1. Objeto:

Establecer el método empleado por la SUBGERENCIA OPERATIVA REGISTRO DE ACTIVIDADES Y PRESTADORES TURÍSTICOS (SGORAPT), dependiente de la GERENCIA OPERATIVA COMPETITIVIDAD Y REGULACIÓN TURÍSTICA (GOCRYT), de la DIRECCIÓN GENERAL DESARROLLO TURÍSTICO (DGDTU) del ENTE DE TURISMO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES (ENTUR), o el área que en el futuro la reemplace, para la recepción y tramitación de denuncias contra personas humanas o jurídicas que realicen actividades previstas en las Leyes Nros. 600, 1.264, 4.631 y 6.255, sus reglamentarias y modificatorias, según corresponda.

2. Alcance:

Quedan comprendidos en este procedimiento la recepción de denuncias por medios digitales, remitidas al Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires, como así, su correspondiente diligencia, respecto de la actividad desarrollada por alojamientos turísticos, alquileres temporarios turísticos y guías de turismo, en los casos que, se encuentren sin su debida registración o, con credencial/certificado vencido. También quedan comprendidos los titulares de sitios web, redes sociales, plataformas, blogs o espacios similares, o todo sujeto que comercialice, publicite o intermedie en la oferta de los servicios turísticos de prestadores sin su debida registración o, con credencial/certificado vencido, actuando en forma directa o indirecta, ya sea a título gratuito y/u oneroso.

3. Responsabilidad:

- La Subgerencia Operativa Registro de Actividades y Prestadores Turísticos (SGORAPT), o el área que en el futuro la reemplace, es la responsable de llevar a cabo los procesos de recepción, análisis y tramitación de las denuncias, contemplados en el presente documento, como así también el correspondiente labrado de actas de comprobación de faltas sobre personas humanas o jurídicas en ejercicio de actividades turísticas sin su debida registración y/o con credenciales/certificados vencidos..

- La Dirección General Técnica Administrativa y Legal (DGTALET), dependiente del ENTUR, o el área que en el futuro la reemplace, es el área encargada de realizar los dictámenes legales previos al labrado de actas de comprobación.

- La Dirección General de Administración de Infracciones (DGAI), dependiente del Ministerio de Justicia y Seguridad, o el área que en el futuro la reemplace, es la competente en el tratamiento de las faltas comprendidas en la Ley N° 451 (régimen de faltas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires).

4. Descripción del procedimiento:

4.1 Recepción de denuncia

4.1.1 Formulario de denuncia

El denunciante debe completar el Formulario de Denuncia. En todos los casos, las denuncias deben respetar las formalidades contenidas en dicho formulario. De lo contrario, no se tiene por formalizada la misma.

El formulario de denuncia se encuentra disponible para descargar en las respuestas automáticas de la siguiente dirección de correo electrónico: registroentur@buenosaires.gob.ar.

4.1.2 Recepción de la solicitud, análisis de admisibilidad y caratulación del EE [1]

El denunciante envía un correo electrónico a la SGORAPT, acompañando el formulario completo, junto con los elementos probatorios que considere necesarios para la tramitación de la denuncia. La dirección de recepción de denuncias es la siguiente: registroentur@buenosaires.gob.ar.

Una vez recibido el formulario y los elementos probatorios aportados por el/la denunciante, se analiza la procedencia y la materia ventilada en la denuncia. En el análisis se comprueba si el denunciante aporta todos los datos necesarios para identificar al/los presunto/s infractor/es, como así la presunta falta. Asimismo, se determina si la materia de la denuncia corresponde a las competencias del ENTUR. De dicho análisis, se puede establecer:

4.1.2.1 Que corresponde rechazar el trámite: Cuando el agente de la SGORAPT determina que el denunciante no completa la totalidad de los campos obligatorios del formulario de denuncia y/o no aporta los documentos respaldatorios al mismo y/o cuando el ENTUR no es competente en la materia. Por este motivo, el agente de la SGORAPT comunica al denunciante sobre el rechazo del trámite. Asimismo, en caso de corresponder, se puede indicar en la mencionada comunicación cuál resulta ser el área competente en la materia objeto de la denuncia, para que el denunciante redireccione el planteo.

4.1.2.2 Que corresponde admitir el trámite: Cuando el agente de la SGORAPT determina que el denunciante completa la totalidad de los campos obligatorios del formulario de denuncia y/o aporta los documentos respaldatorios al mismo, y cuando el ENTUR es competente en la materia. Por tanto, la denuncia y los elementos probatorios aportados son suficientes para formalizar el trámite. En ese caso, el agente de la SGORAPT solicita la caratulación de un EE. Consecuentemente, el agente de la SGORAPT comunica al denunciante sobre el inicio del procedimiento.

Asimismo, si el agente de la SGORAPT determina la existencia de una o más personas humanas o jurídicas involucradas en los hechos denunciados o, en los elementos probatorios agregados, conforme se establece en el punto 2 Alcance del presente, se debe establecer en el mismo EE la pluralidad de sujetos, para dar tratamiento en los mismos autos como presuntos infractores.

4.2 Tramitación

4.2.1 Incorporación de la documentación al EE

Una vez caratulado el EE y en poder del agente de la SGORAPT, se registra la documentación aportada por el denunciante, mediante el módulo GEDO. Luego, éste la agrega al EE.

4.2.1.1 Substanciación: En caso de constatarse escasez de elementos de forma o fondo en la documentación y los datos presentados, el agente de la SGORAPT puede buscar y/o recolectar elementos, información adicional o clarificadora.

4.2.3 Corroboración de la falta

El agente de la SGORAPT constata a través de medios remotos y/o digitales como sitios web, redes sociales, plataformas, blogs o espacios similares, si la persona humana o jurídica denunciada o los presuntos

[1] Ante la solicitud de información por parte del denunciante, sobre el estado de la denuncia/trámite, se deberá informar lo establecido en el artículo N° 13 del Régimen de Faltas de la Ciudad de Buenos Aires (Ley N° 451): *"Los particulares denunciantes no son parte en el procedimiento del régimen de faltas."*

infractores publicitan, comercializan o son intermediarios de sus servicios turísticos. Una vez realizada la constatación mencionada, se debe corroborar mediante un cotejo de datos, si los hechos denunciados configuran una falta identificada en la normativa vigente.

4.2.4 Informe y encuadre normativo

Corroborada la falta, el agente de la SGORAPT confecciona un informe (modelo) indicando que se recibió una denuncia conforme el punto 4.1.2, que luego se cumplió con la notificación del punto 4.2.2, a los presuntos infractores y por último se procedió a las tareas de recopilación de prueba y corroboración de la falta conforme punto 4.2.3.

Asimismo, el agente recomienda el encuadre de la falta en el artículo pertinente de la Ley N° 451 (Régimen de Faltas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires).

Finalmente, suscribe el documento mediante el módulo GEDO y lo incorpora al expediente, para luego realizar un pase del mismo a un agente de la DGTALET.

4.2.6 Dictamen legal

La DGTALET realiza un análisis legal y posterior dictamen sobre la viabilidad del labrado del acta. Dicho dictamen es incorporado al EE para su posterior pase a la SGORAPT.

4.2.6.1 En caso de que la DGTALET constate errores, inexactitudes u omisiones dentro del trámite, puede asentarlo en el dictamen. Asimismo, se deben comunicar las recomendaciones necesarias para darle prosecución a las actuaciones; o bien, en caso de corresponder, recomendar el rechazo y posterior guarda temporal del EE.

4.2.6.2 Alternativamente y en caso de considerarlo pertinente, la DGTALET puede devolver el EE al agente de la SGORAPT para subsanar las inexactitudes u omisiones mencionadas en el punto precedente. Una vez cumplido ello, el agente de la SGORAPT debe continuar el trámite desde el punto 4.2.4 del presente.

4.3 Acta de comprobación, notificación y pase a DGAI

4.3.1 Autorización o rechazo

En caso de que la DGTALET recomiende la autorización del trámite, el titular de la SGORAPT autoriza el labrado del acta correspondiente mediante un informe en GEDO, y lo incorpora al EE.

4.3.1.1 En caso de que la DGTALET recomiende el rechazo del trámite, el titular de la SGORAPT realiza un pase del EE al titular de la GOCRYT a los efectos de su guarda temporal.

4.3.1.2 En caso de que la DGTALET realice recomendaciones adicionales, previas a la prosecución del trámite, el titular de la SGORAPT realiza un pase del EE al agente de la SGORAPT a los efectos de la implementación de las mismas. Cumplido, se retoma el procedimiento en la etapa 4.2.4 del presente documento.

4.3.2 Acta de comprobación

Una vez cumplido con lo establecido en el punto 4.3.1., el titular de la SGORAPT realiza un pase del EE al agente de la SGORAPT, quien confecciona y suscribe el Acta de Comprobación, según las faltas o irregularidades detectadas. La misma será confeccionada en un acta de comprobación de faltas, contenida en

*En caso que este documento esté impreso o se encuentre en una ubicación distinta a la especificada oficialmente para copias controladas en el procedimiento "DGDTU_PE_versiònvigente Información documentada", se convierte automáticamente en **"COPIA NO CONTROLADA"** y se utiliza con fines informativos.*

el talonario que haya sido previamente asignado al agente[2], o bien en un documento oficial designado a tal fin en el sistema SADE.
De acuerdo al artículo 3º de la Ley Nº 1.217, el acta de comprobación deberá contener los siguientes requisitos:

4.3.2.1 Lugar, fecha y hora de la comisión de la acción u omisión que da lugar al labrado del acta.
4.3.2.2 Descripción de la acción u omisión de los presuntos infractores que determina el labrado del acta.
4.3.2.3 La norma que a juicio del/la funcionario/a se estime infringida sin que esta mención implique la calificación definitiva de la acción u omisión que da lugar al labrado del acta.
4.3.2.4 Nombre, apellido y domicilio de los presuntos infractores si hubiese sido posible determinarlo.
4.3.2.5 Identificación, cargo y firma manuscrita o digital o electrónica del agente que verificó la infracción.

Una vez completada el acta y, para el caso de ser en formato papel deberá ser digitalizada y formalizada en el sistema GEDO bajo el acrónimo IFGRA, el cual deberá ser incorporado al EE. Por el contrario, se agregará el documento electrónico al EE.

4.3.3 Notificaciones
El agente de la SGORAPT realiza una notificación a los presuntos infractores mediante el módulo de notificaciones del sistema de Trámites a Distancia (TAD).

En caso de corresponder, el agente de la SGORAPT puede notificar también a la Administración del Consorcio del edificio en caso de tratarse de un inmueble bajo el régimen de propiedad horizontal; al Registro Público de Administradores de Consorcios, o cualquier otro sujeto u órgano que corresponda.

En caso de no poder realizar la notificación mediante el sistema de TAD, se debe emitir una notificación por cédula, conforme el reglamento establecido por Resolución 102-SECLyT/01.

4.3.4 Remisión a DGAI
El agente de la SGORAPT realiza un pase del EE a la DGAI para la prosecución del trámite, conforme lo establecido por Ley N° 1.217.

Una vez remitido el EE, se realiza un giro documental del Acta de Comprobación en formato físico, en caso de corresponder.

[2] Cada talonario de actas será entregado a un agente en particular, lo cual deberá ser notificado por el Director General de Desarrollo Turístico, mediante un MEMO que incluya el número de identificación del talonario. El agente podrá utilizar únicamente las actas contenidas en dicho talonario. Una vez utilizadas todas las actas del talonario asignado, se asignará un nuevo talonario de idéntica forma.

G O B I E R N O DE LA C I U D A D DE B U E N O S A I R E S
"2022 - Año del 40° Aniversario de la Guerra de Malvinas. En homenaje a los veteranos y caídos en la defensa de las Islas Malvinas y el Atlántico Sur"

Hoja Adicional de Firmas
Anexo

Número: IF-2022-41951426-GCABA-DGDTU

Buenos Aires, Jueves 17 de Noviembre de 2022

Referencia: S/ EX-2022-40686620-GCABA-DGDTU - Procedimiento de Recepción y tramitación de denuncias

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 4 pagina/s.

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
DN: cn=Comunicaciones Oficiales
Date: 2022.11.17 16:00:02 -03'00'

Patricio De Laet
Director General
D.G. DESARROLLO TURISTICO ENTUR
SECRETARIA GENERAL Y RELACIONES INTERNACIONALES

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
DN: cn=Comunicaciones Oficiales
Date: 2022.11.17 16:00:03 -03'00'