



Defensoría del Turista



Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Código de Conducta Nacional para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en Viajes y Turismo

Reflexiones en torno al Plan de Acción de la Defensoría del Turista AÑO 2011

La Defensoría del Turista ejecutó durante el año 2011 mayor cantidad de acciones vinculadas a la protección de los Derechos de Niñ@s y Adolescentes en situación de Viajes y Turismo, habiendo profundizado el “trabajo en red” como uno de los objetivos fundamentales para alcanzar resultados concretos .

No obstante ello para el año 2012, resta intensificar aún más el “trabajo en red”, habida cuenta que el proceso de evolución de esta modalidad de trabajo, requiere de varios pasos de maduración, los que indefectiblemente deben atravesarse para luego continuar con otro tipo de acciones de mayor intensidad.

La descripción de las acciones que se plasman en el presente informe, llevan analizar - y al mismo tiempo reflexionar- sobre el “trabajo en red” en materia de protección de derechos.

Como primer paso –o mejor dicho, preliminarmente- se necesita comprender y entender en qué consiste la protección de Derechos de los Niñ@s y Adolescentes, más aún, cuando la mayoría de los involucrados en el sector turístico cuentan con formaciones profesionales ajenas a los Derechos Humanos y a las garantías que el Estado debe proporcionar para el goce efectivo de los mismos, por lo que la capacitación ha sido, es, y seguirá siendo un eje troncal para cualquier acción a emprender.

Es por ello -que tal como se observará en el informe- la formación de los integrantes de la Defensoría del Turista adopta como eje implícito el abordaje de los tópicos medulares del Código de Conducta Nacional.

Como segundo paso, el acercarse a las demás instituciones y organismos – sean estos miembros adherentes, del comité de implementación al Código de Conducta o respondan a organismos públicos o privados – se tornan necesarios de ser conocidos en sus competencias no solo por quienes conducen dichas instituciones, sino también por todos los

que la integran, de modo que las redes no terminen siendo el resultado de esfuerzos o contactos personales sino institucionales.

En este sentido se emprendieron numerosas reuniones con actores del sistema turístico, fuerzas de seguridad, miembros del poder judicial, legislativo y funcionarios ministeriales – secretarías o subsecretarías dependientes de los mismos- en sus distintos rangos y jurisdicciones, con el propósito de conocer el alcance de cada uno para así complementarse y cooperar mutuamente e incluso difundir las actividades de los demás. De tal modo, se observará entre las acciones del presente informe, acuerdos para la difusión de actividades o convenios de colaboración con actores involucrados.

Como tercer paso -desde la práctica de la Defensoría del Turista y del marco de legalidad que recae sobre la Defensoría del Pueblo CABA como organismo madre del primero- se necesitan recomendaciones y/o de sugerencias para que el sistema pueda perfeccionarse y de ser necesario corregirse a tiempo. En este sentido, se podrá vislumbrar acciones en conjunto con otros organismos de control, de promoción sobre modificaciones legislativas o de la necesidad de aunar criterios en la prevención del delito.

El cuarto paso –quizás el más difícil de alcanzar– es el de articular las acciones diseminadas de los actores que trabajan individualmente. No obstante ello, se mantiene la convicción de que si cada miembro – sea adherente al Código de Conducta, tenga a cargo funciones de investigación criminal, juzgamiento, contención a la víctima o legisle en consecuencia- se limita a hacer lo suyo, de un modo u otro contribuirá a que el flagelo de la explotación sexual comercial y laboral de los niños disminuya o desaparezca.

Finalmente y como quinto paso a seguir dentro del trabajo sistémico, se requiere involucrar a la sociedad en su conjunto – incluyendo vecinos y turistas- para que sean conocedores de la normativa y protección institucional de los derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, acciones por la que esta Defensoría continúa trabajando y destina recursos en campañas de concientización.

Como balance del año 2011 se puede afirmar que la Defensoría del Turista ha trabajado en la mayoría de las acciones propuestas utilizando el criterio metodológico del “trabajo en red” , proponiéndose para el año 2012 la continuación de camino emprendido, con especial énfasis en la interacción institucional – a nivel nacional e internacional- señaladas en los pasos o etapas dos y tres.

Tarea titánica resultará luchar contra la percepción distorsionada de la sociedad argentina que parece no visualizar la situación de vulnerabilidad a la que están expuestos los menores, sumado a la naturalidad con la que se toma la oferta de sexo en la vía pública en zonas no permitidas, a la proliferación de prostíbulos encubiertos que se asientan en puntos neurálgicos de la ciudad y de acceso al turismo – muchas de estos presuntamente

vinculados a redes de trata de personas- a la mendicidad de los niños en la calle bajo la explotación de los adultos, las imágenes pornográficas por los distintos medios de comunicación y en cualquier horario, el incremento en las estadísticas sobre violencia de género, la exacerbación de la juventud como único valor o modelo a alcanzar, por mencionar algunos de los cuentas pendientes en la que probablemente el conjunto social necesite aún madurar o reflexionar con mayor profundidad. Bajo esta distorsión, mas difícil resultará prevenir y alertar a un turista extranjero de las consecuencias de su accionar frente a los menores o adolescentes, cuando la mirada puesta en las conductas de los argentinos – más específicamente en la de los vecinos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires- resulta opuesta o contradictoria a la que se pretende prevenir.

De ningún modo esta situación desmoraliza a la Defensoría del Turista, sino que redobla el desafío para el 2012 de continuar "trabajando en red", a fin de superar los escollos que el sistema viene presentado, teniendo en cuenta que la vida de nuestras Niñas, Niños y Adolescentes no tienen tiempo ni margen para detenerse en la falta de madurez de la sociedad o en la burocracia de las instituciones.

Plan de Acción - Código de Conducta Nacional ***INFORME DEL PROGRAMA DEFENSORÍA DEL TURISTA- Año 2011***

El presente informe comprende una reseña sintética sobre las acciones ejecutadas por la Defensoría del Turista para el año 2011, en relación a los seis (6) puntos adheridos por la Defensoría del Pueblo de la CABA en torno a la promoción del Código de Conducta Nacional para la Protección de los Derechos de Niñ@s y Adolescentes en Viajes y Turismo.

1- Al compromiso de hacer público la promoción del Código de Conducta: se llevaron a cabo las siguientes acciones

- **Video institucional de la "Defensoría del Turista":** La Defensoría del Turista editó un video institucional explicativo de las misiones y funciones de la misma –en idioma español, inglés y portugués- mencionando de manera preponderante el compromiso al Código de Conducta y las acciones que regularmente se llevan adelante para tales efectos.
- **La Defensoría del Turista como Miembro Afiliado de la Organización Mundial de Turismo (OMT):** La admisión de la Defensoría del Turista como miembro afiliado a la OMT, permitió demostrar a dicha organización internacional las acciones realizadas y proyectadas en función del Código de Conducta. Sin perjuicio de ello, la apertura internacional a la que accede esta Defensoría, representa una oportunidad de ingresar al más alto nivel institucional además de obtener información calificada para la formación de sus recursos humanos. La riqueza del intercambio que pueda

obtener la Defensoría del Turista con otros miembros afiliados de la OMT, contribuirá a impulsar un turismo más ético, responsable y equitativo (Junio)

- **Nuevos cursos sobre Derechos y Garantías:** continuando con la ejecución del plan trazado en el año 2009 y 2010, se realizaron cursos en las Universidades de Belgrano y la Universidad CAECE, abordando entre los puntos de disertación el Código de Conducta como una herramienta para generar un Turismo Responsable. El público objetivo de los cursos, se concentró en la formación de las nuevas generaciones de profesionales en turismo y abogacía (Mayo y Setiembre)
- **Campaña Copa América:** Aprovechando el evento deportivo de trascendencia internacional celebrado en la República Argentina, se potenció el trabajo en red con miembros adherentes al Código de Conducta Nacional, para lo cual se lanzó la campaña “*Hacé algo más que mirar Fútbol*”. Se distribuyeron afiches en distintos estadios deportivos, reparticiones públicas, además de haberse enviado mails a todas las bases de datos de la Defensoría del Pueblo CABA (Julio)
- **Publicación del libro “ La Defensoría del Turista defiende tus derechos y garantías”:** En el marco de la Feria Internacional del Turismo realizada en el centro de exposiciones de La Rural, se lanzó el primer libro de la Defensoría del Turista – en idioma español, inglés y portugués - en cuyas Páginas 19 a 21, 43 y 53 se hace especial referencia a la adhesión al Código de Conducta como parte del compromiso de la institución con los Derechos Humanos de las Niñas, Niños y Adolescentes (Noviembre)
- **Convenio Asociación Amigos de la calle Florida:** Como resultado del convenio entre la Defensoría del Pueblo y la Asociación Amigos de la Calle Florida suscripto en el año 2010, la Defensoría del Turista reforzó la prevención y promoción del Código de Conducta en la calle Florida, considerando que esta última se constituye en la arteria peatonal más transitada del país. (Todos los meses del año)
- **Compromisos con actores del sistema turístico:** Mediante contactos realizados con la empresa Buquebús, se exhibió en las pantallas digitales de las embarcaciones, Terminal de Cruceros (Puerto Madero) y en las sucursales de la empresa, el spot de la Defensoría del Turista con mención a la protección de los derechos de las Niñ@s y Adolescentes. También se distribuyeron folletos y banners representativos de la temática. Igual criterio de trabajo se aplicó con otras entidades públicas y privadas. (A partir Febrero)
- **Convenio de Colaboración con la Dirección Nacional de Migraciones :** La suscripción del Convenio Marco de Colaboración entre la Dirección Nacional de Migraciones y la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires,

deja abierta las puertas para que ambos organismos intercambien información, se capaciten sobre temáticas de interés mutuo, como así también generen una asistencia interinstitucional recíproca (Noviembre)

- **Canales de Comunicación externa de la Defensoría del Pueblo:** al igual que en el año 2010 las publicaciones digitales y gráficas de la Defensoría del Pueblo de la CABA – Mujeres News, La Justa y Ciudad y Derechos- difundieron las acciones conjuntas e individuales de los miembros adherentes al Código de Conducta, (Distribución gratuita orientada a funcionarios de todo el país y de entidades comprometidas con los Derechos Humanos)
- **Canales de Comunicación interna de la Defensoría del Pueblo:** se conservó la regularidad de difundir mensualmente al personal de la Defensoría del Pueblo todas las actividades de la Defensoría del Turista, utilizándose para ello el “Boletín Interno de Comunicaciones “ con llegada a más de 700 empleados.
- **Reportajes en los medios de comunicación, reuniones con actores del sistema y participación en eventos:** como parte de la política comunicacional emprendida por el titular de la Defensoría del Turista, se mantuvo el criterio de mencionar en cada nota y/o reportaje gráfico, televisivo, radial o por Internet, la referencia del Código de Conducta Nacional – o de la muestra de imágenes alusivas- a fin de generar la inquietud de los oyentes. Igual criterio se aplicó en las distintas reuniones con funcionarios, actores del sistema turístico, y en las ferias turísticas nacionales e internacionales en las que la Defensoría del Turista haya participado.
- **Aportes para la Plataforma de capacitación online del Ministerio de Turismo de la Nación (MINTUR):** La Defensoría del Turista colaboró en la elaboración de contenidos para el curso sobre “Gestión Integral del Riesgo Turístico” –organizado por el MINTUR- habiéndose referido al Código de Conducta como una herramienta de prevención y un ejemplo de promoción de políticas públicas orientadas a la generación del turismo responsable.
- **Logo y pié de mail :** se mantiene la incorporación del logotipo del *Código de Conducta Nacional* en la página Web institucional de la Defensoría del Turista (www.defensoriadelturista.org) y la leyenda “.....*Entidad firmante del Acta de Compromiso para la Promoción del Código de Conducta Nacional para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en Viajes y Turismo* “ al pie de los mails de los empleados de la Defensoría del Turista.

2- Al compromiso de informar y sensibilizar a los miembros de la Defensoría para que actúen según prácticas de protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes – Personal como agente preventivo de la explotación laboral y trata de menores bajo el principio rector del interés superior del niño

- **Jornada de Capacitación – Brigada Niños** : Con el objetivo de capacitar al personal de la Defensoría del Turista y a los miembros adherentes al Código de Conducta, se llevo a cabo en las instalaciones de la Defensoría del Pueblo la Jornada de “ *Sensibilización sobre explotación sexual infantil comercial de niñas, niños y adolescentes en viajes y turismo*” en colaboración con la “*Brigada Niños*” dependiente del programa “Las Víctimas contra las Violencias” del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación (Agosto)
- **Jornada de Formación e Información a Viajeros – Red de Turismo Responsable**: En el marco del Día sobre Turismo Responsable se celebró en las instalaciones de la Defensoría del Pueblo una jornada informativa dicha modalidad de turismo, incluyendo entre sus temas problemáticas incorporadas en el Código de Conducta Nacional.(Noviembre)
- **Pasantes**: Los pasantes ingresados a la Defensoría del Turista durante el año 2011 - provenientes de carretas de turismo y hotelería de la Universidad de La Marina Mercante y Universidad Kennedy- fueron capacitados con los mismos criterios que el resto del personal de la Defensoría del Pueblo.
- **Material de consulta**: a fin de que los empleados de las Sedes del Turista cuenten con una información clara y simplificada sobre la protección de los Derechos del Niño, se seleccionó la normativa nacional e internacional vinculada a la protección de los Derechos del Niño.
- **Actualización normativa**: Mediante el aporte del Área de Relaciones Institucionales de la Defensoría del Pueblo de la CABA, la Defensoría del Turista distribuyó a los representantes de los miembros del Código de Conducta, la nueva edición actualizada “*Con las Mujeres por sus Derechos- Compendio de normas de protección y garantías de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires* “.
- **Otras capacitaciones en las que intervino la Defensoría del Pueblo de la CABA** : Al encontrarse la protección de los derechos de los niños relacionadas con otras temáticas de interés - como ser la accesibilidad, violencia de género y seguridad

ciudadana - los miembros de la Defensoría del Turista asistieron a los siguientes eventos :

- Reuniones de Mesa Interna sobre los Derechos de las Mujeres (Abril/Mayo/Noviembre)
- Jornada de capacitación de la Defensoría del Turista en la Sede San Telmo: Turismo accesible, Agencias de Viajes y su relación con el Turismo de menores (Julio)
- III Seminario Internacional “La Garantía de los DDHH en las Metrópolis” (Junio)
- V Jornadas sobre Violencia e Igualdad de Género (Noviembre)
- Seminario Internacional “Erradicación de la Violencia contra las Mujeres: avances, desafíos y experiencias regionales” (Noviembre)
- II Jornada Vivencial sobre “Turismo Accesible” (Diciembre)
- Seminario de Derechos Fundamentales- Nivel I (Marzo a Noviembre)

3– Al compromiso de informar a los vecinos y turistas (Nacionales y extranjeros)

➤ **Campaña de concientización** “*La Defensoría del Pueblo Protege los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes en Viajes y Turismo*” : Mantiene vigencia la campaña preventiva iniciada en el 2010, adjudicándose nuevas partidas presupuestarias para la actualización de : a) Postal de “Advertencia/Warning “(español e inglés) b) diseño e impresión de afiches c) diseño e impresión de banner para stand en eventos y aeropuertos (español e inglés) d) diseño de banners para sitios Web (varios modelos)

➤ **Distribución y/o exhibición de material y/o información :**

En la RCA. Argentina :

Segmento en el Programa de Viajes y Paseos (Televisión Pública)
Edificio central y sedes de la Defensoría del Pueblo de la CABA
Centros de información turística del Ente de Turismo de la CABA (CIT)
Centros de Informes del Ministerio de Turismo de la Nación
Bus Turístico (CABA)

Dirección Nacional de Migraciones
Aerolíneas Argentinas
Air Europa
Avianca
TAM
Casas de Provincias Argentinas con sede en la CABA
Consulados y/o delegaciones consulares en Embajadas sitas en CABA
Aeropuertos Argentina 2000
Aeroparque Jorge Newbery, CABA
Aeropuerto Internacional de Ezeiza.
Puerto de Buenos Aires (Terminal Benito Q. Martín)
Cementerio de la Chacarita, CABA
Bares y restaurantes en la zona de Puerto Madero, Florida , San Telmo, La Boca y Recoleta CABA
Aviabue – Asociación de Agencias de Viajes y Turismo de CABA
Instituto de capacitación para estudiantes extranjeros “IES ABROAD”.

- **En eventos nacionales**

FIT- Feria Internacional de Turismo de América Latina – La Rural, CABA
XVI Asamblea General de la Federación Iberoamericana de Ombudsman -Sheraton Libertador. CABA
Foro Internacional de Turismo – Came, Hotel Emperador, CABA
XXVII Congreso Federal de Guías de Turismo .Esquina Carlos Gardel, CABA
Turiciencia - Turismo Aplicado a las Ciencias – Hotel Pestana, CABA
Trip Travel Bureau –Hotel Pestana, CABA
125° Exposición de Ganadería, Agricultura e Industria Internacional – La Rural, CABA
Segunda Jornada de Turismo y Cultura. Museo de Arte Isaac Fernández Blanco, CABA
Curso de Turismo Accesible 2011. Universidad del Salvador , CABA
Jornada sobre Patrimonio Mundial. Asociación Amigos del Museo Nacional de Bellas Artes, CABA
Expo Eventos - Centro Costa Salguero, CABA.
Festival y Mundial de Tango – CABA
El Rol del Desarrollo Turístico en la reducción de la pobreza, en la Universidad de Lanús.
IV Congreso Nacional de Calidad Turística – Paraná, ENTRE RIOS
4ta.Conferencia Internacional de Marketing y Turismo de Lesbianas , Gays , Bisexuales y Transexuales –Hotel Panamericano, CABA
37* Feria Internacional del Libro – La Rural, CABA-
Foro Latinoamericano de Marketing Turístico de Sudamérica -CABA

Feria del libro infantil y Juvenil - Centro de Exposiciones del Gobierno de la Ciudad-
CABA
Jornadas Casrech de la Cámara de Autoservicio y Supermercado de Origen Chino -
Costa Salguero, CABA.
3ra. Jornada de Derecho del Turismo. Colegio de Abogados, MAR DEL PLATA.
Workshop Jujuy. Hotel Panamericano, CABA
Expo Patagonia. La Rural, CABA
Feria Arteclásica .Costa Salguero, CABA
Jornada sobre "Hoteles Responsables con el Medio Ambiente".Centro Cultural
Recoleta, CABA
Feria de las colectividades, Sede Dirección Nacional Migraciones, CABA
La Noche de los Museos. CABA

- **En el extranjero:**

- Feria Internacional de Turismo – FITUR (España)
- Defensoría del Pueblo del País Vasco
- Sexta Feria Internacional de Turismo (Venezuela)
- Feria de las Américas en Río de Janeiro (Brasil)
- Feria Internacional de Turismo de las Américas en D.F (México)
- IMEX 2011 The Worldwide Exhibition For Incentives Travel,Meetings & Events,
Frankfurt (Alemania)
- Convention Bureau en Viena (Austria)
- Feria del Libro de Frankfurt (Alemania)

- **Distribución de material de otros miembros adherentes y organismos afines:**
Como muestra del compromiso de colaboración hacia los demás organismos involucrados en la temática, se utilizaron los mismos medios de distribución y canales de comunicación que el adoptado por la Defensoría del Turista para sus publicaciones. En tal sentido se distribuyo y/o exhibió folletería de : a) Brigada Niños b) UNICEF c) Programa Turismo Responsable e Infancia (MINTUR) d) Dirección Nacional de Migraciones e) Ente de Turismo CABA f) Red de Turismo Responsable g) Asociación de Ejecutivas de Empresas Turísticas (AFFET) h) Consejo Federal de Niñez, Adolescencia y Familia. I) Ministerio Público Fiscal CABA. j) Instituto Santa Isabel.

4- Al compromiso de la promoción del Código de Conducta y/o de sus temáticas orientado al Ente de Turismo y/o áreas afines del gobierno de la Ciudad y/o organismos vinculados, se concretó

a- En relación al Ente de Turismo de la CABA

- **Jornada de Sensibilización sobre explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo:** Por invitación del Ente de Turismo de la CABA, miembros de la Defensoría del Turista disertaron en la Jornada de Sensibilización organizada por el Ente de Turismo de la CABA con la intención de capacitar a los recursos humanos del sector turístico sobre la prevención de la explotación comercial de los menores. Se ahondó en la normativa vigente a nivel internacional, nacional y local – aplicada al turista y a los prestadores turísticos- haciendo hincapié en los distintos tipos de denuncias (Sede AVIABUE, Agosto)
- **Afiche confeccionado por el Ente de Turismo:** dando cumplimiento al Art 9 de la Ley 2443/07 (Erradicación de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes) el Ente de Turismo de la CABA elaboró en idioma español, inglés y portugués un afiche cuyo texto dice: *“En todo el Territorio de la RCA. Argentina se castiga con hasta 15 años de prisión a quienes participen en actos de prostitución infantil, corrupción y/o abuso sexual o menores de 18 años. Denuncie ante la autoridad competente al tomar conocimiento de algún caso de práctica de explotación sexual comercial en niños/as y adolescentes”*. En el mismo, se incorporó a la Defensoría del Turista como uno de los canales para recibir consultas o denuncias. La exhibición del afiche es de cumplimiento obligatorio para todos los prestadores registrados en el Ente de Turismo.
- **Sede Calle Florida :** El convenio de Colaboración suscripto en el año 2011 entre la Defensoría del Pueblo y el Ente de Turismo de la CABA , permitió que la Defensoría del Turista comparta el espacio físico de una de sus Sedes – Calle Florida- junto a uno de los Centros de Información Turística, potenciando en consecuencia el alcance de la información preventiva que suele entregarse a los turistas,

b- En relación a otros actores del sistema necesarios para el trabajo en red:

- **Ministerio Público Fiscal CABA:** Se llevaron a cabo reuniones con funcionarios de distinto rango del Ministerio Público Fiscal, para advertir y puntualizar sobre la importancia de aplicar de oficio o por denuncia, investigaciones a las presuntas violaciones del Art. 59 Bis del Código Contravencional y de aquellas que pudieran tener vinculaciones con los delitos transferidos por la justicia nacional a la justicia

local. Se analizaron los mecanismos para la toma de denuncias en el afán de facilitar la misma tanto a los vecinos como a los turistas (Abril, Mayo, Julio, Setiembre, Octubre y Noviembre)

- **Policía Metropolitana:** Se propuso nuevas zonas de monitoreo para las cámaras de seguridad en el corredor turístico centro-retiro- zona en la que predominan hoteles de turismo, pubs y whiskerías. Dicha moción no solo apunta a proteger la seguridad del turista, sino también a verificar que los menores en situación de mendicidad no se encuentren deambulando por zonas riesgosas para su integridad física, quedando expuestos en situaciones de vulnerabilidad. (Mayo, Julio, Diciembre)
- **Prefectura Naval Argentina** Con igual criterio que el mencionado para otros organismos, se sumaron encuentros con autoridades de la Prefectura Naval Argentina, habida cuenta de su valioso know How en la investigación criminal (Octubre, Diciembre)
- **Dirección Nacional de Migraciones:** Por resultar un organismos trascendental e indispensable en el control de ingreso y egreso de personas al país, la Defensoría del Pueblo suscribió un convenio de Colaboración con la Dirección Nacional de Migraciones, planificándose para el año 2012 acciones de prevención (Agosto, Octubre, Noviembre)
- **Dirección Nacional de Aduanas:** Complementariamente al control de ingreso y egreso de personas, la Dirección Nacional de Aduanas -como organismo fiscalizador de los bienes que ingresan o egresan del país- convierte a este organismo en otro de los actores relevantes que deben ser tenidos en cuenta. A tal efecto se concertaron reuniones con la posibilidad de proyectar campañas de prevención y difusión para un turismo más responsable. (Octubre)
- **Ministerio de Turismo de la Nación (Programa Turismo Responsable e Infancia):** Se participó activamente en todas las reuniones convocadas por el Programa de Turismo Responsable e Infancia del Ministerio de Turismo de la Nación, destinadas a los encuentros de los miembros al Código de Conducta Nacional. Asimismo, en el contenido del nuevo folleto del “Código de Conducta Nacional “ se incorporó la página web de la Defensoría del Pueblo - www.defensoria.org.ar – como una entidad de consulta sobre los conceptos fundamentales en materia de trata de personas, abuso y explotación sexual y laboral de Niñ@s y Adolescentes (Marzo, Mayo, Agosto, Setiembre, Diciembre)
- **Asociación de Agencias de Viajes y Turismo de Buenos Aires (AVIABUE) :** La Defensoría del Turista participó como expositor en el “Encuentro de Comercialización Turístico de la AVIABUE : De Profesional a Profesional” –

celebrado en el Hotel Hilton Buenos Aires- en donde se aprovechó la oportunidad para desarrollar el Plan de Acción de la Defensoría del Turista, invitando a las organizaciones asociadas a la AVIABUE a adherirse al Código de Conducta Nacional (Marzo)

- **Ministerio de Turismo de Misiones:** Se mantiene la relación entablada con el Ministerio de Turismo de Misiones, a fin de implementar tareas de prevención en el corredor turístico Misiones-Buenos Aires.(Noviembre. Diciembre)

c- Análisis legislativo

- **Legislatura porteña:** La promulgación de la ley CABA 3830/11 -última reforma de la ley local de Turismo 600 – y la discusión del último proyecto de ley sobre Alojamientos Turísticos en reemplazo de la ordenanza 36.136/80- provocó por parte de la Defensoría del Turista la inquietud de transmitir al Presidente de la Comisión de Turismo de la Legislatura Local -Dr.Jorge Garayalde- y demás integrantes, sobre la necesidad de incorporar artículos destinados a proteger los Derechos de los Niñ@s y Adolescentes. Para ello se solicitó la inclusión en la futura norma de Alojamientos Turísticos, de una cláusula destinada acreditar los vínculos familiares y/o autorizaciones legales cuando los adultos se alojen con menores de 18 años en establecimientos hoteleros. De igual modo se expresó la necesidad de articular el régimen de faltas ante los posibles vacíos legales o dudas interpretativas que podrían surgir en ocasión de los incumplimientos a las obligaciones impuestas a los prestadores turísticos por la ley 2443 /07 (Erradicación de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes)

d- Otras acciones pendientes de ejecución al cierre del presente informe:

- Negociación sobre posibles convenios de Cooperación
 - a. Ministerio de Turismo de la Pcia de Misiones
 - b. Secretaría de Turismo de la Pcia de San Luis
 - c. Ministerio Público Fiscal CABA

5- Al compromiso de formar “*personas claves*” que sensibilicen y coordinen el Plan de Acción del Programa de la Defensoría del Turista

Al igual que en años anteriores, la Dra. Silvana Bacchiega operó como “persona clave” para la coordinación de las tareas del presente plan de acción, además de ser el nexo institucional con las demás organizaciones adheridas al Código de Conducta Nacional.

6- Al compromiso de presentar un informe anual de acciones desarrolladas y obstáculos encontrados para el logro del objetivo propuesto

a- Limitaciones

- Por intermedio del presente informe, se da cumplimiento a la presentación del informe anual incluyendo todas sus acciones hasta el 31/12/11
- En cuanto a **las limitaciones propias de la Defensoría del Turista**, se mantienen los mismos argumentos del Informe presentado en el año 2010, esencialmente en lo que hace a la restricción presupuestaria de la Defensoría del Pueblo de la CABA, aunque el soporte intelectual y la vocación de servicio de todos sus integrantes han superado cualquier dificultad.
- En cuanto a las **limitaciones externas a la Defensoría del Turista**, se señalan las barreras sociales como escollos de importancia para la toma de consciencia de la población (Ver “ Reflexiones en torno al Plan de Acción)

b- Sugerencias

- Reiterando lo expresado en el informe del año 2010, se sugiere que el Ministerio de Turismo de la Nación destine fondos con el propósito de reforzar campañas de prevención o capacitación del Código de Conducta Nacional, fundamentalmente cuando dichas acciones sean llevadas adelante por los miembros adheridos al Código de Conducta
- Considerando la cantidad de miembros que se han adherido al Código de Conducta Nacional desde el año 2009 hasta el 2011 – 40 miembros - y del camino transitado por cada uno de ellos, se sugiere dividir las reuniones en niveles, ya sea por antigüedad de los miembros, por el tipo de organismo, por sus acciones, etc. sin perjuicio de los encuentros plenarios o del aporte que las organizaciones mas experimentadas puedan ofrecer a quienes la requieran.

- Se solicita al Comité de Implementación del Código de Conducta, la elaboración de un manual de referencia para la confección de Planes de Acción -con ejemplos de implementación- que sirvan de orientación a las instituciones adheridas.

PLAN DE ACCION AÑO 2012

Se ratifican los mismos puntos proyectados para el año 2010 y 2011, mientras que la metodología a aplicar será la del “trabajo en red”, por lo que nos remitimos a las consideraciones vertidas en la introducción del presente informe.