

Ley **495**

Ley General de Turismo

La Gaceta 184 del 22 de septiembre de 2004

LEY No. 495

EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA DE NICARAGUA

Hace saber al pueblo nicaragüense que:

LA ASAMBLEA NACIONAL
DE LA REPUBLICA DE NICARAGUA

En uso de sus facultades,

HA DICTADO

La siguiente:

LEY GENERAL DE TURISMO

NICARAGUA
CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

Arto 1. La presente Ley tiene por objeto regular la Industria Turística mediante el establecimiento de normas para garantizar su actividad, asegurando la participación de los sectores público y privado.

La Industria Turística se declara de interés nacional. Es una de las actividades económicas fundamentales y de prioridad para el Estado, enmarcado en un modelo de desarrollo económico sostenible y sometida a las disposiciones de esta Ley, las cuales tienen carácter de orden público.

Arto 2. Se reafirma, por mandato de la presente Ley, al Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) como la máxima autoridad y Órgano Rector (INTUR), creado por Ley No. 298, publicada en La Gaceta Diario Oficial No. 149, 11/08/98.

- Arto 3. Quedan sometidas a las disposiciones de esta Ley, las actividades de los sectores público y privado, dirigidas al fomento o explotación económica de cualquier índole, en aquellos lugares o zonas del territorio nacional de singular belleza escénica, valor histórico o cultural.
- Arto 4. Las Instituciones públicas u organismos privados relacionados con el turismo, así como los prestadores de servicios turísticos, ajustarán sus actividades a las disposiciones de la presente Ley y su Reglamento.
- Arto 5. A los efectos de esta Ley, el territorio de la República, en su totalidad, se considera como unidad de destino turístico, con tratamiento integral en su promoción dentro y fuera del país. Para tales fines, el Instituto Nicaragüense de Turismo diseñará una estrategia de promoción y mercadeo, tanto nacional como internacional, para crear, fortalecer y sostener la imagen de Nicaragua como destino turístico atractivo y seguro.
- Arto 6. Las diferentes Instituciones y Entes de la Administración Pública, en el ámbito de sus competencias, apoyarán al Instituto Nicaragüense de Turismo en el ejercicio de sus atribuciones, bajo los principios de colaboración, coordinación e información interinstitucional.
- Arto 7. La presente Ley se constituye bajo los siguientes fundamentos:
- a. Estimular el desarrollo de la industria turística como medio para contribuir al crecimiento económico, desarrollo social y ambiental del país, generando las condiciones favorables para el desarrollo de la iniciativa privada;
 - b. Fortalecer el rol del órgano rector del turismo;
 - c. Garantizar y fiscalizar la calidad y los precios de conformidad a los servicios prestados.

- d. Vigilar la aplicación y cumplimiento de los objetivos establecidos en la presente Ley; para la creación, conservación, mejoramiento, protección, promoción y aprovechamiento de los recursos naturales y culturales.
- e. Fomentar, divulgar y promover la inversión nacional y extranjera en el sector de la industria turística;
- f. Promover la competitividad de los productos turísticos nacionales, fomentando el desarrollo de infraestructura y calidad de los servicios a los usuarios;
- g. Fomentar la creación y difusión de nuevos productos turísticos;
- h. Crear condiciones adecuadas para el desarrollo del turismo interno y receptivo; y
- i. Vincular la Industria Turística con los demás sectores de la economía nacional.

Arto.8. *a* Nicaragua identifica el conjunto de sus actividades turísticas presentes y futuras, así como su potencial y su desarrollo integral, mediante una simbología emblemática y distintiva denominada marca turística nacional, registrada y amparada por las leyes de la República. Esta marca tiene dimensión centroamericana e internacional, identifica los diversos destinos turísticos, se considera un bien colectivo protegido y nadie podrá apropiársela, perjudicarla o dañarla.

Arto.9. Para los efectos de la presente Ley se entenderá por:

INTUR: Instituto Nicaragüense de Turismo

CD: Consejo Directivo.

Ley No. 298: Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo.

Ley No. 306: Ley de Incentivos para la Industria Turística de la República de Nicaragua.

CPT: Comité de Proyectos Turísticos.
PNDT: Plan Nacional de Desarrollo Turístico
ZEPDT: Zonas Especiales de Planeamiento y Desarrollo Turístico.
CITUR: Consejo Interuniversitario de Turismo.
RNT: Registro Nacional de Turismo
LA COMISIÓN: Comisión de Turismo de la Asamblea Nacional.

Arto. 10. Son factores básicos de la Industria Turística:

- a) La iniciativa privada es base fundamental del sector mediante la inversión directa, la generación de empleo y la promoción del turismo a nivel nacional e internacional.
- b) La participación de los Gobiernos Regionales Autónomos (RAAN – RAAS) y Municipales, para promover, fortalecer, proteger y apoyar las actividades y proyectos de inversión turística.
- c) El estímulo del desarrollo de la Industria Turística a través del fomento de inversión en infraestructura y el mejoramiento de los servicios públicos elementales para garantizar la adecuada satisfacción de las actividades turísticas.
- d) El proceso de identidad e integración nacional con participación y beneficio de las comunidades.
- e) La conservación del medio ambiente saludable, de los recursos naturales y del patrimonio histórico – cultural.
- f) La Integración Regional, a través de la participación en el Consejo Centroamericano de Turismo (C.C.T.) u otras instancias regionales e internacionales.

Arto. 11. Son objetivos esenciales del Estado en relación al turismo, los siguientes:

- a. El Estado en su rol de facilitador, deberá potenciar su actividad turística mediante el fomento de un producto competitivo;

- b. Promover el uso racional del medio ambiente, los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos;
- c. Fomentar la conciencia y cultura turística nacional;
- d. Garantizar el cumplimiento de la Ley de Autonomía en el caso de la RAAN y la RAAS y la coordinación de las Instituciones del Poder Ejecutivo con los gobiernos municipales para el cumplimiento de la Política Nacional de Turismo y sus prioridades.
- e. Promover internacionalmente el país y sus atractivos en conjunto con el sector privado turístico;
- f. Promover la capacitación técnica y profesional en el sector turístico.
- g. Divulgar a nivel nacional e internacional la condición de seguridad existente en nuestro país, ofreciendo seguridad al turista nacional y extranjero;

NICARAGUA

a country with a heart

CAPÍTULO II DESARROLLO SUSTENTABLE DEL TURISMO

- Arto 12. El desarrollo de la Industria Turística debe realizarse en resguardo del medio ambiente y los recursos naturales, dirigido a alcanzar un crecimiento económico sustentable, tanto en lo natural como en lo cultural, capaz de satisfacer las necesidades y aspiraciones de las generaciones presentes y futuras.
- Arto 13. Las autoridades públicas nacionales, regionales (RAAN – RAAS) y de los municipios favorecerán e incentivarán el desarrollo turístico de bajo impacto sobre el medio ambiente, con la finalidad de preservar, entre otros, los recursos energéticos, forestales, zonas protegidas, flora y fauna silvestre. Estos desarrollos deben garantizar el manejo adecuado de los residuos sólidos, líquidos y aquellos no reciclables.

Arto. 14. Créase el Consejo Nacional Pro Limpieza y Ornato, el cual estará integrado por un representante de cada una de las siguientes instituciones: El Instituto Nicaragüense de Turismo, Ministerio de Transporte e Infraestructura, Inifom, Amunic, Marena, Minsa, Policía Nacional y el sector privado. Este Consejo, se declarará en sesión permanente y propondrá medidas para la conservación, limpieza y ornato de todo el territorio nacional, sin afectar las atribuciones que por Ley, le competen a las Alcaldías Municipales.

El reglamento de la presente Ley establecerá las disposiciones legales para su funcionamiento, así como las sanciones administrativas legales para los infractores, sin perjuicio de otras de orden civil y penal.

CAPÍTULO III ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL INTUR

Sección 1. De la Estructura, Funcionamiento y Atribuciones del Órgano Rector:

Arto. 15. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 2 de la Ley No. 298, Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo y la Ley No. 306, Ley de Incentivos para la Industria Turística, el INTUR es el encargado de formular, planificar, dirigir, coordinar, evaluar y controlar las políticas, planes, programas, proyectos y acciones estratégicas destinadas a la promoción del país como destino turístico.

El INTUR es un órgano bajo la rectoría del Poder Ejecutivo y funciona bajo el régimen descentralizado, siendo una entidad autónoma, con personalidad jurídica, patrimonio propio, duración indefinida y plena capacidad para ejercer derechos y contraer obligaciones.

Arto. 16. De las Atribuciones Generales del INTUR: Además de las atribuciones contempladas en el artículo 6 de la Ley No. 298, de conformidad con la presente Ley, compete al INTUR las siguientes:

1. Incidir en la inversión pública y privada relacionada con las políticas y proyectos necesarios para el desarrollo de la Industria Turística;
2. Promover la inversión turística, destinada a la captación de inversionistas nacionales o extranjeros;
3. Verificar el seguimiento y control de la ejecución de actividades y proyectos.
4. Normar las actividades de los prestadores de servicios.

Arto. 17. De las funciones del INTUR: Además de las funciones establecidas en el artículo 6 de la Ley No. 298, de conformidad con la presente Ley, son funciones del INTUR las siguientes:

- a. Coordinar los planes de turismo con los Gobiernos regionales (RAAN – RAAS) y municipales en el marco de implementación de la política nacional de turismo;
- b. Dictar las resoluciones ejecutivas y demás actos administrativos de efectos generales o particulares requeridos;
- c. Proponer al Poder Ejecutivo los planes en materia de provisión de infraestructura física y de cualquier otro elemento indispensable para la ejecución de proyectos;
- d. Diseñar e impulsar programas para garantizar la calidad de los servicios;
- e. Conservar y actualizar, en conjunto con las autoridades de los Gobiernos Regionales (RAAN – RAAS) y Municipales, el inventario del patrimonio turístico nacional;
- f. Brindar asesoría técnica a los prestadores de los servicios turísticos en el marco de las posibilidades técnicas y financieras del INTUR;
- g. Organizar, promover y coordinar ferias, espectáculos, congresos, convenciones, actividades deportivas, culturales, folclóricos;

- h. Promover la elaboración de propaganda y publicidad en materia de turismo a nivel nacional e internacional;
- i. Emitir opinión en aquellos casos en donde esté prevista la concurrencia de inversión nacional o extranjera para la ejecución de proyectos de desarrollo turístico y conexo;
- j. Establecer coordinación mediante convenios con las autoridades competentes, para la realización de actividades dirigidas a fomentar, regular, controlar y proteger el turismo;
- k. Promover la celebración de convenios e intervenir en la formulación de aquellos para los cuales el Poder Ejecutivo se proponga suscribir con otros Estados, Organizaciones Internacionales y entidades públicas o privadas;
- l. Otorgar concesiones en propiedades del Estado o en aquellas bajo su administración, con las excepciones contenidas en el artículo 11, inciso b, de la presente Ley.
- m. Aplicar el régimen administrativo previsto en la presente Ley y su Reglamento;
- n. Recepcionar, tramitar y resolver quejas o denuncias interpuestas por los usuarios de los servicios turísticos;
- ñ. Conocer y resolver recursos administrativos interpuestos por los particulares, contra sus resoluciones;
- o. Celebrar contratos y convenios con entidades del sector público y privado, Gobiernos regionales (RAAN – RAAS), municipales ; y
- p. Cumplir y hacer cumplir las normas previstas en la presente Ley, demás leyes, reglamentos, normativas y disposiciones vinculadas con la Industria Turística.

Arto. 18. Del Consejo Directivo de INTUR: Refórmase el artículo 10. de la Ley No. 298, Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo, el cual se leerá así: "Artículo 10. El Consejo Directivo es la máxima autoridad administrativa para la dirección y administración del INTUR, siendo una entidad colegiada con participación de instituciones del sector público y de organizaciones del sector turístico privado, integrado de la siguiente manera:

1. El Presidente Ejecutivo del Instituto Nicaragüense de Turismo, quien lo presidirá.
2. El Ministro de Hacienda y Crédito Público.
3. El Ministro de Fomento, Industria y Comercio.
4. El Ministro de Transporte e Infraestructura.
5. El Ministro de Ambiente y de los Recursos Naturales.
6. El Ministro de Salud.
7. El Presidente Ejecutivo del Instituto Nicaragüense de Fomento Municipal.
8. El Director Ejecutivo de la Asociación de Municipios de Nicaragua.
9. Un Representante de la RAAS.
10. Un Representante de la RAAN.
11. Un representante por CANATUR, un representante por CANTUR y un representante por CANIMET, y tres (3) más del sector privado, para un total de seis (6) miembros.
12. Un miembro de la Comisión de Turismo de la Asamblea Nacional, en calidad de observador nombrado por esta Comisión.

Para los casos de los numerales del 1 al 8, deberán asistir a las reuniones del Consejo Directivo, el Ministro, el Presidente, el Director o un funcionario de alto nivel con capacidad de decisión. Los miembros señalados en el inciso 11 de la presente ley tendrán derecho a voz y no a voto cuando este consejo trate asuntos relacionados a concesiones o incentivos otorgados por la ley; tampoco recibirán dietas o emolumento alguno, ningún miembro de este Consejo.

- Arto.19. Los miembros del Consejo Directivo, representantes de las Entidades del Sector Público, serán designados por el Presidente de la República.
- Arto.20. Los representantes del Sector Privado serán elegidos de ternas presentadas al Presidente de la República.

Todos ejercerán sus funciones por un período de tres (3) años contados a partir de la fecha de su nombramiento. Los miembros tendrán derecho a emitir voz y voto con excepción del numeral 11 del Artículo 18 de la presente Ley, quienes solo tendrá derecho de voz.

Sección 2. Del Patrimonio, Régimen Financiero e Ingresos a favor del INTUR:

- Arto.21. Sin perjuicio de lo establecido en el Capítulo IX de la Ley No. 298, Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo, constituyen el patrimonio e ingreso del INTUR, los siguientes:
- Las asignaciones establecidas en el Presupuesto General de la República, destinadas exclusivamente para el desarrollo integral del Turismo.
 - Las recaudaciones producto de tarifas por la obtención del Título – Licencia y su renovación anual que, con carácter obligatorio, deberán pagar las empresas de servicios de la industria turística;
 - Las recaudaciones producto de tasas por la obtención de concesiones de propiedades del Estado destinadas para la instalación de servicios;
 - Las recaudaciones producto de multas establecidas de conformidad a la presente Ley y su Reglamento;

- e. El monto de cinco dólares (U\$ 5.00) de los Estados Unidos de Norteamérica o su equivalente en moneda nacional, al tipo de cambio oficial, al momento de su efectivo pago, en concepto de Tarjeta de Turismo. Se exceptúan aquellos ciudadanos extranjeros de países con los cuales Nicaragua haya suscrito convenios de libre visado.
- f. El monto de cinco dólares (U\$ 5.00) de los Estados Unidos de Norteamérica o su equivalencia en moneda nacional, al tipo de cambio oficial, al momento de su efectivo pago, de cada vehículo que ingrese al país a través de cualquier puesto fronterizo del territorio nacional.
- g. El monto de diez dólares (U\$ 10.00) de los Estados Unidos de Norteamérica o su equivalencia en moneda nacional, al tipo de cambio oficial, al momento de su efectivo pago, por cada microbús que ingrese al país a través de cualquier puesto fronterizo del territorio nacional.
- h. El monto de quince dólares (U\$ 15.00) de los Estados Unidos de Norteamérica o su equivalencia en moneda nacional, al tipo de cambio oficial, al momento de su efectivo pago, por cada autobús que ingrese al país a través de cualquier puesto fronterizo del territorio nacional.
- i. El monto de tres dólares (U\$ 3.00), o su equivalente en moneda nacional, al tipo de cambio oficial al momento de su efectivo pago, por cada pasajero que salga del país, a través del Aeropuerto Nacional, de los US\$ 32.00 dólares por derechos aeroportuarios.

Quedan exentos del pago o montos establecidos en los numerales F, G, H, las tripulaciones de naves aéreas, marítimas, autobuses de transporte internacional de turistas, los Diplomáticos, los ciudadanos de los países suscriptores del CA – 4 y los portadores de pasaportes diplomáticos, sean nacionales o extranjeros;

- j. El cuatro por ciento (4 %) de la facturación de las empresas prestadoras de servicios de la Industria turística, proveniente del 15 % del Impuesto al Valor Agregado (IVA) recaudado de este sector. Este porcentaje podrá ser revisado anualmente en base a los niveles de recaudación y las necesidades propias del INTUR.
- k. El cinco por ciento (5%) de la facturación de los boletos aéreos para cualquier clase de viajes internacionales; y de los vendidos en el exterior originados en Nicaragua, el cual provendrá del 15 % del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) recaudado de conformidad a la Ley de la materia.

Los incisos J y K, serán aplicables seis (6) meses después de posteriores a la entrada en vigencia de la presente Ley. El Ministerio de Hacienda y Crédito Público en coordinación con la Dirección General de Ingresos y el Instituto Nicaragüense de Turismo desarrollarán las coordinaciones necesarias para optimizar la recaudación y dirigir los recursos establecidos en este artículo. El INTUR deberá rendir informe de resultados, ingresos y egresos en el mes de septiembre de cada año.

- Arto. 22. Se faculta por mandato de la presente Ley al Consejo Directivo del Instituto Nicaragüense de Turismo, a emitir los reglamentos necesarios para la correcta dirección y funcionamiento del turismo, así como realizar las reformas y ajustes monetarios, referentes a tarifas, multas o montos de forma periódica.
- Arto. 23. El patrimonio constituido por todos los bienes muebles, inmuebles, valores monetarios, títulos valores, cuentas u otros activos financieros de INTUR, son inembargables. Sus actividades administrativas, financieras y operativas están exentas de toda clase de impuestos, derechos, tasas, gravámenes, contribuciones, fiscales, tanto nacionales como municipales; ya sea por disposiciones legales presentes o futuras.
- Arto. 24. Los créditos por tarifas o multas, a favor del INTUR establecidos en la presente Ley, prescriben en cuatro (4) años contados a partir de

la fecha. La prescripción puede ser interrumpida mediante cualquier gestión de cobro judicial o extrajudicial.

CAPÍTULO IV PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

Sección 1. Del Plan Nacional de Desarrollo Turístico:

- Arto. 25. Se considera de interés público prioritario, la formulación y adecuación periódica del Plan Nacional de Desarrollo Turístico, en adelante el PNDT, cuyo objeto será fijar los principios normativos fundamentales para la planeación, fomento y desarrollo del turismo, así como asegurar la congruencia con los propósitos y las acciones en materia turística, mediante la planificación, programación, presupuesto y evaluación de las actividades correspondientes, atendiendo lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo.
- Arto. 26. Para efectos de elaboración del PNDT, el INTUR en el ejercicio de sus funciones y atribuciones, está facultado para:
- a. Elaborar el PNDT especificando objetivos, prioridades y políticas del sector tomando en cuenta las recomendaciones emanadas del Sector Privado;
 - b. Suscribir acuerdos de cooperación y/o colaboración con entidades públicas o privadas para la realización de programas y acciones específicas relacionadas con el espíritu de esta Ley;
 - c. Proponer al Ministerio de Gobernación y al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, por medio de la Dirección General de Migración y Extranjería y la Dirección General de Aduanas, se establezcan notorias y urgentes facilidades migratorias y aduaneras a efectos de aumentar el ingreso de turistas al país;

- d. Promover ante el Poder Ejecutivo, acuerdos y bases de colaboración con otras entidades con los Gobiernos Regionales (RAAN – RAAS) y Municipales.

- Arto. 27. El PNDT y sus adecuaciones serán divulgados por cualquier medio de comunicación, previa aprobación por el Consejo Directivo.
- Arto. 28. El PNDT será de orientación para la inversión pública del Gobierno Central en consenso con los Gobiernos Regionales (RAAN – RAAS), Municipales, con el propósito de fomentar y promover la inversión en el sector privado.

Sección 2. De las Zonas Especiales de Planeamiento y Desarrollo Turístico:

- Arto. 29. Es competencia exclusiva del Poder Ejecutivo, a través del INTUR, declarar las ZEPDT de conformidad a lo establecido en la Ley No. 453, Ley de Equidad Fiscal y a los procedimientos técnicos establecidos en el reglamento. Las ZEPDT declaradas de interés turístico se ajustarán a lo dispuesto en el PNDT y Reglamento de las ZEPDT.
- Arto. 30. A los efectos de su delimitación, se entenderá por ZEPDT aquellas extensiones de terrenos con potencial de recursos turísticos y a los cuales se debe brindar especial atención y protección en pro de su desarrollo; son áreas con características relevantes de sus recursos naturales, culturales y valor histórico, capaces de generar corrientes turísticas nacionales e internacionales y cuya dinámica económica se basa en el desarrollo de la actividad turística. El establecimiento de las ZEPDT se efectuará de conformidad a lo establecido en su Reglamento.
- Arto. 31. El INTUR impulsará gestiones y coordinaciones ante los organismos públicos competentes, en especial con Marean y las Autoridades Regionales (RAAN – RAAS) y Municipales, a fin de dotar a las ZEPDT de la infraestructura y equipamientos necesarios para su mejor aprovechamiento.

Arto.32. El INTUR podrá otorgar concesiones en propiedades asignadas a su administración del Estado, bajo un régimen de concesión de conformidad con la ley de la materia, con el objeto de crear condiciones especiales para la actividad turística, a fin de dotar a dichas zonas de servicios e instalaciones su mejor aprovechamiento. Los terrenos otorgados en concesión u otra forma de administración se destinarán, de manera exclusiva, al desarrollo de las actividades turísticas.

Previo al otorgamiento de la concesión deberá publicarse un resumen de la solicitud correspondiente, en forma de cartel, en un medio de comunicación social escrito de circulación nacional. El Reglamento de la presente Ley establecerá el procedimiento.

Además de lo establecido en el párrafo anterior, se deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a. El presupuesto asignado a la obra, sus especificaciones técnicas y el correspondiente programa de trabajo.
- b. El pago de las indemnizaciones en caso de incumplimiento.
- c. La modalidad de los servicios que se prestarán y sus beneficios para los usuarios.
- d. La capacidad financiera del solicitante y la procedencia de sus recursos.
- e. La experiencia del solicitante en proyectos similares.

El INTUR, en conjunto con el otro Ente responsable de otorgar la concesión en dependencia de cada caso específico y en lo que fuera aplicable, ejercerá (n) una inspección permanente, en todas las etapas de la concesión del área y/o de la (s) instalación (es), para asegurar que se cumpla con lo pactado.

El concesionario y en su caso, sus subcontratistas, están obligados a cumplir el programa de trabajo convenido hasta la terminación de la obra. Si no cumplen el programa o la obra no se realiza conforme a las especificaciones técnicas acordadas, se declarará la

resolución administrativa del contrato, así como la pérdida de la fianza de cumplimiento brindada y de todos los derechos de la concesión.

A las empresas que inviertan para el desarrollo turístico y actividades conexas en áreas o facilidades concedidas por el Estado, se les otorgarán los beneficios e incentivos bajo los términos y condiciones de inversión que se estipulen en el reglamento de la presente ley.

CAPITULO V DESCENTRALIZACIÓN DE FUNCIONES

Sección Única: De la Descentralización y Actividad Turística en las Regiones Autónomas y Municipios:

- Arto.33. El INTUR coordinará con los Gobiernos Regionales del Atlántico Norte y del Atlántico Sur (RAAN – RAAS) y los Gobiernos Municipales, el levantamiento de información y demás procesos relativos a las necesidades de descentralización en materia turística.
- Arto.34. El INTUR fomentará y celebrará convenios y/o acuerdos necesarios para la armonía de los intereses locales con los nacionales en coordinación con los Gobiernos Regionales (RAAN – RAAS) y Municipales para lo siguiente:
- a) Elaborar y ejecutar programas locales de desarrollo turístico;
 - b) Crear medios de apoyo y fomento a la inversión turística, tanto en las ZEPDT, como en las regiones y municipios;
 - c) Impulsar y coordinar las obras y servicios públicos indispensables para la adecuada atención al turista nacional y extranjero, así como también al desarrollo urbano propio de esa localidad; y

- d) En lo general, promover la planeación, programación, fomento y desarrollo del turismo de manera armónica en observancia de las disposiciones emanadas de la presente Ley.
- e) El INTUR promoverá instancias de coordinación turística departamentales o municipales con el propósito de involucrar a todos los actores en el desarrollo turístico local.

Arto. 35. Los Gobiernos Regionales (RAAN – RAAS) y Municipales, ejercerán sus atribuciones en materia turística, de manera coordinada, armónica y procurando observar las directrices del PNDT.

Arto. 36. El INTUR, previa aprobación del Consejo Directivo, podrá descentralizar funciones relacionadas únicamente con actividades de supervisión, planificación y calificación vinculadas con la actividad turística, las cuales estarán bajo el control directo de éste. Por reglamento se regulará esta facultad.

Arto. 37. Los Gobiernos Regionales (RAAN – RAAS) y Municipales en lo competente a su ámbito territorial y dentro de un marco de cooperación y coordinación con INTUR, incluirán dentro de sus funciones las siguientes:

- a) Crear las estructuras o unidades administrativas destinadas para atender el sector turístico en la circunscripción regional o municipal correspondiente;
- b) Formular los proyectos turísticos en su circunscripción territorial de conformidad al PNDT;
- c) Elaborar y mantener actualizado el inventario y la oferta turística en su territorio;
- d) Incentivar y promover en coordinación con el sector público o privado, las actividades dirigidas al desarrollo del turismo y la recreación de las comunidades;
- e) Coordinar un plan de señalización local con énfasis en los sitios de interés turístico, histórico, cultural o natural; y

- f) Garantizar programas eficientes de limpieza general que eliminen de forma radical la basura y suciedad, dictándose normas y sanciones específicas.

Arto. 38. El INTUR deberá aportar el apoyo financiero necesario para aquellos municipios que firman convenios de desarrollo y fomento turístico, bajo los términos dispuestos en ésta Ley.

CAPITULO VI PROMOCIÓN, FOMENTO Y CAPACITACIÓN TURÍSTICA

Sección 1: De la Promoción y Fomento al Turismo:

Arto. 39. Corresponde al INTUR, a través de las unidades administrativas, dirigir las políticas de promoción, fomento y mercadeo a fin de difundir nuestros atractivos turísticos nacionales utilizando los canales adecuados.

Arto. 40. El INTUR destinará en su Presupuesto Anual, el monto mínimo del sesenta por ciento (60 %) de los nuevos ingresos creados por la presente Ley, para promoción y mercadeo turístico. El INTUR aplicará este artículo, seis (6) meses después de la entrada en vigencia de la presente Ley.

Arto. 41. El INTUR podrá suscribir convenios con entidades del sector público o privado, nacionales o extranjeros cuyo objeto sea incrementar el ingreso de turistas al país.

Arto. 42. Para la ejecución del programa de promoción, mercadeo y fomento de inversiones a nivel nacional e internacional, el INTUR desarrollará las siguientes actividades:

- a) Promoción integral del turismo;
- b) Elaboración de la Estrategia de Mercadeo, Planes anuales de Mercadeo y del Programa de Fomento de Inversiones, en coordinación con la Comisión Mixta de Mercadeo;
- c) Participación en ferias, festivales, eventos de promoción y divulgación realizadas en el extranjero, con el propósito

de promover las principales fortalezas de la oferta turística nacional, tales como: patrimonio cultural, natural, entre otros;

- d) Divulgación a través de todos los medios de comunicación posibles sobre nuestros atractivos turísticos;
- e) Promoción de la cultura, deporte, artesanías, espectáculos, folclore, preservación y utilización de patrimonio histórico y medio ambiente;
- f) Asesoramiento a los gobiernos regionales (RAAN – RAAS), municipales, patronatos y asociaciones de naturaleza turística de carácter público, privado o mixto, cuando se trate de actividades turísticas;
- g) Simplificación de los procedimientos y trámites administrativos a fin de agilizar y viabilizar los permisos y autorizaciones vinculados con la actividad turística;
- h) Promoción e instalación de Oficinas o Centros de Información Turística en los puestos fronterizos, misiones diplomáticas o consulares, en los municipios y demás territorios considerados de interés turístico; y
- i) Divulgación de la seguridad ciudadana existente en Nicaragua, como un atractivo para los turistas.

Sección 2. Del Patrimonio y Capacitación Turística:

Arto.43. Créase el Consejo Nacional Consultivo de Capacitación y Patrimonio Turístico, como una instancia colegiada con participación de instituciones del sector público y privado, con el objeto de consultar y armonizar políticas, planes y proyectos de las instituciones integrantes del proyecto turístico nacional. Este consejo estará integrado por las siguientes instituciones:

- a. INTUR, quien la presidirá;
- b. Cámara de Turismo legalmente constituidas en el país;
- c. Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARENA);
- d. Ministerio de Salud (MINSa);
- e. Ministerio de Transporte e Infraestructura (MTI);

- f. Ministerio de Educación, Cultura y Deportes (MECD);
- g. Ministerio de Gobernación (MINGOB);
- h. Instituto Nicaragüense de Cultura (INC);
- i. Instituto Nacional Tecnológico (INATEC).
- j. Instituto Nicaragüense de la Pequeña y Mediana Empresa (INPYME);
- k. Consejo Inter. Universitario de Turismo
- l. Asociación de Municipios de Nicaragua (AMUNIC);
- m. Instituto Nicaragüense de Fomento (INIFOM).
- n. Comisión de Turismo de la Asamblea Nacional.

Arto.44. Corresponde al INTUR, en materia de patrimonio turístico y capacitación, desarrollar las siguientes actividades:

- a) Coordinar el levantamiento de inventario del patrimonio turístico;
- b) Promover, en coordinación con el Ministerio de Educación, Cultura y Deportes (MECD) la materia de concientización y cultura turística en los programas de educación básica y secundaria;
- c) Celebrar convenios con el Ministerio de Educación, Cultura y Deportes, el INATEC y cualquier otra instancia pública o privada vinculada con la educación o capacitación a fin de desarrollar programas de capacitación;
- d) Conducir la realización de estudios y análisis necesarios para el establecimiento de programas de formación y capacitación;
- e) Promover la implementación de programas de capacitación y entrenamientos destinados a empleados del sector turismo;
- f) Elaborar el programa de conservación y promoción del patrimonio turístico;
- g) El INTUR, en coordinación con el Consejo Inter universitario de Turismo (CITUR) e Instituto Nacional Tecnológico (INATEC), indicará a las diferentes Universidades y Centros de Capacitación la homologación de sus planes de estudios para una mejor

formación profesional de conformidad a las necesidades y demandas de la industria turística;

- h) Organizar el registro de profesionales y técnicos, graduados y capacitados en materia turística en sus diferentes niveles académicos, para promover su integración laboral ante los diferentes establecimientos y prestadores de servicios;
- i) Promover campañas de concientización turística y educación ciudadana en conjunto con las instituciones del sector público, gobiernos regionales (RAAN – RAAS), los municipios y sector privado turístico, con el objetivo de concientizar a la ciudadanía sobre la importancia de la cultura turística; y
- j) Llevar un registro de centros de enseñanza dedicados a la especialidad del turismo, reconocidos oficialmente por el CNU, el Ministerio de Educación, Cultura y Deportes e INATEC, con el objeto de informar a los servidores turísticos sobre la validez oficial y el nivel académico de dichos centros educativos.

Sección 3. Cooperación Técnica Internacional

Arto. 45. El INTUR fomentará acciones para promover acuerdos en materia turística con otros países y organismos internacionales, así como establecer e implementar programas de cooperación turística internacional con quienes haya celebrado tratados, convenios o acuerdos en esta materia, destinados a mejorar la competitividad del sector, capacitación e incremento de turísticas hacia el país.

Arto. 46. El Ministerio de Relaciones Exteriores, a través de las representaciones diplomáticas y consulares, apoyará la promoción internacional de Nicaragua como atractivo y destino turístico seguro. Colaborará con el INTUR en la ejecución de las políticas en materia turística. De igual manera las representaciones comerciales, consulares u otras de Nicaragua en el exterior, prestarán la misma colaboración. Para ello podrá designar a un funcionario diplomático o consular para atender la actividad de promoción y fomento del turismo.

Arto.47. El INTUR podrá establecer oficinas turísticas fuera del territorio nacional, apoyándose en las representaciones diplomáticas acreditadas en el extranjero.

CAPÍTULO VII TURISMO SOCIAL

Arto 48. Se entiende por Turismo Social a todos aquellos instrumentos y medios a través de los cuales personas de recursos económicos limitados y su familia, tengan acceso a sitios de interés turístico y en especial aquellos bajo la administración del INTUR, con el objeto de promover la recreación y esparcimiento familiar en un ambiente higiénico, cómodo y seguro.

Arto.49. El turismo Social y la recreación para la población es un servicio promovido por el Estado con el propósito de elevar el desarrollo integral y la dignidad de las personas. El Estado promoverá espacios para el desarrollo de la cultura popular en todos sus aspectos, entre otros coliseos gallísticos, plaza de toros, etc. En todos sus aspectos.

Arto.50. El Instituto Nicaragüense de Turismo debe fomentar y promover la participación de los organismos e instituciones públicas y privadas en el desarrollo del turismo social y la recreación de la población.

Arto.51. El Poder Ejecutivo a través de los órganos competentes elaborará, fomentará y estimulará las inversiones privadas para incrementar, mejorar la atención y desarrollo de aquellas instalaciones destinadas al turismo social y la recreación de la población. También promoverá la creación de empresas destinadas a la prestación de servicios turísticos accesibles a la población de ingresos económicos limitados.

Arto.52. Las organizaciones e instituciones dedicadas al turismo social y la recreación para la población podrán solicitar asesoría técnica al Instituto Nicaragüense de Turismo, para la formación y para el desarrollo de sus programas. En el Reglamento de esta Ley se establecerán los mecanismos, a través de los cuales se concretará esta asesoría.

- Arto.53. Las entidades que desarrollen actividades de turismo social y recreación para la población contemplarán dentro de sus planes de servicios, un tratamiento preferencial en beneficio de las personas de la tercera edad y discapacitados. El Poder Ejecutivo reglamentará los planes de servicios y descuentos especiales en materia de turismo.
- Arto.54. El Instituto Nicaragüense de Turismo apoyará los planes y proyectos encaminados a promover el turismo social y la recreación para la población, así como el mejoramiento de la infraestructura en los centros turísticos bajo su administración en beneficio del turismo social.
- Arto.55. El Instituto Nicaragüense de Turismo, en coordinación con los órganos turísticos nacionales y de los municipios, promoverá la suscripción de acuerdos con prestadores de servicios turísticos por medio de los cuales se determinen precios y condiciones favorables, así como paquetes para el cumplimiento de los objetivos establecidos en esta Ley, en beneficio sectores sociales de limitados recursos.

NICARAGUA

a country with a heart

CAPÍTULO VIII PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS.

Sección 1. De los Prestadores de Servicios Turísticos:

- Arto.56. De los Prestadores de servicios turísticos: Se entiende por "Prestador de Servicios Turísticos", toda persona natural o jurídica quien de forma habitual y mediante paga, proporcione, intermedie o contrate con el usuario o turista la prestación de los servicios de la industria turística.
- Arto.57. Se consideran prestadores de servicios de la Industria Turística las siguientes empresas:
- Servicios de alojamiento.
 - Servicios de alimentos y bebidas.

- c. Entretenimiento y centros nocturnos.
- d. Turismo interno y receptivo.
- e. Transporte.
- f. Guías.
- g. Centros de ventas de artesanías.
- h. Arrendamiento de vehículos.
- i. Centros de convenciones.
- j. Marinas turísticas.
- k. Parques de atracciones turísticas permanentes (parques temáticos).
- l. Agencias de promoción.
- m. Todas aquellas relacionadas con la recreación cultural, deportiva, el ecoturismo y aquellas que determina el Intur.
- n. Coliseos gallísticos, plazas de toros y cyber cafes.

El Reglamento de la presente Ley, definirá el alcance de estas actividades, se determinarán las clases y sub clases de prestadores de servicios turísticos, determinando las normas y requisitos bajo los cuales realizarán sus actividades.

Sección 2. Incentivos:

- Arto. 58. El Instituto Nicaragüense de Turismo creará y otorgará premios en reconocimiento y estímulo a las actuaciones en favor del turismo. Así mismo declarará fiestas de interés turístico aquellas manifestaciones de la cultura o de las tradiciones populares.

Sección 3. De los Derechos de los Prestadores de Servicios Turísticos:

- Arto. 59. Además de los derechos establecidos en el artículo 35 de la Ley No. 298, Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo, los prestadores de servicios turísticos gozarán de los siguientes derechos:
- a. Ejercer libremente la prestación de los servicios turísticos, previo cumplimiento de los requisitos, condiciones u obligaciones dispuestas en la presente Ley, sin perjuicio del cumplimiento de las otras disposiciones legales;

- b. Conocer los planes y programas elaborados por el INTUR, con el propósito de incrementar y fomentar el turismo;
- c. Solicitar concesiones y autorizaciones para el establecimiento de servicios turísticos en propiedades bajo la administración de INTUR, de conformidad a lo establecido en el artículo 32 de la presente ley.
- d. Optar a la “Certificación de Calidad Turística” extendida por el INTUR, previo cumplimiento de los parámetros establecidos;
- e. Aplicar a los beneficios e incentivos fiscales aprobados para el sector, de conformidad con lo establecido en la Ley de la materia;
- f. Participar en las actividades de promoción turística y mercadeo que INTUR impulse a nivel nacional e internacional;
- g. Recibir constancia de inscripción del INTUR, para la obtención de licencias o permisos de establecimientos turísticos.
- h. Por mandato de la presente ley, se tipifica al sector turismo bajo la categoría “Industrial”. Las autoridades competentes establecerán los mecanismos necesarios para su obligatorio cumplimiento. De acuerdo a la ley de la materia, les será aplicable una tarifa preferencial en los servicios de energía y agua potable.
- i. Todos aquellos dispuestos en la presente Ley, su Reglamento y demás instrumentos legales y normativos de la materia.

NICARAGUA
a country with a heart

Sección 4. De las Obligaciones de los Prestadores de Servicios Turísticos:

Arto. 60. Además de las obligaciones establecidas en el artículo 36 de la Ley No. 298, Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo, son obligaciones de los prestadores de servicios turísticos las siguientes:

- a. Prestar los servicios turísticos para los cuales hubieren sido autorizados sin discriminaciones por razones de nacionalidad, sexo, condición social, raza, discapacidad, credo político o religioso;
- b. Comunicar a INTUR los cambios de nombre o razón social del establecimiento, del o de los propietarios, o de domicilio, así como cualquier modificación de los servicios prestados;
- c. Anunciar de forma visible el nombre del establecimiento, la licencia y el sello de la calidad turística otorgado por el INTUR;
- d. Los establecimientos turísticos deben establecer mecanismos de información de precios previo al uso o disfrute de sus servicios.
- e. Prestar el servicio correspondiente a su categoría turística conforme el otorgamiento de autorización y de acuerdo a las condiciones ofrecidas de calidad, eficiencia e higiene;
- f. Proporcionar lo bienes y servicios contratados de conformidad a los términos ofrecidos al turista;
- g. Respetar los precios y tarifas establecidos y ofrecidos al usuario;
- h. Por mandato de la presente ley, los prestadores de servicios turísticos, quedan obligados a expedir la factura

de los consumos realizados. Se prohíbe a todos los prestadores de servicios turísticos incluir montos en concepto de propinas o pagos adicionales; los usuarios no están obligados a realizar este pago. (Ley no. 182, Ley de Defensa de los Consumidores, Gaceta No. 213, 14/11/94 y el Reglamento de Alimentos y Bebidas, Gaceta No. 203, 25/10/01). La no aplicación de lo dispuesto con anterioridad constituye violación a la presente ley, y se considera como falta grave procediendo el INTUR a la aplicación del artículo 83, inciso b) de la presente Ley. El órgano rector está en la obligación de hacer cumplir esta disposición legal.

- i. Respetar las reservaciones hechas por los usuarios, en los términos y condiciones pactadas;
- j. Promover la contratación de profesionales competentes egresados de centros de educación superior, institutos y centros de capacitación, especializados en el área de turismo de nuestro país;
- k. Velar por los intereses y seguridad del turista;
- l. Cumplir con las normas técnicas y control de calidad;
- ñ. Conservar el medio ambiente y salubridad cumpliendo las disposiciones legales, reglamentarias y normativas;
- m. Preservar y reparar, en caso de daño, los bienes públicos y privados relacionados al turismo;
- n. Reembolsar, bonificar o compensar la suma correspondiente al servicio incumplido, o prestar otro servicio de la misma calidad o equivalencia a quien hubiere incumplido, a elección del turista o usuario;
- o. Cuando se traten de la prestación de servicios de guía de

turistas, informar su precio en el momento de la contratación con los usuarios; y

- p. Brindar las facilidades a las personas con discapacidad y a las personas de la tercera edad, garantizando su seguridad, comodidad, libre acceso, desplazamiento y otras establecidas en el reglamento de la presente ley.
- q. Exhibir en las instalaciones, en lugar visible al público, un listado con los nombres y número telefónicos de las autoridades a las que pueden acudir los turistas para formular reclamos, los que deberán de estar redactados en idioma español y adjuntando lista en inglés.

Arto.61. Las empresas prestadoras de servicios de la Industria Turística establecidos en la presente Ley, para iniciar sus actividades están obligados a solicitar su inscripción en el Registro Nacional de Turismo del INTUR y la obtención del Título-Licencia, sin perjuicio del cumplimiento de las demás obligaciones o requisitos, los cuales deberá cumplir ante las entidades administrativas o municipales, de conformidad a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes; así mismo deberá renovar cada año el Título-Licencia.

Arto.62. Los prestadores de servicios de la Industria Turística deberán pagar a favor del INTUR una tarifa según clasificación por la obtención del Título-Licencia para el inicio de operaciones y su renovación anual, establecida por el Consejo Directivo.

CAPÍTULO IX USUARIOS DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS Y PROTECCIÓN AL TURISTA

Sección 1. de Los Usuarios de Servicios Turísticos:

Arto.63. A los efectos de la presente Ley, se entiende por Usuario de los servicios turísticos, toda persona natural o jurídica nacional o extranjera, las cuales adquieran, utilicen o disfruten como

destinatario final, los bienes, actividades o servicios prestados por las empresas de la Industria Turística.

Arto.64. Los prestadores de servicios turísticos en lo referido a la contratación de sus servicios se regirán por convenio entre las partes.

Arto.65. Son derechos de los usuarios de servicios turísticos, los siguientes:

- a. Los establecidos en la Constitución Política.
- b. Obtener información comprensible, veraz, objetiva, exacta y completa sobre todas y cada una de las condiciones, precios y facilidades ofrecidas por los prestadores de servicios;
- c. Recibir del prestador del servicio turístico calidad sobre la base de los precios contratados, de conformidad a la categoría del establecimiento.
- d. Ser atendidos con el debido respeto.
- e. Obtener los documentos acreditados en los términos de su contratación y las facturas correspondientes;
- f. Gozar de tranquilidad, intimidad y seguridad personal y de sus bienes;
- g. Ser informados de cualquier riesgo previsible originado en el uso normal del servicio brindado;
- h. Formular quejas y reclamos relacionados con la prestación del servicio turístico conforme a la Ley y obtener respuestas oportunas y adecuadas;
- i. Gozar de servicios turísticos en condiciones óptimas de calidad e higiene;

- j. Obtener debida información para la prevención de accidentes;
- k. Los demás derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico vigente en materia de protección del consumidor y del usuario.

Arto.66. El turista podrá denunciar ante las autoridades competentes cualquier hecho irregular cuya responsabilidad atribuya a alguno de los prestadores de servicios turísticos.

Arto.67. Los usuarios de los servicios turísticos tienen los siguientes deberes:

- a. Respetar el ordenamiento jurídico del país;
- b. Respetar el entorno ambiental, social y cultural;
- c. Observar las normas sociales de convivencia;
- d. Pagar el precio de los servicios contratados;
- e. Cumplir las prescripciones y reglas particulares de los establecimientos o de las empresas cuyos servicios contrate;
- f. Brindar información en los casos requeridos, principalmente a fines de elaborar informes estadísticos;

Sección 2. De la Protección al Turista:

Arto.68. Para determinar si el servicio prestado cumple con la calidad ofrecida, se tomarán como referencia las disposiciones normativas establecidas por el INTUR o en su caso las establecidas por organismos internacionales, tales como la Organización Mundial del Turismo (OMT), salvo cuando se hayan descrito claramente las características y la forma de prestación.

Arto.69. De la interposición de la denuncia: Los usuarios o turistas agraviados o afectados por los prestadores de servicios turísticos en el país, podrán presentar la respectiva denuncia mediante el siguiente procedimiento:

- a. Hacerla ante las oficinas centrales, delegaciones departamentales del INTUR, las Oficinas de Defensa del Consumidor del MIFIC, o las redes de Defensa de los Consumidores de las Asociaciones Civiles, seleccionando la oficina más cercana a su domicilio o del lugar donde se produjo el hecho.
- b. Si el turista reside en el extranjero, podrá presentar la denuncia por conducto de las Misiones Diplomáticas o Consulares de la República de Nicaragua ubicadas en el extranjero, o por un medio electrónico a elección del afectado.
- c. El Reglamento de la presente Ley establecerá el procedimiento de mediación o arbitraje, plazos y mecanismos para hacer efectivo los reembolsos a los turistas en caso se comprobasen los hechos originados en la denuncia, así como las sanciones correspondientes.

Arto.70. El INTUR en coordinación con el Ministerio de Gobernación, la Policía Nacional, los Gobiernos Regionales (RAAN – RAAS) y municipales fomentará la implementación del Convenio de Creación de la Policía Turística, con el fin de fortalecer la protección a los turistas, sus bienes, así como de los atractivos turísticos, de conformidad a los instrumentos legales establecidas para tal efecto.

Sección 3. Actos contra el turismo, la moral y las buenas costumbres.

Arto.71. Todos aquellos turistas nacionales o extranjeros, así como las personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras, dedicadas al ejercicio de la actividad turística en Nicaragua, dedicados a promover, contribuir, fomentar, ejecutar y coordinar actividades dirigidas hacia la comisión de objetivos sexuales penados por las leyes de la República, tales como corrupción, prostitución, proxenetismo o rufianería, trata de personas o sodomía, se les

aplicará las disposiciones penales establecidas para tales delitos, sin perjuicio de otras de orden civil.

Arto. 72. Sanciones administrativas. A quienes se les compruebe la comisión de los delitos señalados en el artículo anterior, el INTUR les revocará indefinidamente el título – licencia para operar, cierre definitivo del negocio y aplicará una multa mayor, la cual será establecida en el Reglamento de la presente Ley.

CAPÍTULO X CALIDAD Y CONTROL DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

Sección 1. De la calidad de la actividad turística:

Arto. 73. El INTUR fomentará el mejoramiento en la calidad de los servicios turísticos prestados a los usuarios o turistas, elaborando para ello programas con el fin de estimular:

- a. La modernización de empresas turísticas, en cuanto a renovación de instalaciones, adquisición de nuevos equipos o actualización de sistemas;
- b. La difusión de manifestaciones culturales propias de nuestro país;
- c. Las acciones de los municipios en cuyo territorio existan destinos turísticos, dirigidas a mejorar la infraestructura, equipos o servicios públicos necesarios para la prestación del servicio turístico local;
- d. El mejoramiento en la calidad de los establecimientos y servicios turísticos en general;
- e. Cualquier otra actividad, relativa a la oferta turística, determinada por el INTUR.

Arto. 74. El INTUR supervisará el debido cumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente Ley, la Ley No. 298, sus Reglamentos y demás normativas aplicables a los prestadores de servicios turísticos. La facultad supervisora será realizada de conformidad a lo establecido en la presente Ley y su Reglamento.

- Arto. 75. El INTUR en conjunto con las entidades del Poder Ejecutivo y del sector privado turístico, implementará el Sistema Nacional de Calidad Turística, con el fin de otorgar la “Certificación de calidad Turística” y “Categoría Turística” correspondientes a cada establecimiento de conformidad a los parámetros establecidos por INTUR .

Sección 2. Del Registro Nacional de Turismo y Procedimiento de Inspección:

- Arto. 76. En el RNT deberán inscribirse las empresas de servicios de la Industria Turística -establecidas en la presente Ley.
- Arto. 77. A los fines de obtener la inscripción en el RNT, el prestador de servicios turísticos debe cumplir los requisitos establecidos en el Reglamento de la presente Ley. Al quedar inscrito en el registro, la empresa de servicios turísticos, una vez cancelada la tarifa respectiva obtendrá el Título – Licencia, sin el cual no podrá operar.
- Arto. 78. También deberán inscribirse en el Registro Nacional de Turismo las personas naturales o jurídicas extranjeras, quienes quieran operar en nuestro país, bajo las categorías del artículo 57 de la presente Ley, o suscribir convenios con empresas nacionales de la misma naturaleza registradas y autorizadas por el Instituto Nicaragüense de Turismo. En caso contrario, éstas no podrán operar en territorio nacional.

Sección 3. De la verificación.

- Arto. 79. Es facultad del “INTUR” realizar visitas periódicas de verificación a los prestadores de servicios turísticos, con el propósito de constatar el debido cumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 36 de la Ley Creadora del “INTUR”, su reglamento y demás disposiciones emitidas.

- Arto.80 Las visitas de verificación se efectuarán en horas y días hábiles, levantando un informe escrito detallando claramente los hechos ahí observados. Sin embargo podrán realizarse visitas en horas y días no hábiles cuando el caso así lo amerite.
- Arto.81 Durante los días de verificación, los prestadores de servicios turísticos deberán proporcionar a las autoridades toda la información solicitada, en el ámbito de su competencia.
- Arto.82 El informe efectuado por el INTUR, deberá contener lo siguiente:
- a. Hora, día, mes y año.
 - b. Objeto de la visita.
 - c. Ubicación física del establecimiento o de las instalaciones donde se presten los servicios turísticos objeto de verificación.
 - d. Nombre de la persona física o jurídica.
 - e. Síntesis descriptiva de los hechos y datos derivados de la misma.
 - f. Nombres y firmas de los verificadores, como del propietario del local.
 - g. El inspector, una vez elaborada el acta, extenderá una copia al propietario del establecimiento turístico, aun cuando éste se negase a firmarla.

Sección 3. Del Procedimiento Administrativo y Sanciones:

- Arto.83. El INTUR aplicará sanciones administrativas a los prestadores de servicios de conformidad a la gravedad de la falta cometida y la reincidencia por parte del infractor, siendo éstas las siguientes:
- a. Multas.
 - b. Suspensión temporal de los permisos, licencias, concesiones, certificaciones o autorizaciones otorgadas.
 - c. Cierre definitivo del establecimiento y revocatoria de la inscripción en el RNT o de los permisos, licencias, concesiones, certificaciones o autorizaciones otorgadas a los proveedores de servicios.

A las sanciones establecidas en el Capítulo VII de la Ley No. 298, Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo, le serán aplicables las multas y procedimientos establecidos en el Reglamento de la presente Ley.

Arto. 84. Contra las resoluciones dictadas por el INTUR a los prestadores de servicios de la Industria Turística podrán interponer los recursos establecidos en la Ley de la materia.

Sección 4. De los Instrumentos Legales Reguladores de la Actividad Turística:

Arto. 85. Son instrumentos legales de Industria Turística:

- a. La presente Ley y su reglamento.
- b. La Ley No. 298, Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo y su Reglamento.
- c. La Ley No. 306 Ley de Incentivos para la Industria Turística de la República de Nicaragua, con sus reformas y su Reglamento.
- d. El Decreto No. 628, Ley de Residentes Pensionados o Residentes Rentistas.
- e. El Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas de Nicaragua.
- f. El Reglamento de Servicios de Alojamiento Turístico.
- g. El Reglamento de Empresas de Servicios de Alimentos y Bebidas.
- h. El Reglamento de Diversiones y Centros Nocturnos.
- i. El Reglamento de Operadoras de Viajes de Nicaragua.
- j. El Reglamento de Agencias de Viajes de Nicaragua.
- k. El Reglamento regulador de la Actividad de las Empresas Arrendadoras de Vehículos Automotrices y Acuáticos.
- l. Reglamento de Guías de Turistas.
- m. El Reglamento de creación de las Zonas Especiales de Planeamiento y Desarrollo Turístico.
- n. Los Convenios Internacionales suscritos por Nicaragua sobre la materia.

- ñ. Los demás reglamentos y normativas vinculados con la actividad turística aprobados.

CAPÍTULO XI
REFORMAS A LA LEY No. 453,
LEY DE EQUIDAD FISCAL.
CAPÍTULO IV: LEY DE INCENTIVOS TURÍSTICOS.

Arto. 86. Se reforma el arto. 114 de la Ley No. 453, Ley de Equidad Fiscal, el cual se leerá así:

“Arto. 114. Junta de Incentivos Turísticos: Créase la Junta de Incentivos Turísticos, en adelante “La Junta” cuyo propósito es analizar y decidir si los Proyectos de Inversiones Turísticas presentados por personas naturales o jurídicas a la consideración del Instituto Nicaragüense de Turismo, pueden o no acogerse a los beneficios e incentivos establecidos en la Ley No. 306, “Ley de Incentivos Para la Industria Turística de la República de Nicaragua.”

“La Junta” estará integrada por el titular o su delegado de las siguientes instituciones:

- a. El Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) quien la presidirá.
- b. La Secretaría de Coordinación y Estrategia de la Presidencia de la República o un Delegado de la Presidencia de la República.
- c. El Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP)
- d. La Dirección General de Ingresos (DGI)
- e. La Dirección General de Servicios Aduaneros (DGSA)
- f. El Instituto de Fomento Municipal (INIFOM).
- g. La Asociación de Municipios de Nicaragua (AMUNIC)
- h. El Presidente de la Comisión de turismo o Un representante de la Comisión de Turismo de la Asamblea Nacional, designado por él.
- i. Del sector turístico:

Un representante de CANATUR

Un representante de CANTUR

Un representante de CANIMET.

En el caso de los miembros relacionados en el inciso (i) de la presente ley, tendrán voz pero no tendrán derecho a voto.

Ningún miembro de esta junta recibirá dieta o emolumento de tipo alguno por el ejercicio de esta función.

Arto. 87. Las sesiones del Comité en cuanto a la aprobación de los incentivos a la Industria Turística, deberán ser públicas y de libre acceso a los interesados.

Arto. 88. Se reforma el Arto. 119, de la Ley 453, Ley de Equidad Fiscal, el cual se leerá así:

“Arto. 21 “Los incentivos comprendidos en esta ley serán otorgados por el INTUR, previa aprobación del Comité de Proyectos Turísticos. Para el otorgamiento de los incentivos aprobados por el Comité, se deberá suscribir entre el INTUR y el beneficiario un Contrato Turístico de Inversión y Promoción, el cual deberá ser del conocimiento de esta instancia.”

Arto. 89. Se reforma el Arto. 124, de la Ley No. 453, Ley de Equidad Fiscal, el cual se leerá así:

“Arto. 124”: Las mercancías consideradas suntuarias y especificadas en el Anexo único, publicado en la Gaceta, Diario Oficial No. 178, del 20 de Septiembre de 2002, no podrán ser importadas o internadas libres de tributo, salvo para los casos establecidos en los numerales 1, 2, 3, 9, 12, 13, 14, 16, 17, 19, 27 y 28 del artículo anterior.

Arto. 90. Lo contemplado en ésta Ley, referido a las Regiones Autónomas de la Costa Atlántica de Nicaragua será aplicado en cuanto no contradiga a la Ley No. 28 Estatuto de Autonomía de las Regiones de la Costa Atlántica de Nicaragua y a la Ley No. 445 Ley de Régimen de Propiedad Comunal de los Pueblos Indígenas y Comunidades Etnicas de las Regiones Autónomas de la Costa Atlántica de Nicaragua y de los Ríos Bocay, Coco, Indio y Maíz, en cuanto a las facultades establecidas en ambas Leyes para los Consejos Regionales Autónomos.

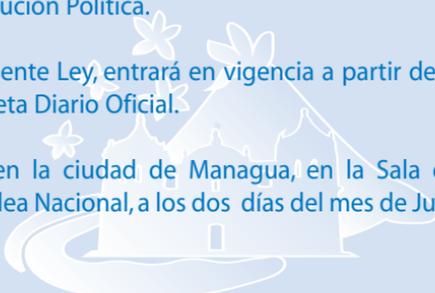
CAPÍTULO XII DISPOSICIONES TRANSITORIAS

- Arto. 91. El INTUR deberá promover reformas a la Ley No. 306, Ley de Incentivos para la Industria Turística de Nicaragua y su Reglamento – Decreto 89-99, El Decreto No. 628, Ley de Residentes Pensionados o Residentes Rentistas, adecuando la promoción de los incentivos y beneficios fiscales para el sector turístico al espíritu de la presente Ley, así como el establecimiento de políticas dirigidas a las inversiones nacional y extranjera, dedicadas a promover el turismo.
- Arto. 92. El INTUR deberá actualizar y adecuar los Reglamentos y Normativas específicas para cada uno de los servicios de la Industria Turística conforme a las disposiciones y al espíritu de la presente Ley.
- Arto. 93. Los establecimientos de empresas de servicios, las cuales se encuentren operando a la fecha de la entrada en vigencia de la presente Ley, deberán renovar el Título-Licencia de conformidad a lo dispuesto en la presente Ley.
- Arto. 94. Se reforman los artículos 2, 6, 7, 8, 10, 29, 35, 36, 38, 44, 45, 46, 47, 48, 49, y 51 de la Ley No. 298, Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo.
- Arto. 95. Se reforman los artículos 114, 119 y 124 de la Ley No. 453, Ley de Equidad Fiscal.

DISPOSICIONES FINALES

- Arto. 96. El INTUR no podrá modificar los montos de multas y tarifas establecidas en la presente Ley. Anualmente el INTUR podrá efectuar ajustes monetarios por devaluación de las mismas.
- Arto. 97. Corresponde al Poder Ejecutivo reglamentar la presente Ley, de conformidad a lo establecido en el artículo 150, numeral 10 de la Constitución Política.
- Arto. 98. La presente Ley, entrará en vigencia a partir de su publicación en La Gaceta Diario Oficial.

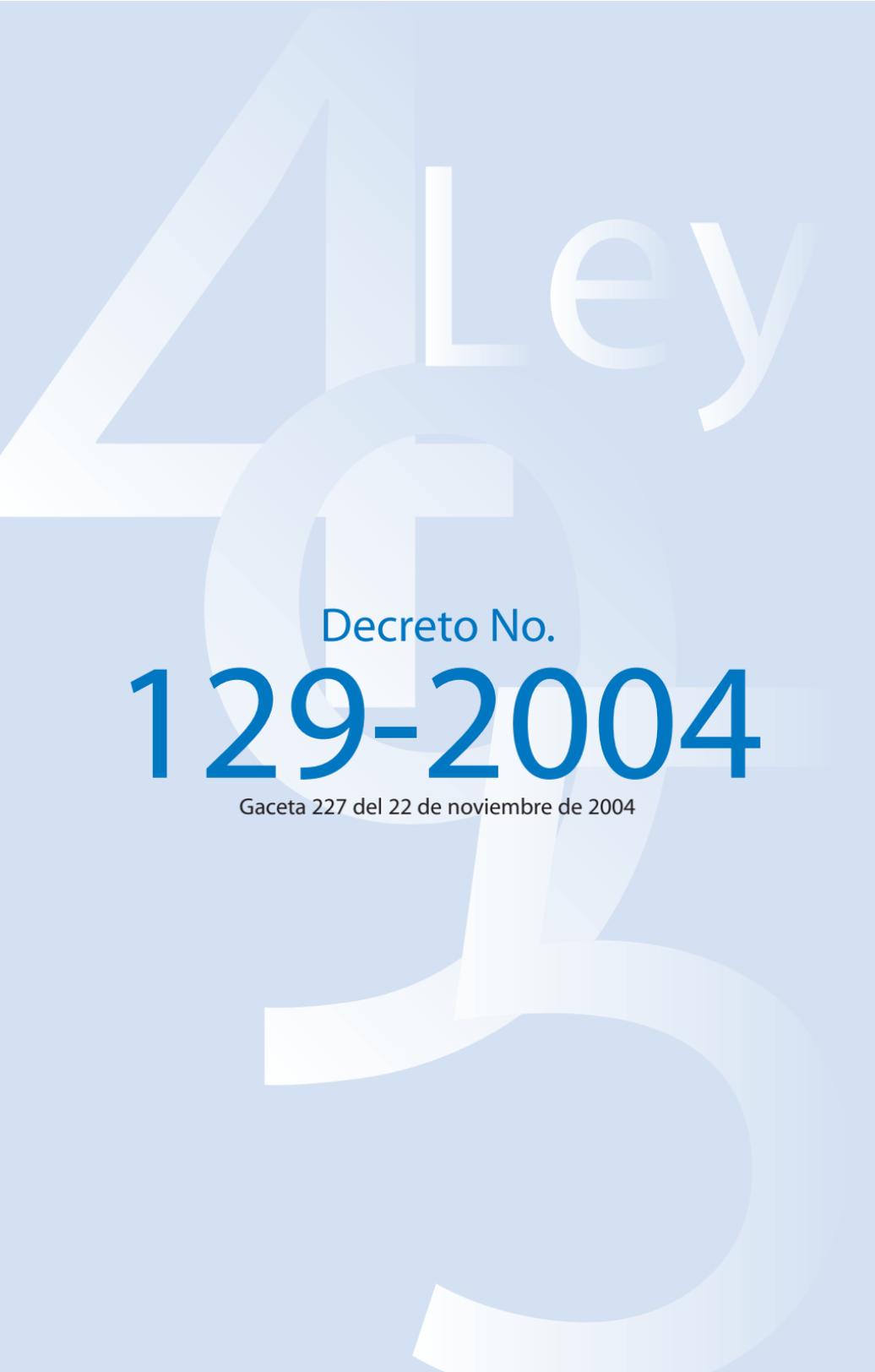
Dado en la ciudad de Managua, en la Sala de Sesiones de la Asamblea Nacional, a los dos días del mes de Julio del año dos mil cuatro.



NICARAGUA
a country with a heart

CARLOS NOGUERA PASTORA
Presidente
Asamblea Nacional

MIGUEL LOPEZ BALDIZON
Primer Secretario
Asamblea Nacional



Decreto No.

129-2004

Gaceta 227 del 22 de noviembre de 2004

DECRETO No.129- 2004

El Presidente de la República de Nicaragua

En uso de las facultades que le confiere
la Constitución Política de Nicaragua,

HA DICTADO

El siguiente:



Arto 1. Objeto. El presente Decreto tiene por objeto establecer las disposiciones reglamentarias para la aplicación de la Ley No. 495, Ley General de Turismo, publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 184 del 22 de Septiembre de 2004, en adelante denominada la Ley.

Arto.2 Referencias. Para los efectos del presente Reglamento se entenderá por:

1. INTUR: Instituto Nicaragüense de Turismo.
2. SECEP: Secretaria de Coordinación y Estrategia de la Presidencia de la República.
3. MHCP: Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
4. DGI: Dirección General de Ingresos.

5. DGSA: Dirección General de Servicios Aduaneros.
6. MIFIC: Ministerio de Fomento, Industria y Comercio.
7. MTI: Ministerio de Transporte e Infraestructura.
8. MARENA: Ministerio del Ambiente y de los Recursos Naturales.
9. MINSA: Ministerio de Salud.
10. MIGOB: Ministerio de Gobernación.
11. MECD: Ministerio de Educación, Cultura y Deportes.
12. INIFOM: Instituto Nicaragüense de Fomento Municipal.
13. AMUNIC: Asociación de Municipios de Nicaragua
14. INATEC: Instituto Nacional Tecnológico.
15. INPYME: Instituto Nicaragüense de la Pequeña y Mediana Empresa.
16. CNU: Consejo Nacional de Universidades.
17. RAAS: Región Autónoma del Atlántico Sur.
18. RAAN: Región Autónoma del Atlántico Norte.
19. CANATUR: Cámara Nacional de Turismo.
20. CANTUR: Cámara Nicaragüense de la Pequeña y Mediana Empresa Turística
21. CANIMET: Cámara Nicaragüense de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa Turística.

NICARAGUA
a country with a heart.

22. CD: Consejo Directivo del Instituto Nicaragüense de Turismo.
23. JIT: Junta de Incentivos Turísticos.
24. CITUR: Consejo Inter universitario de Turismo.
25. CCT: Consejo Centroamericano de Turismo.
26. CNP: Consejo Nacional Pro Limpieza y Ornato.
27. CNC: Consejo Nacional Consultivo de Capacitación y Patrimonio Turístico.
28. RNT: Registro Nacional de Turismo
29. PNDT: Plan Nacional de Desarrollo Turístico
30. ZEPDT: Zonas Especiales de Planeamiento y Desarrollo Turístico.
31. SNCT: Sistema Nacional de Calidad Turística.

Arto. 3. **Ámbito de aplicación.** Las disposiciones de la Ley y del presente Reglamento serán aplicables a las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, prestadoras de servicios turísticos.

Arto. 4. **Promoción y Mercadeo Turístico:** Para efectos del artículo 5 de la Ley, con relación a la Promoción y Mercadeo Turístico de la oferta turística nacional, el INTUR implementará los siguientes mecanismos:

1. Solicitar auxilio y protección al turista
2. Facilidades en la atención migratoria.

3. Control y calidad de alimentos, bebidas y alojamiento, de acuerdo al Sistema Nacional de Calidad Turística.
4. Capacitación a los prestadores de servicios turísticos.

Capítulo II Desarrollo Sustentable del Turismo

Arto 5. Consejo Nacional Pro Limpieza y Ornato. El Consejo Nacional Pro Limpieza y Ornato, estará integrado por un representante de cada una de las instituciones a que se refiere el artículo 14 de la Ley, sea por su titular o por un funcionario designado con facultades suficientes para la toma de decisiones y que además tenga conocimiento en el ramo-

En el caso del representante del sector privado, éste será electo entre las Cámaras de Turismo.

Arto. 6. Funcionamiento. Este Consejo trabajará en base a las funciones establecidas en el artículo 7, del presente Reglamento y se reunirá ordinariamente al menos una (1) vez por mes, pudiendo celebrar sesiones extraordinarias cuando así lo soliciten sus miembros.

Las convocatorias deberán de ser realizadas por INTUR. El quórum requerido para llevar a cabo las sesiones será de la mitad más uno de sus miembros.

Los Acuerdos y Resoluciones que emanen de las sesiones del Consejo de acuerdo a su importancia, serán dados a conocer a INTUR y el sector turístico nacional.

Arto. 7. Funciones. Son funciones del Consejo Nacional Pro Limpieza y Ornato las siguientes:

1. Elaborar planes estratégicos para el mantenimiento, conservación, limpieza, la protección al medio ambiente y el patrimonio nacional.

2. Proponer medidas nacionales de controles que garanticen el cumplimiento del plan estratégico.
3. Planificar las etapas de ejecución de las medidas de control.
4. Evaluar la ejecución y eficiencia de las medidas de control.
5. Recomendar la aplicación de sanciones administrativas establecidas en nuestra legislación.

Capítulo III Estructura y Funcionamiento del INTUR

- Arto. 8 Consejo Directivo. Para los efectos de aplicación del artículo 20 de la Ley, los miembros del Consejo Directivo contenidos en el numeral 11 del artículo 18 de la Ley, tendrán derecho a voz y voto en todas las atribuciones del Consejo Directivo. Solamente tendrá derecho a voz y no a voto, cuando éste Consejo trate asuntos relacionados a concesiones e incentivos otorgados por la Ley No. 306, Ley de Incentivos para la Industria Turística de la República de Nicaragua, publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 117 del 21 de Junio de 1999.
- Arto. 9. Presentación de Informe. El INTUR deberá rendir informe de resultados de ingresos y egresos en el mes de septiembre de cada año, al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, de conformidad a lo establecido en el artículo 21 de la Ley.
- Arto. 10. Facultad del Consejo Directivo. De conformidad al artículo 22 de la Ley, el INTUR a través de su Consejo Directivo, establecerá montos únicos en conceptos de multas por sanciones y tarifas administrativas, pudiendo anualmente realizar los ajustes necesarios de las mismas, de conformidad a la devaluación monetaria.
- Arto. 11 Prescripción. De conformidad al artículo 24 de la Ley, los créditos por tarifas o multas, a favor del INTUR establecidos en la presente

Ley, prescriben en cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que fuera exigible. La prescripción será interrumpida mediante cualquier gestión de cobro judicial o extrajudicial realizada por INTUR.

Capítulo IV Planificación de la actividad turística

Arto. 12. Plan Nacional de Desarrollo Turístico. El INTUR para efectos de la formulación y adecuación periódica del Plan Nacional de Desarrollo Turístico, le corresponde de acuerdo a los instrumentos legales en materia turística lo siguiente:

1. Formular los principios normativos fundamentales de la planeación, fomento y desarrollo del turismo a nivel nacional, en corto, mediano y largo plazo.
2. Planificar el estudio, la programación, el presupuesto y la evaluación de las actividades y los mecanismos que serán aplicados en el PNDT.
3. Definir las prioridades para el desarrollo, la actividad e inversión turística nacional.
4. Orientar la inversión pública del Gobierno Central en consenso con los Gobiernos Regionales (RAAN – RAAS) y Municipales, de conformidad con el PNDT.
5. Evaluar la factibilidad de las acciones y las etapas de avance del PNDT.
6. Procurar el control del desarrollo turístico sostenible y sustentable.

Arto. 13. Revisión y divulgación del PNDT. El INTUR a través de su Consejo Directivo, en coordinación con los agentes del turismo elaborará y adecuará el PNDT, para lo cual revisará los objetivos, prioridades y políticas del sector, en un plazo no mayor de seis (6) meses contados a partir de la entrada en vigencia del presente Reglamento.

El PNDT y sus adecuaciones será presentado y divulgado por el Presidente Ejecutivo de INTUR al sector turístico nacional, una vez aprobado.

- Arto. 14. Zonas Especiales de Planeamiento y Desarrollo Turístico. Para efectos de la aplicación de los artículo 29, 30 y 31 de la Ley, se aplicará lo establecido en el Reglamento de Creación de las Zonas Especiales de Planeamiento y Desarrollo Turístico, aprobado por el Consejo Directivo de INTUR, publicado en La Gaceta, Diario Oficial No. 74 del 22 de abril del año 2003.

CAPITULO V

De la Regulación de las Concesiones para Proyectos Turísticos

- Arto. 15. Facultad de otorgar Concesiones. El INTUR podrá otorgar concesiones en propiedades asignadas a su administración del Estado a personas naturales o jurídicas, conforme a lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley, sin perjuicio de lo establecido en la Ley No. 306, con el objeto de crear condiciones especiales para la actividad turística y dotar a dichas zonas de servicios e instalaciones para su mejor aprovechamiento.

Las áreas de explotación turística susceptibles de concesión deberán integrarse al Plan de Desarrollo Turístico del Territorio, conforme a lo establecido en el presente Reglamento.

- Arto. 16. Solicitudes de Concesión. Las solicitudes de concesiones deberán inscribirse en el Registro de Inversiones Turísticas y cumplir con las disposiciones previstas en los Artículos 15 al 18 de la Ley No. 306.

Las personas naturales o jurídicas interesadas en una Concesión deberán presentar una carta de intención que formalice el interés del solicitante y deberá contener información de identificación, origen de los recursos a utilizar, una breve

descripción de los servicios a desarrollar en la propiedad y cualquier otra información que sea necesaria.

- Arto. 17. Promesa de Concesión. Transcurridos 15 días, desde la fecha de la última publicación del cartel, a que hacen referencia el artículo 32 de la Ley y no habiendo surgido otros interesados en tomar en concesión el inmueble, la Presidencia Ejecutiva de INTUR otorgará a favor del solicitante Escritura Pública de Promesa de Concesión de Proyecto Turístico, por un plazo no menor a 6 meses, ni mayor a 1 año.

Este instrumento otorgará al solicitante únicamente la facultad de ingreso al inmueble, sin tener derecho a la explotación del mismo, sus mejoras o frutos. El plazo de duración establecido en el instrumento será utilizado por el solicitante para la preparación de la documentación exigida por la Ley No. 306 en sus artículos 15 al 18, y la posterior presentación de la misma a INTUR para el otorgamiento de la Concesión.

- Arto. 18. Finalización de la Promesa de Concesión. De presentarse otras personas interesadas en tomar en Concesión la misma propiedad, INTUR otorgará un plazo de 15 días a los interesados para que presenten en sobre cerrado, sus propuestas u ofertas de la inversión a desarrollar. Esta oferta deberá contener un perfil de la inversión a realizar, canon anual que se proponen a pagar, posibles inversiones conexas a ser desarrolladas en las inmediaciones del inmueble para el beneficio del proyecto y cualquier otra información adicional.

Transcurridos los 15 días, INTUR convocará a su Consejo Directivo, invitando a participar a los interesados que hubieren presentado sus ofertas y las mismas serán abiertas durante la sesión, eligiendo la que garantice mayores beneficios.

- Arto. 19. Finalización de la Promesa de Concesión. De no ser presentada la documentación referida en el artículo 17 del presente Reglamento, al finalizar el plazo de la Promesa de Concesión de Proyecto Turístico, se tendrá por desierta la solicitud y sin efecto

alguno el instrumento otorgado, sin necesidad de declaración judicial.

La Promesa de Concesión de Proyecto Turístico, excepcionalmente podrá ser prorrogada por un período no mayor a 6 meses, cuando por razones ajenas al solicitante no se haya cumplido con la preparación y presentación de la documentación requerida por la Ley No. 306 en el plazo establecido.

Arto. 20. **Garantía de Cumplimiento.** Previo al otorgamiento de la Promesa de Concesión de Proyecto Turístico, el solicitante deberá de rendir a favor de INTUR, una Garantía de Cumplimiento, equivalente al 1% del valor catastral de la propiedad objeto de la Promesa, la que permanecerá vigente durante el plazo de la promesa de concesión.

Arto. 21. **Consultas.** Recibida la solicitud por INTUR, éste procederá a evaluar su compatibilidad con lo contemplado en el Capítulo IV de la Ley No. 306. A tal efecto procederá a:

1. Solicitar a la Dirección de Catastro Fiscal la designación de peritos para que rindan informes acerca del valor catastral del área.
2. Obtener de las Alcaldías Municipales informes sobre el uso de suelos y normas de desarrollo urbano, cuando se trate de terrenos municipales.
3. Requerir de la Empresa Portuaria Nacional (EPN) dictámenes que determinen si dentro de sus planes de desarrollo se prevé la realización de alguna obra en el área señalada.
4. Solicitar la opinión del Ministerio de Transporte e Infraestructura (MTI), referente a los aspectos técnicos requeridos para la construcción de vías públicas.

La Dirección de Operaciones y Evaluación de Inversiones del INTUR, elaborará el informe correspondiente, acompañando todos los antecedentes de la petición, la evaluación de la documentación recabada, así como su recomendación relativa a la solicitud de concesión, para la consideración y aprobación del Presidente de INTUR.

Arto. 22. Canon. El proyecto que se ejecute mediante el sistema de concesión de propiedades del Estado deberá pagar al INTUR una cantidad de dinero en córdobas con mantenimiento de valor conforme al peritaje catastral-fiscal a que se hace referencia en el numeral 1 del artículo anterior, de conformidad con la extensión de la propiedad objeto de la concesión.

Arto. 23. Contrato de Concesión Turística. Las concesiones de terrenos nacionales en determinadas áreas se otorgarán por medio de un Contrato de Concesión Turística, que contendrá la resolución respectiva. El título de la Concesión consistirá en la Certificación de la Resolución, la que deberá inscribirse en el Registro Público de la Propiedad del departamento respectivo, conforme al Artículo 3951 del Código Civil.

Las obligaciones del Concesionario se especificarán en el correspondiente Contrato de Concesión Turística en forma particular y específica, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones que establece la Ley No. 298, Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR), publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 149 del 11 de agosto de 1998, su Reglamento; la Ley y el presente Decreto.

Arto. 24. Requisitos del Contrato. El Contrato de Concesión Turística deberá contener, al menos lo siguiente:

1. Nombre, nacionalidad, domicilio y demás generales del concesionario.
2. Objeto de la concesión, características y plan general a realizar.

3. Presupuesto asignado a la obra, sus especificaciones técnicas y el programa de trabajo.
4. Plan de mantenimiento de la obra.
5. Descripción del área con sus respectivas medidas y linderos.
6. Condiciones generales y especiales de la concesión y los derechos y obligaciones de las partes, incluyendo la obligación de pagar indemnizaciones si fuera procedente.
7. Plazo de inicio de la obra que deberá ajustarse a lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 20 de la Ley No. 306, así como la fecha de terminación de la misma.
8. Indicación de que las vías públicas que se construyen en el área en concesión constituyen bienes de uso común y la obligación de su traspaso al Estado libre de costo.
9. Establecimiento de Garantía de Cumplimiento otorgada por el concesionario a favor del INTUR, la cual se fija en el uno por ciento (1%) del valor de la obra a realizar.
10. Derecho del concesionario a realizar mejoras o rellenos sobre propiedades del Estado y/o de INTUR.

La falta de cumplimiento de las obligaciones del concesionario y las demás establecidas en las Leyes vigentes, faculta a INTUR a cancelar la concesión otorgada. El INTUR podrá incluir en los Contratos de Concesión Turística las condiciones que considere conveniente, siempre que no se oponga al interés público, al ordenamiento jurídico de los privilegios y prerrogativas del Estado, las que no podrán ser objeto de limitación, negociación o renuncia por parte de INTUR.

Arto. 25. Incentivos. Suscrito el Contrato de Concesión, el proyecto será presentado a la Junta de Incentivos Turísticos para el

otorgamiento de los incentivos que correspondan al proyecto, de acuerdo a lo establecido en el artículo 5 de la Ley No. 306, y la posterior firma del Contrato Turístico de Promoción y de Inversión respectivo.

Arto.26. Prohibiciones. Se prohíbe la celebración de convenios de usufructo, arrendamiento, administración o explotación total o parcial del área y bienes objeto de la concesión, diferente de los que en su momento fueron aprobados. Para realizar alguna modificación en la construcción, administración, mantenimiento, mercadeo o manejo comercial de la obra desarrollada mediante este sistema de concesión se necesitará la autorización escrita del INTUR.

Arto.27. Prórroga para la ejecución del proyecto. El concesionario tendrá derecho a que se le conceda prórroga en el plazo de ejecución de la obra, por cualquiera de las siguientes causales:

1. Demora en la utilización, por parte del concesionario, del terreno en el cual se realizará la obra, por causas que no le sean imputables.
2. Demora debidamente comprobada por desabastecimiento sostenido de materiales o insumos, no imputables al concesionario, caso fortuito o fuerza mayor que no excedan de seis (6) meses.
3. En caso de demoras para la ejecución de obras relacionadas con la realización del relleno que constituyan nuevos presupuestos para la ejecución de los trabajos.
4. La suspensión de la obra por parte de alguna autoridad del Estado, por el período que dure la suspensión.

Arto.28. Facultades de Inspección. El INTUR y el MHCP, ejercerán las facultades de inspección que consideren pertinentes para determinar el cumplimiento de las obligaciones asumidas y la realización por parte del concesionario, de la obra de desarrollo

turístico, el mantenimiento de la misma y el programa de mercadeo, indicándole las irregularidades que encuentre.

En caso que el INTUR compruebe incumplimiento por parte del concesionario, procederá a dictar la Resolución que corresponda.

- Arto. 29. Ejecución de la Garantía de Cumplimiento. Cuando la concesión sea resuelta por incumplimiento del concesionario, la garantía a que hace referencia el numeral 9, del artículo 24 del presente Reglamento, quedará a favor del INTUR.
- Arto. 30. Renovación de Concesión. Al cumplirse el término de la concesión, el INTUR podrá otorgar una nueva, en cuyo caso la empresa originalmente concesionaria tendrá prioridad, siempre y cuando haya cumplido con las exigencias determinadas e informase de su interés al INTUR, con una anticipación no menor de un año, antes que finalice el término original, con la correspondiente exposición de las razones que fundamentan su solicitud.
- Arto. 31. Publicación de las solicitudes de concesión. Las propuestas de Concesiones se deberán informar en un periódico de reconocida circulación nacional durante tres días. Cualquiere persona natural o jurídica que se considere agraviada por una solicitud de concesión podrá oponerse ante el INTUR.
- Arto. 32. Disposición General. Las regulaciones establecidas en el presente capítulo son sin perjuicios de las disposiciones dispuestas en la Ley No. 306, Ley No. 298, Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo, Ley No. 495, Ley General de Turismo y sus respectivos Reglamentos. Es facultad del Consejo Directivo del INTUR, emitir el Reglamento de Concesiones Turísticas, de conformidad a lo establecido en la Ley No. 306.

Capítulo VI Descentralización de Funciones

Arto. 33. Descentralización en materia turística. Para el cumplimiento de los fines establecidos en el artículo 33 de la Ley, el INTUR en coordinación con los Gobiernos Regionales (RAAN – RAAS) y los Gobiernos Municipales, deberán conformar una Comisión de Asuntos Turísticos, integrada de la siguiente manera:

1. Un Delegado Departamental de INTUR.
2. Un delegado del Gobierno Regional.
3. El Alcalde Municipal o su delegado.
5. Un delegado del Instituto Nicaragüense de Cultura.
6. Un delegado del Ministerio del Ambiente y de los Recursos Naturales.
7. Un delegado del Ministerio de Salud.
8. Un delegado de las Universidades.
9. Un delegado del INPYME.
10. Un delegado del INATEC.
11. Un representante por cada cámara de turismo legalmente constituidas y,
12. Un delegado de la Policía Nacional.

Se procurará el acondicionamiento de una oficina dentro de las instalaciones de los palacios de gobierno regional o municipal, que sirva de sede para el ejercicio de sus funciones.

Arto. 34. Funciones de la Comisión. La Comisión deberá ejecutar las siguientes acciones:

1. Crear un banco de datos de información estadística y de planificación que determinen los parámetros y condiciones para la prestación de servicios relativos a la oferta, demanda y atractivos turísticos propios de cada municipio.

Esta información deberá ser suministrada al INTUR, por las autoridades Regionales o Municipales, a fin de poder ser evaluada e incorporada en el PNDT.

2. Proponer la celebración de Convenios y Acuerdos entre los Gobiernos Regionales y/o Municipales e INTUR, relativos a tareas de supervisión, planificación y calificación, canalizadas a través de las Delegaciones Departamentales del INTUR.
3. Recibir solicitudes de inscripción en el RNT de los prestadores de servicios turísticos, las cuales serán remitidas al INTUR para su debido trámite.

4. Organizar y proponer la ejecución de programas de capacitación turística local.

5. Orientar, informar y asistir a los turistas.

6. Orientar, informar y asistir a los inversionistas potenciales del territorio, en los procedimientos para presentar sus proyectos turísticos a INTUR, para su debida evaluación.

7. Elaborar programas de señalización y orientación hacia los sitios de interés turístico, histórico, cultural y ambiental.

8. Promover planes y campañas de limpieza, con normas y sanciones específicas que garanticen su eficiente realización.

9. Poner en valor y defender el Patrimonio Natural y Cultural.

10. Trabajar en la diversificación de la oferta turística.

NICARAGUA
a country with a heart

Las demás funciones que le sean asignadas que en virtud de la suscripción de Convenios o Acuerdos.

Arto. 35. Convenios entre el INTUR y los Municipios. Los convenios de desarrollo y fomento turístico que sean suscritos entre el INTUR y los municipios indicarán los términos, plazos y forma del aporte financiero que deba realizarse para su efectivo cumplimiento.

El aporte financiero a realizarse en virtud de la celebración de estos Convenios deben ser incluidas en el presupuesto anual del INTUR y estarán sujetas a rendición de cuentas por parte de la autoridad municipal suscriptor.

Capítulo VII

Promoción, Fomento y Capacitación Turística

Arto. 36. Ingresos para la Promoción y Mercadeo Turístico. De conformidad al artículo 40 de la Ley, el INTUR destinará el sesenta por ciento (60%) de los ingresos nuevos creados en el artículo 21 de la Ley para promoción y mercadeo turístico, siendo éstos los siguientes:

1. El monto de cinco dólares (U\$ 5.00) de los Estados Unidos de Norteamérica o su equivalente en moneda nacional, al tipo de cambio oficial, al momento de su efectivo pago, por cada vehículo que ingrese al país a través de cualquier puesto fronterizo del territorio nacional.
2. El monto de diez dólares (U\$ 10.00) de los Estados Unidos de Norteamérica o su equivalente en moneda nacional, al tipo de cambio oficial, al momento de su efectivo pago, por cada microbús que ingrese al país a través de cualquier puesto fronterizo del territorio nacional.
3. El monto de quince dólares (U\$ 15.00) de los Estados Unidos de Norteamérica o su equivalente en moneda nacional, al tipo de cambio oficial, al momento de su efectivo pago, por cada autobús que ingrese al país a través de cualquier puesto fronterizo del territorio nacional.

4. El cuatro por ciento (4 %) de la facturación de las empresas prestadoras de servicios de la Industria turística, provenientes del 15 % del Impuesto al Valor Agregado (IVA) recaudado de este sector. Este porcentaje podrá ser revisado anualmente en base a los niveles de recaudación y las necesidades propias del INTUR.
5. El cinco por ciento (5%) de la facturación de los boletos aéreos para cualquier clase de viajes internacionales; y de los vendidos en el exterior originados en Nicaragua, el cual provendrá del 15 % del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) recaudado de conformidad a la Ley de la materia.

Arto. 37. Convenios a suscribir por el INTUR. Los Convenios a que hacen referencia los artículos 41 y 45 de la Ley, serán instrumento de obligatorio cumplimiento para las partes que lo celebren, debiendo preverse las consecuencias que se deriven de su incumplimiento, a fin de asegurar el interés general y garantizar su ejecución en tiempo y forma. Dichos convenios deberán prever los lineamientos para garantizar la debida y oportuna aplicación.

a El INTUR, acordara con estas entidades las formalidades que en cada caso correspondan, así como la coordinación necesaria para el efectivo cumplimiento de lo previsto en la Ley No. 495.

Arto. 38. Consejo Nacional Consultivo de Capacitación y Patrimonio Turístico. El Consejo Nacional Consultivo de Capacitación y Patrimonio Turístico creado en el artículo 43 de la Ley, tendrá como función primordial la elaboración de propuestas encaminadas a:

1. La ejecución del Programa Turismo y Municipio.
2. La realización de Jornadas Nacionales de capacitación en los diferentes servicios turísticos.

3. Implementación de acciones encaminadas a la elaboración del inventario del patrimonio histórico y cultural de la nación, que sean atractivo turístico.
4. La creación de Manuales de estudio y análisis de capacitación en los diferentes sectores de oferta de servicios y productos turísticos.
5. Determinación de Políticas para la creación de la materia educativa para una conciencia y cultura turística en los programas de educación básica y secundaria.
6. La realización de campañas nacionales para la promoción de una conciencia turística.
7. Creación del mecanismo de selección y registro de los profesionales y técnicos, graduados y capacitados en materia turística, según su nivel académico.

Arto. 39. Integración y Funcionamiento del Consejo. El Consejo estará integrado por un representante de cada una de las instituciones señaladas en el artículo 43 de la Ley, sea por su titular o por un funcionario designado con facultades suficientes para la toma de decisiones y con conocimiento en el ramo.

Este Consejo trabajará en base a las funciones establecidas en el artículo anterior y se reunirá ordinariamente al menos cuatro (4) veces al año, pudiendo celebrar sesiones extraordinarias cuando así lo soliciten al menos la mitad más uno de sus miembros. Las convocatorias deberán de ser realizadas por el INTUR.

El quórum requerido para llevar a cabo las sesiones será de la mitad más uno de sus miembros.

Los Acuerdos y Resoluciones que emanen de las sesiones del Consejo, de acuerdo a su importancia, serán dados a conocer al INTUR y el sector turístico nacional.

Arto. 40. Acuerdos de Cooperación entre el INTUR y el MINREX. Para efectos de los artículos 45 y 46 de la Ley, los funcionarios designados por el Ministerio de Relaciones Exteriores, para la promoción del turismo en el extranjero serán los encargados de coordinar con las representaciones públicas o privadas del país en el extranjero, promover la seguridad nacional como atractivo turístico, distribuir información y publicidad turística, coordinar las tareas de promoción en el extranjero y ejercer las funciones que les delegue el titular del ramo.

La ubicación, circunscripción y definición de funciones de las representaciones, serán establecidas por el INTUR en coordinación con el MINREX. Estos funcionarios mientras permanezcan en sus funciones, serán capacitados de manera periódica serán capacitados en materia de legislación turística y serán informados de las principales acciones llevadas a cabo por el INTUR en materia de promoción, mercadeo y planificación, así como del comportamiento del turismo en Nicaragua.

NICARAGUA

Capítulo VIII
Turismo Social

a country with a heart

Arto. 41. Promoción del Turismo Social. El INTUR, promoverá a nivel nacional los atractivos y servicios turísticos que el país ofrece, haciéndolos accesibles a los sectores de limitados recursos del país, mediante una campaña intensa de orientación y divulgación hacia el fomento del turismo familiar y cultura popular, desarrollando programas en los centros turísticos bajo la administración del INTUR.

Arto. 42. Funciones del INTUR. Son funciones del INTUR, referentes al ejercicio del turismo social las siguientes:

1. Proponer la coordinación y creación de acciones con las instituciones del sector público y privado para desarrollar programas de promoción de atractivos turísticos a nivel nacional.

2. Diseñar y elaborar estrategias para la promoción del turismo social en las ZEPDT.
3. Crear mecanismos para facilitar el uso de los servicios en la capacidad instalada de los ZEPDT.
4. Elaborar en coordinación con los gobiernos regionales y municipales, programas de publicidad turística dirigidas al turismo social.
5. Diseñar y programar mecanismos de publicidad turística dirigidas al turismo social, así como definir las estrategias encaminadas a diseñar, elaborar y distribuir el material promocional del mismo.
6. Controlar, evaluar y medir el impacto publicitario a nivel nacional sobre los efectos y beneficios de la aplicación del turismo social relativos a la imagen turística que proyecte el país.
7. Promover los programas de familiarización a nivel nacional entre los prestadores de servicios turísticos, del sector privado, promotores del sector social y representantes de los medios de comunicación.
8. Diseñar una estrategia de promoción integral de todos los atractivos y destinos turísticos a nivel nacional.
9. Diseñar e implementar una campaña inmediata para una conciencia hacia el turismo social relativa a la protección, conservación y uso adecuado de la infraestructura turística y resguardo del medio ambiente.
10. Fomentar la coordinación del INTUR con la micro, pequeña y mediana empresa turística, a través de INPYME y la DPYME del MIFIC.

11. Supervisar el cumplimiento de la calidad de la oferta de productos y servicios turísticos dirigidos al turismo social.

Arto. 43. Programas Especiales. El INTUR en coordinación con las instituciones públicas y privadas vinculadas al sector turístico, elaborarán programas especiales para apoyar la demanda de personas de la tercera edad y discapacitados, para ofrecerles servicios y precios accesibles con facilidades de acceso a la infraestructura y descuentos especiales.

Capítulo IX Prestadores de Servicios Turísticos

Arto. 44. Prestadores de Servicios Turísticos. Se consideran prestadores de servicios de la Industria Turística las siguientes empresas:

1. Servicios de alojamiento.

1.1 Hospederías Mayores: Instalaciones de la Industria Hotelera con no menos de quince (15) unidades habitacionales para alojamiento ubicados en zonas rurales o urbanas, que comprenden Hoteles, Condo Hoteles, Aparta Hotel, Alojamientos en Tiempo Compartido, Moteles Turísticos, Paradores de Nicaragua.

1.2 Hospederías Menores: Instalaciones de la Industria Hotelera de carácter especializado con menos de quince (15) unidades habitacionales para alojamiento ubicados en zonas rurales o urbanas, que comprenden alojamientos turísticos de poca o mediana inversión, tales como: Hostales Familiares, Albergues, Cabañas, Cabinas, Casas de Huéspedes, Pensiones y Fonda, Áreas de Acampar.

2. Servicios de alimentos y bebidas.

2.1 Restaurantes con o sin bares.

2.2 Bares y cafeterías.

- 2.3 Establecimientos de comida rápida.
 - 2.4 Snack Bar.
 - 2.5 Mesones de Nicaragua.
3. Entretenimiento y centros nocturnos.
- 3.1 Discotecas.
 - 3.2 Clubes nocturnos.
 - 3.3 Casinos y juegos de azar.
 - 3.4 Cyber Café.
 - 3.5 Coliseos Gallísticos.
 - 3.6 Plazas de Toros.
 - 3.7 Hipódromos y otras instalaciones de Carreras con Sistemas de Apuestas.
 - 3.8 Centros Recreativos.
 - 3.9 Deportes Turísticos (Terrestre, Aéreo, Acuático, Marino y Lacustre).
 - 3.10 Empresa turística en Reservas Naturales Privadas y Áreas Protegidas.
4. Turismo interno y receptivo.
- 4.1 Agencias de Viaje
 - 4.2 Operadoras de Viaje. (Tours Operadora)
5. Transporte.
- 5.1 Aéreo Nacional.
 - 5.2 Terrestre Colectivo Turístico.
 - 5.3 Acuático.
 - 5.4 Lacustre.
 - 5.5 Marítimo.
6. Guías Turísticos.
7. Centros de ventas de artesanías y obras de arte.
8. Arrendamiento de vehículos (Rent a Car)

NICARAGUA
a country with a heart

- 8.1 Terrestre.
- 8.2 Acuático.
- 8.3 Lacustre.
- 8.4 Marítimo.

9. Centros de convenciones.

10. Marinas turísticas.

Marítimas
Lacustre
Acuático

11. Parques de atracciones turísticas permanentes (parques temáticos).

12. Agencias de promoción turística.

13. Todas aquellas relacionadas con la recreación cultural, deportiva, el ecoturismo, turismo rural y comunitario y aquellas que determina el INTUR.

NICARAGUA
a country with a heart.

Las normas y requisitos bajo los cuales realizarán sus actividades los prestadores de servicios turísticos, estarán contenidas en los Reglamentos emitidos por INTUR para cada actividad en particular.

Arto.45. Derechos de los Prestadores de Servicios Turísticos. Los derechos establecidos en el artículo 59 de la Ley, serán exclusivos para los prestadores de servicios turísticos, debidamente registrados en el Registro Nacional de Turismo del INTUR.

Arto.46. Requisitos para el ejercicio del derecho. En cumplimiento al artículo 59 numeral h) de la Ley, será aplicable a los prestadores de servicios de la industria turística contenidos en los numerales a), b), c), i), j) y k) del artículo 57 de la misma, los cuales deberán presentar los siguientes documentos:

1. Solicitud por escrito al ente regulador.
2. Constancia de esta debidamente inscrito en el Registro Nacional de Turismo y no presentar antecedentes por infracciones y violaciones a las leyes y reglamento en materia turística.
3. Presentar el Título de Licencia para operar vigente, en la categoría turística del establecimiento al cual aplica.
4. Encontrarse solvente en el pago de sus facturas por servicios de consumo energía eléctrica o en su defecto demostrar que se encuentre en proceso de reclamo.
5. En aquellos casos en que el local del establecimiento turístico no sea propiedad del prestador de servicios turísticos, éste deberá presentar el Contrato de Arrendamiento que demuestra, que en dicho local se ubica físicamente operando el establecimiento turístico.

Arto. 47. Pagos adicionales y propinas. Los prestadores de servicios turísticos, en cumplimiento al artículo 60 numeral h) de la Ley, están obligados a expedir la factura de los consumos realizados y se prohíbe a todos los prestadores de servicios turísticos incluir montos en concepto de propinas o pagos adicionales.

En los establecimientos de servicios turísticos, deberá exhibirse de manera obligatoria, en un lugar visible al público, un cartel anunciando que la propina es de carácter voluntario de conformidad al artículo 60 numeral h) de la Ley e indicarse que en caso de violación a este artículo se deberá reportar la denuncia ante el Departamento de Empresas y Actividades Turísticas del INTUR.

Arto. 48. Inscripción obligatoria en el Registro Nacional de Turismo. Sin perjuicio del cumplimiento de las demás obligaciones o requisitos, los cuales deberá cumplir ante las entidades

administrativas o municipales, los prestadores de servicios turísticos por cada establecimiento comercial, están obligados a solicitar su inscripción en el Registro Nacional de Turismo del INTUR.

- Arto. 49. Requisitos. Para obtener la inscripción en el registro, será necesario dar aviso por escrito a la Secretaría por cualquier medio que ésta determine y exclusivamente se requerirá señalar:
1. Nombre y domicilio de la persona natural o jurídica que prestará el servicio;
 2. Lugar y domicilio en que se prestarán los servicios;
 3. La fecha de la apertura del establecimiento turístico;
 4. Tipo de los servicios que se prestarán; y
 5. La demás información que el prestador estime necesaria para fines de difusión.
- Arto. 50. Publicidad del Registro. Este Registro Nacional de Turismo, deberá ser público y de libre acceso a los interesados.
- Arto. 51. Título de Licencia de Operación. El Título – Licencia de operación que otorgue el INTUR, será otorgado para el inicio de operaciones y deberá ser renovado cada año en los meses de enero a marzo, previa cancelación del canon establecido por el Consejo Directivo.

Al obtener el Título – Licencia de Operación, el INTUR dará a conocer al prestador de servicios turísticos, los reglamentos y normativas que regulan la actividad turística correspondiente, a fin de divulgar los derechos y obligaciones que le competen.

Capítulo X

Usuarios de los Servicios Turísticos y Protección al Turista

- Arto. 52. Denuncias por los usuarios y turistas. Para efectos de protección al Turista la Ley No. 495 en su artículo 66 concede el derecho al turista de denunciar antes las autoridades competentes cualquier hecho irregular cuya responsabilidad atribuya a los prestadores de servicios turísticos.

Arto. 53. Procedimiento de denuncia. El procedimiento para interposición de la denuncia de los usuarios o turistas agraviados, nacionales o extranjeros, es el siguiente:

1. Presentar por escrito la denuncia o reclamo, ante las oficinas centrales o delegaciones departamentales de INTUR, o bien ante las oficinas de Defensa del Consumidor del MIFIC o las redes de Defensa de los Consumidores de las Asociaciones Civiles, quienes la remitirán al Departamento de Empresas y Actividades Turísticas de INTUR.
2. La denuncia debe contener los siguientes requisitos:
 - 2.1 Nombre y Apellidos del denunciante.
 - 2.2 Documento de Identidad personal del denunciante.
 - 2.3 Domicilio y lugar para notificaciones.
 - 2.4 Nombre o razón social de la persona o el establecimiento de servicios turístico denunciado.
 - 2.5 Relación de los hechos denunciados.
 - 2.6 Adjuntar documentos comprobantes si los hubiere.
3. Una vez que sea del conocimiento del Departamento de Empresas y Actividades Turísticas, se emplazará al propietario o representante legal de establecimiento de servicios turísticos, para que dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes más el término de la distancia en su caso, informe lo que tenga a bien sobre los hechos denunciados, acompañando las pruebas pertinentes si así lo estimare conveniente.
4. El Departamento de Empresas y Actividades Turísticas, procederá a la verificación, a través de sus inspectores, de los

hechos denunciados, diligencia necesaria para mejor proveer. Serán considerados circunstancias atenuantes la devolución inmediata de las sumas cobradas adicionales y la reparación del daño causado junto con las disculpas pertinentes por escrito.

5. Si la denuncia resulta fundada, el Departamento de Empresas y Actividades Turísticas, procederá a emitir la Resolución correspondiente, en un término no mayor a quince (15) días hábiles, de acuerdo con este Reglamento y deberá ser notificada a ambas partes. En caso contrario archivará las diligencias sin más trámite.
6. Contra las Resoluciones dictadas, se podrán interponer los recursos establecidos en la Ley de la materia.

Arto. 54. Denuncias en el extranjero. En el caso de que el turista resida en el extranjero, la denuncia podrá ser interpuesta a través de las Misiones Diplomáticas o Consulares de la Republica de Nicaragua ubicadas en el extranjero, o bien por medio de correo electrónico a su elección.

En este caso deberá cumplir los mismos requisitos establecidos en el artículo 53 inciso 2 de este Reglamento.

Arto. 55. Procedimiento de oficio. Sin perjuicio de lo establecido en los artículos precedentes, el INTUR también podrá actuar de oficio, siguiendo el mismo procedimiento.

Arto. 56. Resoluciones de conflictos. A fin de hacer efectivos los reembolsos a los turistas, originados en los reclamos comprobados y resueltos por el INTUR por denuncias presentadas, el Prestador y el Usuario de los Servicios turísticos podrán a su elección dentro de los treinta (30) días posteriores a la presentación del reclamo a INTUR, someterse a un proceso de solución de su controversia, mediante la Mediación, sin perjuicio del derecho del usuario del servicio de acudir ante las Oficinas de la Red de Defensa de Consumidores.

Arto. 57. Mediación. El Prestador y el Usuario del servicio turístico, procurarán lograr por si mismas la solución de su conflicto mediante un proceso de mediación, convocado y evacuado ante el funcionario responsable del Departamento de Empresas y Actividades Turísticas de INTUR, quien actuará como Mediador.

Durante el procedimiento de la mediación, el Mediador procurara dar a las partes un tratamiento equitativo, teniendo en cuenta las circunstancias y particularidades de la controversia y la afectación directa sufrida por el usuario de los servicios turísticos.

Arto. 58. Procedimiento para la Mediación. El Procedimiento para la mediación será el siguiente:

1. Interpuesta la denuncia del parte del usuario, el Departamento de Empresas y Actividades Turísticas citará como máximo dos (2) veces a las partes, a la sesión de mediación, donde ambas expondrán lo que tengan a bien.
2. En caso de que las partes no llegasen a un acuerdo, el Departamento de Empresas y Actividades Turísticas podrá ordenar una inspección in situ, para verificar los extremos de la denuncia del usuario y los alegatos del prestador de servicios.
3. En un término no mayor a diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de celebración de la mediación, el Departamento de Empresas y Actividades Turísticas, deberá de emitir su Resolución, pudiendo declarar a lugar ó no el acto reclamado. En caso de declarar ha lugar la denuncia, la Resolución deberá de contener la sanción respectiva.
4. En contra de la Resolución emitida, se podrá hacer de los recursos establecidos en el presente Reglamento;

Arto.59. Funciones del Mediador. Son funciones del Mediador las siguientes:

1. Ser imparcial e independiente;
2. Informar a las partes sobre el procedimiento, estableciendo sus derechos y obligaciones;
3. Mantener la confidencialidad sobre lo actuado en el proceso de mediación;
4. Elaborar el Acta respectiva de la sesión de mediación, la cual deberá contener:
 - 4.1 Lugar, hora y fecha de realización de la mediación.
 - 4.2 Generales de Ley de las partes.
 - 4.3 Acuerdos alcanzados.
 - 4.4 Firma de las partes.

Arto.60. Convenio de Creación e Implementación de la Policía Turística. De conformidad al artículo 70 de la Ley, el INTUR en coordinación con el Ministerio de Gobernación, la Policía Nacional, los Gobiernos Regionales (RAAN – RAAS) y municipales, fomentarán la implementación del Convenio de Creación e Implementación de la Policía Turística, suscrito entre INTUR y la Policía Nacional, el tiene como objetivo principal establecer los mecanismos y procedimientos de coordinación y cooperación interinstitucional entre ambas entidades, con el fin de crear en el marco de sus competencias y ajustado a la ley, una especialidad de la Policía Nacional que además de su función general de garantizar la seguridad pública de los ciudadanos, en especial brinde seguridad a turistas nacionales o extranjeros, en las zonas o destinos turísticos del territorio nacional consideradas como zonas de interés turístico

Arto.61. Actos contra el Turismo, la Moral y las Buenas Costumbres. Para efectos del cumplimiento de las sanciones administrativas,

establecidas en el artículo 72 de la Ley, una vez comprobado la comisión del delito por las autoridades competentes, el INTUR procederá a la aplicación de dichas sanciones.

Capítulo XI Calidad y Control de la Actividad Turística

- Arto. 62. Calidad de los servicios turísticos. El INTUR implementará reglamentos y normas que establecen los parámetros de calificación, medición y evaluación de la calidad de la oferta de productos y servicios turísticos que se brinden por los prestadores de servicios turísticos, de acuerdo con los Reglamentos y las normativas elaboradas por el INTUR dentro del Sistema Nacional de Calidad Turística.
- Arto. 63. Inspección en materia turística. La comprobación, supervisión y control de las disposiciones establecidas en el artículo 74 de la Ley, se ejercerán por medio del INTUR.
- Arto. 64. Funciones de los Inspectores Turísticos. Para el cumplimiento efectivo del artículo anterior, es obligación del INTUR designar a los Inspectores Turísticos, los cuales tendrán las funciones siguientes:
1. La supervisión y comprobación del cumplimiento de las disposiciones establecidas para la materia.
 2. La confirmación de las presuntas infracciones en materia turística, objeto de denuncia y reclamaciones ante INTUR.
 3. La verificación de las condiciones generales y de los requisitos técnicos mínimos exigidos en la normativa turística para los prestadores de servicios turísticos.
 4. Notificar la clausura o cierre de establecimientos, temporal o permanente, en virtud de Resolución emitida por el INTUR.

5. Dar seguimiento a las medidas de recomendación emitidas por el Departamento de Empresas y Actividades Turísticas de INTUR o por Resolución especial en caso de denuncias.
6. Todas aquellas funciones que se le puedan atribuir para el control de la calidad de la actividad turística.

Arto.65. Facultades y Deberes de los Inspectores Turísticos. Son facultades y deberes de los Inspectores Turísticos, las siguientes:

1. En el ejercicio de su función tendrán el carácter de autoridad, pudiendo auxiliarse de la autoridad policial y administrativa necesaria en el ámbito de su competencia.
2. Estarán debidamente acreditados y podrán acceder a los establecimientos y empresas turísticas y todos aquellos locales, sobre los que existan pruebas de que hay una actividad turística y requerir cuanta documentación sea precisa para el adecuado cumplimiento de su función.
3. Deberán cumplir con el deber del sigilo en cuanto a la información que resulte de sus inspecciones.
4. Realizar visitas de inspección a los prestadores de servicios turísticos, las veces que lo consideren necesario, en horas y días hábiles con excepción de los establecimientos que por su naturaleza no puedan realizarse dichas inspecciones en horas hábiles.

Arto.66. Actuaciones de los Inspectores Turísticos. Los inspectores turísticos actuaran a través de los siguientes medios:

1.Documentación:

- 1.1 Actas de inspección: Los hechos o actos constatados en la inspección serán recogidos en el acta

correspondiente, especificando aquellos que puedan ser constitutivos de infracción, en cuyo caso deberán reflejar los preceptos de las normas infringidas. Podrán recoger asimismo cuanta circunstancia contribuyan a una mejor valoración del acto o hecho objeto de supervisión. Las actas de inspección debidamente firmadas y selladas por el Inspector, se presumirán veraces salvo prueba en contrario.

1.2 Otros documentos: La inspección documentará el resto de actuaciones a través de informes, diligencias y comunicaciones.

2. Citaciones: Los inspectores turísticos, podrán requerir motivadamente la comparecencia de los interesados al momento de efectuar la inspección, a fin de brindar facilidades en la recaudación de información necesaria, de acuerdo a lo establecido en la Ley.

Arto. 67. Infracciones Administrativas. Se consideran infracciones administrativas en materia turística, todas aquellas acciones u omisiones tipificadas en el artículo 83 de la Ley, las cuales serán sancionadas por el INTUR.

Arto. 68. Sujetos de aplicación. Serán responsables de las infracciones administrativas en materia turística:

1. Las personas naturales o jurídicas titulares de empresas, establecimientos y actividades turísticas. Se consideran como tales, salvo prueba en contrario, aquéllas a cuyo nombre figure el título-licencia o permiso extendido por INTUR.
2. Los titulares serán responsables de las infracciones cometidas por cualquier persona dependiente de ellos, sin perjuicio de la obligación de resarcimiento del daño causado.

Arto. 69. Clasificación de las infracciones. Las infracciones administrativas en materia turística se clasifican en leves, graves y muy graves.

Arto. 70. Infracciones administrativas Leves. Se consideran infracciones leves:

1. Las deficiencias en la prestación de los servicios contratados, de conformidad con su naturaleza y con las condiciones y estipulaciones acordadas.
2. Las deficiencias en las condiciones de funcionamiento y limpieza de los locales, instalaciones, mobiliario y enseres.
3. La falta de distintivos, anuncios, documentación e información de exposición pública obligatoria, su exhibición sin las formalidades exigidas o cualquier forma de ocultación de los mismos.
4. El mal trato al usuario.
5. El incumplimiento de las disposiciones relativas a documentación, libros o registros establecidos obligatoriamente para el adecuado régimen y funcionamiento de la empresa, instalación o servicio y como garantía para la protección del usuario.
6. La inexistencia de hojas de reclamaciones, o la negativa a entregarlas cuando se soliciten por los clientes. El incumplimiento a conservar y llevar el Libro de Reclamaciones, de acuerdo a las especificaciones que el INTUR, se considerará de igual forma infracción leve.
7. El incumplimiento de las normas que regulan la publicidad de los productos y servicios y sus precios.
8. La no especificación de los conceptos o servicios contratados en los justificantes de pago a entregar al cliente.
9. La deficiencia de información a los usuarios sobre las características o naturaleza de los servicios turísticos.
10. El incumplimiento de los requisitos, obligaciones y prohibiciones establecidas en la Ley.

Arto. 71. Se consideran infracciones graves:

1. La alteración o modificación sin las formalidades exigidas, de las condiciones que determinaron la autorización, título - licencia o habilitación para el ejercicio de la actividad

- turística, así como aquellas que sirvieron de base para la clasificación o capacidad del establecimiento.
2. La utilización de denominaciones, rótulos o distintivos diferentes a los que corresponden conforme a su clasificación.
 3. La inexistencia de instalaciones o servicios obligatorios, según la normativa turística.
 4. La falta manifiesta y generalizada de conservación y limpieza de los enseres, locales e instalaciones.
 5. La no prestación de alguno de los servicios contratado o el incumplimiento de las condiciones de calidad, cantidad o naturaleza con que aquellos fueron pactados.
 6. El incumplimiento de las normas sobre reservas y cancelaciones de plazas, o la reserva confirmada de plazas en número superior a las disponibles.
 7. La percepción de precios superiores a los notificados, publicitados o contratados, así como el incumplimiento de las disposiciones o normas vigentes en materia de precios.
 8. La no expedición o entrega al usuario turístico de los justificantes de pago por los servicios prestados, o la no entrega en el momento de la perfección del contrato de los documentos que le permitan disfrutar de los servicios contratados.
 9. El cobro en concepto de propinas o pagos adicionales de manera obligatoria.
 10. Toda publicidad, descripción e información de los servicios que no responda a criterios de utilidad, precisión y veracidad, o pueda inducir a engaño o confusión, o que impida reconocer la verdadera naturaleza del servicio que se pretende contratar.
 11. La obstrucción a la actuación de la inspección turística ante los requerimientos de la inspección, en los términos previstos en el Capítulo XI del presente Reglamento.
 12. La negativa o resistencia injustificada a satisfacer el ejercicio de los derechos que las disposiciones turísticas vigentes reconocen al usuario, así como a facilitar sus demandas cuando la satisfacción de las mismas esté dentro de las posibilidades del prestador.

13. Cualquier actuación discriminatoria por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.
14. Permitir la estancia en los alojamientos turísticos por tiempo superior al establecido en la normativa turística.
15. Realizar o consentir obras, edificaciones, instalaciones o construcciones incompatibles o prohibidas en los alojamientos turísticos.
16. La negativa o resistencia a facilitar la información requerida por las autoridades competentes o sus agentes, en cumplimiento de las funciones que tengan encomendadas para la ejecución de las materias a que se refiere la presente Ley.

Arto. 72. **Infracciones Administrativas Muy Graves.** Se consideran infracciones muy graves:

1. La oferta, prestación de servicios y la realización de actividades careciendo de la autorización, título-licencia o permiso extendido por el INTUR.
2. La aportación de información o documentos falsos al INTUR.
3. Ser participe o inductor a través de la prestación del servicio turístico, de cualquier forma de explotación sexual comercial, especialmente aquellas que involucran a niños, niñas y adolescentes.

Arto. 73. **Sanciones Administrativas.** Las infracciones contra lo dispuesto en el artículo 83 de la Ley y demás disposiciones en materia de turismo, darán lugar a las siguientes sanciones administrativas:

1. Apercibimiento por escrito.
2. Multa leve.
3. Multa grave.
4. Multa muy grave.
5. Suspensión temporal de actividades o del ejercicio profesional, y cierre temporal del establecimiento, locales o instalaciones que presten servicios turísticos.

6. Clausura definitiva del establecimiento turístico.
7. Revocación de la autorización, título-licencia o permiso.

Arto. 74. Determinación de las sanciones:

1. La determinación de las sanciones previstas en el presente Reglamento, se formulará de acuerdo con los siguientes criterios:
 - 1.1 El apercibimiento procederá en las infracciones leves, cuando del carácter de los hechos no se derive imposición de multa ni concorra reincidencia.
2. Las multas se impondrán de acuerdo con la siguiente graduación:
 - 2.1 Infracciones leves, en cuantía de hasta C\$15,000.00 córdobas.
 - 2.2 Infracciones graves, en cuantía de hasta C\$25,000.00 córdobas.
 - 2.3 Infracciones muy graves, en cuantía de hasta C\$50,000.00 córdobas.

NICARAGUA

a El Consejo Directivo del INTUR, determinará los montos de las multas por categorías turísticas según el tipo de infracción dentro del rango antes señalado.

3. Para efectos de la sanción administrativa que establece el artículo 72 de la Ley, la multa mayor a aplicar a quienes se les compruebe por autoridad competente la comisión de los delitos relacionados en el artículo 71 de la misma Ley, será el equivalente a tres veces el monto máximo por infracción muy grave.
Para la imposición de sanciones pecuniarias se atenderá al principio de que la comisión de las infracciones tipificadas no resulte más beneficiosa para el infractor que el cumplimiento de las normas infringidas.
4. La suspensión de las actividades turísticas o profesionales, o el cierre temporal del establecimiento, locales o instalaciones,

podrá imponerse como sanción principal o accesoria a la multa, de conformidad con la siguiente graduación:

- 4.1 Suspensión o cierre por un plazo no superior a seis meses, en caso de infracciones graves.
- 4.2 Suspensión o cierre por un plazo de hasta dos años, en caso de infracciones muy graves.
- 4.3 La clausura definitiva del establecimiento y la revocación de la autorización, título-licencia o habilitación, podrán imponerse en el caso de infracciones muy graves.

5. Se exceptúa de este marco general la aplicación de sanciones administrativas por haber incurrido en el ejercicio de la actividad turística en Nicaragua en promover, contribuir, fomentar, ejecutar y coordinar actividades dirigidas hacia la comisión de objetivos sexuales penados por las leyes de la República, no aplicará la graduación de las sanciones por lo que de manera simultánea se revocará indefinidamente el título – licencia para operar, se dictará el cierre definitivo del negocio y se aplicará la multa mayor establecida en el inciso c) de este Artículo.

6. De las resoluciones de suspensión, cierres o revocaciones de las actividades profesionales o turísticas, se notificará al Ministerio de Gobernación y al Ministerio de Salud.

Arto. 75. Graduación de las sanciones. La imposición de las sanciones se graduará valorando las siguientes circunstancias:

- 1.1 La gravedad de los perjuicios ocasionados.
- 1.2 El beneficio ilícito obtenido.
- 1.3 La trascendencia social de la infracción.
- 1.4 La situación de predominio en el mercado.
- 1.5 La capacidad económica de la empresa o establecimiento turístico.
- 1.6 La categoría del establecimiento.
- 1.7 La reincidencia.
- 1.8 Las repercusiones negativas para el sector turístico y para la imagen turística de Nicaragua.

- 1.9 La reparación voluntaria de los daños.
- 1.10 La subsanación de las irregularidades o anomalías objeto de la infracción.

Las infracciones tipificadas como graves o muy graves podrán ser sancionadas con la sanción inmediatamente inferior a la señalada, cuando por su entidad, trascendencia, naturaleza, ocasión o circunstancias se produjera una desproporción manifiesta, entre la sanción a imponer y la infracción cometida.

Sin embargo, cuando se trate de aplicación de sanciones administrativas por haber incurrido en el ejercicio de la actividad turística en Nicaragua en promover, contribuir, fomentar, ejecutar y coordinar actividades dirigidas hacia la comisión de objetivos sexuales penados por las leyes de la República, no aplicará la graduación de las sanciones y se procederá de conformidad al numeral 5 del artículo 74 de este Reglamento.

Arto. 76. Reincidencia. A los efectos del presente Reglamento se incurre en reincidencia cuando el prestador de servicios turísticos haya sido sancionado mediante resolución firme por la comisión de más de una infracción en el término de un año. En este caso el INTUR aplicará una multa muy grave y procederá a la suspensión de la Licencia de Operación del establecimiento turístico por un plazo de dos (2) años.

Arto. 77. Prescripción. Las infracciones y sanciones prescribirán de acuerdo con los siguientes plazos: las muy graves a los tres (3) años, los graves a los dos (2) años y las leves en un (1) año.

Arto. 78. Recursos Administrativos. Contra las resoluciones dictadas por el INTUR en la aplicación de sanciones administrativas, los prestadores de servicios de la Industria Turística podrán interponer los recursos establecidos en la Ley No. 290 Ley de Organización, Competencias y Procedimientos del Poder Ejecutivo, siendo estos los siguientes:

1. Recurso de Revisión se interpone en quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del acto recurrido, ante el

Presidente Ejecutivo del INTUR, quien deberá resolver en un término de veinte (20) días hábiles.

2. Recurso de Apelación se interpondrá ante la misma autoridad que conoció del recurso de Revisión, en el término de seis (6) días hábiles contados a partir de la notificación del acto recurrido y este remitirá el Recurso junto con su informe al Consejo Directivo en un término de diez (10) días, el cual resolverá en un término de treinta (30) días hábiles.

Capítulo XII Disposiciones Transitorias

- Arto. 79. Adecuación de las normas turísticas vigentes. De conformidad a los artículos 91 y 92 de la Ley, el INTUR a partir de la entrada en vigencia del presente Reglamento, deberá promover procesos de consulta con el sector de turismo en todos los niveles, a fin de analizar los instrumentos legales vigentes en materia turística susceptibles de reformas. El INTUR una vez finalizado el proceso de consulta, tendrá un plazo de doce (12) meses para presentar las propuestas de reformas al Consejo Directivo y al Poder Ejecutivo en su caso.
- Arto. 80. Título Licencia de Operación obligatorio. Los establecimientos de empresas de servicios, las cuales se encuentren operando a la fecha de la entrada en vigencia de la Ley, deberán obtener y/o renovar el Título-Licencia de conformidad a lo dispuesto en la presente Ley y el presente Reglamento, en un plazo de seis meses a partir de la entrada en vigencia del presente Decreto, Transcurrido este plazo el INTUR aplicará las sanciones e infracciones respectivas.
- Arto. 81. Vigencia. El presente Reglamento, entrará en vigencia a partir de su publicación en La Gaceta, Diario Oficial.

Dado en la ciudad de Managua, Casa Presidencial el diecinueve de noviembre del año dos mil cuatro. Enrique Bolaños Geyer, Presidente de la República de Nicaragua. Lucía Salazar Cardenal, Presidente del Instituto Nicaragüense de Turismo.