



Provincia del Neuquén
2025 - 70° Aniversario de la Provincialización del Neuquén

Número:

Referencia: PROMULGACIÓN LEY 3525 - EX-2025-02329466- -NEU-SGRAL

LEY 3525

POR CUANTO

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DEL NEUQUÉN

SANCIONA CON FUERZA DE

LEY:

LEY DE TURISMO

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I

DECLARACIÓN. ÁMBITO INSTITUCIONAL

Artículo 1.º Se declara el turismo como una actividad económica estratégica de interés provincial que contribuye a la diversificación y ampliación de la matriz productiva de la provincia, a partir del desarrollo local sostenible, el equilibrio territorial, la generación de empleo, la gestión de la calidad, competitividad, seguridad, inclusión, accesibilidad, diversidad y perspectiva de género.

CAPÍTULO II

OBJETO. ALCANCE

Artículo 2.º La presente ley tiene por objeto establecer un marco para el desarrollo integral, sostenible, accesible, inteligente, inclusivo y competitivo del turismo en la provincia, en un todo de acuerdo con las medidas que al Estado provincial, municipal y prestadores de servicios y actividades turísticas les caben en materia de protección, conservación, planificación, puesta en valor y desarrollo de atractivos y recursos; gestión de la calidad, habilitación y actividades y servicios; formación y capacitación de los recursos humanos afectados a ellos, así como la seguridad del visitante, en todo el ámbito del territorio provincial, junto con su promoción local, regional, nacional e internacional.

Artículo 3.º La presente ley tiene como objetivos específicos:

- a) Fomentar, orientar, facilitar, coordinar, ordenar, regular, controlar las actividades y servicios turísticos de la provincia.
- b) El desarrollo integral del turismo con una visión generadora de empleo, de desarrollo económico y conservación del patrimonio.
- c) Determinar en materia turística acciones de protección, conservación, creación, planificación, investigación y aprovechamiento de atractivos y recursos, resguardando su desarrollo sostenible y sustentable.
- d) Fomentar el turismo receptivo local, regional, nacional e internacional.
- e) Optimizar la calidad turística, estableciendo los mecanismos de participación y concertación del sector público, privado y académico en la actividad.
- f) Fomentar, como atractivo turístico provincial, el conjunto de bienes naturales y culturales que componen el patrimonio turístico de la provincia.
- g) Promover las distintas modalidades del turismo, compatibles con las características y condiciones de la oferta de recursos que presentan las distintas regiones de la provincia.
- h) Formar y capacitar el recurso humano del sector turismo, en coordinación con los organismos competentes.
- i) Innovar en la producción y promoción de los servicios y destinos.
- j) Incentivar el crecimiento sostenible de la oferta turística, como la distribución territorial de la demanda en toda la provincia.
- k) Posibilitar la integración normativa con los distintos organismos relacionados, directa o indirectamente, con el turismo, con el fin de lograr la armonía, eficacia y eficiencia de los procesos que impulsen o desarrollen políticas turísticas provinciales.
- l) El resguardo del turista o visitante en todo el ámbito del territorio provincial.
- m) Promover una gestión basada en datos, eficiente, accesible y transparente bajo un sistema inteligente de gestión turística, que mejore la operatividad interna del organismo, fortalezca la articulación con municipios y otros actores institucionales, convirtiéndose en fuente auténtica de información turística y base para el diseño de políticas públicas efectivas.

CAPÍTULO III

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 4.º La presente ley debe aplicarse en todo el ámbito del territorio de la provincia a los turistas y visitantes, prestadores de servicios turísticos, de actividades y experiencias turísticas, municipios, comisiones de fomento, organismos, entes y/o instituciones públicas, privadas o mixtas, que tengan participación en la actividad y objetivos de la presente ley.

CAPÍTULO IV

AUTORIDAD DE APLICACIÓN

Artículo 5.º La autoridad de aplicación de la presente ley es el Ministerio de Turismo o el organismo que lo

remplace.

Artículo 6.º La autoridad de aplicación tiene a cargo la ejecución de las acciones emergentes de la política turística provincial, a través de la planificación; el desarrollo de productos y destinos turísticos; el fortalecimiento de emprendedores; la reglamentación, habilitación y fiscalización de servicios, agencias de viajes y turismo y actividades turísticas; la gestión de la calidad, formación y capacitación de recursos humanos; la inversión pública y privada para la puesta en valor de atractivos y recursos turísticos; el desarrollo de sistemas de información y gestión turística; y la promoción del turismo de la provincia. Para ello, son sus atribuciones y funciones:

- a) Regular la actividad turística de la provincia, determinando las modalidades, las formas de las prestaciones y las operaciones de los servicios y actividades turísticas.
- b) Actualizar o elaborar proyectos de actualización del marco normativo aplicable, en función del contexto general y particular de la actividad y el servicio.
- c) Formular y ejecutar las políticas referentes al turismo a través de planes y programas que garanticen su desarrollo, con la asignación presupuestaria anual correspondiente.
- d) Proponer criterios para el ordenamiento territorial en coordinación con los organismos responsables, otras áreas de gobierno, municipios y comisiones de fomento, delegaciones regionales y entidades no gubernamentales.
- e) Mejorar, modernizar, optimizar y agilizar los procesos de habilitación de prestadores de servicios y actividades turísticas, a partir del trabajo conjunto con el sector privado, municipios y comisiones de fomento, con un registro actualizado de cada uno de ellos.
- f) Fiscalizar, habilitar y registrar a los prestadores de servicios y actividades turísticas en coordinación con los municipios y comisiones de fomento, bajo un régimen de competencias concurrentes. La provincia debe establecer los estándares mínimos y criterios generales, y mantener un registro provincial único e integrado. La fiscalización y el control deben ejercerse de manera conjunta, respetando las facultades que la Constitución y la legislación municipal reconocen a los gobiernos locales. Los convenios interjurisdiccionales tienen por objeto armonizar procedimientos, intercambiar información y fortalecer capacidades institucionales, sin implicar una delegación de competencias exclusivas.
- g) Promover la inversión privada sostenible a partir de la detección, priorización y fomento de oportunidades de inversión en el sector que potencien la política turística provincial definida en esta ley, realizando las gestiones requeridas para el logro de las inversiones, impulsando facilidades impositivas, promoviendo herramientas de financiamiento, brindando acompañamiento y asesoramiento a los emprendedores e inversores del sector en estos procesos y potenciando sus actividades mediante el desarrollo de procesos de mejora continua, capacitación y promoción.
- h) Ejercer, por sí o a través de procesos de concesión, el impulso, mantenimiento y/o administración del equipamiento, facilidades e instalaciones turísticas propiedad del Estado provincial.
- i) Declarar de interés provincial todo evento o emprendimiento turístico, ya sea de oficio o a pedido de los interesados, cuando, por su alcance, trayectoria, tradición popular, reconocimiento, generación de afluencia turística, repercusión local o mayor consumo de productos, bienes y servicios de origen, prioricen la ocupación de infraestructura turística.
- j) Conservar el patrimonio natural y cultural de la provincia, a través del desarrollo de actividades turísticas que promuevan su conocimiento, cuidado y puesta en valor, incentivando el uso de la producción local y favoreciendo el sentido de pertenencia.

- k) Impulsar los mecanismos necesarios para la selección, reconocimiento y puesta en valor de los bienes pasibles de integrar el patrimonio turístico de la provincia.
- l) Fortalecer el recurso humano vinculado al sector turístico provincial, acompañando a las localidades que integran las diferentes regiones mediante la implementación de programas de sensibilización, formación y capacitación generados por el Ministerio de Turismo en coordinación con distintas instituciones de carácter provincial y nacional, del sector público, privado y/o académico.
- m) Mejorar la competitividad de los productos, servicios y destinos que componen la oferta turística, a partir del fortalecimiento de la gestión de las áreas municipales de turismo de los diferentes destinos, instituciones provinciales ligadas a la actividad y la optimización de prestaciones de servicios y actividades que ofrece el sector privado, a partir de la implementación de herramientas de capacitación, promoción y gestión turística en cada una de las regiones del territorio provincial.
- n) Fortalecer, incrementar y diversificar la oferta turística provincial de servicios y actividades turísticas habilitadas, a efectos de ofrecer a quienes visitan la provincia prestaciones de calidad en un marco de seguridad y sostenibilidad.
- ñ) Fortalecer el sector gastronómico a partir de la implementación del Sello de Distinción de la Gastronomía Neuquina mediante el trabajo conjunto con establecimientos gastronómicos, establecimientos productivos cocineros y chefs interesados, con el propósito de revalorizar la oferta gastronómica regional y el patrimonio cultural intangible asociado a ella.
- o) Promover y reglamentar el turismo y las experiencias turísticas que impulsen la conservación y el disfrute del patrimonio en sus distintas modalidades (de salud, científico, rural, deportivo, religioso, de aventura, enológico, astroturismo, espeleológico, paleontológico, arqueológico, geoturismo, histórico, de reuniones, entre otras).
- p) Promover el trabajo articulado y consensuado del sector, incluyendo al ámbito público, al privado y a todas las instituciones de diferentes jurisdicciones relacionadas con el desarrollo de la actividad en el territorio provincial.
- q) Cualquier otra competencia y/o facultad no expresamente incluida relacionada con el turismo o que en el futuro se cree, con el fin de cumplir con los objetivos de la presente ley.

TÍTULO II

CAPÍTULO I

CONSEJOS PROVINCIAL Y REGIONALES DE TURISMO

Artículo 7.º Se crea el Consejo Provincial de Turismo como órgano de carácter asesor, consultivo, de concertación y apoyo al desarrollo del turismo provincial y los Consejos Regionales de Turismo por cada una de las regiones definidas en la Ley 3480 y sus modificatorias.

Artículo 8.º El Consejo Provincial de Turismo se integra con representantes permanentes que deben ejercer sus funciones ad honorem, de acuerdo con la metodología que se implemente en cada gestión y la temática que se deba tratar. Su convocatoria está a cargo de la autoridad de aplicación.

a) Son miembros del Consejo:

- 1) El ministro de Turismo o la máxima autoridad de la autoridad de aplicación, quien lo preside.
- 2) Un representante por cada municipio y comisión de fomento de la provincia.

- 3) Un representante por cada entidad prestadora de servicios y actividades turísticas.
- 4) Un representante de la Facultad de Turismo de la Universidad Nacional del Comahue.

b) Integran los Consejos Regionales de Turismo:

- 1) El ministro de Turismo o la máxima autoridad de la autoridad de aplicación, quienes los presiden.
- 2) Un representante por cada uno de los municipios que conforman la región en la que se realice la reunión.
- 3) Un representante de la región en la que se realice la reunión o de cada una de las regiones involucradas en el tema de la convocatoria.

c) En ambos casos, la autoridad de aplicación también debe convocar, con carácter de invitadas:

- 1) A instituciones provinciales y/o nacionales cuya actividad guarde relación con el turismo, conectividad y/o la conservación del patrimonio, como la administración de Parques Nacionales, organismos de vialidad, entre otros.
- 2) A instituciones educativas directamente relacionadas con la actividad.
- 3) A organizaciones cuyas funciones se relacionen con las temáticas que se deban tratar.

Artículo 9.º La periodicidad de reunión del Consejo Provincial de Turismo es anual y la de los Consejos Regionales de Turismo, a demanda de cada una de las regiones involucradas. La metodología la define la autoridad de aplicación en cada caso, estableciendo mesas temáticas si así lo considera.

Artículo 10.º Son funciones del Consejo Provincial de Turismo:

- a) Resolver los temas sometidos a su consideración por la presidencia o por otro miembro del Consejo, con facultades especiales a tal efecto.
- b) Participar en la creación y evaluación de los programas relacionados con la política turística provincial cuando se los convoque a tal fin.
- c) Realizar estudios de carácter general, por sí o terceros, mediante el análisis y estimación de los acontecimientos relacionados con el turismo, proponiendo medidas para el mejor desarrollo de la actividad turística provincial.
- d) Impulsar toda gestión o actividad que permita desarrollar el plan turístico provincial, colaborando y participando en la gestión impulsada por la autoridad de aplicación.
- e) Desarrollar mesas especiales sobre temas específicos, estratégicos a la gestión.

CAPÍTULO II

PRESTADORES

Artículo 11 A los efectos de la presente ley, se entiende por prestadores turísticos a las personas humanas o jurídicas que proporcionan bienes y/o servicios o desarrollan actividades, directa o indirectamente, vinculadas al turismo, con fines de lucro o sin ellos, dirigidas a los visitantes.

Artículo 12 Los prestadores turísticos tienen las siguientes obligaciones:

- a) Cumplir con las disposiciones de esta ley, sus reglamentaciones y normas complementarias.
- b) Inscribirse en los registros provinciales asociados al turismo, de acuerdo con las normas reglamentarias de la presente ley y mantener actualizados todos los datos relacionados con su prestación.
- c) Colaborar con la política turística provincial y participar de las instancias de participación convocadas por la autoridad de aplicación para tal fin.
- d) Suministrar a la autoridad de aplicación los datos y la información que se les solicite, relacionados con su actividad.
- e) Proporcionar el servicio o actividad o experiencia en los términos convenidos, publicitados y/o pactados y de conformidad con lo dispuesto en la presente ley, su reglamentación, normas afines y complementarias.
- f) Facilitar a los turistas información clara, detallada y veraz de los servicios ofrecidos, los lugares de destino y las condiciones de viaje, recepción y estadía.
- g) Cumplir con los principios y normas de accesibilidad en la prestación de servicios y actividades turísticas, que permitan el uso y disfrute de la actividad por parte de las personas con discapacidad y su grupo familiar y/o social, conforme la categoría y modalidad de prestación que se ofrezca.
- h) Suscribir, de manera obligatoria y actualizada, una póliza de seguro de responsabilidad civil comprensiva de la integridad física y de los bienes de los turistas contratantes de los servicios turísticos, durante su estadía en los alojamientos, actividades o emprendimientos turísticos de la provincia.

Artículo 13 Los prestadores turísticos inscriptos en los registros correspondientes poseen los beneficios que se contemplan en las políticas y programas que lleve adelante la autoridad de aplicación.

CAPÍTULO III

SENSIBILIZACIÓN TURÍSTICA. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Artículo 14 La autoridad de aplicación debe promover la calidad turística a través de las distintas herramientas diseñadas y que se diseñen especialmente para ello, con el fin de contribuir a la mejora constante de las distintas prestaciones que se brindan en cada una de las regiones de la provincia.

Artículo 15 La autoridad de aplicación debe promover acciones tendientes a incorporar y a complementar, en todos los niveles de la educación formal de la provincia, contenidos curriculares que fomenten la cultura del turismo, el sentido de pertenencia y el cuidado y protección del patrimonio cultural, arqueológico y ambiental. Asimismo, es su obligación impulsar acciones tendientes a la capacitación laboral y formación del recurso humano especializado que requiera el sector.

Artículo 16 La autoridad de aplicación debe desarrollar herramientas de calidad turística, sellos, programas y distinciones de excelencia, con el objetivo de promover la calidad y la competitividad en la actividad turística provincial; establecer los criterios y requisitos para la obtención de herramientas de calidad turística; realizar auditorías y evaluaciones para garantizar el cumplimiento de los criterios y requisitos establecidos en esta ley; otorgar y renovar distinciones en calidad a organizaciones y prestadores turísticos que cumplan con las pautas establecidas; y promover y difundir herramientas de calidad a turistas y prestadores turísticos.

CAPÍTULO IV

TURISMO ACCESIBLE. TURISMO SOCIAL

Artículo 17 La autoridad de aplicación debe impulsar y controlar el cumplimiento de la Ley 3059, por la que se adhiere a la Ley nacional 25 643, procurando la instrumentación de mecanismos que garanticen, ya sea en conjunto con los municipios y comisiones de fomento o con organismos competentes en la materia, que los productos y servicios que se prestan sean pensados para que los destinatarios puedan usarlos.

Artículo 18 La autoridad de aplicación debe establecer y coordinar, con organismos públicos o privados, con fines de lucro o sin ellos, la instrumentación de los mecanismos que garanticen el acceso al turismo de los sectores sociales vulnerables o con imposibilidad de acceder a ellos.

Artículo 19 La autoridad de aplicación debe suscribir acuerdos con entidades del sector público o privado que permitan el acceso a tarifas diferenciadas de servicios, actividades y experiencias turísticas para residentes del lugar o región, adultos mayores, para quienes cuenten con certificado único de discapacidad (CUD), sectores sociales vulnerables, estudiantes o cualquier otro beneficiario que establezca la autoridad de aplicación.

TÍTULO III

CAPÍTULO I

RÉGIMEN SANCIONATORIO

Artículo 20 El incumplimiento de las obligaciones impuestas por la presente ley, a excepción de las establecidas en la Ley 3440, debe ser sancionado por la autoridad de aplicación, previa sustanciación del procedimiento correspondiente, con sujeción al derecho de defensa y mediante resolución fundada. La autoridad de aplicación está facultada para aplicar las siguientes sanciones:

- a) Apercibimiento.
- b) Multa.
- c) Suspensión temporal del servicio, actividad o experiencia, hasta que cese su motivo.
- d) Inhabilitación, suspensión provisoria o definitiva de la autorización otorgada, clausura.

La unidad de medida que se debe utilizar para calcular las sanciones que emita la autoridad de aplicación a través de los actos administrativos es el valor del jus establecido por el Poder Judicial.

Artículo 21 La sanción de apercibimiento implica un llamado de atención por escrito que lleva implícita la intimación al cese de la infracción que lo motiva, originada por una acción u omisión.

Artículo 22 La multa se fija entre 1 y 15 veces el valor del jus al momento de la comisión de la infracción que dio lugar al procedimiento de la sanción. El importe resultante de la multa debe abonarse dentro de los 5 días posteriores a aquel en que quedó firme el acto administrativo que la impuso.

El cobro judicial de las multas se debe efectuar por vía de ejecución fiscal; la boleta de deuda expedida por la autoridad de aplicación resulta título ejecutivo suficiente.

Artículo 23 La sanción de suspensión temporal debe ser de entre 10 y 80 días corridos. Es de cumplimiento obligatorio a partir de finalizada la última fecha efectivamente reservada, salvo que razones debidamente acreditadas y merituadas por la autoridad de aplicación justifiquen otorgar un plazo distinto para su cumplimiento. Para el levantamiento de la suspensión, se debe acreditar que se ha subsanado la falencia que provocó su accionar.

Artículo 24 Se entiende por clausura la máxima sanción que ordena el cese de la comercialización hasta

tanto se regularicen las causas que la motivaron. Quienes violenten una clausura deben ser denunciados penalmente. Debe ser efectivizada la clausura luego de cumplida la última reserva efectivamente realizada, sobre la base del criterio que establezca la autoridad de aplicación.

Artículo 25 La graduación de las sanciones se debe determinar según la naturaleza y gravedad de la infracción, circunstancias agravantes y atenuantes, antecedentes del servicio, actividad o experiencia y sus titulares, y perjuicios provocados a los turistas y a la imagen de la provincia como destino turístico.

Artículo 26 Se consideran reincidentes quienes, habiendo sido sancionados por una infracción, incurran en otra dentro del término de 2 años contados a partir de la fecha en que quedó firme la resolución que la ordenó. Cuando la sanción impuesta sea una multa, esta debe incrementarse al doble, siempre que no exceda el máximo fijado. Superado dicho límite, la autoridad de aplicación debe disponer suspensión o clausura.

Artículo 27 El plazo de prescripción de los recursos que correspondan contra toda norma legal que imponga una sanción se rige por la Ley 1284, de Procedimiento Administrativo.

Artículo 28 La autoridad de aplicación está facultada para instrumentar un sistema de pago voluntario de multas. Los recursos obtenidos en concepto de multas debe recaudarlos el área de Fiscalización y Habilitación de la Subsecretaría de Turismo o el organismo que la remplace. Esta puede negar el pago de multa anticipada cuando razones debidamente fundadas de oportunidad, mérito o conveniencia así lo aconsejen.

Artículo 29 El cómputo para la prescripción debe comenzar a correr el día siguiente en que la sanción se encuentre firme.

El plazo de prescripción para su impugnación es de 1 año cuando la sanción sea de apercibimiento; de 2 años, cuando la sanción sea una multa y/o suspensión temporal; y de 3 años, cuando se trate de sanciones de clausura.

Artículo 30 La autoridad de aplicación debe sancionar de oficio a toda persona humana o jurídica que publicite, en medios gráficos, radiales, televisivos, físicos, digitales, o en cualquier otra modalidad que se cree, actividades o servicios que no estén inscriptos en los registros provinciales correspondientes, teniendo en cuenta las pautas establecidas en los mismos.

CAPÍTULO II

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Artículo 31 Los prestadores turísticos que se encuentran inscriptos en los registros existentes deben ser incluidos de oficio en los registros que se creen a partir de la sanción de la presente ley.

Artículo 32 Se invita a los municipios y comisiones de fomento a adherir a la presente ley.

Artículo 33 Se incorpora como Anexo I de la presente ley el Código Ético Mundial para el Turismo, sancionado por la Organización Mundial del Turismo (OMT) el 1 de octubre de 1999.

Artículo 34 El Poder Ejecutivo debe reglamentar la presente ley en un plazo de 60 días desde su publicación en el Boletín Oficial.

Artículo 35 Se derogan las Leyes 2414 y 3197.

Artículo 36 Comuníquese al Poder Ejecutivo.

DADA en la Sala de Sesiones de la Honorable Legislatura Provincial del Neuquén, a los siete días de

agosto de dos mil veinticinco.

Mariana Valdebenito
Secretaria de Cámara
H. Legislatura del Neuquén

Zulma Graciela Reina
Vicepresidenta 1^a.
H. Legislatura del Neuquén

Registrada bajo número: 3525

POR TANTO:

Téngase por Ley de la Provincia, cúmplase, comuníquese, publíquese y dese al Registro y Boletín Oficial y archívese.