el subsistema de certificación. Conforme a la normativa nacional vigente, este sistema contará con información actualizada proporcionada por el Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz y demás Entidades Territoriales Autónomas.
- II. La Autoridad Nacional competente en Turismo habilitará una plataforma informática para la implementación del sistema, con el objeto de registrar, categorizar, certificar y actualizar de manera permanente la información relacionada a la actividad turística.
- III. A estos efectos, el Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz a través de la Dirección de Turismo y Cultura procederá al registro, categorización y extensión de las respectivas Certificaciones a los Prestadores de Servicio Turístico que hubieran obtenido su correspondiente Licencia de Funcionamiento Turístico, remitiendo la información actualizada del detalle de Prestadores de Servicio Turístico que operen en el Departamento a solicitud de la autoridad nacional competente.
- IV. Sin perjuicio de lo anterior, el Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz podrá administrar una base de datos propia y consiguiente registro departamental de prestadores de servicios turísticos, remitiendo periódicamente esta información a conocimiento del Instituto Cruceño de Estadística (ICE) para fines de relevamiento, sistematización y difusión estadística departamental.

**ARTÍCULO 44 (LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO TURISTICO Y CERTIFICADO DE
REGISTRO).-**

- I. La Licencia de Funcionamiento Turístico es el único documento que autoriza a operar o funcionar como prestador de servicio turístico en el Departamento y se formaliza a través de la Resolución Administrativa que la confiere. Tendrá vigencia de un (01) año calendario renovable, previa verificación del cumplimiento de los requisitos técnicos y legales correspondientes a su categoría, o si amerita recategorización y será expedida por la Gobernadora o Gobernador o autoridad delegada al efecto.
- II. Sera expedida por la Secretaría Departamental de Desarrollo Humano mediante Resolución expresa y el procedimiento para su obtención será normado en el Reglamento de la presente Ley. Los requisitos específicos para obtener la licencia de funcionamiento turístico de acuerdo al tipo de prestador de servicios turísticos serán establecidos mediante Resolución Administrativa de la Secretaría de Desarrollo Humano. Adicionalmente a la Licencia de Funcionamiento Turístico, el prestador de servicio turístico recibirá un Certificado de Registro, que tendrá la validez de un año (01) calendario computable a partir de su fecha de emisión, renovable.



- III. Los prestadores de servicios turísticos que se encuentren tramitando la renovación de su Licencia de Funcionamiento Turístico y Certificado de registro, podrán obtener una Licencia Provisional de Funcionamiento Turístico por un tiempo máximo de tres (03) meses, mientras dura su trámite.
- IV. El ejercicio de los servicios propios de los Prestadores de Servicios Turísticos, sin contar con la correspondiente autorización será considerado como intrusismo empresarial y se procederá a sancionar conforme a lo dispuesto por la normativa legal en vigencia.
- V. La licencia de funcionamiento turístico y certificado de registro otorgado al prestador del servicio turístico, no habilita de forma automática la prestación del servicio de transporte turístico, debiendo este dirigirse a la autoridad competente a realizar su registro y recabar su autorización correspondiente.

ARTÍCULO 45 (COORDINACIÓN CON GOBIERNOS AUTÓNOMOS MUNICIPALES).- Siguiendo los principios rectores de coordinación y lealtad institucional previstos en la Constitución Política del Estado, los Gobiernos Autónomos Municipales coordinarán con el Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz a tiempo de otorgar sus licencias de actividades económicas y/o funcionamiento, procurando que aquellas sean expedidas previa verificación de que los prestadores de servicios turísticos cuenten con su respectiva Licencia de Funcionamiento Turístico.

CAPÍTULO II

SISTEMA DE INFORMACIÓN SOBRE LA OFERTA TURISTICA DEPARTAMENTAL, DEMANDA Y CALIDAD DE ACTIVIDADES TURISTICAS

ARTÍCULO 46 (SISTEMA DE INFORMACIÓN SOBRE LA OFERTA TURISTICA DEPARTAMENTAL, DEMANDA Y CALIDAD DE ACTIVIDADES TURISTICAS).-

- I. El Sistema de Información sobre la oferta turística departamental, la demanda y la calidad de actividades turísticas, se constituye por un conjunto de normas, mecanismos e instrumentos destinados a cumplir e implementar las directrices establecidas en el Plan Departamental de Turismo (PLANDETUR), en concordancia con el Plan Nacional de Turismo.
- II. El Sistema de Información sobre la oferta turística departamental, la demanda y la calidad de actividades turísticas, sistematizará y catalogará la información relativa a los atractivos turísticos, infraestructura turística, servicios básicos de accesibilidad y de recursos disponibles para operar el sistema turístico.
- III. El funcionamiento y administración del Sistema de Información sobre la oferta turística Departamental, la demanda y la calidad de actividades turísticas estará sujeto a reglamentación expresa.

ARTÍCULO 47 (CERTIFICACIÓN DEPARTAMENTAL DE CALIDAD TURISTICA).-

- I. El Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz otorgará una Certificación de Calidad Turística (CEDECAT) a favor de los prestadores de servicios turísticos que la soliciten expresamente, previo pago de la tasa correspondiente y verificación del grado de cumplimiento de las normas de salubridad, calidad de atención, infraestructura, tecnología, seguridad y otros aspectos que establezcan un servicio turístico departamental.



- II. A estos efectos, llevará el registro de los prestadores de servicios turísticos que cuenten con dicha certificación para acreditación y público conocimiento de los usuarios como destinatarios de dichos servicios.
- III. Los requisitos, beneficios y procedimiento para la otorgación de la Certificación de Calidad Turística de los prestadores de servicios turísticos en el Departamento, estarán contemplados en el Decreto Reglamentario a esta Ley.

TÍTULO VI SUJETOS DEL TURISMO

CAPÍTULO I TURISTAS

ARTÍCULO 48 (DERECHOS DE LAS Y LOS TURISTAS).- Las y los turistas en el Departamento, tienen los siguientes derechos:

- 1) Obtener información objetiva, exacta y completa sobre las condiciones, precios y facilidades de pago, prevención de accidentes y enfermedades contagiosas, características y contenidos de los productos y servicios turísticos ofertados, entre otros.
- 2) Recibir productos y servicios turísticos en condiciones de inocuidad, higiene y salubridad, incluyendo información relativa sobre los posibles riesgos a la salud.
- 3) Acceder al consumo de alimentos y bebidas autorizados de manera regular, adecuada y suficiente dentro de los servicios gastronómicos contratados.
- 4) A suscribir contratos de servicios turísticos, debidamente visados por la Dirección de Turismo y Cultura y libres de cláusulas abusivas.
- 5) Decidir libremente el destino, producto y servicio turístico de su preferencia.
- 6) Recibir los productos y servicios turísticos en las condiciones, calidad y precios contratados.
- 7) Gozar de un servicio de transporte turístico que cuente con registro y autorización de operación de transporte otorgada por autoridad competente, para seguridad jurídica de la atención de sus reclamos e indemnización correspondiente.
- 8) Obtener los documentos que acrediten los términos de su contratación y las facturas correspondientes a los servicios turísticos.
- 9) Gozar de tranquilidad, intimidad, seguridad personal y de sus bienes.
- 10) Obtener protección jurídica respecto de sus derechos como consumidores de los productos y servicios turísticos.
- 11) Recibir orientación legal para la solución de sus controversias con los prestadores de servicios turísticos.
- 12) Recibir servicios turísticos que cumplan las condiciones mínimas de higiene y salubridad.
- 13) Ejercer su reclamo en forma directa al Prestador de Servicio Turístico, y en caso de no ser resuelto, acudir a la instancia correspondiente de defensa al consumidor de servicios turísticos.
- 14) Obtener respuesta oportuna y motivada a sus requerimientos, consultas o peticiones, tanto por parte de los Prestadores de Servicios Turísticos, como del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz a través de sus diferentes instancias.
- 15) Acceder a los derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico vigente en materia de protección del consumidor y del usuario.
- 16) Obtener la correspondiente reparación civil por parte del prestador de servicio turístico ante el incumplimiento injustificado de los servicios contratados, previo procedimiento administrativo sancionador que determine responsabilidad del Prestador del Servicio.



- 17) A la devolución de sus enseres personales, equipajes u otros olvidados o extraviados que estuvieran en poder del Prestador del Servicio Turístico o de sus dependientes, dentro de los seis (06) meses siguientes.
- 18) A un trato equitativo por parte de los Prestadores de Servicios Turísticos, en la oferta de sus productos o servicios, sin discriminación alguna.
- 19) Gozar de un trato igualitario y sin discriminaciones en el desarrollo de sus actividades turísticas.
- 20) Otros establecidos en normativa departamental expresa.

ARTÍCULO 49 (DEBERES DE LAS Y LOS TURISTAS).- Las y los turistas en el Departamento, tienen los siguientes deberes:

- 1) Respetar el ordenamiento jurídico departamental vigente y dar cumplimiento a lo estipulado en los contratos de servicios turísticos suscritos.
- 2) Conservar el medio ambiente y el patrimonio natural, cultural, histórico, arqueológico, paleontológico y todos aquellos de carácter departamental definidos por ley.
- 3) No cometer actos discriminatorios, ilícitos ni cualquier comportamiento que pueda resultar lesivo para la sociedad, ni dañar y/o destruir el entorno del lugar o las instalaciones de los prestadores de servicios turísticos.
- 4) Denunciar cualquier acto u omisión que genere o pudiera causar daño o impactos negativos al patrimonio cultural y/o natural departamental.
- 5) Contar con un seguro personal o transitorio cuando la actividad turística a realizar en el Departamento involucre riesgo.
- 6) Solicitar el permiso y/o autorización para la toma de fotografías y filmaciones, cuando corresponda.
- 7) Respetar las normas y procedimientos propios de las naciones y pueblos indígena originario campesinos.
- 8) Otros establecidos en normativa departamental expresa.

CAPÍTULO II PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

ARTÍCULO 50 (CATEGORÍAS DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS).-

- I. Los prestadores de servicios turísticos se categorizan de la siguiente manera:
 - 1) Establecimientos de hospedajes turísticos, en todas sus modalidades y categorías.
 - 2) Empresas de viajes y turismo, que comprenderá a: agencias de viaje, consolidadoras, operadores de turismo, mayoristas y representaciones.
 - 3) Operadores de transporte turístico exclusivo.
 - 4) Empresas de organizaciones de congresos, convenciones y ferias de turismo.
 - 5) Guías de turismo.
 - 6) Empresas de servicios gastronómicos turísticos.
 - 7) Empresas de servicios afines u otros operadores reconocidos por normativa expresa.
- II. Dentro de la jurisdicción departamental solo podrán operar aquellos prestadores de servicios turísticos que cuenten con la licencia de funcionamiento turístico otorgada por el Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz o por la autoridad nacional competente.
- III. Los prestadores de servicios turísticos que hubieran obtenido su licencia de funcionamiento turístico otorgada por otro Gobierno Autónomo Departamental se sujetarán a las disposiciones de la presente Ley y a su régimen administrativo sancionador.



ARTÍCULO 51 (DERECHOS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS).- Los prestadores de servicios turísticos debidamente registrados, gozarán de los derechos siguientes:

- 1) Solicitar y obtener autorizaciones para la explotación de los recursos turísticos comprendidos en el Catálogo Turístico Departamental, de conformidad con lo establecido en la presente Ley Departamental.
- 2) A suscribir contratos turísticos tales como: contratos de venta de pasajes, de organización de viaje, de publicidad y servicios turísticos, entre otros.
- 3) Constituirse como operador de transporte turístico exclusivo, en sus modalidades: terrestre, férrea, fluvial y/o aérea.
- 4) Desarrollar las actividades y prestaciones de servicios turísticos que correspondan a su categoría.
- 5) Adquirir el reconocimiento de la categoría que corresponde a la clase de los servicios que prestan, así como solicitar modificación cuando reúna los requisitos establecidos en los reglamentos sectoriales respectivos.
- 6) Incorporarse a los planes de promoción turística departamental, en cuanto corresponda según los mercados emisores a los que se dirija y el perfil de la demanda a captar.
- 7) Beneficiarse del régimen que establezca el Ejecutivo Departamental para la tramitación y otorgamiento de créditos destinados a la ejecución de proyectos turísticos.
- 8) Disfrutar de los beneficios e incentivos que sean acordados de conformidad con lo establecido en la presente Ley.
- 9) Beneficiarse de talleres de sensibilización y capacitación turística.
- 10) Realización de Convenios con personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras, que tenga por objeto la instrumentación de programas, conjunto de promoción y capacitación para el desarrollo turístico en el Departamento.
- 11) Participar de las actividades de promoción turística realizadas por el Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz.
- 12) Los demás que le establezcan esta Ley y su Reglamento.

ARTÍCULO 52 (DEBERES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS).- Son obligaciones de los prestadores de servicios turísticos debidamente registrados, las siguientes:

- 1) Inscribirse en el Sistema de Registro, Categorización y Certificación de prestadores de servicios turísticos y obtener la licencia correspondiente.
- 2) Remitir la información solicitada por la Dirección de Turismo y Cultura para su registro en el Sistema de Información sobre la oferta turística, la demanda y la calidad de actividades turísticas a nivel departamental.
- 3) Al cumplimiento de las normas de salubridad, calidad de atención, infraestructura, tecnología, seguridad y otros de servicio turístico departamental.
- 4) Prestar el servicio correspondiente a su Registro Turístico, conforme a las condiciones de calidad, seguridad, eficiencia e higiene.
- 5) Obtener las correspondientes autorizaciones para la prestación de servicios de transporte turístico exclusivo, bajo las modalidades: terrestre, férrea, fluvial y/o aérea ante las autoridades competentes.
- 6) Promover, a través de la publicidad turística, la identidad y los valores departamentales, sin alterar o falsear el idioma y las manifestaciones histórico-culturales y folklóricas del Departamento.
- 7) Cumplir con lo ofrecido u ofertado en la publicidad o promoción de los servicios turísticos.
- 8) Dar preferencia en la contratación de su personal, a profesionales bolivianos egresados de Universidades, Institutos y centros de enseñanza especializados en el área de turismo.
- 9) Tener a disposición del usuario turístico un libro de sugerencias y reclamos.



- 10) Evitar incurrir en prácticas comerciales abusivas en detrimento de los demás Prestadores de Servicios Turísticos y /o de los Turistas.
- 11) Adquirir una póliza de cumplimiento de contrato y reparación civil cuando corresponda, en favor de los turistas en caso de incumplimiento a sus respectivos contratos de servicios turísticos.
- 12) Cumplir con las normas técnicas y control de calidad aplicables.
- 13) Publicitar y promocionar sus servicios turísticos sin contener información falsa o fraudulenta respecto de la calidad y alcance de los mismos.
- 14) Velar por la seguridad del turista a su cargo.
- 15) Reintegrar o devolver a los turistas los montos de dinero recibidos a cuenta ante el incumplimiento injustificado parcial o total de los servicios turísticos contratados, en compensación del daño ocasionado, previo proceso administrativo sancionador que así lo establezca.
- 16) Prestar colaboración al personal del Gobierno Autónomo y sus instancias en el fomento, calidad y control de la actividad turística, así como facilitar el proceso de inspección para la certificación.
- 17) Cumplir cualquier otra obligación que establezca esta Ley y su Reglamento.

TÍTULO VII CONTRATACIONES DE SERVICIOS TURISTICOS

ARTÍCULO 53 (ALCANCE).-

- I. Las relaciones derivadas de la prestación de servicios turísticos podrán ser consensuales (verbales) o formalizadas por escrito.
- II. Quedan excluidos del ámbito de aplicación de esta Ley, los contratos interempresariales suscritos entre Prestadores de Servicios Turísticos, destinados a la adquisición de un tour para volverlo a introducir en el mercado con fines lucrativos. Todo contrato a suscribirse para la prestación de servicios de transporte turístico exclusivo, deberá celebrarse con prestadores de servicio turístico legalmente constituidos, que cuenten con su respectivo parque automotor y autorización como operador de transporte otorgado por la autoridad competente.

ARTÍCULO 54 (PROHIBICIÓN DE CLAUSULAS ABUSIVAS).- Queda prohibida la inserción de cláusulas abusivas dentro de los contratos de servicios turísticos, entendiéndose como tales a aquellas que dejan a los turistas en desventaja y desigualdad jurídica respecto de los derechos y obligaciones que les pudiera corresponder en relación a los del Prestador de Servicio Turístico. De manera enunciativa y no limitativa se considerarán como cláusulas abusivas, las siguientes:

- 1) Las que excluyan o limiten los derechos de los turistas, así como las que impliquen renuncia o restricción a formular reclamos o denuncias.
- 2) Las que establezcan a favor del Prestador del Servicio Turístico, la facultad unilateral de modificar o alterar los términos del contrato.
- 3) Las que exoneren de responsabilidad al Prestador del Servicio Turístico en caso de incumplimiento contractual culpable e imputable a este último.
- 4) Las que establezcan límites a la reparación civil por incumplimiento contractual por parte del Prestador del Servicios Turísticos o lo eximan de responsabilidad por el equipaje que ha sido depositado, haya sido confiado o se encuentre dentro de las instalaciones donde se presta el servicio contratado.
- 5) Las que establezcan el silencio de los turistas como aceptación de prestación de servicios adicionales no requeridos, pagos u otras obligaciones no estipuladas expresamente.



- 6) Las que señalen que la información personal o crediticia de los turistas, será compartida con otros Prestadores de Servicios Turísticos o Proveedores de bienes y servicios, sin conocimiento y autorización previa de este último.
- 7) Otras que se establezcan mediante normativa departamental expresa.

ARTÍCULO 55 (PRÁCTICAS COMERCIALES ABUSIVAS).- Queda prohibido el ejercicio de todo tipo de prácticas abusivas que perjudiquen a los turistas y demás Prestadores de Servicios Turísticos, considerándose como tales las siguientes:

- 1) Cobrar en moneda que no se encuentre en curso legal y vigente.
- 2) Aprovecharse de la urgencia, ligereza, ignorancia, necesidad económica o estado de peligro de las personas para la concreción del contrato de prestación de servicios, imponiendo tarifas mayores a las usuales o condiciones ventajosas para el Prestador del Servicio Turístico, causándole daño económico.
- 3) Cobrar por los productos o servicios no previstos o no solicitados.
- 4) Cobrar por servicios, habiéndose solicitado su corte o suspensión, salvo lo establecido en los contratos correspondientes.
- 5) Incurrir en actos o conductas discriminatorias para la accesibilidad a productos o servicios turísticos.
- 6) Usar métodos de cobranza que afecten la reputación, privacidad, actividad laboral o imagen de los turistas.
- 7) Otras previstas mediante normativa departamental expresa.

ARTÍCULO 56 (POLIZAS DE GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO).-

- I. A tiempo de solicitar la otorgación de su Licencia de Funcionamiento Turístico, las Empresas de Viajes y Turismo, deberán presentar una póliza de garantía de cumplimiento de sus contratos de servicios turísticos y póliza de reparación civil en el monto que sea establecido mediante Resolución expresa de la Secretaría de Desarrollo Humano. A estos efectos, tendrá validez cualquier documento que de fé de la contratación de servicios turísticos.
- II. La póliza tendrá por objeto garantizar el fiel cumplimiento y conclusión de los contratos de servicios turísticos celebrados, así como la reparación civil en caso de incumplimiento, previo procedimiento administrativo sancionador que así lo determine; deberán renovarse anualmente y remitirse a la Dirección de Turismo y Cultura al inicio de cada gestión o actividades, contemplando dentro de la descripción de beneficiarios a los usuarios de sus servicios o turistas de la misma en estricta sujeción a la presente Ley.
- III. La resolución administrativa sancionadora deberá identificar al o a los beneficiarios del monto indemnizatorio a los fines de pago por parte de la empresa aseguradora y una vez ejecutoriada deberá ser puesta a conocimiento de esta última por parte del Gobierno Autónomo Departamental para su cumplimiento. No se acudirá a la empresa aseguradora en caso de que el infractor decida indemnizar en forma directa a la parte perjudicada, previa presentación de los descargos de pago correspondiente.
- IV. Cuando el valor asegurado determinado por el Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz sea ejecutado en su totalidad y las Empresas de Viajes y Turismo, o Mayoristas o Representaciones se encuentren aún habilitadas para seguir operando dentro del año, deberán ofrecer nuevas garantías de cumplimiento de contrato por lo que quede por cubrir de la gestión, con la finalidad de no dejar en indefensión a los turistas o usuarios de sus servicios.



TÍTULO VIII RÉGIMEN ECONÓMICO FINANCIERO

ARTÍCULO 57 (FUENTES DE FINANCIAMIENTO).- El Turismo Departamental contará con un régimen económico financiero que garantice su sostenibilidad y cumplimiento de los instrumentos de gestión, protección y promoción del turismo departamental. Sus fuentes de financiamiento serán las siguientes:

- 1) Asignaciones del Tesoro Departamental para gasto corriente e inversión conforme al presupuesto institucional aprobado.
- 2) Recursos de transferencia del Nivel central del Estado o de otras entidades territoriales autónomas.
- 3) Donaciones provenientes de la cooperación internacional.
- 4) Donaciones o legados provenientes de personas individuales y/o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras.
- 5) Fondos de Inversión, Patrimonios autónomos, fondos fiduciarios y otros mecanismos de transferencia de recursos.
- 6) Recursos económicos provenientes de la suscripción de convenios con personas naturales o jurídicas, nacionales o internacionales.
- 7) Tasas y contribuciones especiales de carácter departamental.
- 8) Recursos provenientes de la venta de bienes y servicios, exceptuando los de uso institucional.
- 9) Otras fuentes que contribuyan a la promoción y desarrollo turístico a nivel departamental.

ARTÍCULO 58 (DESTINO DE LOS RECURSOS).- Los ingresos percibidos por el Gobierno Autónomo Departamental en materia de turismo serán destinados prioritariamente para financiar lo siguiente:

- 1) La promoción del Departamento como destino turístico, sus principales atractivos turísticos.
- 2) La capacitación y sensibilización turística que incentiven la prestación de servicios con calidad y calidez para los usuarios.
- 3) El mejoramiento, desarrollo y mantenimiento de la infraestructura turística a nivel departamental.
- 4) La formulación y ejecución de Programas y Proyectos que promuevan, fomenten y desarrollen las actividades turísticas en el Departamento
- 5) La prestación de servicios por parte del Gobierno Autónomo Departamental referidos a la otorgación de licencias, registro, categorización, extensión de certificaciones, entre otros que correspondan a tasas departamentales de turismo creadas mediante Ley.
- 6) Otros previstos en normativa departamental expresa.

ARTÍCULO 59 (MEDIDAS DE FOMENTO E INCENTIVOS).-

- I. El Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz, podrá adoptar la implementación de diferentes tipos de medidas de fomento e incentivo al desarrollo de actividades turísticas en el Departamento, en forma directa o en convenio con otros niveles de gobierno, entidades públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que favorezcan a los prestadores de servicios turísticos y promuevan la inversión privada a nivel departamental.
- II. De manera enunciativa y no limitativa, el Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz podrá adoptar las siguientes medidas de fomento:
 - 1) Otorgar incentivos de promoción a la actividad turística y difusión de la misma, con sus diferentes productos y servicios.



- 2) Realizar ferias y foros para promocionar los diferentes productos y servicios turísticos, en forma directa o concurrente con otros niveles de gobierno.
- 3) Otorgar reconocimientos a los Prestadores de Servicios Turísticos que destaquen por su trayectoria, calidad e innovación en sus diferentes productos y servicios que oferten.
- 4) Apoyar a la generación y promoción de nuevos productos y servicios turísticos.
- 5) Capacitar y sensibilizar a los Prestadores de Servicios Turísticos sobre la calidad de los servicios, atención al cliente, manipulación de alimentos, primeros auxilios, entre otros.
- 6) Otorgar incentivos en dinero o en especie, en la forma prevista en las normas financieras y de acuerdo a disponibilidad presupuestaria del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz.
- 7) Otros previstos en normativa departamental expresa.

ARTÍCULO 60 (CREACION DE TASAS DEPARTAMENTALES DE TURISMO).-

- I. Se crean las tasas departamentales de turismo previstas en las tablas adjuntas a la presente Ley como Anexo I, las cuales formaran parte integrante e indivisible de la misma.
- II. Los valores de las tasas serán actualizados cuando sea necesario mediante Decreto Departamental, siempre y cuando no alteren la descripción del servicio público, obra pública o actividad a desarrollarse.
- III. La actualización de valores deberá estar respaldada con el respectivo informe técnico de justificación emitido por la Secretaría Departamental proponente, e informe económico de la Secretaría Departamental de Economía y Hacienda que analice su viabilidad. Dichos antecedentes deberán ser remitidos a control de legalidad de la Secretaría de Gobierno para la elaboración del decreto departamental correspondiente a ser aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz.
- IV. El cobro de tasas y contribuciones especiales podrá efectuarse de manera directa por la instancia que corresponda en el Ejecutivo Departamental o, de manera indirecta, mediante la concesión o tercerización de dichos cobros.
- V. Los Operadores de Transporte Turístico Terrestre, estarán sujetos al pago de las tasas departamentales para la prestación del servicio público de transporte terrestre interprovincial e intermunicipal establecidas en la normativa departamental vigente, así como también al pago de los tributos que correspondan ante las autoridades competentes en las demás modalidades de transporte.

ARTÍCULO 61 (CREACIÓN DE TIMBRES).- El Ejecutivo Departamental podrá mediante normativa expresa crear y autorizar la impresión de timbres departamentales, para el desarrollo de los procedimientos administrativos relacionados a la presente ley, los cuales contarán con los informes técnicos y económicos para su respaldo.

ARTÍCULO 62 (MULTAS POR INCUMPLIMIENTO).- Si los contribuyentes no cumplieran el pago de las tasas descritas en los Anexos antes referidos, siendo que realizaron las actividades que constituyen el hecho generador, serán pasibles al pago de la tasa correspondiente más las multas e intereses en la forma prevista en la normativa tributaria vigente.

TÍTULO IX RÉGIMEN ADMINISTRATIVO SANCIONADOR



CAPÍTULO I SUPERVISIÓN E INSPECCIONES

ARTÍCULO 63 (FACULTAD DE SUPERVISIÓN).- La Secretaria de Desarrollo Humano través de su Dirección de Turismo y Cultura tiene facultad para supervisar, verificar y asegurar el cumplimiento de la presente Ley y demás normativa departamental sobre la materia por parte de los prestadores de servicios turísticos en el Departamento.

ARTÍCULO 64 (INSPECCIONES).-

- I. La Dirección de Turismo y Cultura deberá elaborar y ejecutar un Plan Anual de Inspecciones de la prestación de los servicios turísticos. Este Plan podrá prever la realización de campañas específicas de inspección sobre una clase determinada de prestadores de servicios turísticos.
- II. Las inspecciones estarán dirigidas a supervisar, verificar y asegurar el cumplimiento de la presente Ley y su reglamento, así como controlar la calidad y seguridad en la prestación del servicio turístico, de las instalaciones y del correcto manejo de los servicios turísticos prestados en el Departamento. Serán realizadas a través del personal de inspectoría.

ARTÍCULO 65 (INSPECTORES).-

- I. El personal que ejerza funciones de inspección contará con un credencial que acredite su condición, el cual será otorgado por la Dirección de Turismo y Cultura. El credencial deberá ser exhibido con carácter previo al ejercicio de sus funciones.
- II. En el ejercicio de sus funciones, los inspectores serán tratados con respeto, por los prestadores de servicios turísticos, conductores de las unidades de transporte turísticos y administradores de los establecimientos de hospedaje, quienes facilitarán su trabajo y cooperarán con la inspección realizada.
- III. Culminada esta labor, los inspectores elaborarán un acta circunstanciada en constancia, la cual podrá dar inicio al procedimiento administrativo sancionador en caso de detectarse la posible comisión de infracciones administrativas.

ARTÍCULO 66 (ACTUACIONES DE INSPECCIÓN).- A efectos de facilitar el trabajo a los inspectores podrán realizar las siguientes actuaciones:

- 1) Los prestadores en cuyas instalaciones se realicen actividades de turismo o relacionadas con el mismo, así como los usuarios de los servicios turísticos y, en general, las personas que participen directa o indirectamente en el turismo, están obligadas a facilitar a los inspectores, en el ejercicio de sus funciones, la inspección de sus instalaciones y la verificación de los documentos de autorización, así como cualquier otra información relativa a las condiciones de prestación de los servicios realizados que resulte necesaria para el cumplimiento de las obligaciones contenidas en la presente ley.
- 2) Los inspectores podrán recabar la documentación precisa para el mejor cumplimiento de sus funciones, en las instalaciones del Prestador o bien requerir la presentación de dicha documentación a la Dirección de Turismo y Cultura, así como en su caso, la comparecencia del representante legal o titular; conforme lo establezca la Reglamentación a la presente Ley. Cuando fuese necesario por razón del cumplimiento eficaz de sus funciones, podrán solicitar el apoyo del Ministerio Público y la Policía Turística.



- 3) Durante las inspecciones realizadas, el personal dependiente será considerado como representante del Prestador de servicio turístico en relación con la documentación y la información que le sea requerida respecto del servicio realizado.
- 4) A tiempo de practicar las diligencias de inspección, el personal de inspectoría llenará la correspondiente ficha técnica para verificar el cumplimiento de todos los requisitos técnicos de infraestructura, normas sanitarias, equipamientos y otras exigencias aplicables al tipo de prestador de servicios turístico al que pertenezca según su Licencia de Funcionamiento Turístico obtenida. Se podrá expedir copia legalizada de este documento para fines de trámites bancarios u otros a solicitud de parte interesada.
- 5) Cuando la documentación que se solicite sea la que acredite el cumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley, el personal dependiente, socios, asociados no podrán rehusar exhibirla por la ausencia del representante legal o la persona responsable de su custodia.
- 6) Cuando existan indicios fundados con la documentación y la información, manipulación o funcionamiento inadecuado imputable al prestador de servicio turístico, los inspectores remitirán el Acta circunstanciada de inspección a la Secretaría de Desarrollo Humano vía la Dirección de Turismo y Cultura informando al respecto.
- 7) Cuando se presten servicios de guías de turismo dentro de paquetes de viajes al interior y exterior del país a menores de edad, se realizarán inspecciones dentro de los aeropuertos verificando que éstos se encuentren acreditados por autoridad nacional o departamental competente y acompañando a la delegación desde su partida hasta su retorno.
- 8) Otras establecidas mediante normativa departamental expresa.

CAPÍTULO II INFRACCIONES Y SANCIONES

ARTÍCULO 67 (INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS).-

- I. Se constituyen infracciones administrativas relacionadas al servicio turístico departamental, las acciones u omisiones de los distintos sujetos que intervienen en la prestación del servicio que se encuentran tipificadas y sancionadas de conformidad con la presente Ley y su reglamento, según su gravedad.
- II. En los casos que así corresponda, además de las sanciones previstas en esta Ley, se remitirán antecedentes al Ministerio Público.

ARTÍCULO 68 (CLASES DE SANCIONES).- Las infracciones según su gravedad serán sancionadas en aplicación a los principios de gradualidad y proporcionalidad con:

- 1) Apercibimiento.
- 2) Apercibimiento y multa.
- 3) Multa y suspensión temporal directa.
- 4) Multa y suspensión temporal con proceso.
- 5) Multa y revocatoria de la Licencia de Funcionamiento Turística.

ARTÍCULO 69 (APERCIBIMIENTO).- El apercibimiento consiste en una advertencia o conminatoria hecha por el inspector en los que se evidencie la comisión de las siguientes infracciones administrativas:

- 1) La omisión en los partes diarios y formularios estadísticos de los huéspedes que ingresaron al establecimiento, cuando así corresponda.



- 2) La omisión o falta de comunicación de cualquier dato o circunstancia que deba figurar en el registro de prestadores de servicios turísticos a la Dirección de Turismo y Cultura.
- 3) El trato desconsiderado de palabra u acción por parte del personal hacia los usuarios y las usuarias.
- 4) La falta de exhibición del Certificado de Funcionamiento Turístico, provisional o definitivo, en un lugar visible de sus instalaciones.
- 5) Incongruencia de datos en el contenido y la emisión de los boletos de pasajes, facturas, itinerarios y paquetes turísticos.
- 6) No atender oportunamente los reclamos, consultas o peticiones de las usuarias y los usuarios.
- 7) Cualquier deficiencia en operaciones, atención, o defectos en las instalaciones, vehículos o equipos del proveedor de servicios, que no afecte la seguridad del usuario.

ARTÍCULO 70 (APERCIBIMIENTO Y MULTA).-

- I. La multa consiste en la imposición de pago de una cantidad de dinero cuyo monto o valor estará contemplado en el Anexo II de la presente Ley. Todo pago de multas será realizado en la cuenta corriente fiscal habilitada al efecto y bajo ningún concepto será pagada a los inspectores o servidores públicos que participen durante las inspecciones.
- II. Las siguientes infracciones administrativas serán objeto de apercibimiento y multa:
 - 1) El incumplimiento a un primer apercibimiento.
 - 2) Incurrir en la inserción de cláusulas abusivas en sus contratos de servicios turísticos.
 - 3) Prestar un servicio de calidad diferente a la pactada en los contratos de servicios turísticos.
 - 4) Incumplimiento del servicio turístico comprometido.
 - 5) La falta de indemnización a los usuarios por la pérdida o extravío del equipaje, encomienda o carga cuando, se demuestre que es atribuible al prestador por inobservancia o impericia, previa declaración de sus objetos de valor a la administración del establecimiento.
 - 6) Negativa del representante legal a proporcionar información y/o documentación de carácter regulatorio y fiscalizador a requerimiento del personal competente del Órgano Ejecutivo Departamental.
 - 7) Prestar servicios de guía de turismo sin estar acreditado y registrado por autoridad nacional o departamental competente.
 - 8) No cumplir con las condiciones mínimas exigidas para la prestación del servicio turístico.
 - 9) Cualquier deficiencia en operaciones, atención, o defectos en las instalaciones, vehículos o equipos del proveedor de servicios, que afecte la comodidad del usuario o no esté acorde al servicio contratado.

ARTÍCULO 71 (MULTA Y SUSPENSIÓN TEMPORAL DIRECTA).- La suspensión temporal de la prestación del servicio turístico no podrá exceder a un periodo de treinta (30) días calendarios y se aplicará directamente por los inspectores en los siguientes casos, debiendo señalar el monto de la multa y número de días de suspensión:

- 1) Agresión física o verbal al personal de Inspectoría o de la Administración Departamental en funciones de fiscalización y negativa, obstrucción o resistencia al ejercicio de sus atribuciones de fiscalización y/o inspección administrativa.
- 2) En el caso de las agencias de viajes, mayoristas y/o representaciones, ofrecer servicios de guías de turismo dentro de paquetes de viajes al interior y exterior del país, sin verificar que los mismos se encuentren acreditados por autoridad nacional o departamental competente.
- 3) Obstrucción a las inspecciones y/o supervisiones elaboradas por el personal de inspectoría o administrativo de la Dirección Departamental de Turismo y Cultura en el ejercicio de sus funciones.



ARTÍCULO 72 (MULTA Y SUSPENSIÓN TEMPORAL CON PROCESO).-

- I. En los casos siguientes procederá la aplicación de multas y suspensión temporal de la prestación del servicio turístico por un periodo no mayor a treinta (30) días calendarios, previa sustanciación de un proceso administrativo sancionador:
 - 1) Negativa de provisión del servicio turístico o prácticas discriminatorias con respecto a los usuarios.
 - 2) La no devolución a los usuarios del cobro de tarifas, cuando éstos desistan de hacer uso del servicio cumpliendo con el aviso previo según plazos a definirse en reglamento.
 - 3) La no devolución a los usuarios del cobro de tarifas en exceso.
 - 4) Realizar cualquier práctica abusiva, anticompetitiva o emitir publicidad falsa o engañosa que induzca a error a los usuarios, en los posibles beneficios de un prestador de servicios o menoscabo de otros.
 - 5) No aplicar las normas técnicas, condiciones de seguridad, sanidad e higiene cuando genere grave riesgo para la integridad física y salud de los usuarios en la prestación de los servicios turísticos.
 - 6) Inexistencia de oficinas de atención al usuario por parte de los prestadores en los casos en que la autoridad competente considere pertinente.
 - 7) El abandono, paralización o suspensión del servicio de transporte turístico exclusivo de pasajeros sin causa justificada.
- II. La resolución administrativa sancionadora señalará la infracción cometida, el monto de la multa, la cantidad de días de suspensión temporal incluyendo fechas de inicio y su finalización, concluyendo la misma a las cero horas del día siguiente, debiendo reiniciar su funcionamiento o prestación de servicios sin necesidad de instrucción expresa.

ARTÍCULO 73 (MULTA Y REVOCATORIA DE LA LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO TURISTICO).-

- I. La aplicación de multas y revocatoria de la Licencia de Funcionamiento Turístico otorgada a un prestador de servicios legalmente establecido, procederá en los siguientes casos:
 - 1) Reincidencia de faltas que impliquen la suspensión temporal de prestación de servicios turísticos, independientemente sean impuestas en forma directa o con proceso.
 - 2) Realizar actividades, prestación u ofrecimiento de servicios turísticos distintos a los permitidos en su licencia de funcionamiento turística.
 - 3) Promover el acceso, consumo o expendio de bebidas alcohólicas o estupefacientes a menores de edad dentro de la oferta de sus actividades o servicios turísticos.
 - 4) Proporcionar información errónea, falsa o engañosa para la otorgación o renovación de la Licencia de Funcionamiento turístico, Certificado de Registro u otros documentos expedidos por el Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz, sin perjuicio de las responsabilidades penales que les pudieran corresponder por este accionar.
 - 5) Causar daño a la integridad física y salud de los usuarios en la prestación de los servicios turísticos por no aplicar las normas técnicas, condiciones de seguridad, sanidad e higiene.
- II. Este tipo de sanción será impuesta mediante Resolución Administrativa expresa previa sustanciación del procedimiento administrativo sancionador, identificando la infracción cometida, fecha de inicio de la revocatoria de la Licencia de Funcionamiento Turístico y multa económica correspondiente.



ARTÍCULO 74 (PRESTACIÓN ILEGAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y CLAUSURA).-

- I. La prestación del servicio turístico sin licencia de funcionamiento turística emitida por autoridad competente, falsificación de la Licencia de Funcionamiento Turístico y Certificado de registro, o uso de cualquiera de estos documentos a sabiendas de su falsedad, dará lugar a la clausura inmediata del establecimiento o local de funcionamiento por parte de los inspectores dependientes de la Secretaría de Desarrollo Humano, pudiendo solicitar el auxilio de la fuerza pública.
- II. En caso de que el prestador ilegal de servicios turísticos desee regularizar su situación ante el Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz, con carácter previo al inicio de su trámite administrativo de obtención de su Licencia de Funcionamiento Turístico y Certificado de Registro, deberán pagar el monto de la multa establecida en el Anexo II de esta Ley.

ARTÍCULO 75 (LEVANTAMIENTO DE CLAUSURA Y/O RUPTURA DE PRECINTO DE CLAUSURA)- En caso de que el prestador de servicios turísticos realice el levantamiento y/o ruptura del precinto de clausura, sin haber obtenido la Licencia de funcionamiento Turístico, deberá pagar el monto de la multa establecida en el Anexo II de esta Ley, antes del inicio de cualquier trámite administrativo.

ARTÍCULO 76 (REGISTRO DE INFRACCIONES).- La Dirección de Turismo y Cultura llevará un Registro de Infracciones donde anotará todas las sanciones administrativas impuestas, con el objetivo de determinar el grado de reincidencia de cada uno de los infractores, el estado de los procedimientos administrativos sancionadores y clausura de locales donde se presten servicios turísticos de manera ilegal.

CAPÍTULO III PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

ARTÍCULO 77 (ACTA CIRCUNSTANCIADA DE INSPECCIÓN).-

- I. Si como resultado de las labores de supervisión e inspección se evidenciara la presunta comisión de infracciones o faltas administrativas tipificadas en esta Ley y su reglamento, los inspectores elaborarán un acta circunstanciada.
- II. Concluida la misma se entregará copia del Acta circunstanciada al sujeto de inspección para su descargo respectivo.
- III. El inspector que establezca dentro del Acta Circunstanciada la comisión de infracciones administrativas que conlleven la sustanciación de un procedimiento administrativo sancionador, indicando el plazo definido en el Reglamento a esta ley para que pueda presentar sus pruebas de descargo ante la Secretaría de Desarrollo Humano. En estos casos, el Acta Circunstanciada dará inicio al procedimiento administrativo sancionador.

ARTÍCULO 78 (PERÍODO DE PRUEBA).- A partir de la notificación con el Acta Circunstanciada que dé inicio al procedimiento administrativo sancionador, los presuntos infractores presentarán sus descargos e informaciones que crean conveniente en el plazo previsto en el Reglamento, el cual podrá ampliarse en razón de la distancia o por causales debidamente justificadas. Se admitirán todos los medios de prueba legalmente establecidos.



ARTÍCULO 79 (CIERRE DE TÉRMINO PROBATORIO E INFORME).- Producida la prueba o vencido el plazo para su producción, la Dirección de Turismo y Cultura mediante providencia declarará clausurado el periodo probatorio y elevará informe técnico-legal acompañado del proyecto de resolución administrativa sancionadora a consideración y firma de la Secretaría de Desarrollo Humano.

ARTÍCULO 80 (RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONADORA).-

- I. La Secretaría de Desarrollo Humano emitirá la Resolución Administrativa Sancionadora debidamente motivada, en la que se determine la existencia o inexistencia de la infracción. En caso de existir infracción se deberá especificar mínimamente lo siguiente:
 - 1) La sanción según corresponda.
 - 2) El plazo para el pago de la multa, en los casos que así corresponda
 - 3) El lugar donde debe realizarse el pago y el número de cuenta.
 - 4) La reparación civil a las o los turistas por incumplimiento a los contratos de servicios turísticos suscritos por parte de los Prestadores de Servicios Turísticos.
 - 5) El plazo para interposición de Recursos.

ARTÍCULO 81 (MEDIOS DE IMPUGNACIÓN).-

- I. Notificado que sea el infractor con la Resolución Administrativa Sancionadora, podrá interponer el Recurso de Revocatoria ante la Secretaria o Secretario de Desarrollo Humano dentro del plazo y forma previstos en el Reglamento a esta Ley.
- II. Si vencido el plazo establecido al efecto no se dictare resolución, el recurso se tendrá por denegado aplicando el silencio administrativo negativo.
- III. Si el recurso fuera denegado el interesado podrá interponer el Recurso Jerárquico, el cual será resuelto por la Máxima Autoridad Ejecutiva Departamental desestimando, aceptando o rechazando la resolución recurrida, siguiendo el procedimiento establecido en el Decreto Reglamentario a esta Ley.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- (VALIDEZ DE CERTIFICADOS PROVISIONALES).- Los Prestadores de Servicios Turísticos que hubieran obtenido sus Certificados Provisionales de Licencias de Funcionamiento Turístico podrán seguir operando con la misma únicamente durante lo que queda de la presente gestión.

SEGUNDA.- (DESCUENTOS).-

- I. Los prestadores de servicios que hubieran obtenido su Licencia de Funcionamiento Turístico o Certificados Provisionales de Licencias de Funcionamiento Turístico antes de la entrada en vigencia de la presente Ley, por única vez podrán beneficiarse con el descuento del ochenta por ciento (80%) en el pago de las tasas correspondientes a verificación y categorización durante los seis (6) primeros meses de la gestión 2018.
- II. Todos los prestadores de servicios que inicien su trámite para obtener su Licencia de Funcionamiento Turístico y Certificado de registro por única vez podrán beneficiarse con el descuento del veinte por ciento (20%) en el pago de las tasas correspondientes a verificación y categorización por el periodo máximo de tres (03) meses siguientes a la entrada en vigencia de esta Ley.



TERCERA.- (CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS PARA SER GUÍAS DE TURISMO).- Los guías de turismo tendrán plazo de veinticuatro (24) meses calendarios computables a partir de la entrada en vigencia de la presente Ley, para cumplir con todos los requisitos establecidos en la normativa vigente para el ejercicio de esta labor.

CUARTA.- (OPERADORES DE TRANSPORTE TURÍSTICO EXCLUSIVO).-

- I. Todo operador del servicio público de transporte que preste sus servicios dentro de la jurisdicción departamental y desee prestar sus servicios en transporte turístico exclusivo, además de contar con la autorización respectiva para prestar el servicio de transporte, deberá registrarse y obtener la licencia de funcionamiento turístico, certificado de operador de transporte turístico exclusivo y autoadhesivo de control o su análogo, cuya vigencia y trámite de obtención será normado por el Reglamento a esta Ley.
- II. Con la finalidad de prestar un servicio de calidad, los conductores afiliados a operadores de transporte turístico exclusivo y sus representantes deberán cumplir con los requisitos establecidos en la normativa vigente.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA.- (GRATUIDAD POR PRIMERA VEZ).- La obtención de la Licencia de Funcionamiento Turístico y credenciales de guías turísticos por primera vez será totalmente gratuita, debiendo pagar el importe de las demás tasas que correspondan según el Anexo I de esta Ley.

SEGUNDA.- (CUMPLIMIENTO).- Queda encargado del cumplimiento de la presente Ley, el Ejecutivo Departamental a través de la Secretaría de Desarrollo Humano.

TERCERA.- (SUPLETORIEDAD).- En todo lo que no resulte contrario a la presente Ley, se aplicará supletoriamente la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo y su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 27113.

CUARTA.- (REGLAMENTACIÓN).- Se encomienda la reglamentación de la presente Ley al Ejecutivo Departamental.

QUINTA.- (VIGENCIA).- Las disposiciones de la presente Ley, entrarán en vigencia a partir de su publicación en la Gaceta Oficial del Departamento.

Remítase al Ejecutivo Departamental para su promulgación.

Es sancionada en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, en el Hemiciclo de la Asamblea Legislativa Departamental a los cinco días del mes de septiembre del año dos mil diecisiete

FDO. JUAN MARCO MEJÍA MÉNDEZ, Hugo Antonio Salmon Rivero.

Por tanto, la promulgo para que se tenga y cumpla como Ley del Departamento de Santa Cruz.

Es dada en Casa de Gobierno del Departamento de Santa Cruz, de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, a los seis días del mes de septiembre del año dos mil diecisiete.

FDO. RUBÉN COSTAS AGUILERA.

**ANEXO I
TASAS DEPARTAMENTALES
(Expresadas en bolivianos)**

ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE																						
DE LOS TIPOS DE TASAS	CLASIFICACIÓN y CATEGORIAS																					
	HOTELES					Hoteles Rurales	APART - HOTELES			HOSTALES o RESIDENCIALES			Hotel Boutique		Hosteria	Lodges	ALOJAMIENTOS		RESORTS			Areas de Campin
	1*	2*	3*	4*	5*		3*	4*	5*	1*	2*	3*	4*	5*			CLASE "A"	CLASE "B"	3*	4*	5*	
Obtención de Licencia de Funcionamiento Turística por primera vez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Renovación de Licencia de Funcionamiento Turística	360	405	435	599	629	479	435	599	629	330	345	360	435	539	360	390	330	315	539	399	629	359
Verificación Para la Categorización	200	250	300	500	500	500	300	500	500	200	200	200	300	400	200	400	200	200	500	500	500	200
Categorización Turística por primera vez	1000	1100	1150	1495	1595	1095	1150	1495	1595	900	950	1000	1150	1395	1000	900	900	850	1295	1495	1595	995
Recategorización Turística	100	200	350	450	550	350	350	450	550	200	250	300	300	350	150	350	150	100	350	450	550	350
Certificación a la calidad Turística	700	800	900	1400	1500	700	1300	1400	1500	600	700	800	400	500	400	500	300	400	900	1400	1500	600

EMPRESAS DE VIAJES Y TURISMO				
DE LOS TIPOS DE TASAS	AGENCIAS MAYORISTA Y REPRESENTACIONES	AGENCIAS DE VIAJES	CONSOLIDADORAS	OPERADORA DE TURISMO
Obtención de Licencia de Funcionamiento Turística por primera vez	0	0	0	0
Renovación de Licencia de Funcionamiento Turística	615	315	465	465
Verificación Para la Categorización	500	300	500	300
Categorización Turística por primera vez	1550	750	1050	1250
Recategorización Turística	500	400	450	450
Obtención Certificación a la calidad Turística	1500	700	700	1000

GUÍAS DE TURISMO			
DE LOS TIPOS DE TASAS	Guía Comunitario o Local	Guias fijos o de sitio	Guía Especializado
Credencial Guia de Turismo	0	0	0
Renovacion de Credencial de Guia de Turismo	45	60	75
Categorizacion Guia de Turismo	150	200	250
Modificacion de Credencial Turistico	80	80	100

TRANSPORTE TURISTICO										
DE LOS TIPOS DE TASAS	Transporte Turístico Aereo	Transporte Turístico Terrestre							Transporte Turístico Ferreo	Transporte Turístico Fluvial
		Tipo V1.	Tipo V2.	Tipo V3.	Tipo V4.	Tipo V5	Tipo V6	Tipo V7.		
Obtención de Licencia de Funcionamiento Turística por primera vez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Renovación de Licencia de Funcionamiento Turística	765	75	75	90	105	120	135	150	1065	765
Verificación Para la Categorización	500	50	50	100	150	150	150	200	500	500
Categorización Turística por primera vez	2050	200	200	200	200	250	300	300	3050	2050
Recategorización Turística	1500	100	150	200	250	300	350	400	2500	1500
Obtención Certificación a la calidad Turística	2000	150	200	250	300	350	400	450	3000	3000

- TIPO V.1 Vehículos comprendidos entre 1 y 3 pasajeros
 TIPO V.2 Vehículos comprendidos entre 4 y 5 pasajeros
 TIPO V.3 Vehículos comprendidos entre 6 y 9 pasajeros
 TIPO V.4 Vehículos comprendidos entre 10 y 15 pasajero
 TIPO V.5 Vehículos comprendidos entre 16 y 25 pasajeros
 TIPO V.6 Vehículos comprendidos entre 26 y 35 pasajeros
 TIPO V.7 Vehículos comprendidos entre 36 ó más pasajeros

SERVICIO GASTRONOMICO TURISTICO					
DE LOS TIPOS DE TASAS	Cinco Tenedores	Cuatro Tenedores	Tres Tenedores	Dos Tenedores	Un Tenedores
Obtención de Licencia de Funcionamiento Turística por primera vez	0	0	0	0	0
Renovación de Licencia de Funcionamiento Turística	555	540	525	375	300
Verificación Para la Categorización	500	500	500	250	200
Categorización Turística por primera vez	1350	1300	1250	1000	800
Recategorización Turística	600	500	400	300	200
Obtención Certificación a la calidad Turística	500	400	300	250	200
CONGRESOS Y FERIAS DE TURISMO					
DE LOS TIPOS DE TASAS					
Obtención de Licencia de funcionamiento Turístico	0				
Autorización de la realización de congresos y ferias	50				

**ANEXO II
MULTAS PECUNIARIAS**

DIRECCIÓN DE TURISMO		
ITEM	DESCRIPCIÓN DE INFRANCCIONES Y SANCIONES	IMPORTE Bs.
SANCIONES		
1	Apercibimiento y Multa	Multa (2) dos salarios minimo nacional)
2	Multa y Suspensión directa	Multa (3) tres salarios minimo nacional)
3	Multa y Suspensión temporal con proceso	Multa (3) tres salarios minimo nacional)
4	Multa y revocación de la licencia de Funcionamiento Turistica	Multa (4) cuatro salarios minimo nacional)
5	Clausura y Multa	Multa (5) cinco salarios minimo nacional)
6	Levantamiento de clausura y/o ruptura de prescinto de clausura	Multa (8) ocho salarios minimo nacional)