

SECTUR



María Bartolucci Blanco
Luis A. Grünwald
Compiladores

Seguridad turística

Información, asistencia
y protección al turista

Experiencias Latinoamericanas

Informa



Red Interamericana de Gestión de la Seguridad Turística
Universidad Nacional de Quilmes
www.seguridadturistica.org

SECTUR



Seguridad turística
Información y protección al turista
Experiencia Latinoamericanas

María Bartolucci Blanco
Luis A. Grünwald
Compiladores



Red Interamericana de Gestión de la Seguridad Turística
Universidad Nacional de Quilmes
www.seguridadturistica.org

Índice

Introducción / María Bartolucci Blanco	5
Experiencias Latinoamericanas en Información y Protección al Turista / Luis Grünewald	11
Los proyectos de seguridad turística de la Secretaría de Turismo de México / María Bartolucci Blanco	15
Programas de Información y Asistencia al Turista. Instituto Costarricense de Turismo -ICT-, Costa Rica / Víctor Ramírez Montero	31
Programa de Asistencia al Turista -PROATUR- Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT), Guatemala / Luis Rolando Mich de León	39
Plan De Protección al Turista. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Perú / Red de Protección al Turista	55
Defensoría del turista: Una mirada diferente en la protección de derechos del turista y del turismo. Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, Argentina / Silvina Bacchiega	109
Sistema de información y prevención de seguridad para destinos y empresas turísticas / Marta D. Pérez - Luis A. Grünewald	125
Centro de atención y protección al turista -CAPTA- Municipio de Acapulco de Juárez, México / Covadonga Gómez Huerta	141

PRESENTACIÓN

Gran parte de la actividad turística internacional se fundamenta en la creación, producción y comercialización de escenarios que generen un alto componente de bienestar, de placer y de felicidad.

En un mundo que se torna cada vez más interconectado, la seguridad se ha convertido en un elemento clave para la actividad turística. La seguridad se asocia con dos factores que la proyectan como un eje obligado en la política turística mundial: desarrollo tecnológico y globalización. Estos factores contribuyen a una mayor movilidad geográfica, derivada del desarrollo y la accesibilidad a los medios de transporte; al intercambio de información, a través de medios y redes de comunicación que tienen una cobertura internacional; a la globalización de las culturas, sociedades y economías; y a la estandarización internacional de bienes y servicios, entre otros.

La globalización demanda un cambio en el concepto de seguridad en el turismo, que incluya un entendimiento amplio y una atención transversal, con una triple dimensión que abarque tanto la información, como la asistencia y la protección al turista. Aunado a ello, la seguridad turística debe comprenderse como parte de la estrategia integral de mejora de la calidad de un destino, y no como un tema aislado que sólo importa a algunos pocos.

Para mantener la competitividad en el ramo, debemos tener presente que la seguridad es un elemento esencial de la ecuación de dicha competitividad y de la sostenibilidad de mediano y largo plazo, en virtud de que el factor seguridad tiene cada vez más relevancia en la toma de decisiones de los turistas al hacer sus planes de viaje.

Resulta importante recordar que la seguridad turística no es un asunto meramente policiaco, debido a que tiene un carácter multidimensional que incluye temas como la protección de la salud, la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, de los prestadores de servicios y de las comunidades receptoras. Desde esta perspectiva, la seguridad turística comprende la prevención de riesgos a la seguridad humana, los accidentes, la protección ante fenómenos naturales y el manejo de crisis ante situaciones de emergencia.

Aun cuando la estadística señala que los casos de violencia en contra de turistas son mínimos, el turismo es una actividad que puede desincentivarse de manera rápida por razones diversas. La falta de seguridad –y, sobre todo la percepción de inseguridad en un destino- puede contribuir al estancamiento o disminución del flujo de visitantes a nivel local, regional y global.

Un solo incidente grave potencia las nociones negativas y puede afectar seriamente el prestigio de una marca-destino. Reconstruir la percepción en torno a los destinos turísticos puede ser un proceso lento y costoso. Algunos ejemplos incluyen los desastres naturales que tuvieron un gran impacto en la actividad turística como son, el tsunami en Asia en 2004; el atentado en Bali en el 2002; y los actos terroristas del 9/11 que generaron regulaciones y restricciones para los(as) turistas a nivel global.

Protección y asistencia al turista en México, ¿por qué?

El Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018 enmarca el turismo en el apartado *México próspero*, ya que “representa la posibilidad de crear trabajos, incrementar los mercados donde operan las pequeñas y medianas empresas y la posibilidad de preservar la riqueza natural y cultural”, siempre y cuando se fortalezca “el impacto del turismo en el bienestar social de las comunidades receptoras”, para mejorar las condiciones de vida de sus pobladores. Como parte de este esfuerzo, el plan aborda la sostenibilidad de la industria turística, de la que una parte importante es “promover la seguridad integral y protección civil”.

Este concepto ampliado de “seguridad integral” está íntimamente relacionado con dos aspectos centrales: las tendencias profundas del turismo internacional, en particular la emergencia de nuevos mercados y una transformación de la industria que involucra a actores distintos de los habituales, y experiencias prácticas que ha vivido México en los últimos años en materia de fenómenos naturales, sanidad y retos de seguridad.

México ha sido históricamente una potencia turística en el continente americano, por su enorme riqueza natural, cultural y sobre todo humana, así como por su carácter de pionero en esta industria cuando se masificó al término de la Segunda Guerra Mundial. Su cercanía con los Estados Unidos de América y sus 10,000 kilómetros de litorales le permitieron establecerse

firmemente y por generaciones en el segmento de sol y playa, pero no únicamente.

La riqueza prehispánica, colonial y contemporánea de nuestro país, sus paisajes variados y su vasta cultura y gastronomía le permitieron incursionar además rápidamente en otros mercados, con el impulso de sus empresarios y su gente, y el apoyo de las autoridades turísticas. Estos factores, junto con el desarrollo económico y social, propiciaron también el surgimiento de un robusto mercado turístico interno, del que hoy dependen muchos destinos nacionales.

Esta posición privilegiada en todos sentidos debe adaptarse a dos tendencias fundamentales en el mercado turístico internacional. Por un lado, el mayor crecimiento de los flujos turísticos proviene hoy de los mercados emergentes, que representan una gran oportunidad y un reto no menor para México y los demás países de nuestra región latinoamericana y del Caribe, ya que como todo turista, los nuevos viajeros internacionales de estas naciones traen consigo riesgos particulares de sus lugares de origen y el perfil geopolítico de éstos. Además, los mercados maduros se dividen cada vez más en nichos muy especializados, muchas veces ligados a nuevos riesgos, que requieren atención específica, sobre todo de emprendimientos pequeños y medianos.

Integrar a estos nuevos proveedores de servicios turísticos en la cadena productiva del turismo es un reto fundamental para las autoridades del sector en nuestros países, ya que requiere alcanzar estándares muy altos de calidad con recursos limitados, sobre todo en el área de la seguridad integral. Una vía clave para lograr esto es la creación de sólidas alianzas público-privadas.

A esto se suma la experiencia reciente de nuestro país, que entre otros hechos enfrentó una crisis potencialmente devastadora por la epidemia de influenza tipo A H1N1 en 2009, que interesadamente algunos países y sus miembros llamaron “influenza mexicana”. Este hecho, que pudimos resolver con éxito pero no sin dificultades como país, subrayó la relevancia de la protección sanitaria para el turismo, que había planteado previamente la epidemia de SARS a escala global y en 2014 selló el brote del virus de ébola en África occidental.

Unos cuantos años antes de eso, en 2005, dos fuertes huracanes pusieron a prueba la capacidad de gestión de nuestro sector turístico al golpear en rápida sucesión el Caribe mexicano. Los mecanismos de respuesta en emergencias implementados en esa ocasión vivieron duras pruebas con el impacto de un huracán en Acapulco en 2013 y otro en Los Cabos un año después.

Finalmente, las dificultades del combate al crimen organizado nacional e internacional, así como sus efectos colaterales y su impacto en la industria turística, que compartimos con muchos países de Centro y Sudamérica, así como del Caribe, obligan a no perder de vista los temas de seguridad física dentro de un planteamiento de seguridad integral, que por lo tanto conviene redefinir como protección y asistencia al turista.

Antecedentes del seminario

A partir de 2009, México participó activamente en el Programa de Seguridad Turística auspiciado por la Organización de Estados Americanos, con fondos del gobierno del Canadá, a través del Comité Interamericano Contra el Terrorismo (CICTE), de la Secretaría de Seguridad Multidimensional, con el apoyo de la Sección de Cultura y Turismo de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Integral.

Con cursos en Acapulco, Cancún y Cozumel, Los Cabos, Playa del Carmen, Puebla, Oaxaca y Mazatlán, nuestro país se benefició directamente de este programa, que además involucró a Costa Rica, Panamá, Guatemala y El Salvador, en Centroamérica, y a Las Bahamas, Jamaica, Dominica y Antigua y Barbuda, en el Caribe. De hecho, la Secretaría de Turismo de México solicitó a la OEA continuar este programa con fondos propios en 2014, como ya lo hizo previamente el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú en 2013.

Además de permitirle a México intercambiar experiencias con países hermanos sobre nuestros logros en esta materia tan fundamental y compartir reflexiones sobre posibles vías de solución a retos comunes, el programa de seguridad turística permitió crear redes locales de protección al turista en las sedes de los cursos y conformar, gracias a la visión y liderazgo de su gerente, una red interamericana de profesionales en el tema que se hizo pública en el Primer Congreso Interamericano de Seguridad Turística, realizado en la República Dominicana en 2011, y se consolidó en el Segundo Congreso, que tuvo lugar en 2013 en la ciudad de Panamá. He aquí, pues, un ingrediente clave para la realización del Seminario Internacional sobre Protección y Asistencia al Turista en junio de 2014.

Éste no habría sido posible, empero, sin el apoyo de la Agencia Mexicana de Cooperación Internacional para el Desarrollo, dependiente de la Secretaría de Relaciones Exteriores, que permitió no sólo la participación de muchos ponentes, sino la asistencia de muchos países hermanos de Centro y Sudamérica y el Caribe. Cabe agradecer además en este punto a las autoridades de Protección Civil del gobierno mexicano, quienes también facilitaron contactos clave para la realización del seminario.

Con todos estos elementos en juego, gestados a lo largo de mucho tiempo como resultado de un esfuerzo internacional compartido, fue posible enfocarnos de lleno en el propósito de este seminario internacional, que fue concretar una visión multidisciplinaria de la protección y asistencia al turista.

Los temas del seminario

El desafío de llenar de significado práctico un concepto tan amplio como el de la protección y asistencia al turista obligó a los organizadores a plantear una

serie de temas rectores para el seminario. Una cuidadosa discusión y selección desembocó en los siguientes ejes:

1. Servicios institucionales especializados
2. Orientación y auxilio turístico
3. Manejo de contingencias, medios y academia
4. Planes de seguridad y redes

La necesidad de contar con servicios institucionales especializados para resolver las necesidades de protección y asistencia al turista no es nueva para nuestros países. Con el curso del tiempo, han surgido enfoques distintivos en esta materia e incluso organismos públicos con encomiendas muy específicas. Sin pretender agotar este tema, en el seminario contamos con testimonios de primera mano de los servicios de policía turística de Costa Rica, El Salvador, República Dominicana y la Ciudad de México, que permitieron apreciar claramente la compleja tarea de estas corporaciones, así como reveladoras diferencias de planteamiento que se evidencian, incluso, en sus nombres.

El ciclo de la seguridad pública no se agota, sin embargo, en la actividad policial, sino que incluye necesariamente la procuración de justicia, con un enfoque de respuesta a eventuales víctimas y reparación del daño en la medida de lo posible. Una vez más, los testimonios prácticos de agentes especializados de dos importantes destinos mexicanos, Puebla y Sinaloa, así como de Panamá, ofrecieron una perspectiva inédita de esta materia.

Nuestro segundo eje temático, de orientación y auxilio turístico, resulta medular en el intento de ir más allá de la seguridad pública hacia un concepto de seguridad integral basado en la protección y asistencia al turista. El seminario ofreció la oportunidad de iluminar este asunto desde cuatro perspectivas complementarias. Primero se abordó la protección civil desde los puntos de vista de la industria turística como tal, en el caso de la Riviera Maya, y de la gestión integral de riesgos relacionados con fenómenos naturales en México. Por otro lado, los responsables de la asistencia al turista de Buenos Aires, Costa Rica y Guatemala hablaron de este aspecto tan amplio y a la vez crucial, para que finalmente las autoridades mexicanas expusieran sus experiencias con la corporación de los Ángeles Verdes y el trabajo con destinos locales para incorporar elementos de seguridad integral.

Esta rica veta se complementó con intervenciones de la Organización Panamericana de la Salud sobre la seguridad y protección sanitaria y epidemiológica, así como del área de la Secretaría de Turismo de México responsable de la normalización y calidad regulatoria de los servicios privados.

El siguiente eje del seminario tuvo como primer elemento la gestión de contingencias, tanto en términos de su solución como de las percepciones, positivas o negativas, a que pueda dar lugar su repercusión en medios, con las intervenciones de dos practicantes mexicanos en la materia. Más allá del impacto mediático de eventuales contingencias, en ocasiones los medios mismos pueden representar un problema, como lo ilustró un experto español. Para redondear este punto, se abordó el papel de la academia en la promoción

de la protección y asistencia al turismo, con base en la labor de la Universidad de Quilmes con el Departamento de Desarrollo Económico y Comercio de la OEA para consolidar una Red Interamericana de Pequeños Hoteles.

El cuarto y último eje temático del seminario abordó los planes de seguridad, que requieren el concurso de los sectores privado y público en el marco de políticas y procedimientos claros. Por parte del sector privado, participaron líderes en seguridad turística de las asociaciones hoteleras de Los Cabos y Guatemala, mientras que la Secretaría de Turismo de Acapulco representó al sector público habló. Completó el cuadro el gerente del Programa de Seguridad Turística de la OEA, cuyo objetivo principal fue precisamente esta colaboración.

Para la Secretaría de Turismo de México ha sido un honor contar con las relevantes aportaciones de todos los panelistas, quienes ofrecieron generosamente su tiempo y conocimientos para avanzar en este empeño interdisciplinario, intersectorial e internacional. Desde luego, nos complace sobremedida la oportunidad de poner ahora estos materiales al alcance de un público más amplio. Esperamos sinceramente que con esta memoria la seguridad turística integral, fundada en la protección y asistencia a nuestros visitantes, adquiera definitivamente carta de ciudadanía en nuestra región.

María Bartolucci Blanco
Secretaria de Turismo
Estados Unidos Mexicanos

EXPERIENCIAS LATINOAMERICANAS EN INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

Introducción

Se considera que cada grupo humano tiene un conjunto de conductas y valores cuando desarrollan actividades turísticas, estas pautas no tienen materialidad pero los actores sociales involucrados psicológicamente aceptan y se mueve en función de los mismos.

A partir de estudios realizados sobre la motivación de los actores sociales participantes en la actividad turística –visitantes, prestadores de servicios, funcionarios del sector de turismo, fuerzas de seguridad, etc.-, se pueden establecer las variables más significativas para el logro de este bienestar personal y social buscado por los visitantes de un destino turístico. **La seguridad es una variable fundamental de competitividad de las empresas y destinos turísticos.** La seguridad debe ser interpretada como un estado subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales.

Con relación a la **seguridad turística**, en su programa de trabajo la OMT entiende la seguridad turística **como la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras.** La seguridad turística es una variable de la seguridad ciudadana y debe ser

analizada como parte de un sistema de seguridad integral pero con sus propios indicadores o ejes de trabajo.

INDICADORES BÁSICOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA POLÍTICA DE SEGURIDAD TURÍSTICA

Los indicadores son conjuntos de información formalmente seleccionada que se utiliza con carácter regular en la medición de los cambios pertinentes para el desarrollo de la gestión de la seguridad en el turismo.

La seguridad turística involucra una serie de aspectos que podemos englobar en diez indicadores básicos:

1- Seguridad pública: sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino, disminuyendo el porcentaje de situaciones de conflicto, principalmente los hechos delictivos -casos de robos y hurtos- y los accidentes.

2- Seguridad social: sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino ante problemas sociales como movilizaciones, huelgas, etc.

3- Seguridad y salud: sistema de prevención, emergencia y protección médica al visitante antes de viajar o durante su desplazamiento en el destino turístico.

4- Seguridad informativa y de facilitación turística: sistema de comunicación que permite el conocimiento de la oferta del destino.

5- Seguridad económica: sistema de reaseguro del viajero para prevenir riesgos desde la óptica económica.

6- Seguridad en la recreación y en eventos: sistema que permite la protección durante una actividad recreativa o durante la realización o participación de un evento deportivo, musical, recreativo, etc. del visitante del destino.

7- Seguridad vial y del transporte: sistema que permite el libre y seguro desplazamiento por las vías de comunicación y medios de transporte del visitante desde la salida del lugar de residencia habitual hasta su regreso al mismo

8- Seguridad ambiental y ante desastres naturales: sistema que permite la protección de las personas en espacios naturales y ante problemas climatológicos.

9- Seguridad de los servicios turísticos: Sistema que permita la protección del turista durante el desplazamiento por los distintos establecimientos de servicios turísticos y recreativos (hotel, restaurante, agencia de viajes, etc.) del destino turístico.

10- Derechos humanos e inclusión social: Sistema que permita en el caso de Derechos Humanos la protección ante casos de trata de personas y

explotación comercial sexual en viajes y turismo y en el caso de la inclusión social del turismo accesible para personas con capacidades restringidas.

Si interpretamos que la seguridad es el conjunto de acciones destinadas a la reducción de la probabilidad de un acontecimiento posible no deseado, es importante como principio fundamental comprender que no se puede proteger todas las personas y bienes, en cualquier momento y contra cualquier circunstancia que se presente. Es importante entender que adoptar toda protección concebible contra toda amenaza posible nos llevaría a un destino o una empresa operativa y económicamente inviable.

La seguridad turística debe ser analizada desde dos dimensiones:

- Una **dimensión objetiva**, basada en parámetros cuantitativos representada por la presencia de delitos, los denominados no delitos como los decesos naturales, turista extraviado o extravío de pertenencias entre otros y los accidentes.
- Una **dimensión subjetiva**, basada en parámetros cualitativos y determinada por la sensación de incertidumbre y de riesgo potencial que tiene el residente y el visitante.

El objetivo de la seguridad es actuar anticipadamente para evitar que algo ocurra de manera diferente a lo que deseamos y la demanda de seguridad ha dado lugar a dos tipos de respuestas por parte de las instituciones, una es la política reactiva por ejemplo el modelo "tolerancia cero". Son medidas aplicadas a espacios geográficos en riesgo que impactan comunicacionalmente y benefician de inmediato a los grupos sociales y áreas de los destinos con mayor visibilidad de la inseguridad y la segunda es la política preventiva, término que significa ver venir, a su vez significa prever -esto es ver anticipadamente las cosas-, pero también significa predecir, o sea imaginar lo que puede ocurrir, basado en nuestros conocimientos y experiencias.

Información y facilitación turística

Considerado uno de los indicadores de seguridad más importantes, básicamente la información es todo conocimiento de datos que amplía o confirma hechos que nos pueden ser útiles en la toma de decisiones para nuestros propósitos o de nuestros visitantes, facilitando su anticipación o para prevenir hechos. **La seguridad informativa tiene como misión básica la protección, orientación y asistencia al turista.** Es sumamente importante comprender que la información genera seguridad y la falta de la misma lleva a generar angustias, miedos, ansiedades o hasta ataques de pánico según el tipo de problema que se le presenta al turista.

Protección al turista

El origen de un problema en un turista surge cuando en una realidad dada y a partir de una norma dada, ocurre un hecho que produce un desvío que origina

un problema o riesgo para el visitante y que lleva a la toma de decisiones inmediata o mediata para la resolución de ese problema por parte del prestador de servicios u organismo de turismo. En tal sentido, hasta los problemas que parecen más pequeños deben ser tenidos en cuenta, pues la suma de muchos problemas pequeños puede convertirse en un gran problema o terminar en una crisis, donde las crisis deben ser entendidas como un estado de conflicto peligroso y que por esa razón requieren un tratamiento especial.

Por lo expuesto, todo prestador de servicios u organismo de turismo debe tener un **Programa de Ayuda y Asistencia al turista**, que en el caso de un Organismo Público la escala de actuación puede ser local -un centro turístico-, municipal –conjunto de destinos turísticos-, provincial o estatal y a nivel nacional.

La presente publicación apunta a dar a conocer distintas experiencias sobre información y protección al turista implementados en Latinoamérica que han sido expuestas en el marco del **Programa de Seguridad Turística** auspiciado por la Organización de Estados Americanos a través del Comité Interamericano Contra el Terrorismo (CICTE), de la Secretaría de Seguridad Multidimensional, con el apoyo de la Sección de Cultura y Turismo de la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Integral en los Seminarios realizados en la Ciudad de Lima, Perú en el año 2013 y en la Ciudad de México en el año 2014.

Luis Grünewald

Director
Proyecto de Investigación
“Seguridad, Derechos Humanos
e Inclusión social en el turismo”
Secretaría de Investigación
Universidad Nacional de Quilmes

LOS PROYECTOS DE SEGURIDAD TURÍSTICA DE LA SECRETARÍA DE TURISMO DE MÉXICO

María Bartolucci Blanco
Secretaria de Turismo
Estados Unidos Mexicanos

Introducción

El turismo es un motor de desarrollo y crecimiento económico, tanto en México como a nivel mundial. De acuerdo a datos de la Organización Mundial del Turismo (OMT), durante 2013 los ingresos obtenidos por los destinos turísticos aumentaron en un 5% con respecto a 2012, alcanzando los 1, 159,000 millones de dólares (cerca de 1.4 billones de dólares americanos). Se estima que la tendencia de los ingresos generados por los turistas seguirá siendo creciente, y que para 2020 el turismo mantenga una tasa de crecimiento del 3.8% promedio.

En cuanto al número de turistas, datos de la OMT reflejan que durante 2013 hubo 1,087 millones de turistas alrededor del mundo, lo que equivale a 52 millones de turistas más que con respecto a 2012.

En el caso de México, el ingreso de divisas por visitantes internacionales fue 13,949 millones de dólares en el periodo de enero–diciembre de 2013, 9.5% superior a los 12,739 millones de dólares en el mismo periodo del año anterior.

En los primeros 7 meses de 2014 se registró un crecimiento positivo en cuanto al ingreso de divisas al alcanzar 9,907.3 millones de dólares, 18.2% superior a los 8,380.2 millones de dólares del mismo periodo de 2013. Asimismo, de

acuerdo a datos del Banco de México¹, en este mismo periodo de tiempo ingresaron al país vía aérea 8.3 millones de turistas, 11% más que los registrados en el mismo periodo de 2013.

Un rubro muy importante para el que el sector turístico es indispensable es el empleo. Al interior del país, el sector cuenta con 3.1 millones de personas ocupadas. Esto representa aproximadamente el 6.8% del personal ocupado total en el país. De todos los sectores de actividad económica, la rama de Turismo es la que emplea al mayor porcentaje de jóvenes entre 16 y 24 años, esto siendo el 21.1%. Las mujeres representan el 58.4% del total de personas ocupadas en el sector, siendo éste el segundo con mayor participación de mujeres, detrás del sector de educación y salud².

Tomando en cuenta lo anterior, el turismo resulta un mercado altamente competitivo, lo cual obliga a los destinos a desarrollar atributos específicos que los distinguen de los demás: la asistencia y protección al turista, así como la atención brindada deben contemplarse como ventajas competitivas para este sector.

México es un destino que se distingue a nivel global por su calidez humana y por su hospitalidad, estos atributos aunados a una actitud de servicio, empatía y solidaridad hacia sus visitantes en situaciones de adversidad favorecerá que los turistas regresen a nuestro estado o país y lo recomienden como destino. Además, cuenta con un gran potencial en materia turística y claras ventajas comparativas, tales como: ubicación geográfica, potencial de conectividad, vasto inventario turístico, capacidad de atracción de más turistas de Norteamérica y una sólida infraestructura turística y gran potencial de generación de productos.

Por ello, el turismo ha sido considerado como un sector estratégico y prioritario para la administración del Presidente de México, Enrique Peña Nieto, ya que es una fuerza económica global y una de las mayores industrias mundiales del presente. Se creó la Política Nacional Turística, a fin de contar con un marco que regirá y ordenará las acciones de toda la Administración Pública, federal y estatal, sector privado y social, en torno al sector turístico, con 4 directrices:

1. Ordenamiento Institucional
2. Innovación y Competitividad
3. Fomento y Promoción
4. Turismo Sustentable

En este marco, se formó el Gabinete Turístico, a fin de ser el órgano encargado de ejercer la Política Nacional Turística. Está conformado por 9 dependencias permanentes, 12 dependencias invitadas, más de 24 agencias gubernamentales y participantes del sector privado y social. La agenda del gabinete ha sido dividida en ocho temas, entre las que se encuentra la Seguridad Integral para el Turismo. Este grupo de trabajo es el responsable de

¹ Información de BANXICO publicada el 10 de septiembre de 2014

² Observatorio Laboral (STPS)

articular el Plan de Asistencia y Protección Integral y Transversal para el turismo.

Plan de asistencia y protección integral y transversal para el turismo

Aun cuando la estadística señala que los casos de violencia en contra de turistas son mínimos, un solo incidente grave potencia las nociones negativas y puede afectar seriamente el prestigio de una marca-destino.

México no es la excepción, somos un país que ha sido afectado por la percepción de inseguridad al interior de nuestro país. El turismo puede convertirse en parte de la solución para cambiar la percepción de inseguridad de nuestro país, tanto nacional como internacionalmente.

Si consolidamos destinos turísticos seguros y confiables para nuestros visitantes, tendríamos una gran “vitrina” que le muestre al mundo que México está logrando la paz y la tranquilidad en todo su territorio. Esto contribuirá en gran medida al fortalecimiento de nuestra imagen.

Por ello, como parte de la política nacional turística, la Secretaría de Turismo trabaja en un Plan Integral y Transversal de Seguridad Turística, que requiere el apoyo de otras dependencias y niveles de gobierno, a fin de garantizar una experiencia positiva y satisfactoria para los turistas.

Este plan busca también generar conciencia social sobre la importancia de cuidar el turismo y al turista, que muchas veces son fuente de trabajo para comunidades completas.

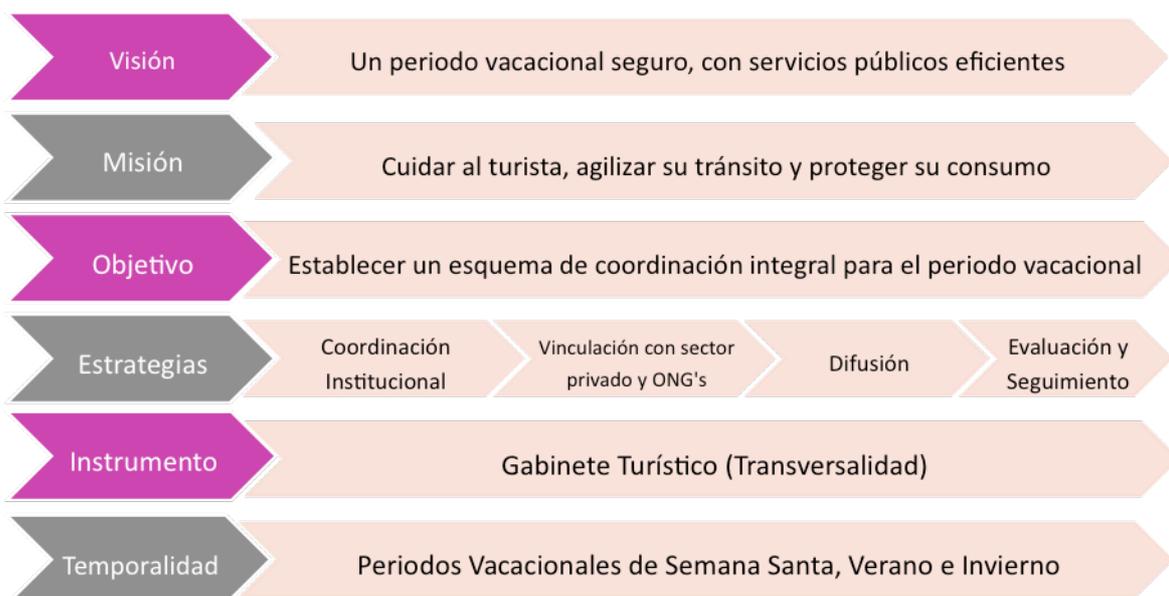
Sus objetivos son:

1. Garantizar al turista mejores niveles de asistencia y protección
2. Mejorar la percepción ciudadana respecto a la seguridad integral de los mexicanos
3. Generar confianza ciudadana en las autoridades responsables de la asistencia y protección al turista
4. Generar sentido de responsabilidad comunitaria en los destinos turísticos, respecto a la importancia de cuidar la asistencia y protección al turista
5. Incrementar el desarrollo económico y el bienestar social, como resultado de la actividad turística

Asimismo, el Plan cuenta con varios componentes, entre los que destacan:

I. Operativos Vacacionales

La Secretaría de Turismo es la encargada de la coordinación de los Operativos Vacacionales, los cuales se realizan en los periodos de Semana Santa, verano e invierno. El primer esfuerzo coordinado por el Gabinete Turístico fue el operativo de Semana Santa 2013.



El esquema de operación de los operativos se divide en 3 acciones generales: 1) de tránsito y facilitación; 2) protección al consumo y 3) de Seguridad y Protección, las cuales son ejecutadas por las distintas dependencias integrantes del Gabinete, de acuerdo a su ámbito de competencia.

En cada periodo, los operativos establecen sus puntos de contacto en las fronteras, terminales de autobuses, casetas y carreteras, aeropuertos, puertos y destinos turísticos.

Adicionalmente, la SECTUR promueve reuniones de trabajo durante los operativos vacacionales en algunos destinos turísticos, a fin de fortalecer y promover las estrategias locales de asistencia y protección al turista y, a la vez, consolidar los operativos vacacionales como un mecanismo permanente entre las autoridades locales para los periodos vacacionales.

Los operativos también contemplan una campaña mediática a nivel nacional, a través de la cual se proyecta una imagen conjunta de todas las dependencias participantes en las actividades y se emiten boletines electrónicos de manera conjunta con los datos más relevantes aportados en el periodo.

Asimismo, durante los operativos el Gobierno Federal establece el 088 como el número de atención a emergencias a nivel nacional, el cual es operado por la Policía Federal y mantiene constante comunicación con otros servicios de emergencia, asistencia y protección como los de Ángeles Verdes, CAPUFE y Cruz Roja, por mencionar algunos.

Finalmente, merece mención el operativo que lleva a cabo la Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes³ (CAV) en el marco de los operativos vacacionales. Paralelamente a las actividades coordinadas por SECTUR, la CAV realiza patrullajes carreteros en coordinación con la Policía Federal, a través de los cuales brindan ayuda mecánica a automovilistas.

³ La Corporación de Servicios al Turista Ángeles Verdes

Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA)

El objetivo de la SECTUR con respecto a fomentar el establecimiento de CAPTA's en los destinos turísticos es el de blindar la actividad turística en nuestro país a través del fortalecimiento de las capacidades locales para el manejo de incidentes asociados con turistas, por medio de iniciativas de asociación multisectorial que incorporen a instituciones de los tres niveles de gobierno, al sector privado y a la sociedad civil, bajo la coordinación de los Centros de Atención al Turista (CAPTA's).

El CAPTA es una instancia de coordinación municipal en la que participan diversas instituciones de los tres niveles de gobierno e incluso organismos de la sociedad civil e internacionales, y que tiene por objeto proporcionar información a turistas; canalizar y responder a sus denuncias y quejas; atenderles, brindarles apoyo y orientación en las situaciones de riesgo, emergencia y/o desastres que enfrenten, así como en aquellos casos en que resulten víctimas y/o que infrinjan la ley.

El Centro debe ubicarse en la zona turística para ser el eje articulador del plan de atención y protección al turista del destino.

Los servicios brindados por los CAPTA's son de dos tipos: a) No emergentes, que incluyen solicitudes de información turística, cultural y asesoría; y la atención de incidentes que podrían impactar de manera indirecta y negativa en la actividad turística; y b) Emergentes, que incluyen solicitudes de auxilio y asistencia médica, policial, ministerial, consular y contractual, entre otros servicios.

En específico se ofrece:

- Asistencia policiaca y ministerial
- Asistencia para emergencias (naturales, accidentes, percances)
- Atención a víctimas
- Asistencia en materia de seguridad contractual
- Asistencia consular
- Asistencia médica (primeros auxilios y apoyo para canalizar emergencias)
- Vínculos con salvavidas, cruz roja y protección civil
- Vínculos con otras dependencias y organismos vinculados al sector turístico

Operatividad

Los CAPTA's cobran una gran operatividad durante:

- a. Periodos vacacionales, como son: Semana Santa, verano, invierno y puentes.
- b. Emergencias y/o fenómenos naturales, como huracanes, sismos y contingencias.

- c. Eventos celebrados a nivel local, como son: Convenciones, conciertos y arribo de cruceros, entre otros.

Vinculación y coordinación

La fortaleza de los CAPTA's es su vinculación y coordinación institucional y civil. Algunos ejemplos son:

Gobierno Municipal	Gobierno del Estado	Gobierno Federal	Ciudadanía
<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría General de Gobierno • Secretaría de Turismo Municipal • Protección civil municipal • Secretaría de Salud Municipal • Bomberos 	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Turismo • Secretaría de Seguridad • Protección Civil • Secretaría de Salud • C4 / 066 	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Turismo • Ángeles Verdes • Comisión Federal de Electricidad • Policía Federal • Secretaría de la Defensa Nacional • Secretaría de Marina • Capitanía de Puerto • Protección Civil 	<ul style="list-style-type: none"> • Consejos ciudadanos • Cruz Roja • Organizaciones de la sociedad civil • Redes Sociales • Sector turismo: hoteles, transportistas y servicios turísticos

I. Cursos de Seguridad Turística OEA/SECTUR

El programa tiene su origen en un plan piloto desarrollado por la Organización de Estados Americanos (OEA), en 2006, a fin de apoyar a varios países del Caribe para garantizar la seguridad de la copa mundial de cricket.

Los buenos resultados obtenidos en esta experiencia impulsaron a la OEA a generar una metodología de seguridad turística que pudiese ser llevada al resto del continente, ajustándose a la realidad de los destinos turísticos de la región.

El proyecto inició en México en 2009 y a partir de entonces se han realizado 17 cursos⁴:

- Caribe: Trinidad y Tobago, Haití, Las Bahamas y Jamaica.
- Centroamérica: Costa Rica, Panamá, Guatemala y El Salvador.
- México: Acapulco, Cancún, Los Cabos, Puerto Vallarta, Playa del Carmen, Puebla, Oaxaca, Mazatlán y Morelia.

⁴ Los expertos que han ganado la licitación de la OEA para impartir estos cursos han sido Kroll Advisory Solutions, una empresa líder en planeación en seguridad; comunicación, manejo de crisis, desarrollo de programas de prevención y mitigación de riesgos para el sector público y privado.

El curso busca promover la seguridad turística mediante el fortalecimiento de las alianzas público-privadas en el sector turismo, con un enfoque preventivo, tomando en cuenta las necesidades específicas de cada destino.

Por tanto, está dirigido a personal de corporaciones públicas y miembros de la iniciativa privada vinculados a la tarea de seguridad en el ramo turístico.

- Sector público:
 - Policías federales que operan en el destino
 - Policías locales
 - Policías turísticas
 - Procuradurías y Ministerios Públicos (si los hay turísticos)
 - Protección civil
 - Personal de la Marina y el Ejército destacamentadas en la zona
 - Ángeles Verdes de la región
 - Funcionarios de turismo estatal y municipal
- Sector privado
 - Propietarios o representantes de empresas turísticas (hoteles, comercios, transporte, servicios, etc.)
 - Gerentes o responsables de la seguridad en empresas turísticas

La capacitación se realiza siempre en tres etapas:

Primera: 3 Reuniones preparatorias que se realizan una semana antes del curso

1. Reunión con directivos del sector público (2 horas);
2. Reunión con directivos sector privado (2 horas)
3. Taller de 4 horas con el personal operativo de ambos ramos (público y privado) que asistirá al curso.

Los **objetivos** de estas reuniones son:

1. Que los participantes conozcan los contenidos y la utilidad del curso.
2. Recopilar información relevante sobre temas de interés, vulnerabilidades y desafíos relacionados con la seguridad local, para diseñar el curso a la medida de las necesidades de cada destino.

Segunda: El curso

- Tiene una duración de cinco días, 8 horas diarias (40 horas).
- Se imparte a todos los participantes de los talleres preparatorios (los titulares y propietarios decidirán cuáles miembros de su personal asistirían al curso) de manera teórica y práctica a través de ejercicios y simulacros,

privilegiando la integración de grupos interdisciplinarios e intersectoriales para favorecer alianzas público-privadas.

Tercera: Una evaluación de seguimiento, 6 meses después de la finalización de los cursos

Entre los resultados positivos del curso destacan las siguientes:

- La generación de relaciones de confianza que han facilitado el trabajo coordinado entre ambos sectores de la industria turística.
- Se ha logrado sensibilizar a las comunidades turísticas sobre la importancia de la seguridad tangible y perceptible para la atracción y retención del turismo.
- Las industrias turísticas locales han conseguido herramientas funcionales para gestionar y administrar los riesgos que puedan llegar a enfrentar.
- La implementación y fomento de mejores prácticas en el trato y protección al turista, lo que ha facilitado la creación de redes locales, regionales y transnacionales de miembros de distintos sectores de la industria turística, quienes comparten experiencias, problemas y soluciones con el fin de cooperar a la mejora continua de sus servicios.

Tema	Contenido
Seguridad en la Industria del Turismo	<ul style="list-style-type: none"> • Eventos Adversos en el Sector Turístico • Tendencias en seguridad en el turismo • Estándares y mejores prácticas
Manejo de Emergencias/Crisis	<ul style="list-style-type: none"> • Valor del manejo de crisis y amenazas • Emergencia vs. crisis • Marcos de Planeación • Elementos de un plan de respuesta ante emergencias
Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Valor de las comunicaciones • Elementos de las comunicaciones: objetivos, audiencias, mensajes y voceros
Seguridad en Hoteles	<ul style="list-style-type: none"> • Estándares, criterios y mejores prácticas • Seguridad en el turismo • Estructura organizacional de seguridad
Análisis de amenazas	<ul style="list-style-type: none"> • Definiciones de Administración de riesgos • Impacto de Vulnerabilidades - Amenazas

	<ul style="list-style-type: none"> • El plan de Administración de Riesgos
Encuestas y Diagnósticos de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos de una encuesta de Seguridad • Elementos de un diagnóstico de Seguridad • Plan para Encuesta y el Plan para el Diagnóstico

II. “Guía y Protocolos de Atención para Turistas Víctimas y Transgresores(as)”

El objetivo de la Guía y Protocolos de Atención para Turistas Víctimas y Transgresores(as) es una estrategia del Gobierno Federal Mexicano dirigida a los servidores públicos del nivel municipal y aquellos funcionarios de los niveles Federal y Estatal quienes, bajo la convocatoria del municipio o por su ámbito de acción, se sumen a la tarea de proteger y/o atender a turistas.

El Modelo de Atención Turística es un marco de referencia amplio para brindar atención y servicios a turistas en el territorio nacional; y establece los principios que inspiran la atención de los turistas en México. Asimismo, sirve como base para desarrollar manuales, guías, estrategias, herramientas y programas dirigidos a turistas.

Este modelo tiene tres ejes de atención que son: proteger, informar y actuar. Contiene además dos atributos de aplicación transversal que son: Calidad y rapidez.



El proyecto tiene dos productos centrales: la guía y los protocolos.

La **guía** es un documento marco que brinda orientación a los gobiernos locales, a través de diversas estrategias, para el manejo de incidentes, entre dichas estrategias destacan:

1. *Integrar Comités para la Atención de Víctimas y Transgresores(as)*, a fin de alentar el trabajo conjunto, la cooperación organizada e institucional y la comunicación entre los tres órdenes de gobierno y el sector turístico, con el fin de planear, coordinar y ejecutar acciones para atender a turistas con calidad y rapidez.

2. *Generar árboles de comunicación y decisión, dirigidos a enlazar a los integrantes de los comités y agilizar la toma de decisiones*, a través de los cuales se puedan crear sistemas de notificaciones de grupo para atender los incidentes, facilitar la toma de decisión y alertar a las áreas que deben intervenir para atender los incidentes.
3. *Sugerir servicios para la atención de turistas víctimas y transgresores(as)*, para atender a turistas víctimas y que hayan infringido la Ley con base en servicios orientados a proteger, informar y actuar, con calidad y rapidez
4. *Establecer mecanismos de financiamiento*, que permitan potenciar la atención a turistas víctimas y brindarles una atención con calidad y rapidez.
5. *Establecer estrategias de comunicación social*, orientadas a proteger al turista de impactos mediáticos y reducir el efecto negativo provocado en los destinos turísticos como resultado de los incidentes asociados con turistas víctimas, que hayan infringido la Ley, emergencias y/o desastres
6. *Socialización del modelo de atención*, se debe institucionalizar el Modelo de Atención Turística, la Guía y el Protocolo de Atención para turistas víctimas y que hayan infringido la Ley, con servidores públicos y ciudadanos en contacto con turistas
7. *Reporte de Incidentes, con fines documentales y estadísticos*, a fin de utilizar la información como base para la toma de decisión, desarrollo de estrategias preventivas con fines estadísticos.

Por su parte, **el Protocolo de Atención para Turistas Víctimas y Transgresores(as)**, son tableros para la toma de decisiones que relacionan la gravedad de los incidentes, con las acciones a seguir, así como los procedimientos que orientarán la atención y la toma de decisiones por parte de los funcionarios responsables.

El Protocolo de Atención sistematiza y orienta la toma de decisión con respecto a los servicios brindados a turistas y son aplicados por la *Instancia de Coordinación Turística* establecida a nivel local. El diagrama abajo, muestra el ciclo de atención de los incidentes, en donde puede ubicarse el Protocolo de Atención



Protocolo de emergencia

El Protocolo de atención se aplica con la siguiente secuencia:

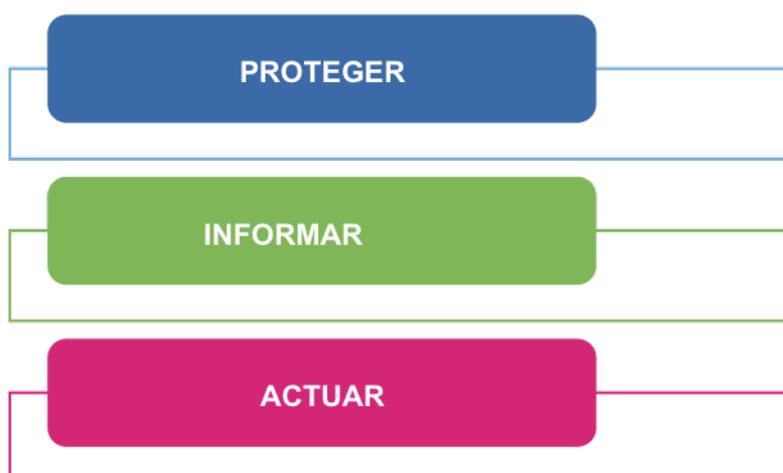
- 1º Protocolo de emergencia.
- 2º Protocolo para víctimas o transgresores.



Esta secuencia obedece a la necesidad de garantizar la integridad física de turistas. En caso de no requerirse el protocolo de emergencia, el funcionario designado procederá a aplicar el protocolo correspondiente.

El protocolo de emergencia debe servir como orientación a todos los integrantes de las *Instancias de Coordinación Turística* y deberá socializarse. Asimismo, con su aplicación y práctica, podrá modificarse para adaptarse a las necesidades locales.

Estructura del protocolo



Protocolo de emergencia

ACCIÓN	SIGNOS DE ALARMA	SÍNDROME DE DELIRIO EXCITADO
1º Sometimiento rápido <ul style="list-style-type: none"> Realizar el sometimiento lo más rápido posible. Evitar el aseguramiento de las manos y las piernas por la espalda, ya que puede provocar asfixia. 		√
2º Solicitar servicios médicos de urgencia. <ul style="list-style-type: none"> Intentar calmar a la persona con voz tranquila y sin gritar. Colocar en posición cómoda, recostado(a) sobre lado derecho. Reducir el estímulo de luces y sirenas. Supervisar su estado constantemente. 	√	√
3º Informar al servicio médico sobre la condición observada.	√	√

<p>4° Activar la Alerta Turística⁵</p> <p>Proporcionar la siguiente información cuando esté disponible :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del(a) turista víctima o transgresor(a). • Estado o país de origen. • Diagnóstico médico y/o recomendaciones médicas. • Acciones emprendidas. 	✓	✓
--	---	---

Protocolo de Atención para Turistas Víctimas: Instrucciones generales

1. En situaciones de emergencia médica aplique el Protocolo de Emergencia.
2. En situación de emergencias de protección civil, inicie de inmediato actividades de búsqueda y/o rescate.
3. Aplique su sentido común y valide su intuición.
4. Brinde un trato respetuoso, humano y digno a turistas durante todo el proceso.

Protocolo de Atención para Turistas Transgresores: Instrucciones generales

1. En situaciones de emergencia médica aplique el Protocolo de Emergencia.
2. Aplique su sentido común y valide su intuición.
3. Brinde un trato respetuoso, humano y digno a turistas durante todo el proceso.

⁵ Con base en el árbol de decisión establecido por la Instancia de Coordinación Turística. Por ejemplo: 066, C4, C2, Base de la Policía Federal, Policía Estatal o de la Policía Judicial.

III. Manual de atención de turistas en situación de emergencia y/o desastre

Otro de los documentos que la SECTUR ha generado en materia de asistencia y protección al turista es el *Manual para la Atención de Turistas en Situación de Emergencia y/o Desastre*.

La importancia de crearlo recae en dos razones, principalmente:

1. La economía de algunos destinos depende entre un 40 y 80% del turismo, por lo que un desastre puede tener efectos adversos en la economía local
2. El cambio climático es un fenómeno inequívoco e irremediable, por lo que tiene una alta probabilidad de afectar la actividad turística

Este manual busca la reducción de los impactos adversos para los destinos turísticos, a través de:

- Contribuir a la protección civil, el auxilio y la atención de los turistas en el escenario de emergencias y/o desastres.
- Fortalecer las capacidades locales para la protección civil de los turistas.

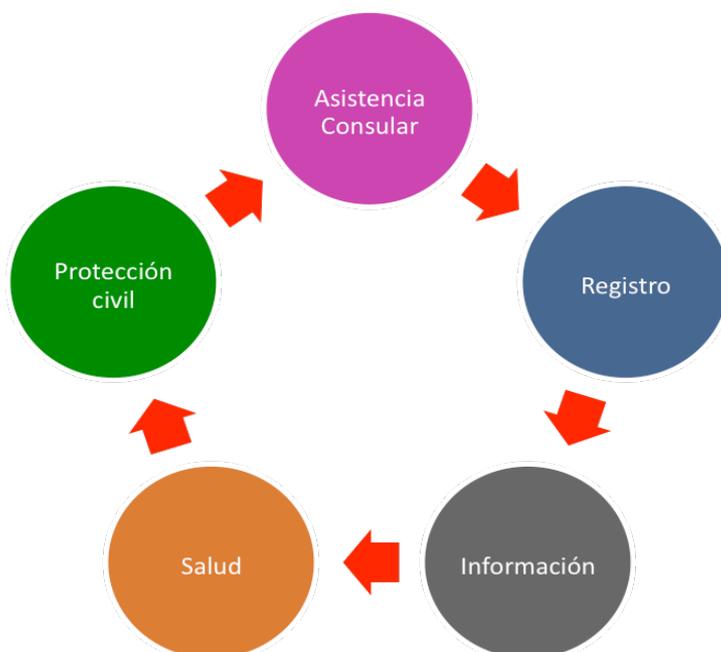
En caso de desastre, toda la población afectada debe recibir ayuda de las instancias encargadas de asegurar su protección y auxilio. No obstante, es importante recordar que hay una serie de factores que colocan a los turistas en una posición aún más vulnerable que el resto de la población local frente a un desastre, puesto que muchas veces desconocen el idioma, la cultura y las leyes de la región; el espacio geográfico, como estados y poblaciones aledañas, salidas y posibles rutas de evacuación; el sistema de gobierno, los procesos de reacción disponibles en caso de emergencia y/o desastre, o quién y cómo se proporciona la información sobre emergencias y/o desastres. De ahí la importancia de elaborar manuales de atención para turistas0 en caso de emergencia o desastres.

ESTRATEGIAS



Estrategia 1: incorporar una agenda turística en planes locales de protección civil

La Agenda Turística consiste en brindar servicios a turistas antes, durante y después de la ocurrencia de emergencias y/o desastres.



Estrategia 2: construir alianzas

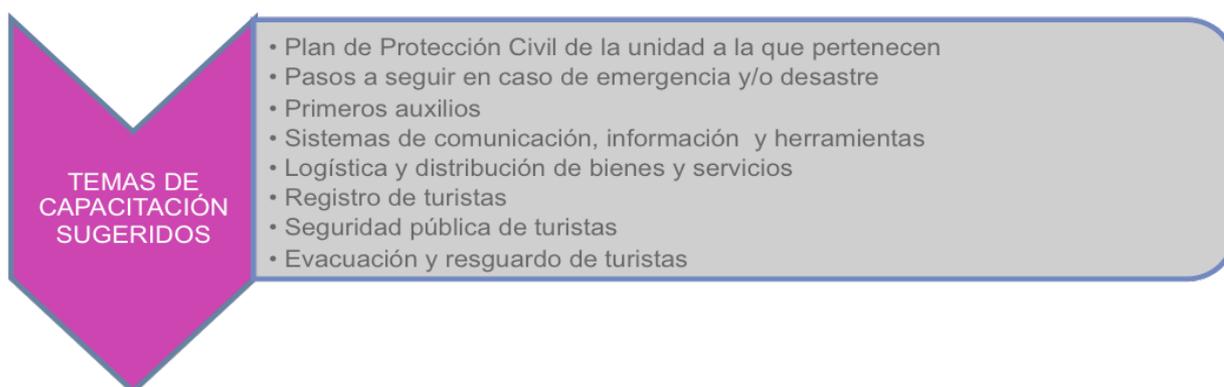
Orientadas a aumentar las probabilidades de una respuesta exitosa ante situaciones de emergencia y/o desastre; y retornar a la normalidad en el menor tiempo posible a través de la vinculación previa entre los gobiernos locales, el sector turístico, las organizaciones de la sociedad civil y la comunidad que se beneficia de la derrama turística.

Ejemplos de alianzas estratégicas con Gobierno	Ejemplos de alianzas estratégicas con sector turístico, empresas y sindicatos	Ejemplos de alianzas estratégicas con la sociedad civil
<ul style="list-style-type: none">• Secretarías de Turismo• Defensa Nacional• Marina• Capitanía de Puerto• Comisión Federal de Electricidad• Policías• Estados aledaños• Áreas locales y federales de Protección Civil• Consulados y Embajadas	<ul style="list-style-type: none">• Hoteles y alojamientos locales• Hoteles con otros estados y localidades• Hoteles con infraestructura robusta• Prestadores turísticos con módulos de información• Operadores mayoristas de tours• Empresas• Compañías telefónicas	<ul style="list-style-type: none">• Asociaciones de hoteles, restaurantes y otros prestadores de servicios• Consejos Coordinadores Empresariales• Cámaras Nacionales de Comercio• Cámaras Nacionales de la Industria Restaurantera• Organizaciones de la Sociedad Civil

Estrategia 3: fortalecer las capacidades locales a través de capacitación

La capacitación será destinada a:

- Las áreas de protección civil
- Al personal del gobierno local
- Al sector turístico y los Consejos Ciudadanos para la Atención de Turistas



María Bartolucci Blanco

- Asesora de la Secretaría de Turismo -SECTUR- México en materia de Seguridad Turística
 - Miembro de la Red Interamericana de Seguridad Turística OEA
- Coordinadora del “Seminario Internacional sobre Protección y Asistencia al Turista” Ciudad de México - Secretaría de Turismo -SECTUR- y Organización de los Estados Americanos
 - Directora General de Proyectos Especiales Centro de Investigación y Seguridad Nacional (Secretaría de Gobernación). 2010-2012
 - Directora de Análisis Estratégico Procuraduría General de la Republica. 2007-2012
 - Directora General de Participación Ciudadana Secretaría de Seguridad Pública de México. 2005 -2007
- Coordinadora de Asesores del Secretario (octubre 2005- enero 2007) / Directora General de Participación Ciudadana (enero 2007- julio 2007)
 - Asesora del Centro de Investigación y Seguridad Nacional (Secretaría de Gobernación). 2001 -2005

PROGRAMAS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA AL TURISTA

Instituto Costarricense de Turismo

Víctor Ramírez Montero
Departamento de Servicios al Turista
Instituto Costarricense de Turismo

Introducción

El Instituto Costarricense de Turismo, desde su creación mediante Ley de la República, Ley N° 1917 del 9 de agosto de 1955, contempla en sus artículos 4 y 5, la competencia institucional de fomentar el ingreso y grata permanencia en el país de los visitantes extranjeros que busquen descanso, diversiones o entretenimiento, así como la promoción y vigilancia de la actividad privada de atención al turismo.

A partir de ese precepto, el Departamento de servicio al Turista del Instituto Costarricense de Turismo, se ha orientado desde su creación a brindar al turista la más completa orientación y asistencia para el disfrute de su estadía o en su traslado hacia los diferentes sitios de interés turístico del país.

Para estos efectos, ha sido la unidad responsable de poner en operación el programa de seguridad turística sustentado en parte por el convenios de cooperación interinstitucional suscritos con el Ministerio de Seguridad Pública para el fortalecimiento de la Policía Turística y el convenio de cooperación con

otras instituciones como el Ministerio de Obras Públicas y Transportes para el mejoramiento de las condiciones de información y señalamiento vial en los destinos turísticos del país.

Paralelo a estas dos iniciativas, se realiza la investigación, diseño y elaboración de material de información sobre diversos atractivos turísticos, actividades y mapas de información, además de consejos preventivos en materia de seguridad con el principal objetivo de poner a disposición del turista la más amplia variedad de recursos para el máximo disfrute de su estadía en un entorno seguro. Este material es distribuido en los distintos centros de información turística, por la Policía Turística, a través de empresas Turísticas o bien por medio de la página web oficial. www.visitcostarica.com

Adicionalmente, se brinda al turista, la atención necesaria a las quejas que ingresan al Departamento sean estas presentadas en forma personal, mediante fax o a través de medios electrónicos. El objetivo es brindar al turista un respaldo institucional ante incumplimiento de contratos o deficiencias en la calidad en el servicio ofertado por empresas declaradas turísticas.

Adicionalmente, se participa en actividades de alcance regional orientadas a la seguridad turística como es el caso del Plan Regional de Seguridad Turística promovido por el Sistema de Integración Centroamericana (SITCA) con fondos provenientes de la Agencia Española de Cooperación para el Desarrollo (AECID) y en el ámbito local, en la Comisión Nacional de Seguridad Turística presidida por la Cámara Nacional de Turismo.

Es importante destacar que para el ejercicio de cada una de las acciones orientadas a brindar asistencia y seguridad a los turistas, se ha conformado una comisión intersectorial con la participación de instituciones como el Organismo de Investigación Judicial, la Fiscalía General de la República, el Ministerio de Seguridad, la Cámara Nacional de Turismo y el Instituto Costarricense de Turismo. En el seno de esta comisión se analizan datos estadístico sobre el comportamiento de la actividad delictiva del país y se dictan las pautas necesarias no solo en el ámbito de la prevención, sino también para brindar soporte a los turistas que han sido víctimas de algún hecho delictivo o se encuentran en una situación vulnerable a causa de algún fenómeno natural.

Es tarea de la institución realizar la coordinación interinstitucional necesaria para brindar una respuesta rápida y oportuna al turista que ha sido víctima de algún hecho delictivo o a causa de un fenómeno antrópico. Para esos efectos, según se la gravedad del incidente, se coordina con las embajadas acreditadas en el país, del país de origen del turista, en caso de tratarse de un turista extranjero y con los centros hospitalarios en caso de requerir atención inmediata.

A continuación el detalle de los programas:

El Programa de Señalamiento Vial y Turístico

El Instituto Costarricense de Turismo, es consciente que un destino turístico sin señalización adecuada, puede conducir a que el turista fácilmente se desoriente y no logre llegar hasta su lugar de interés de manera oportuna. De igual forma, el turista se ve obligado a detenerse y preguntar a los habitantes locales sobre una determinada dirección, con lo que podría ser un factor de riesgo.

Con base en esta necesidad, se suscribió un convenio de cooperación con el Ministerio de Obras Públicas y Transporte para colocar señales en las principales rutas turísticas del país. Este programa permite una mayor fluidez en carretera y por consiguiente una mayor satisfacción del visitante.



Programa de Seguridad Turística

El objetivo en todo este período y que ha sido una constante desde la creación de la Policía Turística, ha sido el lograr profesionalizar el Policía mediante programas de capacitación en temas cotidianos y además, brindarles mejores condiciones en para su desplazamiento y atención oportuna de los delitos.

Esta alianza entre dos instituciones ha permitido además una mayor presencia policial en las zonas de mayor afluencia turística y la participación conjunta en actividades de alcance regional, como es el caso del Plan Centroamericano de Seguridad Turística, aprobado por el Sistema de la Integración Centroamericana financiado con recursos de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID).

Actualmente se cuenta con un total de 380 Oficiales de la Policía Turística, distribuidos en los principales sitios turísticos del país y rutas de tránsito en tanto el Instituto Costarricense de Turismo, continuará realizando estos aportes valiosos que incrementan la capacidad de respuesta de la Policía Turística ante determinados eventos y promueve un entorno más seguro a los visitantes nacionales y extranjeros,

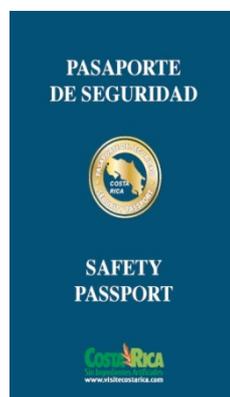
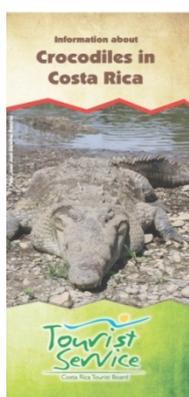


El Programa de Generación de Material de Información y orientación del turista

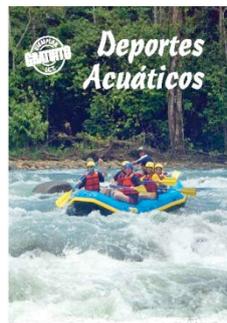
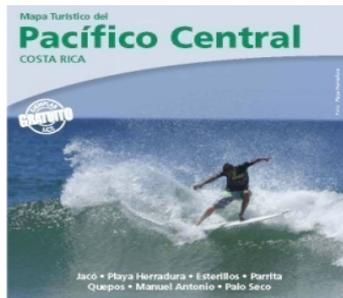
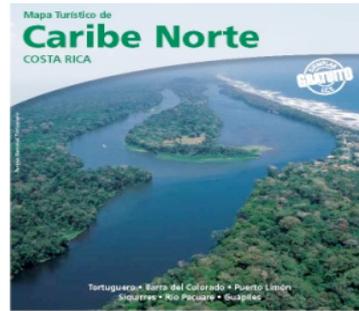
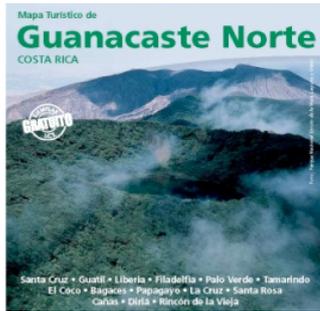
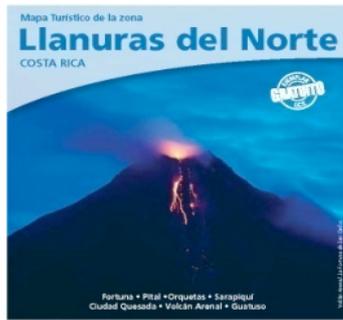
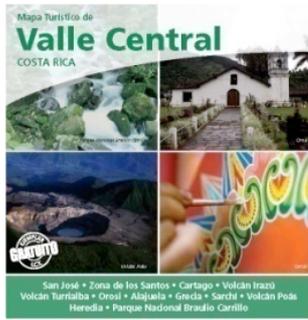
El Instituto Costarricense de Turismo, a través del Departamento de Servicio al Turista tiene bajo su responsabilidad, la investigación, diseño e impresión de material de información y prevención en materia de seguridad turística que van desde información sobre Parques Nacionales, hasta consejos de seguridad para el turista.

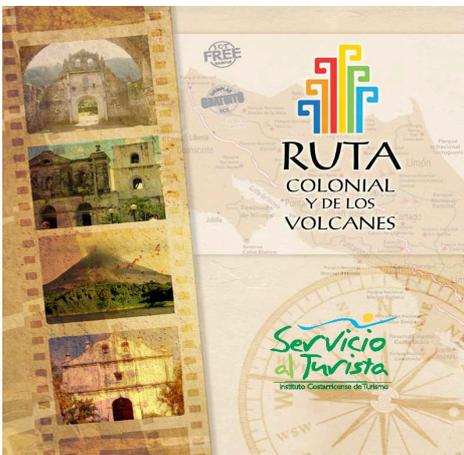
Este material es además colocado en hoteles y entregado a solicitud de empresas turísticas o bien, distribuido por los Efectivos de la Policía Turística en las Terminales de autobuses o en zonas de mayor tránsito turístico.

El objetivo en todo este diseño y elaboración de material es por un lado informar al turista sobre los recursos turísticos del país y como maximizar su disfrute y al mismo tiempo, prevenirle para que no sea un blanco fácil de la delincuencia o de algún otro evento que ponga en riesgo su integridad física y patrimonial. Todo este material se encuentra disponible a menos en idioma inglés y español.



En cuanto a los folletos y mapas informativos, se mejoró la imagen a los mapas de las zonas turísticas del Caribe Norte, Caribe Sur, Guanacaste Norte, Guanacaste Sur, Llanuras del Norte, Puntarenas e Islas del Golfo de Nicoya y Monteverde, Pacífico Central, Pacífico Sur y Valle Central y se elaboró un mapa de la ciudad de San José, con consejos de seguridad en 5 idiomas y se elaboraron folletos sobre parques nacionales tales como PN Volcán Irazú, Poas, Braulio Carrillo, Monumento Nacional Guayabo y PN Tapantí.





Programa de Atención de Quejas

El área de atención de quejas forma parte de la labor de rutina que realiza el Departamento de Servicio al Turista. Su objetivo principal es brindar asistencia al turista que ha sido víctima de alguna circunstancia anómala, incumplimiento contractual o acto ilícito en la prestación de servicios turísticos proveídos por empresas con declaratoria turística. En este caso, el ICT asume la representación del turista aún cuando este se encuentre fuera del país, hasta lograr un acuerdo entre las partes o el resarcimiento del perjuicio ocasionado por causas atribuibles a la empresa.

La presentación de quejas puede atribuirse a factores como una mayor divulgación sobre la existencia de una oficina estatal que se ocupa de la defensa de los derechos del turista o bien, producto de un mejor asesoramiento al usuario por parte de las oficinas regionales habilitadas por el Instituto, embajadas y de los oficiales de la Policía Turística, quienes orientan al turista para que interponga la denuncia ante estas instancias.

Para agilizar la recepción de denuncias y el efectivo seguimiento por parte del usuario, se cuenta con un software que permite al usuario desde cualquier país del mundo anteponer su quejas y dar el debido seguimiento, sin tener que trasladarse a las oficinas del instituto, mediante un formulario electrónico en inglés y español, accesible mediante la página oficial del ICT, o también a través de la dirección electrónica www.ictquejas.com.

Línea 800-turismo

La línea 800-turismo, es una línea de asistencia gratuita, que permite al turista acceder de manera inmediata un call center para diferentes tipos de consulta o de quejas. Esta información puede ser desde la ubicación de un destino turístico, hasta trámites para la exportación de un vehículo. Además en caso de emergencias, se le transfiere directamente a la línea de emergencias 9-1-1.

La tarjeta es entregada en los aeropuertos, hoteles, oficinas de información o a través de la Policía Turística.



n



El Instituto Costarricense de Turismo, ha asumido una labor de protección del turista. Para eso ha puesto a disposición, diferentes mecanismos ya sea para interactuar de manera directa, o a través de las representaciones diplomáticas acreditadas en el país. Lo peor que puede suceder es que a un turista que ha sufrido alguna situación de emergencia, se le dé la espalda. Si no está en manos de la institución solucionarle el problema, al menos que sienta que contó con la asistencia necesaria para mitigar su impacto.

Víctor Ramírez Montero

- Jefe del Departamento de Servicio al Turista, Instituto Costarricense de Turismo -ICT-
- Master en Administración de Negocios
- Licenciado en Administración de Empresas Turísticas
- Miembro del Cuerpo Técnico del Programa de Asistencia a Pequeños Hoteles de Centroamérica de la Organización de Estados Americanos -OEA- y el Consejo Centroamericano de Turismo - CCT/SICA-

PROGRAMA DE ASISTENCIA AL TURISTA -PROATUR- Instituto Guatemalteco de Turismo

Luis Rolando Mich de León
Programa de Asistencia al Turista –PROATUR-
Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT)

Introducción

Guatemala, por medio del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- ha creado el Programa de Asistencia al Turista llamado PROATUR, este programa crea las condiciones ideales para que los turistas nacionales y extranjeros tengan una estadía más segura y placentera, al poner a su disposición todo el apoyo necesario ante cualquier eventualidad que se les presente durante su visita al país.

PROATUR ofrece una amplia gama de servicios para la prevención y asistencia en casos de emergencia, entre sus principales funciones se encuentran:

- Asistir al turista en forma inmediata ante cualquier situación de emergencia coordinando esfuerzos con las autoridades encargadas de la seguridad, primeros auxilios, información y cuerpo diplomático acreditado en el País.
- Coordinar con las fuerzas de seguridad con custodias para grupos de turistas.

- Mantener informado al sector turístico sobre actividades y programas de prevención ante cualquier eventualidad en cada sector.
- Asistir al turista como coordinador para canalizar los servicios de información de Instituciones del sector público como: CONRED, Bomberos, PROVIAL, PNC, DISETUR y otros.

Está presente en los principales sitios turísticos del País, PROATUR ha demostrado ser un programa sumamente efectivo, debido principalmente a su capacidad de coordinación interinstitucional con el sector público y privado, con los que se han realizado alianzas estratégicas para fortalecer las acciones de ambas instancias, a través de la colaboración de todos. En la actualidad se trabaja conjuntamente con Ministerio de Gobernación, Ministerio Público, Organismo Judicial, Dirección General de Migración, Base Naval del Caribe, Aeronáutica Civil, Policía Nacional Civil PNC, División de Seguridad Turística DISETUR, Policía de Protección Vial PROVIAL, Policía Municipal de Turismo PMT de Antigua Guatemala, Bomberos Municipales, Bomberos Voluntarios, Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres CONRED, Comité de Autogestión Turística, Cuerpo Diplomático acreditado dentro y fuera del país y Base Naval del Pacífico.

A través de estas alianzas estratégicas constantemente se brinda capacitación al personal se intercambia información importante y se complementan labores para brindar a los visitantes todo el apoyo que requieran durante su viaje.

La custodia a grupos de turistas es uno de los servicios que ha resultado muy efectivo al coordinar esfuerzos, consiste en que PROATUR, a través de la Policía Nacional Civil a través del Ministerio de Gobernación y División de Seguridad Turística, acompañan a grupos de turistas a lo largo de su ruta para garantizar su seguridad al circular por las principales carreteras del país. Un servicio adicional son las caravanas seguras, los vehículos interesados en solicitarlas deben consultarla las rutas y los horarios establecidos previamente para participar en las caravanas.

PROATUR cuenta con un Call Center al cual el turista puede llamar para obtener información sobre rutas, carreteras, desvíos, asesoría migratoria y jurídica, contacto con ambulancias terrestres y aéreas, servicio de grúas, solicitud de custodias. Y también para efectuar denuncias. Si el turista tiene una emergencia de salud PROATUR con el apoyo de los Bomberos de cada región, le brindan información de primeros auxilios, así como referencias de hospitales o centros de salud cercanos al lugar donde se encuentren en ese momento.

Se han brindado más de 10,000 custodias a grupos de turismo, y se han atendido más de 3,000 asistencias personalizadas; por medio de la central de llamadas se han recibido más de 120,000 llamadas por año. Por parte del Cuerpo Consular Acreditado en el país, se han obtenido reconocimientos en los años 2006, 2010, y 2011; siendo la única entidad a nivel nacional que lo ha logrado. El número de usuarios sigue creciendo y los servicios del equipo de Asistencia al turista también.

Porque para Guatemala, lo más importante es que quienes nos visitan, nos visiten con toda tranquilidad y sabiendo que solo tienen que preocuparse por disfrutar su estadía en este hermoso País.

Descripción de la problemática previa a la creación del Programa de Asistencia al Turista –PROATUR-

Con la firma de la paz en el año 1996, la cual dio fin a un conflicto armado interno, Guatemala inició una campaña para promover el turismo internacional, el país recibió en los años posteriores un incremento mínimo durante los años que siguieron el conflicto armado interno de entre un 2 a un 6%; seguidamente incidentes relativos a la seguridad turística en los años 1999 y 2000, donde una ola de violencia enfocada al turismo el país sufrió de un estancamiento (0.5 %); en el año 2004. Pese a lo importante del rubro turístico para la economía de Guatemala, no existía una estadística, registro, controles, historiales y/o archivos de los hechos delictivos contra turistas.

En el año 2001 con la fundación de la Politur (Policía de Turismo) se obtuvo un avance sin embargo no existía, integración de los casos contra turistas, así como seguimiento a los mismos, la Politur se encontraba en una situación deplorable con poca presencia en los destinos turísticos y sin cumplir el objetivo para el que había sido creado, incluso corría el riesgo de desaparecer ante la indiferencia de los gobiernos de turno.

Las rutas turísticas se había convertido en zonas “rojas” y existía una apreciación del país como inseguro incluso para grupos de turismo organizado y de destinos turísticos inseguros; con robos violento, degradación del sexo femenino y de etnias, ante lo cual la comunidad extranjera situaba a Guatemala -pese a su riqueza cultural, natural e histórica-; como un lugar que se debía evitar para visitar. El sector turístico empezó a tener cancelaciones de grupos enteros, y mayoristas touroperadores del mundo retiraron a Guatemala de sus catálogos por no brindar garantías mínimas a los grupos. Existió una referencia negativa e incluso campañas instando a turistas a evitar la visita a Guatemala.

Se analizó además que la instancia de la POLITUR en el marco de la PNC, carecía de la motivación por diversos aspectos, que no había una asistencia dedicada al turista, y que el perfil académico y profesional de la PNC no respondía a las necesidades.

En el año 2004 a través del Instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT- se acordó que si bien la seguridad en el territorio nacional no es una competencia propia del INGUAT, la seguridad es uno de los valores principales para realizar un viaje. Con medidas del Gobierno de Guatemala como la creación del Programa de Asistencia al Turista, se logró contar con una “mano amiga” para el turista cuando sufría de algún incidente en Guatemala, brindando asistencia oportuna a los turistas, y mediante este programa se expandió la asistencia al turista, a todos los destinos turísticos del país.

Sin embargo era necesario involucrarse con las instituciones encargadas de la seguridad nacional, con las autoridades locales, incluir además al sector turístico y a las comunidades receptoras, se crea en el año 2007 la unidad de prevención en seguridad turística dentro del Programa de Asistencia al Turista –PROATUR-, cuyo fin es generar planes integrales de seguridad y asistencia a turistas nacionales y extranjeros, en festividades y ocasiones que aglutinan a muchos turistas en comunidades con vocación turística.

Descripción del Programa de Asistencia al Turista –PROATUR-

Este programa actúa como un ente coordinador y enlace del Instituto Guatemalteco de Turismo **INGUAT** ante el sector privado del sector Turístico, ante el cuerpo diplomático acreditado en el país y ante las entidades gubernamentales, municipales y otras responsables de brindar servicios de asistencia y seguridad preventiva a los turistas que visitan Guatemala.

Esto ha llevado a la contratación de personal profesional con ubicación actualmente en doce de los destinos prioritarios de Guatemala, lo cual permite responder y coordinar en el menor tiempo posible ante cualquier eventualidad, con liderazgo, bilingües, empáticos, y que permiten en un tiempo razonable ofrecer asesoría a todos los turistas ante sus problemas en Guatemala, coordinado con las entidades adecuadas.

Para el buen cumplimiento del programa de Asistencia al turista, PROATUR implementó, una serie de gestiones estratégicas enfocadas a mejorar la industria turística, teniendo como objetivo principal el fortalecimiento de los entes encargados de la seguridad al Turismo para una efectiva protección a los visitantes. Dentro de estas gestiones se pueden mencionar las siguientes:

- Creación de un **Convenio de Cooperación Interinstitucional** entre el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT) y el Ministerio de Gobernación (MINGOB), a través del Programa de Asistencia al Turista para la coordinación del fortalecimiento de la POLITUR convirtiéndola en el año 2012 en la División de Seguridad Turística (DSETUR) ente de la Policía Nacional Civil (PNC) el cual crea las estrategias de seguridad a turistas en conjunto con el Programa.
- Creación de **Convenio de Cooperación Interinstitucional** entre el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT) y el Ministerio de la Defensa Nacional, específicamente en el área del Caribe Guatemalteco, para generar condiciones de seguridad a grupos que visitan ese territorio, las cuales se han cumplido y la ejecución queda hoy en día a cargo de la Base Naval del Caribe.
- Para brindarle un mejor servicio a los turistas y empresarios del sector, PROATUR ha implementado el servicio de **Central de Llamadas (Call Center)** desde el año 2010 con un conveniente número de cuatro dígitos a nivel nacional, atendido por personal bilingüe, donde se le puede brindar todo tipo de asistencia, desde información de rutas, del clima e información turística de todo Guatemala durante las 24 horas del día, en donde coordinan enlaces con delegados ubicados en todo el país.

- Periódicamente se elaboran **boletines informativos** para el sector turístico, empresarios y personas interesadas, conteniendo la situación de las vías de comunicación y sitios turísticos del país. Asimismo se elaboran boletines de personas extranjeras extraviadas en el país, coordinando con la embajada acreditada, aun no hayan transcurrido 24 horas de su desaparición.
- PROATUR se ha integrado a la **estrategia de comunicación en redes sociales**, para lo cual se cuenta con una página de seguidores en Facebook y cuenta en Twitter, donde estos boletines periódicos son publicados y compartidos por los usuarios, nos siguen los principales medios de comunicación del país, embajadas y empresarios del sector turístico, actualmente se cuenta con 2,191 seguidores permanentes en la red de Twitter, y en la red social de Facebook a 1670; siendo estos empresarios del sector, organizaciones de gobierno y medios de comunicación.
- **La Mesa Técnica de Seguridad Turística** está integrada por representantes del Programa de Asistencia al Turista -PROATUR-, Cuerpo Consular Acreditado en el país, Representantes del Sector Privado Turístico Organizado, Ministerio de Gobernación, Policía Nacional Civil y Ministerio Público, con el objetivo de ser el canal oficial entre la comunidad internacional y las demás instituciones en materia de protección y asistencia turística, monitorear las recomendaciones al viajero y obtener logros importantes en las relaciones bilaterales con los países involucrados.
- PROATUR siguiendo los lineamientos contenidos en la Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022, ha participado en reuniones con los representantes del Poder Legislativo, específicamente con la **Comisión de Turismo del Congreso de la República de Guatemala**.
- En el marco de la Secretaria de Integración Turística Centroamericana SITCA, el programa ha colaborado como miembro de la **Red de enlaces en Seguridad Turística** en la unificación del Pensum de Estudios de la Carrera de la Policía de Turismo para Centroamérica y actualmente se está implementando el sistema de Denuncias de Turistas y Excursionistas en Centroamérica, coordinando protocolos, creando convenios con Ministerio Público, Policía Nacional Civil , Organismo Judicial y Cámara de Turismo entre otros.

Todos los procesos y acciones están enmarcados dentro de un proyecto establecido en septiembre del 2007, basado en la estrategia de prevención en seguridad turística, esto con el objetivo de construir un sistema participativo de seguridad para el sector turístico de Guatemala orientado a la prevención por medio de procesos permanentes y sostenibles de capacitación, integración y análisis. El proyecto está fundamentado en el principio de que el desarrollo y la seguridad son complementarios y reconociendo que el turismo es un elemento de desarrollo muy importante para Guatemala, se persigue construir un ambiente seguro para todo el

sector por medio de la participación comprometida de los diversos gremios que lo integran.

De esta forma, los esfuerzos de PROATUR han estado encaminados a ofrecer una mejor asistencia a una de las principales fuentes de ingreso del país, velando por el bienestar, el buen trato, la comodidad pero sobre todo la seguridad de cada uno de los turistas en su estadía en Guatemala, por supuesto, sin dejar a un lado, la importancia del turismo nacional, que de igual manera demanda toda la atención del programa.

Estructura operativa del Programa de Asistencia al Turista –PROATUR-

Se conocen de muchas experiencias y esfuerzos de países en el mundo que han logrado establecer sus propias organizaciones de seguridad turística, líneas de emergencia (*hotlines*) e información para turistas, redes sociales con información y asistencia, sistemas de protección civil ante desastres, desarrollo de actividades preventivas enfocadas a reducir los riesgos y las vulnerabilidades en destinos turísticos así como la gestión de localidades receptoras de turismo. En la mayoría de los casos esos esfuerzos son únicos y aislados, sin embargo en Guatemala como hecho diferenciador se han considerado todos estos aspectos de forma **integral**, de ahí que el Programa de Asistencia al Turista –PROATUR- constituye una innovación en materia de seguridad turística a nivel mundial.

En Guatemala el visitante, al momento de sufrir cualquier tipo de incidente puede ser beneficiado de una atención personalizada. Ocasionalmente se encuentra ante hecho negativo que afecta a su persona o sus bienes, sus expectativas se ven reducidas a su experiencia total en el país. Con las acciones de este programa la experiencia total es elevada gracias a la asistencia inmediata de un delegado de PROATUR, quién activará una serie de contactos interinstitucionales brindando acompañamiento, coordinando con las entidades correspondientes, (consulados, embajadas u otros) y respetando la legislación guatemalteca, convenios y tratados internacionales, siguiendo un manual de protocolo, planes de evacuación de emergencia de los distintos destinos turísticos por desastres naturales así como conformación de equipos de rescate para turistas extraviados en montañas, conos volcánicos y bosques.

Por otro lado el programa cuenta con una central de llamadas (call center). La misma posee un número gratuito de cuatro dígitos (1500) que enlaza al turista en tiempo real con cualquiera de los delegados que se encuentran ubicados en los principales destinos turísticos del país, así como con todas las entidades de asistencia y socorro (bomberos, policía, hospitales y otros), prestadores de servicios turísticos, (taxis, hoteles, restaurantes, guías de turistas, agencias de viajes, entre otros.); La central de llamadas administra por medio de las redes sociales (Facebook y Twitter) información preventiva de destinos turísticos, boletines de rutas, información de turistas extraviados y servicios sociales.

Asimismo PROATUR ha desarrollado estrategias preventivas mediante gestión en los principales destinos turísticos, donde los delegados han creado

distintivos de calidad y seguridad para prestadores de servicios, los cuales son promovidos por la central de llamadas con el respaldo del programa, entre ellos podemos mencionar:

1. Distintivo Taxi Seguro, en el Aeropuerto Internacional, Terminales de Cruceros, La Antigua Guatemala y Quetzaltenango.
2. Distintivo Lancha Segura, en el lago de Atitlán.
3. Coordinación con Autoridades de Gobierno, Municipalidades, Sector Empresarial y Sociedad Civil de eventos en destinos turísticos,
4. Las peregrinaciones de Esquipulas.
5. Cuaresma y Semana Santa en la Antigua Guatemala.
6. Maratón de Cobán.
7. Peregrinaciones Religiosas Caravana del Zorro.
8. Festival de Todos Santos.
9. Festivales de Barriletes Gigantes.
10. Ferias de independencia.
11. Capacitaciones al sector turístico en materia de prevención de linchamientos, prevención de violencia y explotación sexual de menores, prevención y seguridad turística, en coordinación con entidades internacionales como CICTE; OEA, SITCA, USAID, JICA, MASHAV, AECID, entre otros.
12. Desarrollo de un manual de Gestión de manejo de Crisis para el sector turístico.
13. Plan de Comunicación y alerta temprana de Seguridad Hotelero, con COSEHOGUA, (Consejo de Seguridad Hotelero de Guatemala).
14. Desarrollo de Plan de ascenso a Volcanes Seguros en Volcán de Agua, Volcán Santa María y Volcán Pacaya, el cual incluye la formación de guías comunitarios, guarda recursos, desarrollo de senderos, señalización entre otros aspectos.

Existen varias instituciones a nivel latinoamericano enfocadas a la seguridad o la Asistencia al Turista, siendo estas las siguientes:

1. Corporación Ángeles Verdes de SECTUR, México:

Los Ángeles Verdes de la Secretaría de Turismo, radio patrullan un promedio de 60,000 kms. Diarios y de más de 22 millones de kilómetros anualmente y brindan apoyo a los viajeros que transitan por las rutas carreteras del país con un horario de 08:00 a 18:00 hrs., los 365 días del año a través del número de marcación rápida **078** y que cubren servicios de:

- Orientación e Información de los destinos y atractivos y servicios turísticos estatales y regionales
- Asistencia mecánica y radio comunicación de emergencia
- Auxilio en caso de accidentes
- Auxilio a la población en general en casos de desastres

2. iPerú: Información y Asistencia al Turista:

El cual es un sistema de información y asistencia con un servicio telefónico gratuito que brinda:

- Información turística oficial sobre atractivos, rutas, destinos y empresas que brindan servicios turísticos.
- Orientación y asesoramiento cuando los servicios turísticos no fueron brindados de acuerdo a lo ofrecido por los turoperadores, brindando a los usuarios el canal idóneo para hacer llegar sus consultas e insatisfacciones.

3. Policía de Turismo, El Salvador:

Fundada en 1997, dentro de sus funciones tiene el acompañamiento mediante agentes de Policía Nacional Civil a grupos de turismo, recorridos turísticos establecidos, asistencia a turistas.

El Programa de Asistencia al Turista PROATUR, está integrado por profesionales del turismo, que atienden las 24 horas del día los 365 días del año a turistas nacionales e internacionales, mediante la atención misma, la coordinación con otras instituciones públicas y privadas; sumando los esfuerzos con tres estrategias básicas de desarrollo: (figura 1)

- La estrategia preventiva, dedicada a crear las competencias en servicio al cliente para las personas que se relacionan directamente con el turista, la implementación de planes preventivos de seguridad, la creación de distintivos hacia servicios, el desarrollo de la Comisión Técnica de Seguridad Turística.
- La estrategia operativa, conformada por la asistencia e información turística, custodias a grupos de turismo, los planes operativos y ejecución de convenios interinstitucionales.
- La estrategia de comunicación, enfocada por boletines periódicos del estado de carreteras, el intercambio en redes sociales e internet, la presentación de informes, la comunicación con las autoridades encargadas de seguridad, asistencia, protección civil y con el cuerpo consular y diplomático acreditado en Guatemala y manejo de medios de comunicación social.

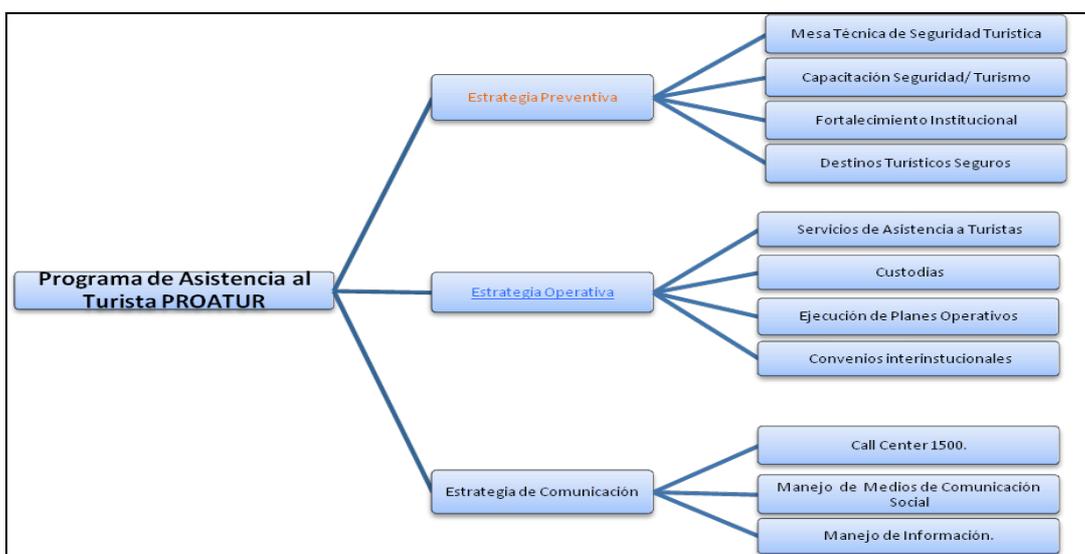


Figura 1.

Información Institucional

Nombre de la Entidad Postulante: Programa de Asistencia al Turista – PROATUR- del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-
Dirección: 7a. Avenida 1-17 zona 4, 8vo. Nivel, Centro Cívico, Guatemala, Guatemala.

Teléfono: 2421-2810 / Fax: 2421-2891 Central de Llamadas: 1500

Página web: www.visitguatemala.com

Correo electrónico proatur@inguat.gob.gt / lrnich@inguat.gob.gt

Nivel administrativo de la entidad

Nivel Nacional (X)

Nivel Estadual–regional ()

Nivel Local ()

Naturaleza administrativa

Poder del Estado ()

Ministerio, Secretaría ()

Órgano Autónomo ()

Agencia especializada (X)

Empresa Pública ()

Otros- explique ()

Variables de Valorización del Programa de Asistencia al Turista - PROATUR-

1. Originalidad

Dentro del marco de la asistencia al turista, el INGUAT, desarrolló un programa funcional que por su flexibilidad, área de cobertura, compromiso y originalidad, siguiendo con los lineamientos del Código Ético Mundial de Turismo de la OMT; “Las autoridades públicas tienen la misión de asegurar la protección de los turistas y visitantes y de sus bienes. En ese cometido, prestarán especial atención a la seguridad de los turistas extranjeros, por su particular vulnerabilidad. Con ese fin, facilitarán el establecimiento de medios de información, prevención, protección, seguro y asistencia específicos que correspondan a sus necesidades”.

Parte de la originalidad del programa radica en la asistencia personalizada, de tal manera ante algún incidente en el menor tiempo posible el turista estará acompañado de un representante del programa o un colaborador interinstitucional, que le brindará asesoría sobre su incidente, coordinando con las autoridades de su país (embajada, consulado) y con las autoridades correspondientes de Guatemala.

Guatemala se ha colocado a la vanguardia en la asistencia al turista con este programa el cual ha despertado el interés de los países del istmo centroamericano, y de otros países a nivel mundial, de conocer más sobre el programa

2. Impacto ciudadano

Debido a que la industria del turismo; es actualmente alta generadora en la atracción de divisas para el estado, como lo muestra datos del Banco de Guatemala e INGUAT (*Gráfica 2*); el impacto de las acciones de PROATUR se ven reflejados en el sector turístico.

El sector turístico genera una derrama económica en Guatemala por la cantidad de llegadas de visitantes al país (*gráfica 3*). En el 2011 el turismo receptor es ligeramente inferior al año 2010, totalizando donde presentó un decrecimiento de **2.8%** que se traduce en números absolutos de 53,114 visitantes menos; por el daño al país por desastres naturales y ciertos hechos delictivos, estos desastres naturales desencadenó un aumento de casos en las asistencias a turistas, debido a la activación de protocolos de Protección Civil, donde PROATUR coordinó la protección de los mismos entregándoles a sus representantes acreditados en el país. (*Gráfica 4*)

Ingreso de divisas por turismo con otras actividades 2008-2012

(Millones de dólares)

ACTIVIDAD/AÑOS	2,008	2009*	2,010	2,011	2,012
Turismo*	1,275.6	1,298.0	1,378.0	1,350.2	1,418.9
Café	660.1	589.1	705.5	1147.6	955.9
Azúcar	377.3	471.7	723.0	629.3	803.5
Banano	322.6	494.2	351.2	449.2	463.6
Cardamomo	180.4	300.1	307.4	296.2	250.3

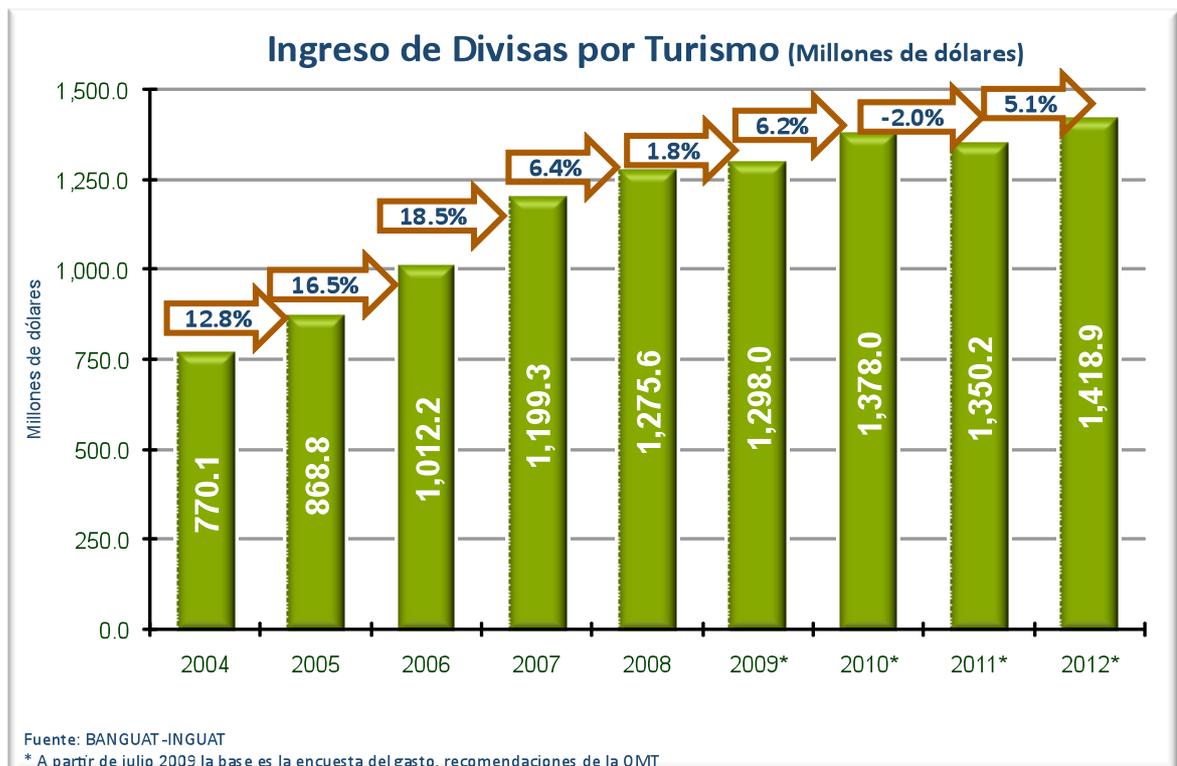
Gráfica 2. Fuente: - BANGUAT -.

*Estimación por medio de la Encuesta de Gasto INGUAT, de acuerdo a recomendaciones de la OMT.

a partir de junio 2009

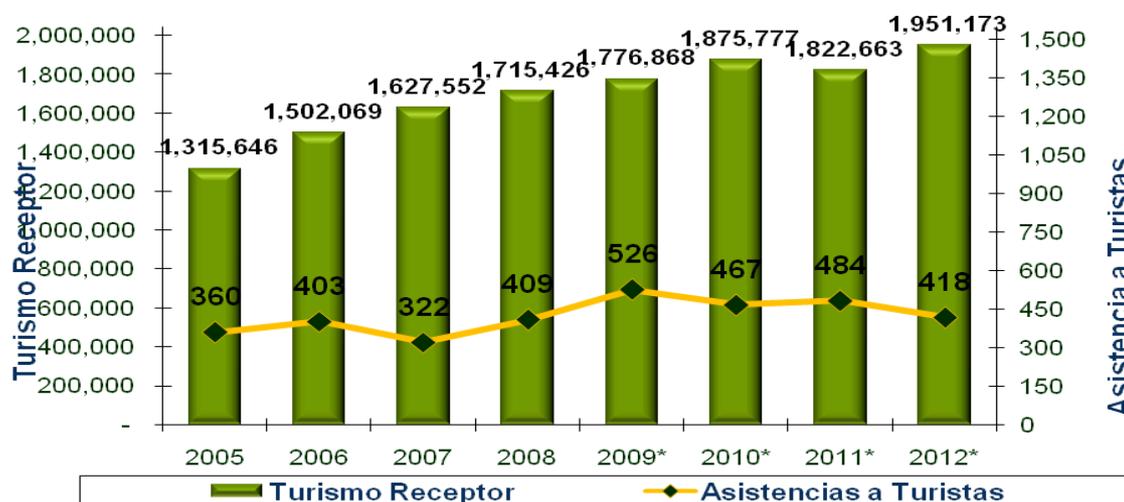


Grafica 3. Fuente: Dirección General de Migración y Estimación de Flujos Terrestres Depto. Investigación y Análisis de Mercados INGUAT. Nota: a partir de julio 2009 se utiliza la variable País de Residencia para la clasificación del visitante, de acuerdo a recomendaciones de la -OMT-.



Grafica 4. Fuente: Estimación en base a la Encuesta de Gasto Turístico INGUAT, de acuerdo a recomendaciones de la OMT. La estimación en el ingreso de divisas por turismo se relaciona con los indicadores: ingreso de visitantes no residentes y pernoctación proporcionados en los resultados de la encuesta del gasto que realiza INGUAT.

Asimismo es necesario mencionar que PROATUR por mandato del INGUAT, trabaja por mejorar la percepción de seguridad a turistas con instituciones públicas y privadas, mediante el manejo de la información se ha determinado que la violencia en general no va enfocada al turismo (*Gráfica 4*) y que no se consideran representativos para disminuir la cantidad de visitantes.



Gráfica 5

Uno de los indicadores cualitativos que deben ser considerados como referencia es el “Análisis comparativo de las recomendaciones al Viajero de los países de Europa, Estados Unidos, Canadá, México, Japón hacia Guatemala y demás países de la Región Centroamericana incluyendo Belice” anexo a este documento donde se menciona que las páginas consulares han mejorado la información respecto a las recomendaciones.

3. Replicabilidad

La experiencia del programa puede ser replicada por todos los estados miembros de la Organización de Estados Americanos, ya que el turismo está ubicado dentro de los cinco primeros rubros de la economía en todos estos países, para implementarlo es necesario que exista voluntad política para asignar recursos estatales para la creación y sostenibilidad del programa, esto debe ser visto como una inversión que generará resultados económicos y sociales a mediano y largo plazo.

Se recomienda que al establecer el programa se elabore dentro de un marco jurídico que lo justifique, respalde y defina las funciones y competencias del mismo, resaltando las acciones interinstitucionales que debe ejecutar para lograr el respaldo del sector turístico.

Se debe considerar prioritariamente el proceso de reclutamiento del personal, enfocado en perfiles profesionales previamente elaborados conscientes de la realidad socioeconómica de cada país.

4. Eficacia

PROATUR cuenta con cinco objetivos principales que van enfocados a la coordinación interinstitucional para brindar la atención al turista, mitigar y comunicar los avances , en el siguiente cuadro se detalla el impacto.

	Objetivos	Impacto	Observaciones
1	Crear las condiciones necesarias para brindar el apoyo a turistas en cualquier emergencia que se les presente, creando un acceso fácil y directo entre el turista y los servicios disponibles en todo el país.	Mayor	PROATUR ha resuelto satisfactoriamente el 100% de los incidentes con turistas, se gestiona la respuesta con el sector público y privado la atención a un turista.
2	Mantener una eficiente coordinación con las fuerzas de seguridad y asistencia del Estado en beneficio de la seguridad turística.	Mayor	Se elaboran planes de acuerdo a temporadas de afluencia turística involucrando a todas las instituciones.
3	Conjuntamente con el sector turístico, desarrollar y aplicar planes de prevención turística para minimizar los riesgos y amenazas que tiene el sector y los turistas que visitan el país	Regular	Existe poco compromiso de algunas autoridades de gobierno local y gremios turísticos para integrarse a los planes y acciones sugeridas por el beneficio del turismo.
4	Ser enlaces entre la comunidad turística pública y privada con entidades de servicios de asistencias y seguridad del país.	Mayor	Es reconocido como la máxima autoridad en relación a la seguridad del turismo y se brinda apoyo cada vez que se solicita para prevención o una asistencia a turista.
5	Mantener informados al sector privado y cuerpo diplomático acreditado en el país en aspectos de Seguridad Turística.	Mayor	El programa es reconocido por el cuerpo consular y diplomático acreditado en Guatemala como una herramienta de apoyo en resolución de conflictos, en 2006, 2010 y 2011 se ha obtenido el reconocimiento de los mismos.

5. Eficiencia

Desde el año 2005 con la expansión del programa de Asistencia al Turista, el Instituto Guatemalteco de Turismo se posicionó con personal en el interior del país, el programa logró una integración de las instituciones públicas, privadas, municipales entre otros para generar planes unificados de seguridad y asistencia a turistas, creando un compromiso en dichas instituciones, buscando el liderazgo en las acciones.

Una estrategia utilizada en el programa fue la apertura de oficinas mixtas entre la División de Seguridad de Turística de la Policía Nacional Civil y PROATUR, creando un canal directo de comunicación y agilizando el proceso de asistencia a los turistas que se acercan a la oficina a reportar un incidente, esto permite además unificar estadísticas, acciones e involucrar a las fuerzas de seguridad en prevención y asistencia a turistas.

Al principio el programa funcionaba con presupuesto de otros departamentos, hasta que en el 2010 el programa tiene su propio presupuesto, administrativamente el programa tiene un costo aproximado de Q4,000,000.00 (Cuatro millones de quetzales) el equivalente a US\$500,000.00 (Quinientos mil dólares aproximadamente); con los que se ha logrado desde el 2005 hasta el 2012 los siguientes resultados 3,389 asistencias a turistas, 12 destinos turísticos, más de 10,000 custodias con más de 210,000 turistas beneficiados con las mismas, más de 2,000 personas capacitadas, más de 250 eventos que aglutinan a personas , x cantidad de llamadas atendidas, y se ha logrado mejorar la percepción de seguridad a turistas en Guatemala, lo cual ha sido positivo para la imagen en general del país.

El personal de PROATUR tiene una disponibilidad 24 horas, ya que son contratados por servicios técnicos profesionales, optimizando el recurso humano, además de contar con una flotilla de vehículos de modelo reciente y un lote de celulares Smartphone que son utilizados para brindar asistencias a turistas.

6. Complejidad del problema que soluciona

Mediante el Programa se ha logrado unificar datos estadísticos, crear registros e historiales de incidentes a turistas, controles a prestadores de servicios, fortalecer bases de datos mediante la gestión de información, gestionar procesos de hechos delictivos contra turistas.

Se logró además mejorar la comunicación entre otras dependencias del estado y el Instituto Guatemalteco de Turismo, creando un canal de comunicación que permite tener información en tiempo real cuando suceden incidentes con turistas, además de coordinar acciones preventivas mediante la conformación de equipos de trabajo, los delegados tienen una coordinación con delegados de otras instituciones a nivel local y las jefaturas ubicadas en la ciudad de Guatemala coordinan estrategias con jefaturas de otras instituciones.

Los representantes del programa en el interior del país han sido reconocidos por cónsules acreditados en Guatemala, como asistentes temporales de los intereses con sus conciudadanos, mientras no puedan estar presentes en el lugar, asimismo al momento de una asistencia se establece una línea directa con el consul, el turista y las entidades de servicio.

Asimismo se ha logrado preparar al sector turístico con planes para atender situaciones de afluencia masiva, minimizar riesgos y realizar planes ante vulnerabilidades. El personal de PROATUR tiene la capacidad de fomentar

relaciones interpersonales y profesionales por su liderazgo, con personal operativo, representantes de presidencia y cuerpo diplomático, entre otros.

7. Sustentabilidad de la experiencia

PROATUR desde su expansión lleva ocho años de funcionamiento en los cuales ha existido tres cambios de gobierno central de Guatemala, y siete cambios de Dirección en el Instituto Guatemalteco de Turismo, el programa ha permanecido por la gestión realizada ante el Cuerpo Consular, Sector Turístico de Guatemala y otras instituciones que reconocen el buen desempeño del programa desde su expansión, desde el año 2009 se cuenta con presupuesto propio de la institución y PROATUR es responsable de desarrollar el eje 7 del Programa Nacional de Seguridad Turística de la Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022.

Luís Rolando Mich de León

Jefe

Programa de Asistencia al Turista –PROATUR-
Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT)

PLAN DE PROTECCIÓN AL TURISTA

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo de Perú

Red de Protección al Turista
Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
Republica de Perú

Presentación

El **Plan de Protección al Turista**, ha sido elaborado como resultado del trabajo consensuado entre los diversos actores públicos y privados, tomándose como base el trabajo desarrollado por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR, el Ministerio del Interior – MININTER, la Dirección de Turismo y Protección del Ambiente PNP en el ámbito de la Seguridad Turística, en el marco de la Ley N° 28982 – Ley que regula la Protección y Defensa del Turista, la Ley N° 29408 - Ley General de Turismo y los lineamientos estratégicos del Plan Estratégico Nacional de Turismo – PENTUR.

Este Plan es un documento consensuado, articulado, técnico, armonizado, dinámico y sobretodo orgánico, en el que se plasma una visión de actuación conjunta y coordinada de los sectores público y privado para el bienio 2010 - 2011, a fin de gestionar óptimamente la seguridad turística en el Perú con un enfoque preventivo.

El presente Plan, como documento perfectible se nutrirá permanentemente de información, diagnósticos, estudios, normatividad, el aporte de la sociedad civil, con el respaldo de la aplicación de recursos económicos y el desarrollo de Proyectos de Inversión Pública – PIP en el nivel Central, Regional y Local.

Generar las condiciones para que los turistas nacionales y extranjeros, así como las comunidades receptoras, puedan desarrollar sus actividades turísticas en un entorno libre de riesgos físicos, materiales y psicológicos, es el propósito principal del presente Plan, constituyendo un reto su aplicación a partir de un trabajo interinstitucional e intrainstitucional.

Gestionar óptimamente la Seguridad Turística en el Perú es contribuir al fortalecimiento de nuestra competitividad turística.

La Red de Protección al Turista

I. Antecedentes

- A. En enero de 2005 se realizó en Palacio de Gobierno en Lima, la primera y única reunión en el marco del D.S. N° 033 MINCETUR, que creó la “Comisión Multisectorial de Alto Nivel, encargada de velar por el normal desarrollo de la actividad turística y la protección al turista”. Este D.S. no incluyó al Ministerio de Justicia, al Poder Judicial y a la Fiscalía de la Nación - Ministerio Público.
- B. En octubre de 2006, la Cámara Nacional de Turismo – CANATUR propuso la implementación de una Red de Asistencia y Seguridad del Turista – RAST; sugiriendo se comprometieran fondos del impuesto extraordinario para la promoción y desarrollo turístico nacional.
- C. En marzo de 2007 se publicó en el diario oficial El Peruano la Ley N° 28982, Ley que regula la Protección y la Defensa del Turista. Esta ley dispuso el incremento de penas para aquellos que atentan contra los turistas y que el MINCETUR en coordinación y por convenio con otras instituciones “estableciera medidas integrales para la protección y defensa del turista, a través de la Red Integral para la Protección y Defensa del Turista”.
- D. En setiembre de 2009 se publicó en el diario oficial El Peruano la Ley N° 29408, Ley General de Turismo, que en su artículo N° 35 establece la creación de la Red de Protección al Turista.
- E. En el contexto internacional, diversos países vienen desarrollando Planes y Estrategias de seguridad turística para fortalecer la competitividad de los destinos

turísticos, habiéndose identificado que la seguridad turística desempeña un papel fundamental en el proceso evolutivo del turismo en el mundo.

- F. A nivel Latinoamérica, destaca Colombia con un Plan Estratégico de Seguridad Turística, formulado por el Ministerio de Desarrollo Económico y Policía Nacional, cuyo lema es *“Un entorno de paz es la mejor tarjeta de invitación para los países del mundo”*, publicado en Bogotá el 21 de Febrero del año 2000.
- G. El Municipio Metropolitano de Quito, Ecuador, cuenta con un Plan de Seguridad Turística, basado en la alianza estratégica con el Ministerio de Turismo y un especial énfasis en la capacitación de su Policía de Turismo, en el marco de los Convenios suscritos entre el Ministerio de Turismo y el Ministerio Público para la defensa del turista no domiciliado.
- H. En Centroamérica existe una experiencia de trabajo conjunto entre los países de esa región quienes han elaborado un Plan Estratégico para la seguridad turística.
- I. La Comisaría del Turista de la Policía Federal en Buenos Aires, Argentina tiene desarrollada una estrategia de Seguridad Turística en apoyo a las acciones del Ente autónomo de Turismo de Buenos Aires y el sector privado de Turismo.
- J. El Gobierno de Brasil ha diseñado una estrategia conjunta en los distintos niveles de gobierno, para reducir los índices de criminalidad, que conllevara al reforzamiento de la seguridad ciudadana y turística.
- K. Otros países como, Chile y Bolivia desarrollan planes locales de protección al turista, encontrándose en proceso el desarrollo de estrategias en el ámbito regional y nacional.
- L. El Código Ético Mundial para el Turismo, cuyo texto fue aprobado por unanimidad en la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo –OMT en 1999, comprende nueve artículos que señalan las “reglas de juego” para los destinos turísticos, los gobiernos, los Tour operadores, los promotores, los agentes de viajes, los empleados y los propios viajeros, mientras que el décimo artículo se refiere a la solución de litigios.
- M. La Comunidad Andina, ha identificado la necesidad de contar con una estrategia de seguridad turística, habiéndose desarrollado un taller sobre Seguridad Turística en Septiembre de 2009, que generó una matriz de seguridad turística que forma parte de uno de los anexos del presente Plan de Protección al Turista y próximamente gracias al aporte de AECID se desarrollará una estrategia de competitividad turística para los países miembros.
- N. En el plano internacional la Organización Mundial del Turismo – OMT, Organismo especializado del sistema de Naciones Unidas, ha desarrollado diversos foros y talleres concluyendo en la recomendación a los países de trabajar y estructurar planes de seguridad para el turismo, sugiriendo abordar e interactuar en las siguientes áreas:

- Definición de riesgos turísticos potenciales según tipos de viajes, localizaciones y sectores afectados.
 - Detección y prevención de delitos contra turistas.
 - Protección de turistas y residentes contra el tráfico de drogas.
 - Protección de sitios e instalaciones turísticas contra actos ilícitos.
 - Establecimiento de directrices para los operadores de instalaciones turísticas en caso de que se produzcan dichos actos.
 - Responsabilidades en el trato con la prensa y otros medios de comunicación en el país y en el extranjero.
 - Información para la industria turística internacional sobre cuestiones de seguridad.
 - Organización de un gabinete de crisis en caso de catástrofe natural u otra emergencia.
 - Adopción de normas y prácticas de seguridad en las instalaciones y sitios turísticos en cuanto a protección contra incendios, robos, higiene y requisitos sanitarios.
 - Establecimientos de reglamentos de responsabilidad en empresas turísticas.
 - Estudios de los aspectos de la seguridad en concesión de licencias para establecimientos de alojamientos, restaurantes, empresas de taxis y guías de turismo.
 - Provisión al público de documentación e información apropiadas sobre seguridad de los viajeros a su entrada o salida de los destinos.
 - Elaboración de políticas nacionales sobre salud de turistas, incluido el establecimiento de sistemas de notificación sobre los problemas que en este campo encuentran los turistas.
 - Creación de seguro turístico y seguro de asistencia en los viajes.
 - Promoción, acopio y difusión de estadísticas de investigación fiables sobre delitos contra los viajeros.
- O. En el Perú, es la primera vez que se elabora un Plan de Protección al Turista, con activa participación multisectorial para el diseño de este instrumento de gestión, recogiendo las mejores experiencias y fortalezas de las instituciones que integran la Red de Protección al Turista.

II. Base legal

- A. La Constitución Política del Perú señala en su Artículo 1° “La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado”.

- B. Asimismo en su Artículo 2º Inciso 1 señala que: “Toda persona tiene derecho: a la vida, a su identidad, a su integridad moral, psíquica y física”; de igual forma el Artículo 22º menciona que: “Toda persona tiene derecho a la paz, a la tranquilidad, al disfrute del tiempo libre y al descanso, así como a gozar de un ambiente equilibrado y adecuado al desarrollo de su vida”; en ese sentido el artículo 44º señala que: “uno de los deberes primordiales del Estado es proteger a la población de las amenazas contra su seguridad y promover el bienestar general que se fundamenta en la justicia y en el desarrollo integral y equilibrio de la Nación”.
- C. La Ley N° 29408, Ley General de Turismo, declara de interés nacional el tratamiento del Turismo como política prioritaria del Estado y tiene como objeto promover, incentivar y regular el desarrollo sostenible de la actividad turística y a través de su Artículo 35º crea la Red de Protección al Turista, encargada de elaborar el Plan de Protección al Turista, así como proponer y coordinar medidas para la protección y defensa de los turistas y de sus bienes. La Red de Protección al turista tiene nueve (09) funciones que son:
1. Elaborar y ejecutar el Plan de Protección al Turista.
 2. Ejecutar acciones coordinadas que garanticen la seguridad turística integral.
 3. Promover mecanismos de información, protección y asistencia a los turistas en coordinación con las autoridades competentes.
 4. Coordinar con las entidades competentes acciones para la prevención, atención y sanción de atentados, agresiones, secuestros o amenazas contra los turistas, de conformidad con la legislación vigente.
 5. Coordinar con las entidades competentes acciones para la prevención, atención y sanción de la destrucción de instalaciones turísticas, patrimonio cultural o natural de conformidad con la legislación vigente.
 6. Proponer normas orientadas a la protección y defensa del turista.
 7. Realizar acciones conjuntas con el sector privado para la protección y defensa del turista.
 8. Orientar y coordinar con la prensa, en especial con la prensa especializada en turismo, y demás medios de comunicación la difusión de información veraz y oportuna sobre los acontecimientos y situaciones que pueden influir en la seguridad de los turistas.
 9. Defender al turista no domiciliado y ejercer su representación de oficio desde la investigación preliminar y en los procesos penales en los que resulte agraviado. Su defensa es ejercida por los abogados de oficio designados por la Red de Protección al Turista.
- D. El Plan Estratégico de Seguridad Ciudadana elaborado por el Ministerio del Interior – MININTER y los Planes y Programas elaborados por el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana – SINASEC, con base en la Ley N° 27933.

lii. Visión, misión y valores del plan de protección al turista

A. Visión

“La experiencia turística en el Perú se desarrolla en un escenario seguro y confiable, mejorando la imagen país”.

B. Misión

El Plan de Protección al Turista tiene como Misión promover y garantizar la seguridad personal del turista a través del compromiso de los actores involucrados en la gestión del turismo y el fortalecimiento de los recursos y servicios turísticos.

C. Valores

Los valores fundamentales que rigen las acciones de los actores involucrados en el Plan de Protección al Turista son:

- Respeto a la persona humana
- Fomento de la conciencia y cultura turística
- Fortalecimiento de la identidad nacional.

IV. Rol de la red de protección al turista

Con carácter preventivo, identifica posibles situaciones y escenarios de riesgo y vulnerabilidad que podrían afectar el normal desarrollo de la actividad turística, a fin de superar las mismas garantizando la seguridad integral y defensa del turista y sus bienes, así como gestiona descentralizadamente la resolución de crisis y conflictos.

V. Objetivos de la red

A. Objetivo general:

Mejorar los niveles de seguridad turística mediante alianzas estratégicas con los actores del sector público y privado en beneficio de la imagen país y el desarrollo socioeconómico del Perú.

B. Objetivos específicos:

1. Fortalecer los recursos humanos y logísticos de la Dirección de Turismo y Protección del Ambiente de la Policía Nacional del Perú, Ministerio del Ambiente, Ministerio de Defensa, Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y demás integrantes de la Red, para mejorar la gestión de seguridad turística.
2. Promover y difundir el Plan de Protección al Turista en el ámbito nacional.

3. Diseñar una estrategia de gestión de la información y orientación al turista en todo el Perú, mediante el uso y aplicación de tecnologías de Información y Comunicación (TIC), para garantizar la comunicación fluida y permanente.

4. Establecer y operar una alianza estratégica con el Ministerio de Justicia, Fiscalía de la Nación – Ministerio Público y las redes de Colegios de Abogados para gestionar y garantizar la defensa del turista y sus bienes.

VI. Diagnóstico situacional del turismo

A. Inventario de recursos turísticos

En cumplimiento con las disposiciones establecida en la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, es función de los Gobiernos Regionales llevar y mantener actualizado el inventario de recursos turísticos en el ámbito regional de acuerdo a la metodología establecida por el MINCETUR.

Como resultado del monitoreo y actualización de la Base de Datos del Inventario de Recursos Turísticos y del Plan de Trabajo del Inventario Turístico 2009, actualmente existen **3,615** recursos turísticos registrados, de los cuales **1873** recursos turísticos están actualizados y migrados a la Web de MINCETUR, equivalente a **51.81** % de avance y **613** recursos jerarquizados.

El Cuadro Resumen del Monitoreo realizado en la Base de Datos del Inventario de Recursos Turísticos a Nivel Nacional, se puede apreciar en el Anexo N° 08.

B. Oferta

El legado patrimonial que ha dejado la historia por todo el territorio del Perú es muy rico y abundante. Perú es uno de los países con más patrimonio histórico-cultural del mundo, hecho que está constatado por la UNESCO a través de los muchos bienes declarados Patrimonio de la Humanidad por esta organización internacional. A lo largo de todo el territorio encontramos ciudades, monumentos, paisajes culturales de envidiable valor histórico-cultural y áreas naturales protegidas. Algunas de las razones que muestran al Perú como un destino turístico con enorme potencial se basan en los siguientes hechos:

El legado histórico-cultural que posee el Perú es uno de los más importantes en las Américas, ofreciendo como muy pocos países lo que se conoce como culturas vivas. Sin embargo el Perú aún no ha logrado inscribir ante la UNESCO un número importante de sitios Patrimonio de la Humanidad ameritado por su extraordinario legado.

- El Perú es considerado uno de los siete focos originarios de cultura en el mundo.
- El Perú es considerado cuna de la más antigua civilización de las Américas (Caral 3000 A.C.)
- Existen más de setenta sitios arqueológicos considerados de uso turístico.

- El Perú es uno de los doce países mega diversos del mundo.
- El Perú con sus distintos pisos ecológicos ofrece oportunidades para distintos segmentos de turismo incluyendo el turismo de aventura y deportes extremos.
- El Perú se viene consolidando como uno de los destinos más importantes de Latinoamérica en materia de turismo gastronómico.
- El Perú cuenta con once lugares inscritos en la lista de patrimonio de la humanidad UNESCO: Parque Nacional Río Abiseo, Parque Nacional Huascarán, Sitio arqueológico de Chavín, Zona arqueológica de Chan Chan, Centro Histórico de Lima, Santuario Histórico de Machu Picchu, Ciudad del Cusco, Líneas y geoglifos de Nasca y de Pampas de Jumana, Parque Nacional del Manu, Centro Histórico de Arequipa y la isla de Taquile en el Lago Titicaca.

El rico y diverso patrimonio peruano requiere sumar a los atractivos turísticos, infraestructura de accesibilidad y conectividad que permita asegurar el normal desplazamiento de grupos organizados de turistas en un escenario propicio para el accionar de la policía especializada en turismo y otros agentes encargados de velar por la seguridad y protección del turista y sus bienes.

Por estas razones, el trabajo de diversificación de la oferta turística reviste carácter permanente y la percepción de un destino turístico seguro y confiable contribuirá a la competitividad turística de nuestro país.

Un factor limitante para el desarrollo turístico de nuestro país lo constituye el inadecuado ordenamiento territorial, en algunos lugares inexistentes, que ha originado una superposición de emprendimientos de la actividad productiva y extractiva con los de turismo, en detrimento de la calidad de la experiencia turística y en otros casos un freno a la inversión privada.

El ordenamiento territorial y la planificación turística desde el ámbito del gobierno local contribuyen a diversificar la oferta turística orientada a generar una prolongada permanencia en los distintos destinos turísticos.

Específicamente, desde el estudio de Monitor (1994), se viene advirtiendo sobre la necesidad de diversificar la oferta turística hacia naturaleza y aventura, mientras que el Plan Maestro de Desarrollo Turístico Nacional–JICA alertó sobre la necesidad por desarrollar los productos mixtos.

El proceso de descentralización y regionalización en curso genera que las autoridades de los gobiernos regionales y locales asuman retos en beneficio del turismo. En ese sentido uno de los programas a ejecutar será el de municipalización del turismo; de tal forma que se considere en los presupuestos de los gobiernos locales la gestión del turismo y la gestión en seguridad turística como objetivo prioritario y política de gestión de gobierno local en el Perú.

C. Demanda

Según estadísticas de la Oficina General de Estudios Económicos del MINCETUR - OGEE, en el año 2008 se registraron un total de 1'948,660 turistas extranjeros, que sumados a los turistas peruanos residentes en el exterior hacen un total general de 2'057,620 turistas. El desagregado de los turistas que arribaron al país en dicho año se muestra en el Anexo 02.

Las cifras registradas en el 2008 representan un incremento del 7.4% respecto al año 2007. Asimismo se cuenta con un registro de las llegadas internacionales en función a las regiones de residencia de acuerdo al siguiente detalle:

Residencia	Total	Var % 08/07	Porcentaje al total
Norteamérica	449,448	14.4%	23.1%
Centroamérica	29,463	7.4%	1.5%
Sudamérica	926,391	9.6%	47.6%
Europa	410,290	6.2%	21.4%
Asia	88,891	14.8%	4.6%
África	3,491	-9.2%	0.2%
Oceanía	93,785	12.4%	1.7%
No específica	921	-	0.1%

(Fuente: OGEE)

D. Planta turística

Según estadísticas de la OGEE ¹, existen en el país un total de 12,227 establecimientos de hospedaje (colectivo y privado) funcionando, distribuidos en todas las regiones. El mayor número de ellas se ubica en Lima Metropolitana con 3,090 establecimientos, seguido por Cusco con 1,081 y en tercer lugar Arequipa con 835.

Sin embargo, de estos 1,784 están clasificados y categorizados (alrededor del 15%), debido a la no obligatoriedad en la norma vigente. De los establecimientos clasificados y categorizados, 927 tienen la categoría de dos estrellas y 429 tienen tres estrellas. Hay 26 en la categoría de cinco estrellas. Existen 43 categorizados como Albergues y solo dos en la categoría de Ecolodge.

E. Corredores y rutas turísticas en los destinos turísticos priorizados en el PENTUR – fase 1

¹ (<http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Default.aspx?tabid=2112> Capacidad Ofertada. 28.12.09)

En una primera fase, los destinos turísticos a los cuales se está brindando asistencia técnica en el marco del PENTUR, han identificado los siguientes corredores y rutas turísticas:

1) **Ruta Moche**

Lambayeque

Corredores:

- Chiclayo – Lambayeque – Túcume
- Chiclayo – Pomalca – Sipán
- Chiclayo – Pimentel – Puerto Eten – Monsefu
- Chiclayo – Ferreñafe – Pómac
- Chiclayo – Pomalca – Chongoyape (Área de Conservación Privada Chaparrí)

Circuitos:

- Chiclayo – Ferreñafe – Santuario Histórico Bosque de Pómac – Túcume – Chiclayo
- Chiclayo – Zaña – Sipán – Chiclayo

La Libertad

Corredores:

- Trujillo – Moche (Huacas del Sol y de la Luna)
- Trujillo – Chan Chan – Huanchaco
- Trujillo – Magdalena de Cao (El Brujo)
- Trujillo – Malabrigo
- Trujillo – Pacasmayo

Circuitos:

- Trujillo – Magdalena de Cao (El Brujo) – Huanchaco – Chan Chan – Trujillo
- Trujillo – Moche (Huacas del Sol y La Luna) – Trujillo

2) **Juliaca - Lago Titicaca**

- Puno - Islas de Los Uros
- Puno - Isla Taquile - Isla Amantan
- Puno - Complejo Arqueológico de Sillustani

- Puno – Llachón

3) Río Amazonas

- Iquitos – Nauta - Pacaya Samiria – Ríos Marañón y Ucayali.

- Iquitos – Indiana - Río Napo – Mazán.

- Yurimaguas – Lagunas – Nauta – Iquitos.

- Circuito Turístico Norte de Iquitos: Bellavista, comunidades Bora, Padre Cocha y Mariposario.

4) Nasca-Paracas

- Pisco – Islas Ballestas – Reserva Nacional de Paracas.

- Palpa – Nasca – San Juan de Marcona.

- Nasca – Cahuachi

5) Arequipa: cañones y volcanes

- Arequipa – Cayma – Yanahuara – Sabandía

- Arequipa – Chivay – Cabanaconde

- Arequipa – La Joya – Corire – Aplao

Circuito potencial:

- Arequipa – Chivay – Cabanaconde – Huambo - Ayo – Andagua – Chuquibamba - Aplao – Corire – Arequipa (Cañón del Colca y Valle de los Volcanes).

- Arequipa – El Alto – Aplao – Chuquibamba – Cotahuasi – Chuquibamba - Andagua – Aplao – Arequipa

(Fuente: DNDT-DDPT)

F. Caracterización de las zonas turísticas del Perú

Lima Metropolitana y el Callao son el principal centro – receptor por concentrar la mayor cantidad de población, infraestructura y servicios en el país, además de constituir la puerta de ingreso del 90% de viajeros al Perú y representar el mayor centro emisor del turismo interno (86%). Lima metropolitana viene posicionándose en el desarrollo de un turismo Urbano, de Congresos y Gastronómico.

Entre las actividades más conocidas se tiene la visita al Centro Histórico y museos de Lima Metropolitana, compras artesanales, gastronomía, casinos, entre otros, pudiendo realizarse rutas cortas como Lima-Real Felipe, Lima-Chosica, Lima-Pachamac, Lima-Cieneguilla, Lima-Lurín, Lima-Pantanos de Villa, Lima-Circuito Playas Sur, Lima-Ancón, entre otros.

1. Zona Turística Noramazónica

• Circuitos Turísticos:

La Costa, Sierra y Selva están articuladas por el CTN que contiene los recursos más visitados en el Norte del país. El CTN articula Tumbes, Piura, La Libertad, Lambayeque, Cajamarca, Amazonas, San Martín y Loreto, a través de la Ruta Moche, Baños del Inca y Kuélap como principales atractivos. Asimismo, presenta facilidades para complementarse con recursos turístico con potencial, como Marahuamachuco, Chaparrí y Gocta, entre otros.

• Corredores Turísticos:

Por Occidente, el corredor Tumbes–Piura, el más operativo de esta zona, es una prolongación del corredor costero, el cual a su vez forma parte de la Ruta Spondylus, en el marco binacional con Ecuador.

Por Oriente, la selva está representada por el corredor Chachapoyas–Tarapoto desde donde se accede a Yurimaguas, cuyo puerto es la segunda alternativa más usada para acceder a Iquitos.

Actualmente Tarapoto, que se ubica en medio de la selva amazónica, está conectado con Lima principalmente por vía aérea. Desde Iquitos, se puede acceder a las reservas naturales y visitar comunidades nativas de la Amazonía.

• Corredores Interzonales

Si bien los recursos turísticos de Ancash son bastante complementarios a los del CTN, este circuito no incluye a la región Ancash. Sin embargo, la carretera Huras-Casma (cuyo financiamiento aún no está aprobado) reducirá el recorrido para conectar los principales recursos turísticos de Ancash con la Ruta Moche.

Por el Eje Andino, que mejorará la conectividad entre Juanjui-Tocache (San Martín) y Aucayacu-Tingo María (Huánuco), se podría implementar un corredor turístico a través de la conexión Tarapoto-Tingo María.

La difícil conectividad entre Ucayali y Loreto por el río Ucayali complica el desarrollo de una ruta turística entre estas regiones. Sin embargo, representantes gremiales de Ucayali mostraron su interés de desarrollar este corredor turístico hacia Iquitos, vía fluvial.

2. Zona Turística Centro

• Corredores turísticos

Existe dos corredores turísticos que articulan la Costa y Sierra en forma transversal. Estos son Lima–Huaras y Lima– Huancayo-Huancavelica. El último está fortalecido por la Carretera Central y la vía férrea, que es el potencial interconector.

El único eje que articula la Costa, Sierra y Selva es el corredor Selva Central, el cual nace en Lima, en la Carretera Central, y llega hasta Puerto Inca. Une cuatro de las seis regiones que componen esta zona. En su recorrido se accede a importantes ciudades que forman parte de su oferta turística: Tarma, San Ramón, La Merced, Villa Rica, Oxapampa, Satipo y Pozuzo.

Existen otros corredores importantes que recorren las cuencas de las provincias de Lima. Estos son: Cañete–Yauyos, Huacho–Oyón, Lima–Canta, los cuales tienen potencial para su articulación con otros corredores de la Sierra Central.

• Corredores interzonales

La creciente conectividad entre Huancayo-Huancavelica y su futura conexión con Ayacucho formará un corredor turístico interzonal que permita articular paquetes turísticos entre las zonas turísticas Sur y Centro.

3. Zona Turística Sur

• Corredores Turísticos

El Circuito Turístico Sur (CTS) contiene los recursos más visitados en el Perú por el turista extranjero. Machu Picchu encabeza esta lista, además de las Líneas de Nasca, Cañón del Colca y Lago Titicaca, entre otros destacados. Este circuito articula seis de las nueve regiones que conforman esta zona (Ica, Arequipa, Puno, Cusco, Apurímac y Ayacucho) y cinco de las ciudades más importantes (Nasca, Arequipa, Juliaca-Puno, Abancay y Cusco) para el acceso a estos y otros recursos de su oferta turística. El corredor Abancay–Ayacucho no presenta un estado adecuado para incorporarse al CTS, ya que de ser así, este corredor representaría una alternativa para ampliar el CTS hasta Ayacucho y salir a la costa por la vía Libertadores-Wari que une San Clemente–Ayacucho. Cabe resaltar que Ica, donde está San Clemente, es la región más cercana a Lima desde donde se puede acceder vía terrestre a la zona turística Sur.

Corredores Turísticos

- Tiene un corredor articulador vía aérea que es Lima–Cusco (*hub*). Desde Cusco, la zona Sur se articula complementariamente con Madre de Dios, Puno y Arequipa. Con ello, después de Lima, Cusco es la única ciudad que interconecta la costa, sierra y selva, lo cual genera la posibilidad de convertirse en una ciudad con la

capacidad de pasajeros para conectarse con otras regiones y crear una articulación interzonal Sur.

- El corredor Tacna–Arica posee un importante flujo de bienes y servicios que ha dinamizado la actividad turística de frontera con miras a expandirse hacia Moquegua y Arequipa. Además es el segundo punto de ingreso con mayor número de turistas en el país. (Fuente: PENTUR)

Vii. Problemática de la seguridad ciudadana

A. Concepto de seguridad

La creciente complejidad de las sociedades modernas ha dado lugar a una multiplicación y diversificación de los riesgos a que pueden estar expuestos sus integrantes por acciones lesivas dirigidas contra su persona, intereses o propiedades, razón por la cual pueden verse en la necesidad de adoptar medidas tendentes a anular dichas acciones o disminuir sus efectos, mediante la búsqueda de soluciones que permitan garantizar el normal desarrollo de las actividades ciudadanas.

Según la Real Academia de la Lengua Española, seguridad en sentido amplio es “calidad de seguro “. A su vez define lo seguro como “libre y exento de todo daño, peligro o riesgo “.

La seguridad no solo se obtiene con la adopción de medidas encaminadas a evitar daños a la persona o bien protegido mediante acciones de respuesta, sino también con aquellas otras cuya finalidad sería evitar que el peligro o riesgo llegue a manifestarse, a través de la adopción de medidas de carácter preventivo.

Consecuentemente podemos definir la seguridad como: “un bien necesario que se debe conseguir mediante la adopción de una serie de acciones o medidas de protección, tendentes a evitar, o en su caso, minimizar los daños que puedan provenir de los riesgos que amenazan a la sociedad, como consecuencia de las acciones de los diferentes agentes agresivos “.

La falta de seguridad genera un conflicto. La existencia del conflicto puede ser anterior a la estructuración de la percepción de inseguridad.

B. Concepto de seguridad ciudadana

La Ley N° 27933, Ley del SINASEC, define la Seguridad Ciudadana como “*la acción integrada que desarrolla el Estado, con la colaboración de la ciudadanía, destinada a asegurar su convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos. Del mismo modo, contribuir a la prevención de la comisión de delitos y faltas.* De acuerdo a la sentencia expedida por el Tribunal Constitucional (Expediente N 349-2004-AA/TC) se considera a la Seguridad Ciudadana “como un estado de protección que brinda el Estado y en cuya consolidación colabora la sociedad a fin de que determinados derechos

pertenecientes a los ciudadanos puedan ser preservados frente a situaciones de peligro o amenaza o reparados en caso de vulneración o desconocimiento”. Si bien existe varias definiciones, la comprensión del énfasis preventivo de la seguridad ciudadana no es homogéneo dentro de los operadores del sistema, como se desprende del sondeo⁸ realizado al respecto, en el que se indica que el 49.9% define a la seguridad ciudadana como acciones preventivas que eviten la ocurrencia de delitos y faltas. Pero un 30.6% considera que seguridad ciudadana es la prevención de la ocurrencia de delitos y faltas y también el combate a la delincuencia.

En cuanto a la acción integrada del Estado, del mismo sondeo de opinión, se desprende que un 21.2% de los operadores de seguridad ciudadana señalan que la institución con la cual coordinan más acciones de seguridad ciudadana son con las juntas vecinales, seguido por un 20.7% que lo realiza con los comisarios. El 9.4% lo realiza con los gobernadores.

Así, resulta importante destacar la realización del “Primer Cónclave de Seguridad Ciudadana”, realizado los días 10 y 11 de diciembre de 2009. La necesidad de trabajar en la educación para transmitir a los niños el amor al país como una solución preventiva a los problemas de delincuencia juvenil y pandillaje fue la conclusión más aplaudida del cónclave. Los temas sobre los que discutieron las mesas fueron la revisión y evaluación de los planes regionales y distritales de seguridad ciudadana, la capacitación de la colectividad, la participación vecinal, la coordinación intersectorial, el rol de los medios de comunicación, la evaluación de cada uno de los actores, la plataforma tecnológica aplicable y el soporte económico necesario para llevar a cabo dichas acciones. Debido a la importancia de las conclusiones y alcances, se ha planteado hacer de dicha actividad un aspecto permanente, programando en el presente plan la realización del “Segundo Cónclave de Seguridad Ciudadana” en el 2010.

C. Servicios de prevención

Los servicios de prevención consisten en prevenir la ocurrencia de nuevos eventos y está dirigido a los turistas y toda la población o a grupos focalizados. Se entiende que esta población no ha sido víctima ni victimaria; pero sin embargo, se pueden establecer niveles de riesgo de serlo y por tanto se focaliza su atención.

En estos servicios se puede identificar principalmente a las siguientes instituciones:

- Ministerio del Interior – MININTER - Policía Nacional del Perú
- Ministerio de Justicia – MINJUS
- Fiscalía de la Nación - Ministerio Público
- Ministerio del Ambiente – MINAM – SERNANP
- Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social – MIMDES
- Ministerio de Salud – MINSA
- Ministerio de Defensa – MINDEF – DICAPI e HIDRONAV de la MGP

- Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC
- Gobiernos Regionales y Locales
- Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI
- Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología – SENAMHI
- Comités de Seguridad Ciudadana
- Comités de Seguridad Turística – Comités de Crisis
- Juntas Vecinales
- Rondas Campesinas

De otro lado, se puede identificar los siguientes servicios específicos en esta categoría:

- Servicio de Patrullaje a pie y motorizado de la Policía de Turismo y Protección del Ambiente
- Servicio de Serenazgo de los Gobiernos Locales. Servicios de video vigilancia de la PNP y Gobiernos Locales
- Servicios de rondas (Juntas Vecinales y Rondas Campesinas)
- Servicios privados de vigilancia
- Servicios de prevención del delito
- Servicios de inteligencia
- Servicios de prevención contra la violencia familiar
- Servicios de prevención del pandillaje y la drogadicción
- Servicios de prevención de la trata de personas
- Servicios de recuperación de espacios
- Servicios privados de vigilancia
- Servicios de prevención del pandillaje y la drogadicción
- Servicios de prevención de la trata de personas

Tabla 1: Problemática de Seguridad Ciudadana

Problemática de Seguridad Ciudadana	Evidencias Empíricas y/o Indicadores
Pandillaje²	<ul style="list-style-type: none"> - Hay un total de 12 mil 128 jóvenes y adultos que integran 410 pandillas en Lima Metropolitana. - Son responsables de cinco mil 318 hechos delictivos. - Lima Sur y Lima Norte concentran el mayor número de hechos delictivos cometidos por pandillas, con dos mil 235 hechos ilícitos y mil 70 faltas. - Los tres principales delitos penales cometidos por pandillas son en la modalidad contra el patrimonio (mil 600 casos) agresión (mil 264 casos) e interrupción de libre tránsito (840 casos).
Violencia familiar y sexual	<ul style="list-style-type: none"> - Es un fenómeno de alta complejidad, de naturaleza multicausal y expresión multidimensional, que afecta tanto a los individuos como a las sociedades. - Constituye un problema de suma gravedad que involucra a la mayoría de la población, que impide la construcción de relaciones democráticas al interior de una sociedad y entraña el riesgo del desborde social. - La Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES 2004-2005) reporta que cada 4 de cada 10 mujeres entre 15 y 49 años en el Perú ha sufrido alguna vez violencia por parte de su pareja.
Pornografía y/o comercio sexual infantil	<ul style="list-style-type: none"> - Durante el 2007³, se ubicó más de 120 foros de habla hispana de Pornografía Infantil en Internet. (Redes de entre 80 a 150 miembros y otros conformados por más de 500 a 750 miembros). - El 30% de los consumidores de pornografía infantil en Internet termina poniendo en práctica lo que ve en estos contenidos⁴. - Una de cada 5 fotografías pornográficas en Internet es de un menor de edad⁵. La edad promedio de ingreso de un menor de edad en la industria pornográfica es de 12 años, aunque viene bajando.
Consumo de Alcohol y Drogas	<ul style="list-style-type: none"> - El número de adictos a las bebidas alcohólicas pueden pasar del millón (1 000,000) de personas, estimándose que los elevados indicadores de consumo obedecen a varios factores, entre los que destacan la tolerancia social, creencias, mitos, disponibilidad, la presión social y

2 “Estudio Situacional de la Violencia Juvenil en Lima y Callao 2007 – 2008”, Dirección de Investigación y Desarrollo del Estado Mayor General de la PNP

3 Red Peruana Contra la Pornografía Infantil

4 Asociación Americana de Psiquiatría.

5 The Defenders USA

6 CEDRO. EL PROBLEMA DE LAS DROGAS EN EL PERÚ. Centro de Información y Educación para la Prevención del Abuso de Drogas. Lima – Junio 2008. Pág. 40

7 CENTRO DE LA MUJER PERUANA FLORA TRISTÁN. DIAGNÓSTICO SOBRE TRATA DE MUJERES, NIÑOS, NIÑAS EN OCHO CIUDADES DEL PERÚ.

Según el Estudio realizado por el Grupo de Opinión Pública de la Universidad de Lima en la Provincia de Lima y Región Callao el 21 y 22 de NOV09, a la pregunta Sí en el último año la delincuencia ha aumentado, sigue igual o ha disminuido, se tiene que para el 2009 el 74.2% consideró que había aumentado. Esto se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 2 Resultados de la Encuesta a la Pregunta en el último año, ¿la delincuencia, ha aumentado, sigue igual o ha disminuido?

	2004 Dic	2005 Nov	2006 Dic	2007 Nov	2008 Nov	2009 Nov
Ha aumentado	72.2	82.9	66.8	74.1	75.8	74.2
Sigue igual	21.4	12.2	25.9	18.3	15.7	17.5
Ha disminuido	5.6	4.9	7.0	7.6	7.1	7.6
No sabe	0.8	0.0	0.1	0.0	1.1	0.5
No contesta	0.0	0.0	0.2	0.0	0.3	0.2
(Base: Total de entrevistados)	(548)	(620)	(615)	(498)	(500)	(498)

En cuanto a la victimización, la misma encuesta reporta que en el último año, el 29.1% de la población ha sido víctima de la inseguridad ciudadana, que es un porcentaje relativamente menor que el registrado en el año 2008, de 29.7. Esta evolución se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 3: Resultados de la Encuesta a la pregunta ¿por favor haga un esfuerzo de memoria y dígame si en el último año ha sido víctima de uno o más asaltos o robos?

	2004 Dic	2005 Nov	2006 Dic	2007 Nov	2008 Nov	2009 Nov
Sí	37.3	37.9	34.8	25.1	29.7	29.1
No	61.4	61.8	65.2	74.9	70.3	70.6
No contesta	1.3	0.3	0.0	0.0	0.0	0.3
(Base: Total de entrevistados)	(548)	(620)	(615)	(498)	(500)	(498)

De otro lado, de las estadísticas que presenta la PNP, se puede observar que Lima concentra el 44,7% de los delitos reportados, seguidos por Lambayeque, Arequipa, Callao, La Libertad, Ancash y Cusco. También se observa que el total de delitos en el 2008 tuvo un incremento del 5.1% respecto al 2007.

Tabla 4: cantidad de delitos registrados por región 1998-2008 (Fuente: PNP)

Viii. Problemática de la seguridad turística

DEPARTAMENTO	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
TOTAL	157,571	158,263	161,621	159,990	165,398	152,516	153,055	144,203	151,560
LIMA	54,963	54,558	60,788	70,662	77,378	75,406	74,517	67,832	67,768
LAMBAYEQUE	10,666	9,578	9,715	10,523	9,710	7,061	9,070	8,474	10,525
AREQUIPA	11,818	11,240	10,904	8,864	8,047	7,034	7,503	9,197	10,469
CALLAO	7,573	8,465	5,320	6,093	6,717	7,205	7,008	8,129	8,219
LA LIBERTAD	14,895	15,529	17,211	13,577	13,046	14,094	13,039	9,763	7,440
ANCASH	8,595	7,244	6,992	5,486	5,346	4,801	5,304	4,503	5,381
CUSCO	5,287	5,699	5,724	4,880	5,726	4,023	4,847	4,054	4,767
PIURA	7,668	8,417	8,477	6,952	7,587	5,346	5,657	5,518	4,759
LORETO	2,443	2,353	2,607	2,429	2,958	2,139	3,407	3,485	3,878
JUNIN	3,446	3,716	4,294	4,267	5,514	3,862	2,512	1,709	3,614
ICA	3,600	4,310	4,051	4,249	3,427	4,348	3,132	2,548	3,239
CAJAMARCA	5,407	4,819	3,230	2,375	2,058	1,563	1,566	2,292	3,137
TUMBES	1,378	1,730	1,660	1,030	1,767	1,455	1,622	1,529	1,535
HUANUCO	3,123	1,883	2,856	1,880	1,613	1,150	845	990	1,048
MADRE DE DIOS	497	1,012	964	973	1,140	1,210	1,607	1,387	648
PASCO	1,122	698	513	475	542	562	486	331	206
HUANCAVELICA	847	411	361	399	277	149	191	22	110

A. Marco referencial de la seguridad turística en el Perú

1. Lineamientos de política sectorial

El presente Plan de Protección al Turista, se enmarca en los lineamientos de Política Sectorial considerados en el Plan Estratégico Nacional de Turismo – PENTUR 2008-2018, que tiene como objetivo general **“Alcanzar un turismo sostenible en el Perú como herramienta de desarrollo económico – social del país”**, y específicamente en el objetivo estratégico “Desarrollar una cultura turística que garantice la seguridad y satisfacción del visitante”.

2. Marco Legal

Plan Estratégico Nacional de Turismo PENTUR.

Ley N° 28982 – Ley que regula la Protección y Defensa del Turista.

Ley N° 29408 – Ley General de Turismo.

Reglamento de la Ley General del Turismo

Título VI: “Protección al Turista y Facilitación Turística”

Artículo 31°.- “Igualdad de derechos y condiciones de los turistas”: *“Toda persona sea nacional o extranjera, que en calidad de turista permanezca o se desplace dentro del territorio nacional, goza de los mismos derechos y está sujeto a las mismas condiciones”.*

Artículo 35°.- “Red de Protección al Turista”: *“Créase la Red de Protección al Turista encargada de proponer y coordinar medidas para la protección y defensa de los turistas y de sus bienes”.*

Entre otros aspectos, las funciones relevantes para el presente proyecto de la citada Red son las siguientes:

- a) Elaborar y ejecutar el plan de protección al turista.
- b) Ejecutar acciones coordinadas que garanticen la seguridad turística integral.
- c) Promover mecanismos de información, protección y asistencia a los turistas en coordinación con las autoridades competentes.
- d) Coordinar con las entidades competentes acciones para la prevención, atención y sanción de atentados, agresiones, secuestros o amenazas contra los turistas de conformidad con la legislación vigente.
- e) Proponer normas orientadas a la protección y defensa del turista.
- f) Realizar acciones conjuntas con el sector privado para la protección y defensa del turista.

g) Orientar y coordinar con la prensa la difusión de información veraz y oportuna sobre los acontecimientos y situaciones que pueden incidir en la seguridad de los turistas.

En relación a lo dispuesto en el Reglamento de la Ley General del Turismo señala el **Artículo 27°.- Alcance de los derechos del turista** Conforme a lo dispuesto en el artículo 31° de la Ley no podrán establecerse tratamientos discriminatorios en perjuicio de los turistas nacionales y extranjeros.

No constituyen tratamientos discriminatorios:

a. Los programas de turismo social, a favor de los sectores de la población que se mencionan en el artículo 45° de la Ley.

b. Los planes o tarifas promocionales para determinadas temporadas o por determinados periodos, en favor de nacionales y extranjeros residentes en el país, destinados a incentivar el turismo interno, en concordancia con el artículo 34 de la Ley.

Artículo 28°.- Designación de los representantes ante la Red de Protección al Turista y su Funcionamiento

Las designaciones y elecciones de representantes ante la Red de Protección al Turista se formalizarán mediante resolución ministerial del MINCETUR.

El funcionamiento de la Red de Protección al Turista se regirá por el reglamento interno elaborado por la propia Red, que será aprobado por resolución ministerial del Titular del MINCETUR.

Artículo 29°.- Representación del sector privado en la Red de Protección al Turista

La representación del sector privado en la Red de Protección al Turista corresponderá a los representantes de las cámaras regionales de turismo de cada una de las zonas mencionadas en el artículo 8° de la Ley, cuya conformación se indica en el artículo 8° del presentereglamento.

B. Marco conceptual de la seguridad turística

A fin de analizar los aspectos de seguridad en el turismo que requiere el país y, en particular, los corredores y circuitos de los Destinos turísticos, es necesario hacer una aproximación al concepto mismo de seguridad, como aspecto que debe garantizar el Estado.

En el ámbito del turismo, por su naturaleza e ideología, es fundamental que el respeto y la garantía del derecho a la seguridad, asociado a la libertad de movimiento, que caracteriza el encuentro de los actores involucrados en el espacio turístico, sea el orientador de sus manifestaciones: *“Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado. Toda*

persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso del propio, y a regresar a su país”²(ONU, 1948).

La **seguridad** es una de las pautas estadísticamente dominantes de valoración del hombre durante el desarrollo de la actividad turística que involucra una serie de aspectos para la demanda que se puede englobar básicamente en nueve puntos:

- ❖ **Seguridad Pública:** Sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino, disminuyendo el porcentaje de situaciones de conflicto, principalmente los hechos delictivos -casos de robos y hurtos- y los accidentes.
- ❖ **Seguridad Social:** Sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino ante problemas sociales como movilizaciones, huelgas, etc.
- ❖ **Seguridad Médica:** Sistema de prevención, emergencia y protección médica al visitante antes de viajar o durante su desplazamiento en el destino turístico.
- ❖ **Seguridad Informativa:** Sistema de comunicación que permite el conocimiento de la oferta del destino.
- ❖ **Seguridad Económica:** Sistema de reaseguro del viajero para prevenir riesgos desde la óptica económica.
- ❖ **Seguridad de los Servicios Turísticos:** Sistema que permita la protección del turista durante el desplazamiento por los distintos establecimientos de servicios turísticos y recreativos (hotel, restaurante, agencia de viajes, etc.) del destino turístico.
- ❖ **Seguridad en Eventos:** Sistema que permite la protección durante la realización o participación de un evento deportivo, musical, recreativo, etc. del visitante del destino.
- ❖ **Seguridad Vial y del Transporte:** Sistema que permite el libre y seguro desplazamiento por las vías de comunicación del visitante desde la salida del lugar de residencia habitual hasta su regreso al mismo.
- ❖ **Seguridad Ciudadana:** Sistema que nos permite articular la participación de la población organizada a través de las Juntas Vecinales para minimizar los impactos del crimen organizado.

La Organización Mundial del Turismo, OMT, única organización intergubernamental que sirve de foro mundial para debatir las políticas y cuestiones turísticas, ha propendido por contribuir al reconocimiento de la libertad de viajar con seguridad, como derecho fundamental para todos los ciudadanos del mundo. De esta manera se ayuda a que el turismo se constituya como instrumento importante para la paz y el entendimiento mutuo entre naciones. En este contexto, la Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial, de 1980, afirma que el turismo es una actividad esencial

² ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS. Declaración Universal de los Derechos Humanos. Asamblea General de Estados Miembros. 10 de diciembre de 1948

para la vida de las naciones y que su desarrollo está relacionado con la libertad de viajar, “considerando que el turismo puede desarrollarse en un clima de paz y seguridad que puede lograrse mediante el esfuerzo común de todos los Estados para promover la reducción de la tensión internacional y fomentar la cooperación internacional con un espíritu de amistad, respeto de los derechos humanos y comprensión entre todos los estados³.”

En el caso peruano, el MINCETUR, dentro de sus políticas que orienta el desarrollo sostenible del turismo en el Perú define:

“La seguridad es un componente indispensable para el desarrollo de los productos y servicios turísticos. La cultura de seguridad es un elemento esencial en los destinos tanto para la calidad de vida de sus pobladores como para todos aquellos turistas que lo visitan”. Es decir al igual que sucede con la calidad, la seguridad se ha convertido en un referente básico para el desarrollo turístico del país. Ambos factores, que están íntimamente relacionados, generan estabilidad y progreso en los destinos. La actividad turística depende innegablemente del entorno en donde se desarrolla, por lo que la estabilidad de un destino deberá ofrecer al turista y a la propia población un clima propicio para asegurar la integridad física, jurídica, patrimonial, psicológica y económica.

La insuficiencia de garantías de seguridad puede hacer poco atractivo el desplazamiento de visitantes a un lugar y, con ello, obstaculizar la consolidación del desarrollo turístico de un destino.

La gestión del turismo articula el funcionamiento del sector público y privado, buscando la participación e integración de los Gobiernos Regionales, Locales y de los gremios representativos del Sector Turismo.

Asimismo, dentro del Plan de Protección al Turista 2010 – 2011, se define: *“La seguridad ha de ser interpretada como un estado subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio turístico exento de riesgos reales ó potenciales.*

La percepción de inseguridad afecta negativamente a la experiencia turística e impacta negativamente en la imagen del destino”.

El MINCETUR, como punto focal del Gobierno del Perú, en su calidad de miembro efectivo de la Organización Mundial del Turismo –OMT, organismo especializado del sistema de Naciones Unidas, considera dentro del mencionado Plan, las áreas que señala la OMT sobre las cuales todo plan relacionado con la Protección y Seguridad Turística debe abordar e interactuar:

- Definición de riesgos turísticos potenciales según tipos de viajes, localizaciones y sectores afectados.

³ ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial. Conferencia Mundial del Turismo. Manila. Septiembre a octubre de 1980.

- *Detección y prevención de delitos contra los turistas.*
- *Protección de turistas y residentes contra el tráfico de drogas.*
- *Protección de sitios e instalaciones turísticas contra actos ilícitos.*
- *Establecimiento de directrices para los operadores de las instalaciones turísticas en caso que se produzcan dichos actos.*
- *Responsabilidades en el trato con la prensa y otros medios de comunicación en el país y el extranjero.*
- *Información para el turismo internacional sobre cuestiones de seguridad.*
- *Organización de un gabinete de crisis en caso de catástrofe natural u otra emergencia.*
- *Adopción de normas y prácticas de seguridad en las instalaciones y sitios turísticos en cuanto a protección contra incendios, robos, higiene y requisitos sanitarios.*
- *Establecimiento de reglamentos de responsabilidad en empresas turísticas.*
- *Estudio de los aspectos de seguridad en el otorgamiento de licencias para establecimientos de hospedaje, restaurantes, empresas de taxis y guías de turismo.*
- *Provisión al público de documentación e información apropiadas sobre seguridad para viajeros a su entrada o a su salida de los destinos turísticos.*
- *Elaboración de políticas nacionales sobre salud de los turistas, incluido el sistema de notificación sobre los problemas que en este campo encuentren los turistas.*
- *Creación de un seguro turístico y seguro de asistencia en los viajes.*
- *Promoción, acopio y difusión de estadísticas de investigación fiables sobre delitos contra los viajeros*

C. Conceptos de Seguridad Turística

“La seguridad debe ser interpretada como un estado subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos de un espacio turístico exento de riesgos reales o potenciales. La percepción de inseguridad afecta negativamente a la experiencia turística e impacta negativamente en la imagen del destino”

“La seguridad turística como parte esencial de la credibilidad de un sector. La percepción de una necesidad. Desarrollos organizativos, desarrollos humanos y desarrollos productivos⁴”.

Seguridad y sus ámbitos de trabajo

1. Definición

"Entendemos por Seguridad Turística, la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios

⁴ Iñaki Garmendia, Director Gerente NOSKI Consulting Tour. S.L.

y miembros de las comunidades receptoras" (Arq. Luis Grünewald, "La seguridad en la actividad turística. La percepción desde la óptica de la demanda", op.cit.)

2. Características del servicio en la seguridad al cliente

Significa planificación, organización, dirección y control orientada a la asistencia al turista, es decir, evitar todo lo que significa improvisación, es diseñar y entrenar a todos los recursos humanos de la empresa dedica al turismo en las políticas, procedimientos y estrategias directivas para brindar el Servicio en Seguridad al Turista, comprende:

- Seguridad física ante todo, que equivale a tranquilidad, dotación total y oportuna de los servicios convenidos, comodidad, aseo y satisfacción de las expectativas del cliente.
- Facilidad y/o posibilidad de transportarse a los sitios de interés turístico, con certeza y libre de riesgos que afecten el "objetivo mismo del turismo "
- Claridad en las cuentas y entrega de documentos que respalde todo lo consumido durante la estancia del turista.
- Tener la oportunidad de una comunicación inmediata y eficiente con los lugares que desea contactar el turista, también debe quedar debidamente aclarado y orientado las diversas alternativas de solución.
- Seguridad psicológica en el trato interpersonal con las personas mismas del sitio de hospedaje y la población del entorno, debiendo quedar claro aquellos lugares que tienen algún tinte de riesgo personal al turista.
- Atención médica dotada además con un servicio de primeros auxilios y con personal experto para atender emergencias médicas en un mínimo de tiempo.
- Seguridad al interior de las habitaciones e instalaciones del lugar de hospedaje, aquellos letreros que "hacen conocer al turista" como por ejemplo que no se responsabilizan por pertenencias dejadas al interior del vehículo del cliente y otros de similar enfoque, lejos de dar seguridad más bien ahuyentan al turismo, pues dice el alto riesgo que existe allí.
- Tener un lugar cercano y o convenio con centros de comercio especializado para que el turista pueda efectuar adquisiciones personales que se le presentan sin previa planificación.

D. Servicios de Prevención Turística

1. De carácter preventivo

Diseñar una serie de folletos de tipo preventivo, que se reparten a los turistas extranjeros y nacionales en los aeropuertos internacionales y nacionales al momento de su ingreso al país, promovido por PromPerú a través de iPerú (información y asistencia al turista) acción que se desarrolla con personal altamente calificado en turismo y dominio de idiomas; ya se ha extendido también a las más

importantes fronteras terrestres, distribuyéndose además en los hoteles. Las características y contenido de las citadas publicaciones, pueden sintetizarse en la forma siguiente:

2. Información importante sobre su seguridad

Publicación editada en varios idiomas: Incluye una serie de consejos y recomendaciones sobre qué hacer a la salida del aeropuerto, terrapuestos y puertos a cargo de iPerú. En caso de alquilar un automóvil, indica los lugares seguros para visitar y los lugares que se deben evitar. Sugiere las precauciones a tomar cuando camine por la calle, recomendaciones generales sobre los alimentos y el agua que se puede beber, y en caso de algún problema dónde obtener ayuda. Incluye los teléfonos de todos los consulados acreditados en el país, de las aerolíneas, de la Dirección de Migración, así como de los cuerpos de bomberos y algunos hospitales.

3. Seguridad para los viajeros

Se tiene que elaborar un manual de seguridad para viajeros y publicarlo a fin de que sea de utilidad de los usuarios cuya publicación editada sea en varios idiomas:

E. Análisis de los Servicios de Seguridad Privada y de Seguridad Ciudadana

En la siguiente matriz, se resumen el diagnóstico por cada uno de los servicios de seguridad ciudadana identificados.

Los servicios de seguridad privada han proliferado en la actualidad, dado los problemas de seguridad ciudadana proporcionando información oportuna y pertinente a la PNP.

Ord	SERVICIOS	Análisis cualitativo
	A) SERVICIOS DE PREVENCIÓN	
1	Servicio de Patrullaje a pie y motorizado de la PNP	La PNP presenta limitaciones en la prestación de estos servicios debido a las limitaciones en cuanto a logística y personal asignado a estas tareas.
2	Servicio de Serenazgo de los Gobiernos Locales.	Los servicios de serenazgo que implementan las municipalidades no cuentan con la formación necesaria para realizar las intervenciones. Se ha dado la norma del "arresto ciudadano", que sin embargo se hace necesaria la presencia de la PNP en las intervenciones que realizan.
3	Servicios de videovigilancia de la PNP y Gobiernos Locales.	Los sistemas de videovigilancia que se implementan no cuentan con estándares en cuanto a los equipos que se utilizan.
4	Servicios de rondas (Juntas Vecinales y Rondas Campesinas)	Existen Juntas Vecinales Comunes organizadas por los gobiernos locales y las que conforma la PNP, que muchas veces están disociadas en cuanto al trabajo preventivo en seguridad ciudadana.
5	Servicios privados de vigilancia.	Los servicios privados de vigilancia se han proliferado en la actualidad, dado los problemas de seguridad ciudadana. Sin embargo, se debería capacitar en seguridad ciudadana a fin de que sirvan como informantes de la PNP:
6	Servicios de prevención del delito.	Los órganos encargados de los operativos de prevención en algunos casos no coordinan sus acciones, produciéndose duplicidades de esfuerzos.
7	Servicios de inteligencia.	Se tiene como información a las instituciones gubernamentales, sin embargo, es escasa la comunicación a la población, de posibles amenazas a las que puedan enfrentarse. Es decir, existe escasa difusión de los resultados de estas

		investigaciones a la población para que actúe con medidas de autoprotección.
8	Servicios de prevención contra la violencia familiar.	Los servicios no se prestan con la cobertura necesaria, quedando muchas zonas sin cobertura, debida principalmente a las limitaciones presupuestales de las instituciones.
9	Servicios de prevención del pandillaje y la drogadicción.	A través de las OPC, la PNP realiza el trabajo preventivo en esta materia. Este trabajo lo realiza a través de charlas en colegios, focalizando los grupos vulnerables de jóvenes. Sin embargo, este servicio no se presta con regularidad, dadas las limitaciones logísticas y presupuestales existentes en el sector.
10	Servicios de prevención de la trata de personas.	Existe una Comisión encargada de realizar el seguimiento a las políticas en esta materia. Existen actividades de difusión, que sin embargo presentan limitaciones por la cobertura en la difusión, tanto en medios impresos como en medios televisivos y radiales.
11	Servicios de recuperación de espacios.	Actualmente se encuentran espacios físicos en las ciudades abandonados, donde proliferan prácticas que van en contra de la seguridad ciudadana. Lugares con poca iluminación, pistas en mal estado, que en muchos de los casos constituyen los escenarios perfectos para los delincuentes.
	B) SERVICIOS DE ATENCIÓN EN PREVENCIÓN DE LA REPLICACIÓN DE LA VÍCTIMA ("EFECTO ESPEJO")	
12	Servicios de recuperación física y/o psicológica de las víctimas (Mujeres, niños y adultos mayores)	Estos servicios no están muy difundidos dentro del SINASEC. En este caso se pueden listar únicamente los servicios que presta el MIMDES como son las casas refugio. Sin embargo, estos servicios son limitados, tanto en su cobertura como en su alcance.
13	Servicios de emprendimiento técnico productivo para víctimas.	La dotación de oportunidades de desarrollo económico se convierte en un medio fundamental para recuperar plenamente a las víctimas, que sin embargo no son muy frecuentes.
	C) SERVICIOS DE PREVENCIÓN DE LA REINCIDENCIA DEL VICTIMARIO	
14	Servicios de rehabilitación y reinserción social.	Los servicios de reinserción social presentan una debilidad del sistema, dado que contribuye a la retroalimentación de los delitos. Estos servicios no se prestan adecuadamente, y se observa en las condiciones en las cuales están los penales, tanto en infraestructura como en los servicios médicos, de alimentación y los propios de rehabilitación.
	D) SERVICIOS DE ATENCIÓN OPORTUNA DE OCURRENCIAS	
15	Servicios de Atención en Comisaría	Los servicios en comisaría están limitados principalmente por la infraestructura y equipamiento. En general, estas condiciones en algunas zonas, sobre todo en el interior del país, se agravan, encontrando situaciones en las cuales las comisaría están hechas de materiales de prefabricados y los equipos son de propiedad de los efectivos policiales.
16	Servicios de Atención de Emergencias.	La eficacia de estos servicios depende de las tecnologías de comunicación que se utilicen y de la logística con que dispone la PNP para concurrir a las llamadas de emergencia de la población. La central 105, que a sentir de la población no responde con la oportunidad requerida, es un servicio que requiere su fortalecimiento y réplica en principales ciudades a nivel nacional. Otro aspecto que destaca es la gran cantidad de llamadas perturbadoras que recibe, que conviene sensibilizar a la población para que no realice estas llamadas innecesarias que únicamente hacen colapsar el sistema.
17	Servicios de Información.	Los servicios de información, dado el bajo nivel de utilización de las tecnologías de información y comunicación, carecen de una sistematización que facilite su uso. De acuerdo a esto, no se cuenta información oportuna respecto a la evolución de las ocurrencias de eventos que atentan contra la seguridad ciudadana y que no facilita la toma de decisiones y la formulación de políticas públicas en materia de seguridad ciudadana.
	E) SERVICIOS ASOCIADOS (ACCESO A LA JUSTICIA, REPARACIÓN DE DERECHOS)	
18	Servicios de justicia	Se responde fundamentalmente al estado actual de la prestación de servicios de administración de justicia, que no gozan de un nivel de confianza adecuado por parte de la población.

F. Análisis de los servicios de la Seguridad Turística

La seguridad también juega un rol importante en la competitividad del sector. El PTE 2007, elaborado por PROMPERÚ, señala que si bien el nivel de satisfacción (97%) y el grado de recomendación del Perú (87%) son bastante alentadores, un 12% de los turistas mencionó que recomendaría el Perú, pero con cierta reserva debido a la delincuencia e inseguridad. En el Perú, los problemas relacionados a seguridad turística se resumen en: delincuencia común en ciudades soportes, accidentes y asaltos de buses interprovinciales en carreteras y reclamos sociales.

Por otro lado, con el fin de mejorar la competitividad se están estableciendo una serie de convenios con instituciones públicas como MININTER, MINDEF, MINAM, MINJUS, MPFN, GOBIERNOS REGIONALES, MUNICIPALIDADES etc.

La inseguridad turística y ciudadana no es causada por un solo factor, sino por la convergencia de situaciones de intensa vulnerabilidad humana y social, constituyéndose en un obstáculo para el desarrollo humano por cuanto limita las posibilidades individuales para concebir y concretar un proyecto de vida.

La construcción de una sociedad peruana más segura será posible si se atiende las formas de vulnerabilidad social en que proliferan la violencia y el despojo, y se fortalecen los mecanismos colectivos de protección y la capacidad de las personas para activarlos. Este fortalecimiento de la seguridad ciudadana es la base para la seguridad turística

Factores Estudiados

- Espacios noticiosos de los medios de comunicación
- Factores urbanísticos
- Consumo de drogas lícitas e ilícitas
- Aspectos económicos
- Armas de fuego
- Otros factores

Como Desafío

- Disminuir la percepción de la inseguridad
- Fortalecer la capacidad de las instituciones
- Reducir la victimización turística
- Atender factores de riesgos

En el Perú, los problemas relacionados a seguridad turística se resumen en: delincuencia común en ciudades soportes, accidentes y asaltos de buses interprovinciales en carreteras y reclamos sociales.

Por sus condiciones económicas y sociológicas, la actividad turística ha adquirido un significativo papel dentro del desarrollo de los países. El turismo es un elemento dinamizador de la economía que se ha convertido en un generador de bienestar del

ser humano y herramienta de inclusión social. En ese sentido, garantizar las condiciones mínimas de seguridad para los turistas y prestadores de servicios turísticos es un elemento fundamental para el fomento de la competitividad de un sector económicamente estratégico para el Perú, como es el turismo.

En la actualidad, existe una problemática de seguridad en los destinos turísticos del Perú, causado, entre otros factores, por las serias limitaciones en materia de recursos humanos, equipamiento y motivación que presenta la Policía de Turismo a nivel nacional. Esta situación ha generado, que la delincuencia organizada encuentre con facilidad las vías para asaltar cruceros fluviales y hoteles en el interior del país, como es el caso de los acontecimientos recientes en la Región Loreto; con dos asaltos consecutivos al Crucero Aqua, el asalto e ingreso a las habitaciones en un hotel de Nazca, Ica y el asalto a una unidad de transporte turístico que conducía turistas observadores de aves del Cusco al Manu.

Si bien la inseguridad turística es generada debido a diversos aspectos, tal como se ha definido en el marco de referencia, en el presente proyecto y en el marco de los proyectos simplificados priorizados, la problemática está vinculada principalmente por:

1. **Inseguridad pública:** debido a que existe problemas en el libre desplazamiento del turista por el destino, crecientes porcentaje de situaciones de conflicto, principalmente los hechos delictivos -casos de robos y hurtos- y los accidentes.

2. **Inseguridad informativa:** debido a problemas o limitaciones de comunicación que permite el desconocimiento de la oferta del destino.

Todos los demás aspectos o causas que generan la inseguridad turística, vienen siendo solucionados de manera sinérgica por los demás sectores que involucran intervenciones para solucionar dichas causas. La problemática de seguridad turística, nos remite a los actos que atentan contra la convivencia pacífica local, provincial y regional de tal forma que se libere al turista y al ciudadano de los peligros existentes. Hay que destacar que existe una alternancia entre los problemas de seguridad ciudadana y seguridad turística, destacan los siguientes:

Problemática de Seguridad Turística	Evidencias Empíricas y/o Indicadores
Falta de liderazgo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Criminalidad e incertidumbre ▪ Inseguridad en zonas rurales y urbanas. ▪ Inseguridad ciudadana e inseguridad turística. ▪ Robos, engaños, amenazas, violaciones, narcotráfico, terrorismo, delincuencia común. ▪ Desprotección, vulnerabilidad, inestabilidad, inmovilidad, desconfianza y desencuentros ▪ Procesos administrativos inexistentes, largos, tortuosos y de escasa eficacia. ▪ Falta de encaje – gestión para la Seguridad turística. ▪ Mala imagen. Repercusión interior y exterior.
Policía de Turismo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de logística apropiada. ▪ Mayor presencia policial en zonas turísticas, sobretodo en horas de visita. ▪ Capacitación limitada especialmente en idiomas ▪ Numero reducido de efectivos en seguridad turística ▪ Insuficientes e inadecuados equipos de acceso y comunicación para la seguridad turística. ▪ Limitadas capacidades especializadas del personal policial para la seguridad turística. ▪ La POLTURE no es una Dirección ni Policía sistémica. ▪ No cuentan con locales apropiados a la función y atención de los turistas.
Servicios de Serenazgo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dinamizar los servicios ▪ Falta de Cámaras de video vigilancia-circuitos cerrados ▪ Capacitación de agentes de Serenazgo en temas de seguridad turística. ▪ Señalización de rutas críticas ▪ Relación entre servicios.
Gremios Turísticos.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informalidad laboral ▪ Falta de acreditación a los actores en los gremios turísticos. ▪ Consolidar comité de seguridad turística y comité crisis. ▪ Falta de alianzas estratégicas con las autoridades a favor de los turistas. ▪ Indiferencia a la problemática.

Comportamiento de los Turistas	<ul style="list-style-type: none"> confianza, ingenuidad, solidaridad por lo cual son fácilmente engañados; visitas errantes a lugares periféricos; y, desconocimiento de lugares peligrosos.
Más soporte en Conciencia turística.	<ul style="list-style-type: none"> Falta concientizar a los docentes de educación para hacer el efecto multiplicador Responsabilidad de los establecimientos de hospedaje, alimentos y bebidas y de entretenimiento ante robos a turistas dentro de sus instalaciones. Homogeneidad en el servicio de taxis: Que sean de un mismo color y que porten fotocheck de acreditación de la POLTURE como ente responsable.
Falta de mecanismo de información y orientación a turistas y ciudadanos.	<ul style="list-style-type: none"> Insuficientes medios para informar y orientar de manera oportuna sobre las condiciones de la seguridad turística. Limitada inter acción interinstitucional entre la PNP, Serenazgo, MINCETUR y los gremios privados para el tema de seguridad.
Turismo sexual infantil.	<ul style="list-style-type: none"> Los actores involucrados son agencias de viaje, hoteles, transportistas y taxistas en cuanto a las empresas; turistas abusadores; niños, niñas y adolescentes en cuanto a las víctimas, y ciudadanos que pueden ser particulares o crimen organizado.
Actualización del inventario de recursos turísticos.	<ul style="list-style-type: none"> Falta actualizar los inventarios turísticos a nivel regional y local.
Tecnología de Monitoreo y Vigilancia.	<ul style="list-style-type: none"> No cuenta con un sistema de Monitoreo y vigilancia que fortalece las acciones de garantizar la seguridad de los destinos turísticos. Se debe contar con una Red diseñada en alta tecnología y medios de transporte – sistema video seguridad y monitoreo. enlaces punto a punto y punto multipunto integrado por un Centro de Monitoreo donde pueda almacenar la información que envían las cámaras de seguridad. Solamente existen sistema de cámaras de vigilancia en Callao, San Isidro, Miraflores, San Borja y en interior del País no se cuenta con estos sistemas de vigilancia.
Ministerio de justicia - fiscalías de turismo	<ul style="list-style-type: none"> El crecimiento del turismo receptivo y la migración del delito se deben efectivizar las penas por los delitos cometidos contra turistas.

A continuación estadística de la nacionalidad de turistas agraviados, monto y valor de especies robadas a turistas y recuperados y hechos policiales denunciados por turistas atendidos por la Policía Nacional del Perú durante el año 2007 en distintas regiones turísticas.

(*) No registran denuncias tramitadas.

REGIONES	TOTAL DE AGRAVIADOS	ALEMANIA	AUSTRALIA	AUSTRIA	ARGENTINA	BELGICA	BRASIL	CANADA	COLOMBIA	CHILE	DINAMARCA	EE.UU.	ESPAÑA	ECUADOR	FRANCIA	HOLANDA	INGLATERRA	ISRAEL	ITALIA	INDIA	JAPON	KOREA	NORUEGA	SUIZA	SUECIA	VENEZUELA	OTROS	
TOTAL	3166	135	161	13	33	16	45	116	31	194	20	302	89	17	218	160	248	211	78	0	107	5	10	29	74	2	852	
AMAZONAS	4	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ANCASH	80	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	3	0	15	6	1	35	5	0	1	0	0	0	0	0	0	7
AREQUIPA	298	21	21	0	0	2	11	4	0	12	6	21	18	0	43	26	21	6	9	0	6	0	0	0	8	0	63	
AYACUCHO	7	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
CAJAMARCA	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
CUZCO	1128	43	48	0	0	0	0	42	0	0	0	107	0	0	54	59	99	84	26	0	39	0	0	0	40	0	487	
ICA	114	10	7	0	0	0	0	10	0	0	0	10	0	0	7	8	14	12	2	0	6	0	0	0	6	0	22	
LA LIBERTAD	129	4	3	1	0	0	1	2	0	0	0	3	12	0	9	7	10	0	4	0	6	0	2	8	0	0	57	
LAMBAYEQUE	34	3	2	0	2	0	0	2	1	0	2	3	1	2	2	2	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	7	
LIMA	948	39	62	11	17	11	18	46	25	15	12	124	43	13	70	44	88	69	20	0	38	2	6	17	15	2	141	
LORETO	64	2	3	1	1	0	2	2	3	4	0	5	5	1	1	1	3	0	6	0	1	1	1	0	4	0	17	
MADRE DE DIOS	8	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
PUNO	6	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
SAN MARTIN	145	7	11	0	9	3	9	7	2	5	0	14	6	0	13	4	10	3	3	0	9	2	0	4	1	0	23	
TACNA	5	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TUMBES	194	2	1	0	0	0	2	0	0	158	0	2	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	26	
UCAYALI	(*)																											

AÑO 2007: MONTO Y VALOR DE ESPECIES ROBADAS A TURISTAS Y RECUPERADOS

DEPARTAMENTOS	TOTAL MONTO Y VALOR DE ESPECIES		NUEVOS SOLES		MONEDA EXTRANJERA		TRAVELLIER		JOYAS		OTRAS ESPECIES	
	ROBADO	RECUPERADO	ROBADO	RECUP.	ROBADO	RECUP.	ROBADO	RECUP.	ROBADO	RECUP.	ROBADO	RECUP.
TOTAL	1702709	75857	453339	24583	817932	32759	9959	0	57815	10000	363664	8515
AMAZONAS	4222	0	3222	0	300	0	0	0	0	0	700	0
ANCASH	8841	2786	0	0	1800	1000	1500	0	0	0	5541	1786
APURIMAC	(*)											
AREQUIPA	311808	42043	215899	23144	95909	18899	0	0	0	0	0	0
AYACUCHO	820	0	120	0	550	0	0	0	0	0	150	0
CAJAMARCA	45700	0	0	0	45700	0	0	0	0	0	0	0
CUZCO	(*)											
HUANCAVELICA	(*)											
HUANUCO	(*)											
ICA	79416	2100	2559	0	1860	1100	600	0	0	0	74397	1000
JUNIN	(*)											
LA LIBERTAD	164409	1180	110199	0	51190	1180	0	0	0	0	3020	0
LAMBAYEQUE	34510	0	0	0	34510	0	0	0	0	0	0	0
LIMA	896979	25428	30572	1439	543470	9160	7859	0	57315	10000	257763	4829
LORETO	24030	0	250	0	7230	0	0	0	0	0	16550	0
MADRE DE DIOS	(*)											
MOQUEGUA	(*)											
PASCO	(*)											
PIURA	(*)											
PUNO	(*)											
SAN MARTIN	50434	2120	15018	0	31573	1220	0	0	500	0	3343	900
TACNA	4300	200	500	0	1600	200	0	0	0	0	2200	0
TUMBES	77240	0	75000	0	2240	0	0	0	0	0	0	0
UCAYALI	(*)											

AÑO 2007: HECHOS POLICIALES DENUNCIADOS POR TURISTAS

REGIONES	DELITOS								FALTAS				PERDIDA DE DOCUMENTOS Y ARTICULOS PERSONALES					
	TOTAL DELITOS	CONTRA EL PATRIMONIO						OTROS DELITOS	TOTAL	Hurto	Participación en juegos prohibidos	OTRAS FALTAS	TOTAL	PASAPORT.	CARNET DE IDENTIDAD	TARJETAS DE CREDITO Y PASAJES.	ARTICULOS PERSONAL	OTROS
		TOTAL	Hurto	Robo	Estafas	Apropiación ilícita	Otros											
TOTAL	1668	1601	1003	437	95	14	52	67	865	795	19	51	2634	569	341	261	839	624
AMAZONAS	3	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	2	0	4	0
ANCASH	139	110	43	26	18	1	22	29	84	52	19	13	163	82	33	41	2	5
AREQUIPA	256	250	229	14	4	0	3	6	82	79	0	3	70	41	6	12	0	11
AYACUCHO	0	0	0	0	0	0	0	0	7	7	0	0	6	3	0	2	1	0
CAJAMARCA	2	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
CUZCO	135	134	54	41	34	3	2	1	406	404	0	2	815	185	39	35	382	174
ICA	92	92	77	14	1	0	0	0	8	8	0	0	4	3	1	0	0	0
JUNIN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
LA LIBERTAD	52	52	50	2	0	0	0	0	70	63	0	7	17	5	0	3	4	5
LAMBAYEQUE	35	35	20	11	2	1	1	0	1	1	0	0	26	1	0	1	12	12
LIMA	744	722	362	301	28	7	24	22	133	131	0	2	1004	181	102	106	415	200
LORETO	56	48	37	6	3	2	0	8	55	31	0	24	239	27	6	31	9	166
MADRE DE DIOS	15	15	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	3	0	0	0	2
PUNO	6	6	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6	1	1	0	1	3
SAN MARTIN	111	110	88	17	5	0	0	1	16	16	0	0	78	25	12	25	0	16
TACNA	4	4	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	0	0	3	0
TUMBES	18	18	18	0	0	0	0	0	3	3	0	0	189	11	139	5	5	29

Fuente: DIRTEPOL Y DIRTUECO PNP
Elaboración EMG - PNP/OFIEST

IX. MATRIZ FODA

<p>Cruce de matrices FO y FA</p>	<p>FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ley y Reglamento de la Ley General del Turismo y el Plan Nacional del SINASEC que norma la conformación de los comités de seguridad turística y los comités de seguridad ciudadana con participación de la ciudadanía a nivel nacional. 2. Se cuenta con la Red de Protección al Turista como ente gestor de la seguridad turística. 3. Se cuenta con una Secretaría Técnica del CONASEC que promueve el trabajo articulado y conjunto de los integrantes de los comités de seguridad ciudadana y la sociedad civil, para la realización de actividades preventivas y cuenta con un equipo multidisciplinario.
<p>OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Priorización de la seguridad turística en la agenda pública nacional. 2. Interés creciente del sector privado, sociedad civil y organismos de cooperación internacional para apoyar a la Red de Protección al Turista. 3. Marco legal favorable para la inversión en seguridad turística por parte de los gobiernos regionales y locales. 	<p>⇒ ↓</p> <p>F + O = E</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funcionamiento de la Red de Protección al Turista.
<p>AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Incremento de la violencia social e interpersonal en las modalidades de asalto, robo, secuestros al paso. 2. Aumento de los delitos transnacionales (Trata de personas, crimen organizado, TI de drogas, contrabando de armas, etc.) 3. Incremento de los fenómenos sociales adversos (pandillaje, explotación sexual infantil, pornografía infantil, uso indebido de drogas, etc.) 4. Deficientes mecanismos de control de la seguridad vial y aumento de las víctimas por accidentes de tránsito. 5. Escasa cultura de prevención y autoprotección en seguridad ciudadana y seguridad turística. 	<p>⇒ ↓</p> <p>F + A = E</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento de la Policía de Turismo. • Gestionamiento de la Información y Orientación al Turista.
<p>Cruce de matrices DO y DA</p>	<p>DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Débil compromiso de los integrantes de los Comités de Seguridad Ciudadana a nivel nacional para la elaboración de los Planes y Proyectos de Seguridad Ciudadana. 2. Falta de normatividad respecto a la designación, permanencia en el cargo y remuneración de los secretarios técnicos de los comités de seguridad ciudadana a nivel nacional. 3. Las sesiones del CONASEC no se realizan con los representantes titulares. 4. Escasa difusión del funcionamiento del SINASEC. 5. Carencia de sistemas de información y de comunicación que faciliten la integración del SINASEC. 6. Predominio de la potestad punitiva del Estado sobre las acciones preventivas.
<p>OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Priorización de la Red de Protección al Turista a través de la seguridad turística en la agenda pública nacional 2. Interés creciente del sector privado, sociedad civil y organismos de cooperación internacional para apoyar al sistema nacional de seguridad ciudadana. 3. Marco legal favorable para la inversión en seguridad ciudadana por parte de los gobiernos regionales y locales. 	<p>⇒ ↓</p> <p>D + O = E</p> <ul style="list-style-type: none"> • Involucramiento de los gremios del sector privado de turismo.
<p>AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Incremento de la violencia social e interpersonal. 2. Aumento de los índices de los delitos transnacionales (Trata de personas, crimen organizado, Tráfico Ilícito de drogas, contrabando de armas, etc.) 3. Incremento de los fenómenos sociales adversos (pandillaje, explotación sexual infantil, pornografía infantil, drogas, etc.) 4. Deficientes mecanismos de control de la seguridad vial y aumento de las víctimas por accidentes de tránsito. 5. Escasa cultura de prevención y autoprotección en seguridad ciudadana. 	<p>⇒ ↓</p> <p>D + A = E</p> <ul style="list-style-type: none"> • Articulamiento entre el Ministerio de Justicia, la Fiscalía de la Nación – Ministerio Público, INDECOPI, Redes de Colegios de Abogados y otras instituciones.

X. Estrategias de la red de protección al turista

Estrategia N° 1

Funcionamiento de la Red de Protección al Turista

A. Antecedentes

1. Mediante Ley N° 29408 – Ley General de Turismo y su Art. N° 35, se establece la creación de la Red de Protección al Turista, sus funciones, las instituciones que la conforman y su capacidad para incorporar a más actores públicos y privados.
2. Mediante Decreto Supremo N° 003-2010-MINCETUR de fecha 15ENE2010, se publicó el Reglamento de la Ley General de Turismo.

B. Objetivo operacional

Incrementar la seguridad para los usuarios de servicios turísticos, mediante el establecimiento de estrategias, a partir de las cuales la Policía de Turismo, en coordinación con el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) y las entidades públicas y privadas en lo nacional, regional y local, implementan proyectos y actividades que promuevan medidas de control y prevención dirigidas a los prestadores de servicios turísticos, vigilancia y protección de los atractivos turísticos e información y orientación al turista.

Brindar desde el Estado condiciones favorables al turismo y normar en principio para poner énfasis en evitar la inseguridad y combatir el delito que tiene como víctimas a los turistas.

Sustento

El incremento sostenido del número de turistas que visitan el Perú anualmente, hace necesario el objetivo operacional antes mencionado con la finalidad de actuar preventivamente minimizando la posibilidad de ocurrencias de ilícitos penales en agravio de los turistas.

C. Acciones

Esta estrategia se fundamenta en la participación activa y decidida de los integrantes de la Red de Protección al Turista en el ejercicio de las nueve funciones establecidas para gestionar óptimamente la Seguridad Turística.

- Fortalecer la relación entre la Policía de Turismo y los actores públicos y privados de la actividad turística a nivel nacional, regional y local.
- Recibir las quejas, denuncias y sugerencias de los turistas, orientándolos respecto a las acciones a tomar, y en su caso, presentar las denuncias de oficio ante la entidad competente y mantener informado al turista sobre el resultado de las mismas.

- Proponer acciones, recomendaciones y medidas dirigidas a crear mecanismos eficaces que apunten a la mejora de la protección y defensa del turista.
- Realizar acciones conjuntas con el sector privado y público para la protección y defensa del turista.
- Efectuar propuestas normativas encaminadas a la protección y defensa de la persona del turista y sus bienes.
- Defender al turista no domiciliado y representarlo de oficio desde la investigación preliminar y en los procesos penales en los que sea agraviado serán efectuadas por los abogados de oficio designados por la Red Integral para la Protección y Defensa del Turista.
- Establecer un registro de seguimiento de las quejas y denuncias de los turistas.
- Efectuar campañas preventivas y de información a los turistas, a fin de prevenirlos y evitar en lo posible que sean sujetos pasivos de actos delictivos.
- Crear los Comités Regionales, provinciales y distritales de Seguridad Turística.

D. Recursos

En una fase inicial, el MINCETUR ha aplicado recursos económicos para desarrollar Proyectos de Inversión Pública – PIP, los cuales constituyen un referente válido para que otros sectores e instituciones en el plano Nacional, Regional y Local, realicen similares inversiones.

E. Responsables

Integrantes de la Red de Protección al Turista.

F. Programación de Actividades

ACTIVIDADES	INDICADOR	META	RESPONSABLE	AÑO – 2010												
				ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	
Elaboración de Base de Datos asistencia a turistas.	Número de Registros	00	MINCETUR							X	X	X	X	X	X	X
Capacitación a Personal (96) de iPerú en 13 sedes a nivel nacional.	Curso de Capacitación virtual	13	MINCETUR									X				
Conformación de Redes Regionales de protección al turista.	Juramentación.	25	MINCETUR							X	X	X				
Capacitación a Redes Regionales de Seguridad Turística.	N° de Talleres	25	MINCETUR									X	X	X	X	X
Suscripción de Convenio con MINISTERIO PUBLICO	Convenio	01	MINCETUR								X					
Suscripción de Convenio con MINISTERIO DE JUSTICA	Convenio	01	MINCETUR								X					

Estrategia N° 2

Fortalecimiento de la Policía de Turismo - PNP

A. Antecedentes

La Policía de Turismo, tiene como misión planear, organizar, dirigir, ejecutar, coordinar, controlar y supervisar las actividades policiales a nivel nacional relacionadas con el **Turismo y Protección del Medio Ambiente**, así como las de investigar y denunciar los delitos y faltas que se cometan en agravio de los turistas y del medio ambiente; garantiza la seguridad y protección de los turistas y sus bienes, así como el patrimonio histórico-cultural, natural, turístico y ecológico nacional.

Capacidad Operacional actual de la Policía de Turismo

Para la atención y seguridad de los turistas a nivel nacional, la Policía de Turismo contaba con 496 efectivos de los cuales el 14.6% (73 efectivos) correspondía al personal destacado en Lima. Como consecuencia de haber dispuesto que esta Unidad sea Sistémica, en el periodo Enero –Mayo se tuvo un incremento de personal del 37% contándose a MAYO2010 con 679 efectivos de la Policía de Turismo.

El Perú viene recibiendo más de 2 millones de turistas anualmente y si comparamos esta cifra con el número de efectivos de la Policía de Turismo, tenemos un policía de turismo para cada 4 mil turistas, lo que evidencia un preocupante déficit.

En lo referente a la dotación de recursos físicos y logísticos con que cuenta esta Policía especializada para desempeñar su labor, se puede determinar que esta es una de sus principales debilidades. Según la Policía de Turismo, las herramientas y elementos de trabajo son considerados insuficientes para poder cumplir sus funciones a cabalidad. Si bien las actividades de seguridad las realizan con unidades móviles prestadas de la PNP en el marco de la seguridad ciudadana; no cuentan con unidades móviles propias para la seguridad turística, ni tampoco equipos de comunicación (radio base y móvil) que permitan actuar sin limitaciones de apoyo conforme a la disponibilidad de la Policía Nacional, como tampoco equipos de cómputo, impresoras para el apoyo logístico y recolección de la información en regulares condiciones.

Estas insuficientes e inadecuadas capacidades generaron que en el año 2008 se recuperara sólo el 5% (US\$ 50,893) del total de especies robadas y valorizadas por US\$ 990,494.00, cuyas especies pertenecían a los turistas que visitaron a los circuitos del corredor turístico Lima – Callao, tal como se detalla en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 1 Monto y valor de especies robadas y recuperados a turistas en el corredor Lima- Callao

AÑO	TOTAL GENERAL (EXPRESADO EN DOLARES)		MONEDA NACIONAL EN EFECTIVO - (EXPRESADO EN DOLARES)		MONEDA EXTRANJERA - EN EFECTIVO - (EXPRESADO EN DOLARES)		TRAVELLIER (VALORIZADO EN DOLARES)		JOYAS (VALORIZADO EN DOLARES)		OTRAS ESPECIES (VALORIZADO EN DOLARES)	
	ROBADO	RECUPERADO	ROBADO	RECUPERADO	ROBADO	RECUPERADO	ROBADO	RECUPERADO	ROBADO	RECUPERADO	ROBADO	RECUPERADO
2005	434,774	44,212	17,154	2,638	74,650	7,854	8,510	560	30,150	3,545	304,310	29,615
2006	612,283	32,730	52,286	3,170	230,787	6,850	18,877	750	19,252	5,420	291,081	16,540
2007	896,979	25,428	30,572	1,439	543,470	9,160	7,859	0	57,315	10,000	257,763	4,829
2008	990,494	50,893	61,396	43,077	508,688	796	33,011	200	44,284	100	343,115	6,720

FUENTE: DIRTURE - PNP

Desde enero del presente año se ha designado por vez primera a un Oficial PNP en el Grado de General para dirigir la Policía de Turismo, en una gestión sistémica, integrando y unificando a todos los efectivos de policía de turismo en el Perú bajo este Comando. Asimismo, se ha dispuesto que un número importante de egresados de las Escuelas de Sub Oficiales PNP a nivel nacional sea asignado a la Policía de Turismo, para el óptimo cumplimiento de sus funciones.

Este esfuerzo requiere ser complementado por una decidida y activa participación del sector público y privado de turismo en el ámbito nacional, a través del fortalecimiento de tres componentes básicos:

- Capacitación de Recursos Humanos
- Mejora de la Infraestructura de las Unidades de la Policía de Turismo
- Bienes y Equipamiento (camionetas, motocicletas, cuatrimotos, equipos de comunicación, computadoras).

B. Objetivo Operacional de la Estrategia

Fortalecer a la Policía de Turismo para su óptimo desempeño a efecto de consolidar la seguridad turística en beneficio de la competitividad turística del Perú.

Sustento:

El incremento sostenido del número de turistas que visitan el Perú anualmente, hace necesario el objetivo operacional antes mencionado con la finalidad de actuar preventivamente minimizando la posibilidad de ocurrencias de ilícitos penales en agravio de los turistas.

Asimismo, la Policía de Turismo, está llamada a liderar la creación en el ciudadano, de una cultura de seguridad turística de acuerdo con los principios de participación y concertación, así como elaborar programas y/o proyectos orientados a crear las mejores condiciones para tal fin.

C. Acciones

Esta estrategia se aplica en tres componentes básicos:

- Mejorar los Bienes y Equipos

Se ha encontrado oportuno y conveniente impulsar y desarrollar Proyectos de Inversión Pública (PIP) por parte del MINCETUR, los Gobiernos Regionales y los Gobiernos Locales para permitir e incrementar la capacidad de ejecución presupuestal destinada a potenciar con este componente a la Policía de Turismo en el ámbito nacional. Asimismo, el sector privado de turismo desde su ámbito de competencia y de acuerdo a su disponibilidad desarrollará acciones orientadas a consolidar este componente.

- Capacitar el Potencial Humano de la Policía de Turismo

Se ha encontrado oportuno y conveniente impulsar la suscripción de Convenios entre instituciones educativas públicas y privadas y la Policía de Turismo para capacitar permanente y sostenidamente al personal de la DIRTUPRAMB-PNP en materias propias de la actividad turística, idiomas y especialidades afines, sumado a la posibilidad de contar con el apoyo del Cuerpo Diplomático Extranjero acreditado en el Perú en lo referente a la capacitación en idiomas extranjeros.

- Mejorar la Infraestructura de la Policía de Turismo

Se ha encontrado oportuno y conveniente impulsar la suscripción de Convenios entre Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales y la Policía de Turismo, así como con las Sociedades de Beneficencia y otras entidades del sector público para lograr la cesión en uso de locales estratégicamente ubicados en los principales destinos turísticos del Perú a fin de mejorar la calidad y la eficiencia del servicio de seguridad turística de la Policía Nacional del Perú.

Referencia:

Proyectos de inversión pública desarrollados por el MINCETUR

Para mejorar la capacidad operativa de la Policía de Turismo se ha suscrito un Convenio Marco y tres Convenios Específicos entre el MINCETUR y el MININTER para la adquisición de:

- Dos (02) lanchas patrulleras modelo policial “Iquitos” y “Nauta” para uso exclusivo de la POLICÍA DE TURISMO de Loreto por un monto ascendente a S/. 223,288.94 Nuevos Soles.
- Dos (02) lanchas patrulleras modelo policial “Contamana” y “Pucallpa” para uso exclusivo de la POLICÍA DE TURISMO de Ucayali por un monto ascendente a S/.227,826.22 Nuevos Soles.
- 50 (cincuenta) camionetas 4 x 4, con radio y equipo policial; 38 (treinta y ocho) motocicletas con radio móvil y equipo policial; 12 (doce) computadoras de escritorio; 10 (diez) cuatrimotos con radio móvil y equipo policial, por un monto no mayor a S/. 7'500'000.00 Nuevos Soles.
- 7 camionetas, 10 motocicletas, 4 cuatrimotor, 5 módulos de computadoras y 43 equipos de comunicaciones para la Policía de Turismo de Tacna, por un monto no mayor a 1'000,000.00 Nuevos Soles.

Estos bienes serán transferidos a título gratuito por el MINCETUR al MININTER, con el fin de que sean destinados única y exclusivamente al fortalecimiento de las labores de control y vigilancia que lleva a cabo la Policía de Turismo en los destinos turísticos del territorio nacional.

D. Recursos

En una fase inicial, el MINCETUR ha aplicado recursos económicos para desarrollar Proyectos de Inversión Pública – PIP, los cuales constituyen un referente válido

para que otros sectores e instituciones en el plano Nacional, Regional y Local, realicen similares inversiones.

E. Responsables

Red de Protección al Turista.

E. Programación de Actividades:

ACTIVIDADES	INDICADOR	META	RESPONSABLE	AÑO – 2010											
				ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
01. Desarrollo y ejecución de Proyectos de Inversión Pública (PIP) para potenciar con bienes y equipos a la Policía de Turismo en el ámbito nacional.	Nº de Proyectos aprobados.	09	MINCETUR												
02. capacitar permanente y sostenidamente al personal de la Policía de Turismo en materias propias de la actividad turística, idiomas y especialidades afines.	Nº de Módulos de Capacitac.	12	POLICIA DE TURISMO												
03. Suscripción de Convenios entre Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales y la Policía de Turismo, así como con las Sociedades de Beneficencia y otras entidades del sector público para lograr la cesión en uso de locales estratégicamente ubicados en los principales destinos turísticos del Perú.	Nº de Convenios suscritos.	08	POLICIA DE TURISMO DIRCETURES MUNICIPIOS												
04. Incrementar el número de efectivos en la Policía de Turismo.	Nº de efectivos	135	Policía de Turismo							X	X	X	X	X	X

Estrategia N° 3

Gestionamiento de la Información y Orientación al Turista

A. Antecedentes

La información es un soporte básico y fundamental que permite mejorar la competitividad turística. El turista al entrar en contacto con el entorno receptor requiere profundizar la información sobre todos los aspectos referentes al destino y a su visita.

Este servicio de información busca maximizar la calidad de la experiencia del turista en el Perú, desde su ingreso al país hasta su salida.

B. Objetivo Operacional

Utilizar las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) en beneficio del accionar de la Red de Protección al Turista.

Sustento

Uno de los ejes de la calidad del servicio turístico y de la competitividad de un destino, es la recolección, disponibilidad y manejo de la información real y permanente que brinda a su mercado turístico.

Dentro de estos aspectos, se incluye de manera prioritaria el conocimiento preciso y oportuno de las condiciones de seguridad para la protección al turista, ya que ésta es un factor determinante en el desarrollo de la actividad turística y un elemento fundamental en el flujo turístico, tanto en el ámbito nacional como internacional.

Esta estrategia se articula con el mejoramiento de la imagen turística del país y plantea acciones para fortalecer el sistema de información que se brinda al turista en el Perú.

C. Acciones

Para la aplicación de esta Estrategia, se ha establecido una serie de acciones, partiendo de la exitosa y reconocida actuación de iPerú en el ámbito nacional.

- Difundir la información de manera confiable, oportuna y consistente para asistir al turista.
- Fortalecer progresivamente el Servicio de Información y Asistencia al Turista a cargo de iPerú, en el marco de la aplicación del presente Plan.
- Incorporar a la empresa privada del ámbito de las Tecnologías de la Información y Comunicación - TIC, para proveer a iPerú de medios accesibles y seguros de comunicación, que permitan la interacción rápida y eficaz ante situaciones de riesgo comunicadas por el turista durante su normal desplazamiento por el territorio nacional.
- Actualizar y Mejorar el contenido de la Información relacionada con la seguridad turística en los portales Internet de iPerú y demás instituciones integrantes de la Red.

D. Recursos

A través de convenios suscritos se maximizará la aplicación de recursos económicos sectoriales.

E. Responsables

Red de Protección al Turista, iPerú, Policía de Turismo, Gobiernos Regionales, Gobiernos Provinciales, Gobiernos Locales y Entes, Gestores de destino turístico

F. Cronograma de Actividades

Estrategia N° 4

ACTIVIDADES	INDICADOR	META	RESPONSABLE	AÑO – 2010												
				ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	
01. Campañas informativas para turistas en Aeropuertos.	Número de Jornadas	78	- iPerú - Policía Turismo								X	X	X	X	X	X
02. Congreso Internacional de Seguridad Turística.	Evento	01	MINCETUR													
03. Suscripción de Convenio entre MINCETUR/PROMPERU con Telefónica para implementar el Número Telefónico de Seguridad Turística.	Convenio	01	MINCETUR								X					
04. Implementación en todos los portales del sector público, GOREs y Municipios el Link del servicio de información al turista iPerú.	Portales	1000	MINCETUR								X					
05. Ampliar la cobertura de iPerú a todas las Regiones.	Número de Oficinas	12	MINCETUR								X	X	X	X	X	X

Involucramiento de los gremios del sector privado de turismo

El sector privado de turismo organizado a través de sus gremios, está llamado a ejercer un rol protagónico en el soporte a la gestión conjunta y coordinada de la seguridad turística en el Perú, contando con recursos económicos provenientes de las empresas y con recursos humanos capacitados y competitivos.

A. Antecedentes

Al interior de los gremios del sector privado de turismo se han constituido comités de crisis y comités de seguridad turística a los que resulta necesario impulsar y fortalecer.

B. Objetivo Operacional

Promover la creación y fortalecimiento de los Comités de Seguridad Turística en cada uno de los gremios del sector privado organizado de turismo, con el asesoramiento y reconocimiento oficial de la Policía de Turismo y la Red de Protección al Turista.

Sustento

La co-responsabilidad en la asunción de compromisos (Estado – Sector privado), con objetivos comunes orientados a brindar un mejor servicio turístico, constituyen un esfuerzo sinérgico que garantiza el logro del objetivo planteado.

C. Acciones

1. Solicitar oficialmente a la presidencia de cada gremio, una vez publicado el Plan de Protección al Turista, la conformación de cada uno de los Comités de Seguridad Turística.
2. Analizar y presentar, mensualmente al interior de cada Comité de Seguridad Turística todas las situaciones y ocurrencias relacionadas con la seguridad turística que han tenido directa o indirectamente relación con las operaciones turísticas de las empresas que conforman cada gremio, salvo hechos o acciones de emergencia que requieran reunirse y actuar con carácter de urgencia.
3. Informar, a través de cada Comité, a sus respectivas presidencias de gremios los resultados del accionar de cada Comité para su posterior comunicación a la Red.
4. Establecer coordinaciones con la Policía de Turismo, las DIRCETUREs ó GERCETUREs, iPerú, CENFOTUR e instituciones del ámbito académico para capacitar a sus miembros.

D. Recursos

El sector privado de turismo en función a su disponibilidad de recursos económicos maximizará el accionar de sus Comités.

E. Responsables

Red de Protección al Turista

F. Programación de Actividades:

ACTIVIDADES	INDICADOR	META	RESPONSABLE	AÑO - 2010												
				ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	
01. Conformación de Comités de Seguridad Turística del sector privado en 25 Regiones.	N° de Comités	31	MINCETUR RPT Y RRPTs.							X	X					
02. I Encuentro de Comités de Seguridad Turística del sector Privado – MINCETUR – RPT.	Evento	01	RPT.										X			

Estrategia N° 5

Articulamiento entre el Ministerio de Justicia, la Fiscalía de la Nación – Ministerio Público, INDECOPI, Redes de Colegios de Abogados y otras instituciones.

A. Antecedentes

En la actualidad el turista no domiciliado enfrenta una serie de inconvenientes para encontrar la debida y necesaria representación y defensa de sus intereses como consecuencia de haber sido agraviado, siendo frecuente su salida del país con tan solo la constancia de una denuncia policial.

B. Objetivo operacional

Defender al turista no domiciliado y su representación de oficio desde la investigación preliminar y en los procesos penales en los que sea agraviado, así como en procedimientos administrativos. En ambos casos serán efectuados por abogados de oficio, en el marco de la gestión de la Red de Protección al Turista.

C. Acciones

Impulsar, a través de la suscripción de Convenios, que las instituciones conformantes de la Red acuerden con las instituciones involucradas en la presente estrategia adoptar medidas y establecer procedimientos que conlleven a alcanzar el objetivo operacional de esta estrategia.

Coordinar a través del MINCETUR, con las instituciones involucradas en la presente estrategia para la pronta suscripción de convenios orientados al cumplimiento del objetivo operacional de esta estrategia.

Coordinar con las instituciones conformantes de la Red el establecimiento de un registro de seguimiento de las acciones desarrolladas en defensa de los turistas y sus bienes, que hayan sido víctimas de un ilícito penal.

D. Recursos

Las Instituciones conformantes de la RED y la instituciones involucradas en esta estrategia, en función a su disponibilidad de recursos económicos maximizarán las acciones orientadas al logro del objetivo operacional.

E. Responsables

Red de protección al Turista e Instituciones involucradas en la presente estrategia.

F. Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	INDICADOR	META	RESPONSABLE	AÑO – 2010												
				ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	
01. Suscripción de Convenio MINCETUR - MINJUS	Nº Convenio	01	RPT.							X						
02. Suscripción de Convenio MINCETUR – FISCALIA DE LA NACION.	Nº Convenio	01	RPT.							X						
03. Suscripción de Convenio MINCETUR – INDECOPI.	Nº Convenio	01	RPT.								X					
04. Suscripción de Convenio MINCETUR – REDES COLEGIOS DE ABOGADOS-.	Nº Convenio	01	RPT.									X				

Xi. Anexos operacionales

1. Procedimiento a seguir en caso de ilícito penal en agravio de turistas
2. Recomendaciones a los viajeros
3. Directorio de la red
4. Directorio de la policía de turismo
5. Cuadros de llegada de turistas
6. Cuadros de capacidad instalada de establecimientos de hospedaje
7. Listado de convenios suscritos por el mincetur en materia de seguridad

Turística

8. Cuadro resumen del monitoreo realizado en la base datos del inventario de recursos turísticos a nivel nacional.

Anexo 01

Procedimiento a seguir en caso de ilícito penal en agravio de turistas

Este procedimiento se caracteriza por su simplicidad y permite dar una respuesta casi inmediata al turista.

1. Recepción del caso

El caso, sea un robo, asalto, agravio, servicio mal prestado, etc. puede ser recepcionado a través de una comunicación telefónica, correo postal, fax, correo electrónico o ante la concurrencia del turista a cualquiera de las oficinas de iPerú. Además, iPerú puede tomar conocimiento de estas solicitudes a través de comunicaciones remitidas por otras instituciones o empresas.

3. Verificación de competencia

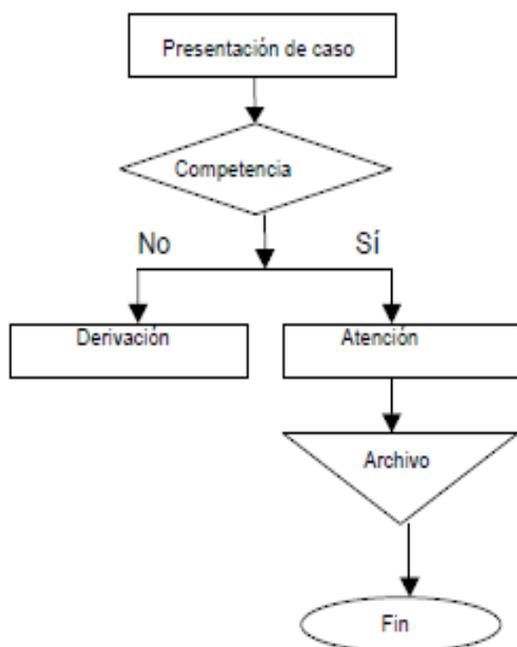
Al recibir el caso, iPerú verificará si dispone de toda la información necesaria y derivará a la institución indicada para actuar de oficio.

4. Derivación

El personal de iPerú derivará el caso a la persona asignada de oficio a atender y asistir al turista agraviado, o de ser un servicio mal prestado se contactará con la empresa reclamada a fin de lograr un acuerdo con el turista.

5. Atención y Archivo

La atención es inmediata y en muchas ocasiones iPerú dispone que el turista sea acompañado a las entidades que correspondan, como delegaciones policiales, para realizar diligencias que no serían posibles sin asistencia debido a la barrera del idioma.



Este diagrama muestra los pasos del procedimiento seguido en la tramitación de las solicitudes de asesorías.

Anexo 02

Recomendaciones a los viajeros y operadores de servicios

Si viaja por tierra...

- Exija que en su boleto se señale el número de asiento y un ticket si lleva equipaje en la bodega.
- No permita que suban pasajeros en la ruta, que no viajen personas de pie o que haya bultos en el pasadizo.
- Informar a la empresa si lleva objetos de valor.

Si viaja por aire...

- Asegúrese de conocer bien las condiciones del boleto aéreo (restricciones o limitaciones).
- Exija la debida información sobre la nueva hora de partida de su vuelo, si éste ha sido reprogramado o cancelado.
- Si se le presenta algún problema con el equipaje (pérdida, daños, faltantes), debe reclamar a la empresa antes de salir de la zona aduanera.

Si viaja contratando los servicios de una agencia de viajes...

- Asegúrese que la información sobre el paquete turístico contratado esté claro y detallado.
- No permita que realicen cobros adicionales si es que antes no fue informado de ello.
- Exija la confirmación de sus reservas (vouchers o recibos de servicios).

Si va de campamento...

- No acampe en lugares solitarios, hágalo siempre en grupo.
- Escoja lugares que cuenten con servicios y depósitos de basura.
- Acampe por lo menos a una distancia mínima de 60 m (70 pasos) del mar, lagunas y ríos.
- Realice la limpiezas de sus utensilios y su aseo personal a una distancia de 60 m de ríos, lagunas. Use pequeñas cantidades de jabón o detergente.
- Lleve consigo implementos para primeros auxilios.

Si visita sitios naturales o arqueológicos...

- Busque siempre el apoyo de guardabosques o guías locales.
- Ingrese sólo a zonas autorizadas. Utilice los senderos señalados para la visita y acampe en las áreas permitidas.
- No altere la zona natural, no arroje desperdicios, no altere el hábitat de la flora y la fauna del lugar.
- Minimice el uso de fogatas, pueden causar daños permanentes en la naturaleza.

Operadores de servicios turísticos

Agencias de viajes

- Especificar en el voucher o en el contrato los servicios que se brindarán, indicando además el precio total, los plazos para la confirmación o desistimiento de los servicios y las penalidades respectivas.
- Asegurarse de la disponibilidad de horarios de los lugares a visitar en el Tour y de los servicios contratados a terceros (transporte, guías, hospedajes, etc.).
- Ante la imposibilidad de cumplir con los servicios ofrecidos, brindar al consumidor la alternativa de reembolso o la sustitución de otro servicio.

Establecimientos de Hospedaje

- Exhibir en lugares visibles el reglamento de hospedaje; los horarios de los servicios que prestan; inicio y término del día hotelero; lista de precios de los servicios adicionales y ofrecidos al turista.
- Exhibir la categoría y clasificación de su establecimiento de acuerdo a la categorización brindada por el MINCETUR.
- En caso de sobreventa de las habitaciones, ofrecer al consumidor el reembolso de lo pagado o el traslado a un hospedaje de similar categoría.

Transporte aéreo...

- Informar sobre las cancelaciones, retrasos y reprogramaciones de los vuelos con anticipación.
- Brindar alternativas de solución cuando no se pueda cumplir con el servicio adquirido (reembolso, endoso en otro vuelo, cubrir gastos de primera necesidad).

- Informar los usuarios que deben realizar su reclamo ante la empresa dentro de la zona de aduanas y brindar el PIR (Property Irregularity Report).
- Informar sobre las restricciones y limitaciones de los boletos aéreos (promociones, millas, etc.).

Anexo 03

Directorio de la red de protección al turista

1) Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR – Calle Uno Oeste N° 050- Urb. Córpac San Isidro

- Sr. Martín Pérez Monteverde – Ministro de Comercio Exterior y Turismo

- Dra. Mara Seminario Marón – Viceministra de Turismo

- **Coronel Santiago Vizcarra Valencia** – Presidente de la Red de Protección al Turista

email: jvizcarra@mincetur.gob.pe

513-6100 anexo: 1727 / RPM: *120364

- **Sr. Eduardo Sevilla Echevarría** – Secretario Técnico de la Red

e-mail: esevilla@mincetur.gob.pe

513-6100 anexo: 1503

Celular: 993180170 / RPM * 621776

Fax: 513-6100 anexo: 1503

- **Ing. Alexsandro Flores Espinoza** – Asesor en Seguridad Turística

e-mail: aflores@mincetur.gob.pe

513-6100 anexo: 1727 / RPM: *621776

- **Soc. José Jaimes Montero** – Prevención y Resolución de Conflictos

e-mail: jjaimesm@mincetur.gob.pe

- **Verónica Santa Cruz Zúñiga** – Coordinadora de la Red de Protección al Turista

e-mail: rpt@mincetur.gob.pe

513-6100 anexo: 1530

Fax: 513-6100 anexo: 1503

2) Ministerio de Relaciones Exteriores

- **Embajador Elard Escala Sánchez – Barreto** – Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Promoción Económica

eescala@ree.gob.pe

ecastaneda@ree.gob.pe

mgarayb@ree.gob.pe

204-3360
Fax: 204-3362

- **Ministro Mariano García Godos** – Director de Promoción de Turismo de la Oficina Ejecutiva de Promoción Económica
204-3391
Fax: 204-3362

3) Ministerio del Interior – **Plaza 30 de Agosto s/n Urb. Córpac San Isidro**

- **Coronel PNP Luis Gereda Espinoza** - Jefe de Asesores del Viceministerio de Orden Interno
logereda@yahoo.es
518-0000
Fax: 475-0234

4) Ministerio de Transportes y Comunicaciones – **Jirón Zorritos N° 1203 Lima 01**

- **Edgar Vicente Armas** – Oficina General de Planeamiento y Presupuesto del MTC
evicente@mtc.gob.pe
615-7800
Fax: 615-7746

5) Policía de Turismo- **Jirón Moore 268 (altura de la cdra. 38 de la Av. Brasil) Magdalena del Mar**

- **General PNP César Fourment Paredes** – Director de Turismo y Protección del Ambiente – Policía de Turismo
e-mail: dirtupramb@pnp.gob.pe
460-1060 / Fax: 460-1060

- Coronel PNP. Percy Manchego
e-mail: dirtupramb.ocat@pnp.gob.pe

6) PromPERÚ – **Calle Uno Oeste 050 – edificio MINCETUR Pisos 13 y 14, Urb. Córpac San Isidro**

- **Lucero Quispe Vásquez** – Coordinadora Nacional de Iperú
lquispe@promperu.gob.pe
616-7300 anexo: 1318
Fax: 224-3226

7) Ministerio Público – **Av. Abancay cdra. 5 s/n Lima 01**

- **Fiscal Provincial Dra. Cecilia Vásquez Lucas** – Coordinadora de las Fiscalías Provinciales de Prevención del Delito

cavasquez@mpfn.gob.pe

625-5555 anexo: 5811

8) Defensoría del Pueblo – **Jr. Ucayali N° 388 – Lima 01**

- **Dra. Magali González Manco** – Oficina de Derechos Humanos y las personas con Discapacidad

mgonzalez@defensoria.gob.pe

311-0300 Anexo: 3109

Fax: 426-4706

9) INDECOPI – **Calle de la Prosa 138 – San Borja**

- **Evelyn Chumacero** – Ejecutiva de la Comisión de Protección al Consumidor

echumacero@indecopi.gob.pe

224-7800 Anexo: 1685

Fax: 224-7800

- **Claudia Blanco Athos** – Ejecutiva del Servicio de Atención al Ciudadano

224-7800 Anexo: 1525

10) Sector privado

a) Zona Nor-amazónica – **Av. Larco N° 1184 – Huanchaco – Trujillo**

- **Leoncio Rojas Gallardo** – Presidente de la CADETUR – La Libertad

e-mail: presidenciacadetur@gmail.com

Celular: 044-949146331 - 044-461378 - Fax: 044-461378

- **Marco Mávila Miglia** – Presidente de la OGD Nor-amazónica

e-mail: marcom_m@hotmail.com

Celular: 074-979617081

- **Carlos Felipe Viñas de Vivero** – CARETUR TUMBES

email: careturtumbes@yahoo.es

b) Zona Centro

- **Miguel Antignani Dorsi** – Presidente de la Cámara de Turismo del Valle del Mantaro

Cel 964630343 – RPM #735555 - email: miguelitoantignani@hotmail.com; [102](mailto:camatur-</p></div><div data-bbox=)

huancayo@hotmail.com

Dirección: Av. Leandra Torres N°441 San Carlos – Huancayo.

- **María Eugenia Lamaure Gonzáles** - Directora de Turismo de la Cámara de Comercio y Producción de la Provincia de Huaura – Región Lima

c) Zona Sur

Lic. Martha Concha Gómez - Representante de la zona sur Red Protección al Turista

e-mail: marthaconcha31@hotmail.com

Gerente General de Conresa Tours. Cel. 95-9905820 Fijo: (054)247186 – 285420

www.conresatours

Dirección: Mariscal Benavides 177 Parque Selva Alegre – Cercado, Arequipa.

Anexo 04

Directorio de la Policía de Turismo

General PNP César Fourment Paredes – Director de Turismo y Protección del Ambiente – PNP (DIRTUPRAMB-PNP)

e-mail: dirtupramb@pnp.gob.pe / 460-1060 / Fax: 460-1060

CEOPOL / Central de Operaciones Policiales

Telefax 460-1060 Telef.: 460 0844 Cel. 019801222335

RPM # 422335

Jirón Moore N° 268 - Magdalena del Mar

Correo Electrónico: dirtupramb.ceopol@pnp.gob.pe

AYUDANTIA

Telf. 460 0921

Correo Electrónico: dirtupramb.ayud@pnp.gob.pe

• JEFE DE ESTADO MAYOR

Jefe División: Coronel PNP Hugo Benigno ARBIETO MORÓN

Tlf. 460 0890 / 01980121468 / RPM # 421468

Jirón Moore N° 268 - Magdalena del Mar

Correo Electrónico: dirtupramb.em@pnp.gob.pe

• JEFE DE LA OFICINA DE COORDINACIÓN Y ASESORAMIENTO TÉCNICO

Coronel PNP Percy MANCHEGO ALLENDE

Telf. 01980121465 / RPM # 421465

Jirón Moore N° 268 - Magdalena del Mar

Correo Electrónico: dirtupramb.ocat@pnp.gob.pe

• **JEFE DE ADMINISTRACIÓN**

Comandante PNP Jorge RISEMBERG PRIETO

01980121464 / RPM # 421464

Jirón Moore N° 268 - Magdalena del Mar

Correo Electrónico: dirtupramb.ofad@pnp.gob.pe

• **JEFE DEL ESCUADRÓN DE PATRULLAJE MOTORIZADO**

Mayor PNP Jesús Martín ALZAMORA GREEN

Tlf. 01980122330 / RPM # 422330

Jirón Moore N° 268 - Magdalena del Mar

Correo Electrónico: dirtupramb.epamot@pnp.gob.pe

Anexo 05

PERÚ: LLEGADA DE TURISTAS, SEGÚN PAÍS DE RESIDENCIA PERMANENTE, 2004 - 2008

País de residencia	Año				
	2004	2005	2006	2007	2008
AMERICA DEL NORTE	292 910	355 135	365 492	392 839	439 448
EE.UU.	249 790	293 241	297 317	321 597	370 945
CANADA	25 610	32 932	40 007	40 993	50 206
MEXICO	23 510	27 961	28 168	30 259	28 107
AMERICA CENTRAL	18 610	24 917	24 853	27 419	29 463
COSTA RICA	4 679	5 386	4 804	6 532	6 958
PANAMA	3 909	7 252	7 986	6 219	6 939
CUBA	1 010	1 422	1 931	2 210	2 996
REP. DOMINICANA	1 190	1 893	2 132	2 307	2 911
GUATEMALA	1 865	2 189	2 091	2 384	2 861
EL SALVADOR	1 651	1 825	2 117	2 665	2 716
HONDURAS	810	996	1 099	1 270	1 229
OTROS	3 495	3 064	2 854	3 738	2 985
AMERICA DEL SUR	617 298	686 892	799 673	894 466	926 391
CHILE	301 024	338 629	415 106	464 678	445 590
ECUADOR	110 294	100 909	111 229	119 625	126 952
ARGENTINA	46 035	56 232	63 543	77 712	90 914
BOLIVIA	65 906	71 718	84 068	86 396	85 246
COLOMBIA	30 025	48 365	53 689	62 137	75 538
BRASIL	33 327	43 291	44 092	52 515	62 902
VENEZUELA	16 267	20 995	20 989	24 112	28 937
OTROS	5 329	6 854	7 118	8 351	10 413
EUROPA	272 160	330 338	342 330	394 725	418 290
ESPAÑA	43 023	58 785	62 289	63 371	74 126
REINO UNIDO	49 396	58 712	59 876	66 488	65 800
FRANCIA	43 848	52 050	53 518	58 713	62 901
ALEMANIA	34 846	42 565	42 683	49 312	50 737
ITALIA	24 298	27 259	28 755	31 012	31 410
PAISES BAJOS (Holanda)	16 290	17 346	17 681	23 908	26 803
SUIZA	14 032	16 045	15 496	17 454	16 941
IRLANDA	4 994	6 593	7 267	8 743	9 906
SUECIA	5 915	6 959	7 759	9 706	9 670
POLONIA	2 441	3 696	4 639	5 246	8 152
BELGICA	8 230	8 867	8 867	8 776	7 609
NORUEGA	3 637	3 846	4 652	5 059	6 116
AUSTRIA	4 670	5 853	6 066	6 601	6 918
OTROS	16 642	21 924	24 802	31 335	40 141
ASIA	52 584	61 557	68 562	77 421	88 891
JAPON	27 326	32 659	33 926	38 424	42 746
ISRAEL	8 458	9 334	10 612	11 659	12 502
COREA DEL SUR	5 761	6 676	7 680	8 954	9 907
CHINA (R.P.)	4 968	5 279	7 839	7 443	7 964
INDIA	984	1 355	1 462	2 059	3 033
FILIPINAS	644	717	1 076	1 782	2 518
TAIWAN (TWN)	1 220	1 476	1 742	1 788	2 394
OTROS	2 223	4 187	4 226	5 412	7 908
AFRICA	2 772	3 420	3 106	3 847	3 491
SUDAFRICA	1 789	2 117	2 248	2 748	2 641
MARRUECOS	409	69	115	259	97
OTROS	574	1 234	743	841	753
OCEANIA	19 375	22 789	26 275	30 997	33 785
AUSTRALIA	16 424	20 225	22 081	25 161	28 397
NUEVA ZELANDIA	2 895	3 491	4 130	4 804	5 276
OTROS	65	53	64	72	92
NO ESPECIFICADO POR LA DIGEMIN (Los inspectores registran la Nacionalidad, pero no la Residencia)	930	1 374	4 454	1 631	921
Turistas Extranjeros	1 276 639	1 498 502	1 624 745	1 912 394	1 949 680
Turistas Peruanos Residentes en el Exterior	72 220	94 064	96 091	104 016	109 960
Total Turistas *	1 348 859	1 592 566	1 720 836	2 016 410	2 059 640

* Llegada de turistas extranjeros y turistas peruanos residentes en el exterior.
Fuente: DIGEMIN - Dirección General de Migraciones y Nacionalidad (DIGEMIN)
Base de datos: MIGTURVMT-DOFT, ODE
Última actualización: 05 de marzo 2009

Anexo 06



PERU 2009 CAPACIDAD INSTALADA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE COLECTIVO Y PRIVADO

Fuente:
OGIF y
DNDT-
DNS al
30.04.09)

	CLASIFICADOS			NO CLASIFICADOS			TOTAL DEPARTAMENTAL		
	Nº Estable	Nº Habita	Nº Plazas-Cama	Nº Estable	Nº Habita	Nº Plazas-Cama	Nº Estable	Nº Habita	Nº Plazas-Cama
AMAZONAS	26	534	789	131	1 458	2 198	157	1 992	2 987
ANCASH	138	2 578	4 768	426	5 106	9 106	564	7 684	13 874
APURIMAC	6	151	244	136	1 767	2 796	142	1 918	3 040
AREQUIPA	268	4 984	9 429	567	5 996	10 762	835	10 980	20 191
AYACUCHO	16	419	784	179	2 376	3 596	194	2 794	4 380
CAJAMARCA	71	1 755	3 134	302	3 861	6 512	373	5 616	9 646
CALLAO	24	596	1 106	169	2 061	3 597	193	2 657	4 703
CUSCO	89	2 665	5 226	992	10 650	21 049	1 081	13 315	26 275
HUANCAVELICA	1	48	94	56	871	1 372	57	919	1 466
HUANUCO	33	691	1 204	230	3 075	4 863	263	3 766	6 067
ICA	146	3 192	6 016	301	3 770	6 562	447	6 962	12 578
JUNIN	45	1 198	2 292	529	6 953	11 245	574	8 151	13 537
LA LIBERTAD	127	2 645	4 759	484	5 829	9 681	611	8 474	14 440
LAMBAYEQUE	133	2 812	4 438	215	2 953	4 639	348	5 765	9 077
LIMA METROPOLITANA	368	12 989	22 902	2 722	35 909	62 557	3 090	48 898	85 459
LIMA PROVINCIA	18	453	856	590	7 560	14 035	608	8 013	14 891
LORETO	51	1 367	2 575	357	4 012	6 195	408	5 379	8 770
MADRE DE DIOS	8	211	435	121	1 848	3 170	129	2 059	3 605
MOQUEGUA	31	562	1 044	73	928	1 713	104	1 490	2 757
PASCO	13	228	369	154	1 727	2 744	167	1 955	3 113
PIURA	43	1 059	1 791	491	5 410	10 189	534	6 468	11 969
PUNO	54	1 351	2 578	338	3 955	7 188	392	5 306	9 766
SAN MARTIN	21	508	938	338	4 473	6 921	359	4 981	7 859
TACNA	45	1 075	2 072	196	2 479	4 534	241	3 554	6 606
TUMBES	4	85	170	109	1 608	3 318	113	1 693	3 488
UCAYALI	5	116	182	238	3 399	5 248	243	3 515	5 430
PERU	1 784	44 270	80 185	10 443	130 034	225 789	12 227	174 304	305 974

Anexo 07

Listado de convenios suscritos por el MINCETUR en materia de seguridad turística

1. MINCETUR - Gobierno Regional Loreto 22 Ago 2009
2. MINCETUR - Gobierno Regional Arequipa 14 Set 2009
3. MINCETUR - Gobierno Regional Tacna 15 Ene 2010
4. MINCETUR - Gobierno Regional La Libertad 08 Abr 2010
5. MINCETUR - Gobierno Regional Lambayeque 09 Abr 2010
6. MINCETUR - Gobierno Regional Amazonas 11 May 2010
7. MINCETUR - Gobierno Regional San Martin 11 May 2010

Anexo 08: cuadro resumen del inventario nacional de recursos turístico.

Región	Nº de Recursos / Base de Datos			Nº de Recursos en la WEB MINCETUR			Nº Recursos Jerarquizados (en evaluación)			% de Avance del INVENTARIO DE RECURSOS TURISTICOS (Dic. 2009)		
	I	II	III	I	II	III	I	II	III	I	II	III
LAMBAYEQUE	145	143	143	49	109	135	0	0		33,79	76,22	94.41%
PUNO	131	143	138	96	113	130	53	53	53	73,28	79,02	94.20%
LORETO	51	51	50	41	41	43	24	24	24	80,39	80,39	86.00%
APURIMAC	45	45	44	23	32	35	4	4	4	51,11	71,11	79.55%
ICA	50	50	43	29	30	33	0	0		58	60	76.74%
MADRE DE DIOS	25	25	23	14	14	17	0	0	5	56	56	73.91%
HUANCAVELICA	48	58	103	31	31	76	26	26	26	64,58	53,45	73.79%
LA LIBERTAD	135	135	96	25	50	68	0	0		18,52	37,04	70.83%
UCAYALI	65	65	57	36	36	40	25	25	25	55,38	55,38	70.18%
MOQUEGUA	65	70	64	24	37	42	23	23	23	36,92	52,86	65.63%
HUANUCO	159	227	225	91	97	146	24	24	24	57,23	42,73	64.89%
JUNIN	107	119	140	81	82	90	26	26	26	75,7	68,91	64.29%
SAN MARTIN	165	207	224	90	115	144	76	76	76	54,55	55,56	64.29%
AREQUIPA	197	199	224	96	100	132	61	98	98	48,73	50,25	58.93%
AYACUCHO	144	157	143	5	66	78	0	0	40	3,47	42,04	54.55%
CALLAO	45	45	43	23	23	23	4	4	4	51,11	51,11	53.49%
ANCASH	303	303	275	79	79	144	72	72	72	26,07	26,07	52.36%
TUMBES	57	53	53	24	23	24	0	0		42,11	43,4	45.28%
AMAZONAS	47	47	43	14	14	16	0	0		29,79	29,79	37.21%
TACNA	85	85	96	32	32	35	32	32	32	37,65	37,65	36.46%
CUSCO	339	313	311	17	17	105	0	15	15	5,01	5,43	33.76%
CAJAMARCA	252	252	256	41	56	86	17	17	17	16,27	22,22	33.46%
LIMA	584	604	510	22	22	156	0	0		3,77	3,64	30.59%
PASCO	163	163	188	23	23	56	49	49	49	14,11	14,11	29.79%
PIURA	138	138	122	10	10	19	0	0		7,25	7,25	15.57%
TOTAL	3545	3697	3615	1016	1252	1873	516	568	613	28,66	33,87	51.81%

Fuente: DNDT

DEFENSORÍA DEL TURISTA

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Silvina Bacchiega
Defensoría del Turista
Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina

Defensoría del Turista: Una mirada diferente en la protección de derechos del turista y del turismo

1- Introducción

El presente trabajo esboza un estudio general sobre la Defensoría del Turista de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con el propósito de ejemplificar un modelo de protección de los derechos del turista y del turismo, que contribuye a dotar de mayor calidad y seguridad a un destino turístico.

2- Alcance de la Defensoría del Turista

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires ¹ vela por la protección

¹ Marco Jurídico de creación, facultades y funciones del Defensor del Pueblo de la CABA: Art. 137 Constitución Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CCABA), Ley N° 3 (CABA) y modificatorias.. El compromiso institucional sobre Derechos Humanos e ideas de vanguardia para la protección de derechos de los vecinos e implementación de nuevos métodos para la resolución de conflictos, ha colocado a la Defensoría del Pueblo de la CABA en una institución de referencia para otras Defensorías del país y de Iberoamérica (Ver <http://www.defensoria.org.ar/>)

de los derechos de sus habitantes y extiende su asistencia a los turistas que visitan la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, creando para ello la Defensoría del Turista². Su misión es la de resguardar y preservar los derechos y garantías³ de todos los actores involucrados en la actividad turística. Además colabora con el diseño e implementación de políticas destinadas a fortalecer la Ciudad como factor de desarrollo social, económico y cultural.

3- Pilares en los que se fundamenta la Defensoría del Turista

Los pilares o ejes filosóficos en los que se fundamenta la Defensoría del Turista, giran en torno a:

α - **La hospitalidad:** ofreciendo un trato amable y respetuoso hacia el turista, aceptando las diferencias interculturales y promoviendo la convivencia pacífica con los vecinos de la ciudad.

β - **La defensa de los derechos y garantías constitucionales de los turistas:** apuntando al efectivo ejercicio de los derechos y garantías del turista, a través de acciones que tiendan a equiparar los derechos de los habitantes locales con los foráneos, sean estos últimos nacionales o extranjeros.

χ - **La promoción sobre el diseño y desarrollo de las políticas públicas⁴:**

² El programa de la Defensoría del Turista se crea por Resolución Interna de la Defensoría del Pueblo de la CABA N 20-04. Por Disposición de la Defensora del Pueblo 98/08 se amplían sus objetivos y por Disposición 144-09 se vuelve acrecentar los objetivos, extendiendo su radio de acción a los vecinos como potenciales turistas y al resto de los visitantes. La conducción de la D:Turista se encuentra en manos de Defensor Adjunto del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, José Francisco Palmiotti, quien fuera autor de la Ley de Turismo de la CABA N 600 y mentor del proyecto original de la Defensoría del Turista (Ver <http://www.defensoriaturista.org.ar/>)

³ Desde una concepción amplia los derechos comprenden las facultades o potestades que se reconocen a todos y a cada uno de los habitantes, mientras que las garantías son medios o procedimientos que aseguran el uso y goce efectivo de los derechos. Cuando se mencionan los derechos como “derechos constitucionales” se lo piensa como “... los derechos o prerrogativas que la constitución reconoce a sus titulares, ya sean estos individuos o grupos sociales. Tales facultades al recibir la investidura jurídica que implica su reconocimiento constitucional, otorgan al sujeto activo la posibilidad de exigir coactivamente su cumplimiento, ya sea frente a los demás individuos o grupos, ya sea frente al propio Estado.” Las garantías constitucionales en un sentido estricto “... son aquellos mecanismos o instrumentos que la Constitución crea para amparar y asegurar el ejercicio de ciertos derechos fundamentales al titular de estos” (Ekmekdjian, Miguel Angel. “Manual de La Constitución Argentina”- Editorial Lexis Nexis. Sexta Edición –Año 2007- Pág. 71)

⁴ Las políticas públicas son las actividades de las instituciones del gobierno que influyen en las vidas de los ciudadanos. Esas actividades se ejecutan mediante acciones u omisiones de las mismas instituciones del gobierno o de sus agentes de la administración pública. Deben planificarse en el marco de procedimientos legales y adjudicar recursos cuando así lo requieran. El perfil inicial que debe seguir el gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para la construcción de las políticas públicas en materia de turismo, surge del Art.59 de su constitución al establecer “...La Ciudad promueve el turismo como factor de desarrollo económico, social y cultural. Potencia el aprovechamiento de sus recursos e infraestructura turística en beneficio de sus habitantes, procurando su integración con los visitantes de otras Provincias o países. Fomenta la explotación turística con otras jurisdicciones y países, en especial los de la región”. Este punto de partida se complementa con la Ley de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires N 600 – promulgada en el año 2001- cuando en su artículo 1ro. declara al turismo como “...una actividad socioeconómica de interés público y cultural para la Ciudad Autónoma de Buenos Aires” orientada bajo los principios de “...el fomento, desarrollo y promoción del turismo receptivo, nacional e internacional; la coordinación e impulso del crecimiento turístico planificado, en función de la mejora de la calidad de vida de los residentes y de la conservación y preservación del patrimonio natural, histórico y cultural; el fomento y apoyo de la iniciativa pública, privada y académica en materia de capacitación, creación y conservación de empleos generados por la actividad turística, el estímulo y el desarrollo de la actividad turística como medio para contribuir al crecimiento económico y social de la Ciudad, generando condiciones favorables para la iniciativa y desarrollo de la inversión privada; la revalorización de los recursos turísticos existentes, la recuperación de los que se hallen depreciados y la búsqueda de otros nuevos que contribuyan al enriquecimiento del patrimonio y a la diversificación de la oferta turística; el posicionamiento de la Ciudad como producto turístico competitivo en el ámbito del Mercosur y el Mundo; el fomento de la conciencia a favor del turismo mediante la difusión del conocimiento de los recursos disponibles y la realización de campañas educativas” (Cf.art.3

procurando que los organismos nacionales y locales competentes, lleven adelante políticas turísticas que favorezcan el desarrollo social, económico y cultural de sus habitantes

Bajo estos ejes la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires incorpora al turista nacional o extranjero en su ámbito de acción, ofreciendo por una lado un sistema de atención específico, pero además, extendiéndole las mismas protecciones y defensas que poseen los vecinos de la Ciudad de Buenos Aires, como ser el resguardo de los derechos humanos, individuales y sociales⁵-tutelados por la constitución nacional, leyes y constitución de la ciudad- frente a actos, hechos u omisiones de la administración, prestadores de servicios públicos y de las fuerzas que ejerzan funciones de policía de seguridad local.

4- Funcionamiento

a) Modalidad de atención, recursos humanos y su formación

La Defensoría del turista se ubica orgánicamente en la órbita de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Nace como un programa específico en el año 2004 y a lo largo del tiempo se convierte en la Subsecretaría de Derechos del Turismo, la que a su vez cuenta con una Dirección de Derechos del Turista.

Operativamente la Defensoría del Turista cuenta con un staff multidisciplinario - profesionales del derecho, turismo, idiomas, pedagogos, mediadores, pasantes universitarios en carreras de turismo entre algunos de ellos]- que se suman al soporte técnico profesional de la Defensoría del Pueblo de la CABA, facilitando un espectro de mayor conocimiento que va más allá del derecho y del turismo.

El acceso al servicio es gratuito, exento de tasas administrativas. No requiere patrocinio letrado y su procedimiento se encuentra despojado de ritualismos superfluos, los que se concentran en la celeridad y elasticidad del caso.⁶

Ley 600)

Con la promulgación de la Ley Nacional de Turismo 25997 - enero 2005- la mirada del turismo y de las políticas públicas se amplía, a punto tal que considera al turismo como una actividad socioeconómica estratégica y esencial para el desarrollo del país, declarando a la actividad turística – cf.art.1ro–como prioritaria dentro de las políticas del Estado. La particularidad que le otorga la ley a “la política de estado”, es que requiere de una coordinación entre el sector público – en todos los niveles del federalismo - con el del sector privado habida cuenta de la multisectorialidad propia del turismo. Por ello, el mismo artículo en tratamiento otorga prioridad al turismo receptivo, para cuyo crecimiento necesita de la actividad privada como una “aliada estratégica”. El reflejo de la política turística argentina se puede observar en la proyección realizada a 10 años, la que se encuentre reflejada en el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable 2016 y 2020 (Link de interés <http://desarrolloturistico.gob.ar/subsecretaria/plan-federal-estrategico-de-turismo-sustentable>)

⁵ Tradicionalmente los derechos reconocidos por la Constitución Nacional a sus habitantes tenían un enfoque individualista, en donde la titularidad y las garantías solo podían ser ejercidas por el individuo, de ahí parte su designación como “derechos individuales”. En la actualidad los derechos se han desarrollados a punto tal que no solo son legislados o pensados para un individuo, sino que también son pensados y legislados para la sociedad. Es así como van surgiendo derechos cuya titularidad no solo recaen en cabeza de las personas sino que pueden ser compartidos con otros individuos o por la sociedad en su conjunto. O sea, nadie es un único titular de estos derechos, por el contrario sí integrantes de una categoría, clase o sector social, los que para poder satisfacerse, requieren de varios individuos conjuntamente. Estos derechos a su vez pueden gozar de distinta amplitud e incluso ser más o menos difusos. La doctrina los denomina “colectivos o sectoriales, de incidencia colectiva o derechos públicos subjetivos”. Mediante la última reforma de la Constitución Nacional -1994- se incorporan nuevos derechos denominados de tercera generación los que quedan alcanzados por esta concepción social o colectiva, encontrándose entre los mismos los derechos del medio ambiente, los de la defensa de la competencia, los del usuario y consumidor entre algunos de ellos.

⁶ Ley 3 CABA, artículo 14

Las presentaciones escritas del turista –al igual que en el resto de las áreas de la Defensoría del Pueblo- no interrumpen los plazos para interponer recursos administrativos o acciones judiciales previstos por el ordenamiento jurídico.⁷

La atención al público se cubre todos los días de la semana mediante la rotación de atención en las sedes, pudiendo el actual, potencial o ex -turista, comunicarse por mail, correo, teléfono, fax o asistiendo personalmente a cualquiera de ellas.

Las consultas o quejas de los visitantes⁸ pueden provenir de turistas que residen en el extranjero o en otras provincias de la Rca. Argentina, sin perjuicio de atender y colaborar con los vecinos de la ciudad que adquieran la condición de turistas en otras jurisdicciones o que contraten servicios vinculados al turismo en la ciudad o realicen actividades de excursionismo o miniturismo dentro de la misma.⁹

b- Sedes para la atención exclusiva de turistas

La Defensoría del Pueblo ofrece sus servicios de atención a los turistas a través de las SEDES.

Las SEDES se visualizan como oficinas, locales o stand ubicados en puntos turísticos estratégicamente pensados y diseñados para la atención de turistas, obedeciendo a la siguiente clasificación:

- ❖ **Sedes Permanentes:** con ubicación física determinada y funcionamiento durante todo el año. Ej. La Boca, San Telmo, Puerto Madero, Calle Florida, Recoleta, Palermo (Ministerio Público Fiscal)
- ❖ **Sedes Temporales:** relacionadas con situaciones o eventos que incrementan el turismo en la ciudad y que suelen reiterarse todos los años Ej. Terminal de Cruceros, Mundial de Tango, FIT.
- ❖ **Sedes Ocasionales:** se montan en función de sucesos turísticos de envergadura. Suelen ser itinerantes Ej. Rally Dakar, Copa Davis, Festejos Bicentenario.

La existencia de las sedes enunciadas, no excluye la posibilidad de recibir consultas o quejas en otras dependencias u oficinas de la Defensoría del Pueblo de la CABA.

c- Temas frecuentes de consulta o quejas de los Turistas

⁷ Ley 3 CABA, artículo 30

⁸ Conforme al glosario turístico de la Organización Mundial del Turismo (OMT) un **visitante** es una persona que viaja a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (ocio, negocios u otro motivo personal) que no sea la de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitados. Un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como **turista** (o visitante que pernocta), si su viaje incluye una pernoctación, o como **visitante del día** (o **excursionista**) en caso contrario.

⁹ Ley 3 CABA, Artículo 25 “ *Puede dirigirse al Defensor o Defensora del Pueblo cualquier persona física o jurídica que se considere afectada por los actos, hechos u omisiones previstos en el artículo 2. No constituye impedimento ni restricción alguna para ello la nacionalidad, el lugar de residencia, la edad, la internación en centro penitenciario o de reclusión.*

La correspondencia entre el Defensor o Defensora del Pueblo y los reclusos y las conversaciones telefónicas que el Defensor o Defensora del Pueblo mantenga con ellos no puede ser objeto de ningún tipo de censura.”

Los temas frecuentes de consultas o quejas de los turistas, responden a: ¹⁰

Alojamiento turístico Hotelero: cancelación de reservas; falta de limpieza, infraestructura, o habitaciones; cargos desproporcionados y falta de información; diferencia horaria excesiva entre el check in y check out; habitaciones no disponibles en el horario de check in.

Alojamiento extrahotelero: conflictos con alquileres temporales de inmuebles con o sin intervención de inmobiliarias; no-devolución de las sumas dadas en garantía; inconvenientes con los servicios incluidos en los contratos; negativa a la recepción o devolución de llaves; falta de entrega de la documentación que acredite entrega de sumas dadas en garantía o devolución de llaves.

Agencias de Viajes: incumplimiento del contrato de viaje en general; ofrecimiento y/o venta de paquetes turísticos por agencias no habilitadas; demora en la entrega de voucher y pasajes; concurso preventivo o quiebra de agencia; inconvenientes en la comercialización vía Internet; falta de suscripción de la condiciones generales.

Locación de automóviles: cláusulas abusivas en los contratos de seguros y alquiler de automóviles; accidentes de tránsito; no devolución de garantía a la entrega del vehículo; omisión de entregar documentación que acredite la devolución del vehículo; débitos por multas de tránsito sin justificación documental.

Adquisición de bienes y otros servicios en general: incumplimiento de los contratos de consumo y garantía de los productos o servicios; cláusulas abusivas; tarifas diferenciadas para extranjeros; publicidad engañosa; dificultades en la operatoria de tarjetas de crédito, cheques de viajero, cajeros automáticos, seguros de viaje o de cancelaciones anticipadas; falta o insuficiencia de información por los servicios ofrecidos.

Medios de Transporte: pérdida y/o demora de equipaje, demora y/o cancelación y/o reprogramación de vuelos y/o cruceros; dificultades en la interpretación de las condiciones particulares y generales de los pasajes y del contrato de transporte aéreo en general; inconvenientes con servicios de taxis en los aeropuertos, con el transporte automotor en las terminales de larga distancia y terminal de cruceros.

Delitos: homicidios, robos y hurtos en la vía pública, en hoteles, comercios y medios de transporte; defraudaciones y estafas de agencias de viajes y demás prestadores turísticos; cambio de moneda extranjera y vueltos con billetes falsos; lesiones derivadas de accidentes de tránsito.

Temas aduaneros, impositivos y sanitarios: retención y decomiso de bienes prohibidos para el ingreso o egreso al país; dificultades con la modalidad de liquidación del tax-free; demoras para realizar los trámites del tax-free en puertos y aeropuertos; desconocimiento de franquicias en general, de la normativa cambiaria del Banco Central de la Rca Argentina (BCRA) y de las regulaciones impositivas de la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP); distorsión entre los montos y rubros imputados en la factura; negativa del prestador turístico a entregar ticket o factura.

Migraciones y temas consulares: trámites ante pérdida y/o robo de documentos; dificultades con las autorizaciones para retirar menores del país; demoras en la

¹⁰ Los temas expuestos pretenden reflejar las problemáticas más relevantes que surgen de las inquietudes de los turistas, extraídas de los informes mensuales de la Defensoría del Turista a partir del año 2004, sumada a la experiencia personal de la autora del presente trabajo dentro del organismo.

obtención de documentos y/o visados; vencimiento de la visa como turista y permanencia irregular en el país; detención de argentinos en el exterior; deportación y repatriación; servicios limitados de los consulados para la asistencia del turista.

Discriminación: actos, hechos u omisiones motivados por razones de sexo, raza, nacionalidad, condición social y religión.

Turismo Accesible: falta de rampas en la vía pública, hoteles y comercios; información errónea o insuficiente para turistas con discapacidad; negativa a reconocer el cupo de pasajes sin cargo en el transporte automotor; desconocimiento sobre los certificados de discapacidad y trámites para su obtención.

Acceso a la justicia: ignorancia o errónea interpretación de la legislación argentina y de cómo acceder a la justicia; desorientación para la elección del patrocinio letrado y otorgamiento de poderes; falta de representación cuando el turista se retira de las jurisdicción o del país y deja un reclamo administrativo o judicial abierto; garantías del turista procesado o condenado en la argentina.

Acceso a la salud: negativa de atención médica y sanatorial en hospitales; falta de aplicación de vacunas; demora en el servicio de emergencias médicas; mala praxis médica; incumplimiento de los servicios de asistencia al viajero.

Funcionarios públicos y fuerzas de seguridad: falta de contestación a reclamos debidamente documentados por el turista; arbitrariedades en la toma de denuncias policiales y abusos en el trato; desconocimiento generalizado de idiomas en las comisarías; demoras en la averiguación de antecedentes; violaciones a las garantías penales,

Temas de interés para el turista: consultas sobre idiosincrasia argentina, información turística y precauciones para recorrer la ciudad de modo seguro.

5- Algunas acciones de la Defensoría del Turista

- a. Prevención
- b. Resolución de conflictos
- c. Derivaciones adecuadas
- d. Contribuciones para el mejoramiento del sistema turístico

a- **Prevención**

Los ejes troncales de la Defensoría del Turista dan sustento a una serie de objetivos específicos, los que para ser llevados a la práctica requieren de acciones o tareas concretas por parte de sus miembros.

Las tareas de quienes se encuentran abocados a la atención del turista, si bien se identifican con la asistencia del mismo en respuesta a sus consultas o quejas, no son las únicas, puesto que existen otras tareas o acciones que enaltecen el rol “preventivo” de la Defensoría del Turista.

- Por un lado **prioriza la información al turista**, sobre sus derechos, garantías

obligaciones¹¹.

Dentro de esta perspectiva, motiva al turista y vecinos de la ciudad de Buenos Aires a que ejerzan un turismo responsable¹² mediante campañas destinadas a la toma de conciencia, incentivando el buen comportamiento de las personas frente a la preservación del medio ambiente, al patrimonio artístico, cultural y paleontológico, a las costumbres existentes en las distintas regiones del país y al respeto por la normativa legal en su conjunto.

En tal sentido, la Defensoría ha emprendido varias campañas de prevención. Entre las de mayor impacto se encuentran las de “Un Turista Un Porteño”, la destinada a la detección de billetes falsos, a la protección de las Niñas, Niños y Adolescentes en situación de viajes y turismo y a las de Turismo Accesible.

También colabora en la formación de los futuros licenciados en turismo y carreras de hotelería al receptor pasantes dentro de su estructura¹³ y exhibe presencia en los claustros universitarios mediante el dictado de cursos sobre “Derechos y garantías de los turistas”, bajo una concepción de respeto por la legislación vigente.

○ Por otro lado, **la presencia institucional** coopera para que la información sobre los derechos, garantías y obligaciones de los visitantes sea más directa y de mejor comprensión.

En suma, al contar con infraestructura física y humana para atender personalmente a los turistas, proporciona a que los mismos expresen sus inquietudes, dudas, quejas o consultas con mayor frecuencia y facilidad. Estos a cambio esperan recibir soluciones acordes a sus expectativas.

El contacto con el turista permite desarrollar en sus agentes la percepción sobre lo que el turista demanda, propone o necesita. Esta opinión del visitante se torna fundamental para el conocimiento de quienes diseñan o elaboran las políticas públicas, toda vez que el turista forma parte de la comprensión del sistema turístico, sin el cual la actividad económica que motoriza al turismo tendería a desaparecer. Es por ello que la Defensoría ha aprovechado el diálogo y contacto con los huéspedes de la ciudad realizando encuestas de opinión.

¹¹ Para la Constitución Nacional, todas las personas que transitan el territorio argentino se encuentran alcanzadas por los mismos derechos y garantías. El turista extranjero queda asimilado al habitante argentino en cuanto al uso y goce de los derechos civiles (Art.14-20 CN) Por articulación con el resto de la normativa nacional se detectan algunas limitaciones para los extranjeros que ingresan al país en calidad de turistas. En tal sentido los residentes transitorios – categoría migratoria con la que ingresan los turistas al país conforme Ley de Migraciones 25871- mantienen restricciones en sus derechos laborales –salvo autorización especial- y de sus derechos políticos, no pudiendo los turistas extranjeros ejercer en la RCA. Argentina derechos electorales pasivos –como ser la capacidad para postularse a un cargo electivo–ni los derechos electorales activos– como el derecho a sufragar ante una elección.

¹² Múltiples definiciones existen sobre la actividad turística y los tipos de turismo. En el ámbito de la Ciudad Autónoma de Bs.As –ámbito de competencia de la Defensoría del Pueblo- la Ley de Turismo N° 600 resume en su Art.1 al turismo como una actividad socioeconómica aunque le da más precisión en su Art. 2 cuando se refiere al “... conjunto de actividades originadas por el desplazamiento temporal y voluntario de personas, fuera de su lugar de residencia habitual, sin incorporarse al mercado de trabajo de los lugares visitados, invirtiendo en sus gastos recursos no provenientes del centro receptorivo “.

El turismo responsable no es un tipo o modalidad de turismo, sino que responde a una forma de ejercer el turismo. Generalmente suele ponderarse dentro de este pensamiento a los valores protegidos por el turismo sostenible como ser: los factores humanos, económicos, del medioambiente y culturales de las personas. El turismo responsable pone énfasis en evitar impactos negativos del turismo y en incentivar a que todos los actores del sistema turístico se involucren en esta toma de conciencia, respetando en consecuencia la legislación del destino.

¹³ La Defensoría del Turista a través de la Defensoría del Pueblo, mantiene convenios de pasantías educativas, con la Universidad de la Marina Mercante, Universidad Kennedy (UK), Universidad de Buenos Aires (UBA) y Universidad Nacional de San Martín.

Para la divulgación de su existencia y cometido, se utilizan distintas vías de comunicación. Las acciones emprendidas a través de la Web, redes sociales, notas periodísticas, folletos institucionales y la participación a nivel nacional e internacional en los principales eventos turísticos son prueba de ello.¹⁴

No obstante, todas las acciones preventivas se van reciclando y reinterpretando permanentemente debido a la dinámica del sector turístico y a la necesidad del turista.

b- Resolución de conflictos

La Defensoría del Turista replica de la Defensoría del Pueblo el carácter de institución de paz y democracia, eludiendo las confrontaciones no constructivas y alertando sobre los desvíos en el campo de los derechos humanos y de la no violencia.

En la línea de los derechos humanos y construcción de sociedades no violentas, se inscriben también los métodos no confrontativos para la resolución de conflictos.¹⁵

Dando cumplimiento al espíritu de nuestros constituyentes, el turista nacional o extranjero tiene igual derecho de acceder a la justicia¹⁶ –Ej.: recurrir a los tribunales– como así también a los distintos modos de acceso a justicia, o sea, poseen los mismos derechos para acceder a una solución justa o equitativa y en un plazo razonable que no necesariamente provenga de la decisión de un juez. Bajo este pensamiento, aparecen nuevos métodos para la solución de controversias que son alternativos a la justicia, o sea, alternativos a los juicios en los tribunales.¹⁷

¹⁴ https://www.facebook.com/defensoria_del_turista

¹⁵ Múltiples definiciones surgen en torno al vocablo conflicto. Entre las que son suficientemente abarcativas a criterio de la autora del presente contenido, se encuentran: “una relación entre partes en la que ambas procuran la obtención de objetivos que son, pueden ser, o parecen ser para alguna de ellas, incompatibles”, o con un criterio más estricto, “una percibida divergencia de intereses” o “una creencia de que las aspiraciones corrientes de las partes no pueden lograrse simultáneamente” (HIGHTON I.Elena, ALVAREZ, Gladis S. Mediación para resolver conflictos .Ed.Ad-Hoc-2004-Pág.41-42)

¹⁶ Según las estadísticas del Observatorio del Derecho del Turismo de la Universidad de Buenos Aires, existe una baja conflictividad judicial por demandas iniciadas en los tribunales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en el período 2009-2013 relacionadas a temas de transporte aéreo, transporte marítimo, asistencia de viaje, hoteles y agencias de viajes. A título de ejemplo, solo el 2 % de las demandas iniciadas en el año 2009, tuvieron sentencia al finalizar el 2013 mientras que el 0,03 % es el riesgo de una agencia de viajes de ser llevada a los tribunales civiles y comerciales de la ciudad.

¹⁷ En general los métodos de resolución de conflictos pueden ser adversariales y no adversariales (HIGHTON I.Elena, ALVAREZ, Gladis S. Mediación para resolver conflictos.Ed.Ad-Hoc-2004-Pág.95) A título de ejemplo, dentro de los no adversariales se encuentra la conciliación y mediación. Entre los adversariales, el arbitraje. La conciliación “...podría decirse que consiste en un intento de llegar voluntariamente a un acuerdo mutuo, en que puede ayudar un tercero quien interviene entre los contendientes en forma oficiosa y desestructurada, para dirigir la discusión sin un rol activo” (HIGHTON I.Elena, ALVAREZ, Gladis S. Mediación para resolver conflictos.Ed.Ad-Hoc-2004-Pág.120) En general quienes ofician como “conciliadores” pueden proponer fórmulas o propuestas de acuerdo. La mediación es uno de los medios alternativos más conocidos, por algunos definido como “...un procedimiento no adversarial en el cual un tercero neutral ayuda a las partes a negociar para llegar a un resultado mutuamente aceptable “ (HIGHTON I.Elena, ALVAREZ, Gladis S. Mediación para resolver conflictos.Ed.Ad-Hoc-2004-Pág.122/) o “un proceso en el que un tercero neutral a solicitud de las partes, los asiste en una negociación colaborativa, en la que sus diferencias son replanteadas en término de intereses, a fin de que puedan ellos mismos tomar una decisión satisfactoria con relación a ellos” (CARAM, María E., EILBAUM Diana T., Risolía, Matilde – Mediación: Diseño de una práctica –Edi.HistóricaArgentina-2006-Pág.33) Habitualmente los mediadores no proponen formulas para resolver las diferencias de las partes, sino que facilitan o intentan acercar a las mismas –mediante técnicas específicas- para que entre ellas puedan comunicarse y resolver sus controversias. El arbitraje “...es un método de resolución de conflictos tradicional y de carácter adversarial-si bien en forma más rápida y menos formal que a través de un juicio –es un tercero neutral quien decide la cuestión planteada, siendo su decisión –en principio- obligatoria. En consecuencia, las partes se convierten en contendientes a efectos de lograr un laudo favorable a su posición “ (HIGHTON I.Elena, ALVAREZ, Gladis S. Mediación para resolver conflictos.Ed.Ad-Hoc-2004-Pág.120)

En tal sentido, la Defensoría del Turista elabora en base a la observación del conflicto entre los turista y prestadores sus propios métodos alternativos a la justicia.

Generalmente estos métodos, se fundamentan en:

- I. **la prevención**
- II. **la gestión del conflicto**
- III. **en el seguimiento del caso**

I- Desde la **faz preventiva** -tal como se señalara en el punto anterior– demuestra relevancia la información sobre los derechos, garantías y deberes, como así también la conciencia que debe tomar el turista y la sociedad acerca de las consecuencias que genera la violación de las normas, los efectos que se desatan cuando el conflicto se exterioriza o finaliza en la justicia y las alternativas que los mismos tienen para resolver sus diferencias por fuera de los tribunales.

Cuanta más información, mejor será la decisión que adopte el turista.

II- Desde la **gestión para resolver los conflictos**, una vez que el conflicto se exterioriza a través de la disputa y si el turista así lo solicita, los agentes de la Defensoría del Turista suelen llevar a cabo intermediaciones entre el turista y el prestador turístico¹⁸ En todos los casos el objeto del reclamo o el derecho comprometido debe tener relación con el alcance de las competencias de la Defensoría del Pueblo.

De manera previa a cualquier gestión o durante la misma, el agente encuadrará legalmente el caso, advertirá al turista cuál o cuáles son sus derechos y garantías en la Argentina y en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, qué otras vías de reclamo posee, todas estas, acciones indispensables y necesarias para que el turista pueda evaluar libremente los pasos a seguir.

El abordaje del conflicto dependerá de varios aspectos, considerando entre los mas importantes el nivel de escala, el factor intercultural, el tiempo de estadía¹⁹ del turista en el destino y la posibilidad de contacto posterior con el mismo.

Si fuera necesario y conveniente, se llevarán a cabo reuniones en las sedes de la

¹⁸ La Ley Nacional de Turismo 25997 acota al carácter de “*prestador turístico*” - en coincidencia con la Organización Mundial del Turismo (OMT) - al listado del ANEXO I, basándose fundamentalmente en las actividades que desarrollan los mismos. Por el contrario para la Ley local de Turismo 600 (CABA) define taxativamente a los prestadores turísticos en su Art.12 al enunciar que “...*Es considerado prestador de servicios turísticos la persona física o jurídica que proporcione, intermedie o contrate con el turista, toda prestación de los servicios a que se refiere esta Ley. A tal efecto son considerados prestadores de servicios turísticos los que a continuación se detallan:*

- Transporte Turístico Terrestre (Ordenanza N° 43.453 y Decreto N° 4707/90).
- Alojamientos Turísticos (Ordenanza N° 36.136 y disposiciones reglamentarias).
- Empresas de Viajes y Turismo (Ley N° 18.829 y disposiciones reglamentarias).
- Agencias de Turismo (Ley N° 18.829 y disposiciones reglamentarias).
- Agencias de Pasajes (Ley N° 18.829 y disposiciones reglamentarias).
- *Empresas de alquiler de vehículos sin chofer.*
- *Organizadores de congresos, ferias y exposiciones y operadores de predios feriales y centros de convenciones, conforme a la reglamentación de la presente ley*
- *Establecimientos gastronómicos que reúnan las características establecidas por el Organismo de Aplicación en la reglamentación de la presente”*

¹⁹ Según el Observatorio Turístico de la CABA, la estadía hotelera promedio en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para el mes de Agosto de 2014 es de 2,45 noches.

Defensoría del Turista o en la Defensoría del Pueblo. Todos los medios de comunicación serán válidos en la gestión.

Independientemente de los reclamos turísticos y del método que utiliza la Defensoría del Turista, la Defensoría del Pueblo de la CABA –como organización madre- se encuentra habilitada para proponer fórmulas de acuerdo o conciliación en conflictos entre particulares que así lo soliciten –sean estos vecinos, turistas, prestadores- utilizando otras áreas destinadas específicamente a la mediación comunitaria, a la conciliación y al arbitraje.²⁰

III- El **seguimiento posterior a un acuerdo**, requiere verificar el grado de cumplimiento y satisfacción que ambas partes han obtenido del mismo. De ser necesario, se ofrece un nuevo asesoramiento e intermediaciones para encausar el tema y evitar dentro de lo posible, un nuevo conflicto.

De esta manera se coloca en valor dos de las directrices de la Defensoría del Turista, como ser la **Hospitalidad y la Defensa de los Derechos y Garantías de los Turistas**, persiguiendo el buen trato, contención, una escucha adecuada, diligencia y conocimiento sobre el tema por parte del agente que asiste al turista, tratando de salvar las distancias que pudieran desequilibrar la relación entre los residentes locales –ya sea por el desconocimiento de la costumbre, de las normas locales y tiempos de acceso a la justicia – y que podrían llevarlo a una situación de vulnerabilidad.

c- Derivaciones adecuadas

De no ser posible la gestión o exceder el motivo de la consulta los alcances de la Defensoría del Turista, los agentes pueden derivar el asunto o caso ante los organismos públicos competentes, nacionales o locales según la índole del tema.

La adecuada derivación dependerá del grado de formación que el agente posea sobre el sistema turístico, de los organismos de control, del conocimiento sobre otros métodos alternativos para resolver conflictos turísticos y de los requisitos para acceder a la justicia argentina, por lo que deberá adquirir una noción general del funcionamiento turístico argentino y de su sistema legal.

Sin perjuicio de lo expuesto, la Defensoría del Pueblo de la CABA se caracteriza por el trabajo en red, circunstancia que agiliza la derivación de trámites.²¹

Entre los organismos más frecuentes de derivación en la Ciudad de Buenos Aires, se identifican al: Ministerio de Turismo de la Nación, Ente de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Dirección de Defensa del Consumidor de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Secretaría de Transporte de la Nación, Administración Nacional de Aviación Civil, Comisaría del Turista, Consulados, Patrocinios jurídicos gratuitos e incluso otras áreas temáticas de la misma Defensoría del Pueblo.

Aún en los casos derivados, los agentes pueden operar como nexo entre el turista y la

²⁰ Ver <http://www.defensoria.org.ar/areastematicas/arbitraje10.php> y

<http://www.defensoria.org.ar/areastematicas/mediacion10.php>

²¹ Parte del trabajo de la Defensoría del Turista, surge del entramado de las “redes”, generalmente constituidas sobre la suscripción de convenios colaboración institucional. Entre algunos de ellos se encuentran los convenios con el Ente de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el Ministerio Público Fiscal de la CABA, Dirección Nacional de Migraciones, Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confiterías y Bares de la CABA, Asociación de Amigos de la Calle Florida.

entidad u organismo al que fuera enviado el asunto, a fin de mantener informado al mismo sobre las últimas novedades. Esta diligencia puede restringirse cuando existen limitaciones en las competencias de la Defensoría del Pueblo o cuando al agente le resulte imposible acceder a la información.

En ningún caso las facultades del agente -tanto en la gestión, seguimiento o información que obtiene de otros organismos- alcanza el carácter de apoderado personal o patrocinante legal sobre las presentaciones administrativas o judiciales del turista.

d- Contribuciones para el mejoramiento del sistema turístico

Las políticas públicas en materia de turismo pueden ser monitoreadas por la Defensoría del Turista, debiendo las mismas ser acordes con el desarrollo social y cultural de la ciudad.

Este tipo de labor mantiene una íntima relación con el tercero de los pilares, como ser la ***Promoción sobre el diseño y desarrollo de las políticas públicas.***

Es por ello que la Defensoría trabaja para convertirse en una institución de referencia ante turistas e instituciones gubernamentales y no gubernamentales vinculadas al turismo.

Por ser una figura que contribuye al perfeccionamiento del sistema turístico –al acentuar el respeto por los derechos y garantías constitucionales- mantiene un permanente diálogo con los distintos actores del sistema y poderes del estado al intercambiar ideas sobre los problemas que se encuentran inmersos el turista y el turismo en la ciudad.

Desde su ubicación específica, al funcionar orgánicamente dentro de la Defensoría del Pueblo de la CABA, el Defensor/a del Pueblo puede formular recomendaciones²² o advertencias a los funcionarios oficiales, incluyendo además, a los prestadores de servicios públicos y a las fuerzas que ejerzan funciones de seguridad en el ámbito local. En cuanto a los prestadores del sector privado, se encuentra facultado para exhortar al cumplimiento de la normativa que los comprende.

Asimismo, cuando el Defensor o Defensora del Pueblo toma conocimiento de una posible afectación de los derechos por parte de algún organismo o ente de la CABA bajo su competencia, debe promover una investigación sumaria. En todos los casos dará cuenta de su contenido al organismo o ente involucrado a fin de que por intermedio de autoridad competente responda por escrito.²³

Ante vacíos legales que generen dudas en la aplicación o reglamentación de las normas - espacio que en definitiva puede ser aprovechado por actores del sistema en desmedro de los derechos y garantías del turista- la Defensoría del Pueblo se encuentra facultada para presentar proyectos legislativos en el ámbito local.²⁴ De igual modo, puede

²²Ley 3 CABA, Art. 36 “Ley 3 CABA, Art. 36 “Con motivo de sus investigaciones, el Defensor o Defensora del Pueblo puede formular advertencias, recomendaciones, recordatorios de los deberes de los funcionarios, y propuestas para la adaptación de nuevas medidas. Las recomendaciones no son vinculantes, pero si dentro del plazo fijado la autoridad administrativa afectada no produce una medida adecuada, o no informa de las razones que estime adoptarla, el Defensor o la Defensora del Pueblo puede poner en conocimiento del Ministro o Secretario del área, o de la máxima autoridad de la entidad involucrada, los antecedentes del asunto y las recomendaciones propuestas. Si tampoco así obtiene una justificación adecuada, debe incluir tal asunto en su informe anual o especial a la legislatura, con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que hayan adoptado tal actitud “

²³ Ley 3 CABA, Artículo 31.

²⁴ Ley 3 CABA, artículo 13 Inc. 1

participar –aunque sin voto– de las sesiones de las comisiones de Turismo de la legislatura porteña.

La opinión del Defensor/a del Pueblo suele convertirse en la voz de lo opinión pública, generando una influencia decisiva en la modificación de las normas vigentes de la ciudad.²⁵

Las funciones del Defensor/a del Pueblo no se limitan a lo enunciado, sino que para evitar confusiones, sólo se ha vinculado algunas de sus atribuciones con el turismo y con la protección de los derechos que se les ofrece a los turistas.²⁶

6. Otros ejes de la Defensoría del Turista

Sin perjuicio que la esencia de su creación ha sido la Defensa de los derechos de los turistas, el turismo necesita ser ejercido responsablemente²⁷ por cada uno de sus actores, evitando el abuso del derecho.²⁸

Para ello la Defensoría ha decidido trabajar en temas que relacionen al turismo con los Derechos Humanos y en todos aquellos cuestiones donde el turismo pueda impactar negativamente en el ambiente o en la sociedad.

a) Protección de la niñez y adolescencia en Viajes y Turismo

La Defensoría del Turista protege los **derechos de niñas, niños y adolescentes en situación de viajes y turismo**, fundamentalmente de todo aquello que se vincule con la vulneración de los derechos de la infancia y adolescencia, comprendiendo desde sensibilización y concientización sobre cualquier forma de explotación laboral y sexual de

²⁵ La opinión del Defensor del Pueblo no debe ser confundida con una sentencia, potestad que solo pertenece a los jueces.

²⁶ Vale la pena destacar que las facultades del Defensor/a del Pueblo son bien amplias, pudiendo también “.... Comprobar el respeto a los derechos humanos en unidades carcelarias y penitenciarias, dependencias policiales e institutos de internación o guarda, tanto públicos como privados sujetos al control de la administración b. Solicitar vista de expedientes, informes, documentos, antecedentes y todo otro elemento que estime útil a los efectos de la investigación, aun aquellos clasificados como reservados o secretos, sin violar el carácter de estos últimos c. Realizar inspecciones a oficinas, archivos y registros de los entes y organismos bajo su control d. Solicitar la comparencia personal de los presuntos responsables, testigos, denunciados y de cualquier particular o funcionario que pueda proporcionar información sobre los hechos o asuntos que se investigan e. Ordenar la realización de los estudios, pericias y la producción de toda otra medida probatoria conducente al esclarecimiento de la investigación f. Fijar los plazos para la remisión de informes y antecedentes y para la realización de diligencias g. Requerir la intervención de la Justicia para obtener la remisión de la documentación que le hubiere sido negada h. Promover acciones administrativas y judiciales en todos los fueros, inclusive el Federal. Tiene legitimación para interponer la acción prevista por el Art. 113, Inc. 2), de la Constitución de la Ciudad y sus normas reglamentarias, contra la validez de leyes, decretos y cualquier otra norma de carácter general emanada de las autoridades de la Ciudad, anteriores o posteriores a la sanción de la Constitución de la Ciudad, para determinar si son contrarias a la misma o a la Constitución Nacional. i. Ejercer la iniciativa legislativa j. Proponer la modificación o sustitución de normas y criterios administrativos. k. Solicitar, para la investigación de uno o varios casos determinados, el concurso de empleados y funcionarios de la Administración l. Requerir el auxilio de la fuerza pública para el desempeño de su labor de investigación m. Asistir a las comisiones y juntas de la Legislatura, en las cuestiones relativas a su incumbencia con voz pero sin derecho a voto n. Dictar el Reglamento Interno, nombrar y remover a sus empleados y proyectar y ejecutar su presupuesto ñ. Determinar la estructura orgánico-funcional, la dotación de personal permanente y transitorio, el nivel de sus remuneraciones y el régimen de concurso público abierto por el cual se selecciona al personal permanente o. Realizar toda otra acción conducente al mejor ejercicio de sus funciones.”

²⁷ Ver nota 11 sobre “Turismo Responsable”

²⁸ Según el Art. 1071 del Código Civil Argentino “ El ejercicio regular de un derecho propio o el cumplimiento de una obligación legal no puede constituir como ilícito ningún acto. La ley no ampara el ejercicio abusivo de los derechos. Se considerará tal al que contrarie los fines que aquélla tuvo en mira al reconocerlos o al que exceda los límites impuestos por la buena fe, la moral y las buenas costumbres”

los niños y adolescentes ²⁹. En todos los casos se tiene como premisa el “**interés superior del niño**”.³⁰

Apoyando la política pública nacional en materia de Turismo Responsable e Infancia, la Defensoría del Turista se encuentra entre los organismos públicos del país pioneros en adherirse³¹ al Código de Conducta Nacional para la Protección de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes en viajes y turismo.³² En esta dirección la Defensoría del Turista trabaja incesantemente desde el año 2009 hasta la fecha.³³

Como parte de un proceso evolutivo, la impronta de la temática se ha ampliado al incorporar al niño y adolescente como un turista consumidor. En definitiva, los temas de seguridad, los derechos en el turismo estudiantil o los vinculados al transporte en general, comienzan a ser relevantes para el abordaje de la protección de los derechos de la niñez y adolescencia en el turismo.

b) Accesibilidad

El Turismo no debe ser una ilusión, sino una actividad humana tendiente al desarrollo económico y social de una comunidad. El desarrollo solo puede alcanzarse mediante la participación directa o indirecta de los actores que componen el sistema turístico. Es por ello que la Defensoría del Turista propende a la “... **eliminación de las barreras que impidan el uso y disfrute de la actividad turística por todos los sectores de la sociedad, incentivando la equiparación de oportunidades** “. ³⁴

En tal sentido la Defensoría del Turista apoya al Turismo Accesible³⁵, respaldando las

²⁹ Sin perjuicio de que en la mayoría de las legislaciones la explotación laboral y/o sexual son delitos, el art. 3 del Código Ético Mundial para el Turismo enuncia “ *La explotación de seres humanos, en cualquiera de sus formas, especialmente la sexual y en particular cuando afecta a los niños, vulnera los objetivos fundamentales del turismo y constituye una negación de su esencia*”

³⁰ Como pauta de interpretación, el principio del *interés superior del niño o niña plasmado por la Convención de los Derechos del Niño*, es entendido como un conjunto de acciones y procesos tendientes a garantizar un desarrollo integral y una vida digna, así como las condiciones materiales y afectivas que les permitan vivir plenamente y alcanzar el máximo de bienestar posible. Por su parte, la jurisprudencia argentina define al interés superior como “*La atención primordial al interés superior del niño a que alude el art. 3 de la Convención de los Derechos del Niño, apunta a dos finalidades básicas: constituirse en pauta de decisión ante un conflicto de intereses y en criterio para la intervención institucional destinada a proteger al niño. El principio proporciona un parámetro objetivo que permite resolver los conflictos del niño con los adultos que lo tienen bajo su cuidado. La decisión se define por lo que resulta de mayor beneficio para la menor. De esta manera, frente a un presunto interés del adulto se prioriza el del niño (SCBA, Ac. 87.832 sent. del 28-7-2004).*” “M., G. R. c/ E., A. I. L. s/ régimen de visitas” –Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Dolores (Buenos Aires)– 18/03/2008 *EIDial.com* – AA4762

³¹ Suscripto con la Secretaría de Turismo de la Nación -hoy Ministerio de turismo de la Nación – el 17 de Noviembre 2009.

³² El Código de Conducta Nacional para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en situación de Viajes y Turismo es un instrumento de adhesión voluntaria de entidades y organismos públicos o privadas relacionados directa o indirectamente con el turismo. Es liderado por el Programa de Turismo Responsable e Infancia del Ministerio de Turismo de la Nación Argentina, cuyos miembros -generalmente actores del sector turístico público o privado- se comprometen a cumplir normas de conducta en relación a la explotación sexual comercial, a la explotación laboral y a la trata en todas sus formas de niños y adolescentes. Dichas normas consisten en : 1) Hacer pública una política ética sobre la prevención de la explotación sexual comercial infantil, 2) sensibilizar y generar agentes de prevención 3) introducir en los contratos de los prestadores cláusulas sobre el tema 4) informar a viajeros 5) Información e identificación de persona clave 6) Informar anualmente acciones según plan de acción.

³³ Los informes anuales que resumen todas las actividades realizadas sobre la protección de los derechos de niños y adolescentes en viajes y turismo, se pueden encontrar en la página de www.defensoriaturista.org.ar <http://www.defensoriaturista.org.ar/archivos/informe-anual-del-codigo-de-conducta-2013.pdf>

³⁴ Art. 2 Ley 25.997

³⁵ <http://www.defensoriaturista.org.ar/archivos/guia-integral-turismo-ciudad-de-buenos-aires.pdf> Según el art. 1 de la Ley 25643, el “ *Turismo accesible es el complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración —desde la óptica funcional y psicológica— de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas, obteniendo durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y*

políticas públicas que se elaboran en consecuencia, además de realizar actividades propias que despierten la sensibilización de los turistas y vecinos.

Los cursos vivenciales, las plataformas virtuales, los manifiestos de accesibilidad, son parte de las tareas habituales que realizan los integrantes de la Defensoría del turista.³⁶

Las nuevas tendencias sobre la accesibilidad llevan ampliar su horizonte, no limitándose a las incapacidades físicas o motoras, sino al “acceso” del derecho “humano al descanso”³⁷ orientándose a que los sectores mas vulnerables de la sociedad puedan “acceder” a la actividad humana del turismo.

Con esta nueva mirada de la “accesibilidad”, la Defensoría del Turista **promueve el turismo social**³⁸, realizando acciones facilitadoras para que los vecinos de la Ciudad de Buenos Aires accedan a la recreación y al ocio en condiciones adecuadas de economía, seguridad y comodidad.

7- Conclusiones

- La circunstancia que un turista se encuentre en una ciudad o país extraño a su residencia, con el agravante que deba ausentarse a los pocos días, lo ubica en una situación de inferioridad para hacer uso efectivo del ejercicio de sus derechos, dejándolo totalmente permeable a los abusos por parte de terceros.
- Para ello se necesitan acciones positivas que tiendan a colaborar con el turista a fin de que el mismo pueda usar y gozar de los derechos y garantías al igual que el resto de los habitantes de una ciudad, región o país, ofreciéndole la posibilidad de acceder a la justicia o a los distintos modos de justicia para la resolución de sus conflictos.
- Las acciones en beneficio del turista no deben colisionar con los derechos de los

una mejor calidad de vida” , aclarando en su Art. 2 que “ A los fines de la presente ley se entiende por persona con movilidad y/o comunicación reducidas a las comprendidas en el artículo 2° de la Ley 22.431, como también aquellas que padezcan alteraciones funcionales por circunstancias transitorias, cronológicas y/o antropométricas.”

³⁶ Ver links “ Guía Integral de Accesibilidad “ y campus virtual <http://www.campusvirtual.defensoriaturista.org.ar/>

³⁷ El art. 24 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, proclama “ *toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas*”. En igual sentido, se pronuncia el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales en el inc. d) del art. 7.

³⁸El Turismo Social se encuentra regulado en la Rca. Argentina en los Artículos 38,39 y 40 de Ley Nacional de Turismo (25.997) y en el Artículo 32 de su Decreto Reglamentario (1297/06) Art. 38 “ - *Concepto. El turismo social comprende todos aquellos instrumentos y medios que otorguen facilidades para que todos los sectores de la sociedad puedan acceder al ocio turístico en todas sus formas, en condiciones adecuadas de economía, seguridad y comodidad. , Art.39. - Plan de Turismo Social. La autoridad de aplicación tiene a su cargo elaborar el Plan de Turismo Social, promover la prestación de servicios accesibles a la población privilegiando a los sectores vulnerables, mediante la operación de las unidades turísticas de su dependencia y ejerciendo el control de gestión y calidad de los servicios. Art. 40. - Acuerdos. La autoridad de aplicación podrá suscribir acuerdos con prestadores de servicios turísticos, organizaciones sociales y empresas privadas a fin de analizar, evaluar y determinar precios y condiciones especiales para dar cumplimiento a los objetivos del presente título. Decreto : Art. 32.- Determinación de tarifas y precios de los servicios. La determinación de las tarifas y precios de los servicios para el turismo social y recreativo en las Unidades Turísticas y en los diferentes programas que se ejecuten con prestadores privados deberá tomar en cuenta los siguientes criterios:a) Facilitar el acceso al turismo a los sectores de la sociedad con menos disponibilidades o recursos, b) Constatar que las características de los servicios ofrecidos cumplan estándares de calidad,c) Fomentar los destinos turísticos no tradicionales y emergentes,d) Apoyar a organismos públicos y privados identificados con las políticas sociales,e) Apoyar a las pequeñas y medianas empresas proveedoras de servicios vinculadas a la actividad turística, f) Contribuir al diseño de nuevos instrumentos y programas que posibiliten integrar a todos los sectores de la población a la práctica turística.En la ciudad autónoma de Buenos , es el Ente de Turismo quien tiene la función y facultad de “ promover el turismo cultural y social en sus diversos aspectos” (Punto.9 Art. 3 Ley 2627 CABA)*

habitantes ni con el de los prestadores turísticos.

- Los organismos de turismo deben promover el ejercicio de un turismo responsable en el que involucre a todos los actores de la sociedad, promocionando políticas públicas en el mismo sentido.
- Para poder llevar adelante estos objetivos, los organismos destinados a la protección de los derechos del turista y del turismo deben contar con personal capacitado, en particular con instrucción sobre el funcionamiento del sistema turístico, del abordaje del conflicto turístico, del sistema de derechos de cada ciudad, región o país y en particular del conocimiento de los derechos humanos.
- La celeridad, acceso gratuito, contención y respuestas adecuadas, son algunas de las nuevas demandas de los turistas, condicionadas por el breve tiempo de estadía en el destino.
- El turista necesita ser protegido y defendido en sus derechos con independencia del resultado que se pueda alcanzar ante una situación concreta.
- Para generar destinos de calidad se requiere de organismos del estado que protejan al turista, por ser uno de los sujetos mas desprotegido del sistema turístico.
- La República Argentina y en particular la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, ha comenzado a receptar las nuevas demandas de los turistas al asistir y proteger sus derechos bajo figuras innovadoras, como el caso de la **Defensoría del Turista de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**.
- Esta nueva modalidad de asistencia y protección, ha comenzado a replicarse en otras jurisdicciones³⁹ como un modelo posible a seguir.

En conclusión, difícilmente se alcance un destino turístico de calidad cuya misión principal sea la seguridad turística, si el estado no preserva al turista y al turismo desde un enfoque humano y legal. Organismos como el modelo de la **Defensoría del Turista** aportan el equilibrio suficiente como para cumplir con dicho cometido.

Dra. Silvina Bacchiega

Abogada, mediadora prejudicial y comunitaria. Miembro fundador de la Defensoría del Turista de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, habiéndose desempeñado como Jefa de Oficina de los Derechos del Turista y de nexos institucionales con la Red de Miembros Adherentes al Código de Conducta Nacional para la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes en viajes y turismo. Con títulos de posgrado de: Escribano, Especialista en Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos y Actualizaciones en Derecho de Turismo, Defensa del Consumidor Profundizado, Negociación, Derecho Constitucional y Derechos Fundamentales. Miembro de la Comisión de Derecho de Turismo del Colegio Público de Abogados de la Capital Federal. Ha participado en el dictado de cursos sobre "Derechos y Garantías de los Turistas" destinados a estudiantes de turismo y hotelería de la República Argentina además de haber sido expositora sobre la materia en numerosos eventos nacionales e internacionales.

³⁹ El modelo implementado por la Defensoría del Turista, tiende a ser adoptado por otras ciudades y/o provincias de la República Argentina, preferentemente a través de las distintas Defensorías del Pueblo. Hasta el año 2014, la Defensoría del Pueblo de la CABA suscribió convenios de colaboración destinados a la puesta en marcha y asistencia técnica para la creación de otras Defensorías del Turista, como ser en la ciudad de Posadas, Puerto Iguazú, Mar del Plata, Villa Carlos Paz y San Juan.

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y PREVENCIÓN DE SEGURIDAD PARA DESTINOS Y EMPRESAS TURÍSTICAS

Dra. Marta D. Pérez
Universidad Atlántida Argentina
Arq. Luis A. Grünewald
Universidad Nacional de Quilmes

Destinos turísticos. Las comunidades receptoras y el valor de la información en la actividad turística

La falta de información fehaciente a la hora de hacer la reserva o adquirir un paquete o servicio, y los cambios sorpresivos en el transcurso del viaje, suelen causar disgustos y frustraciones a los viajeros y dan por tierra con la experiencia placentera que supone un viaje.

Grisel Isaac. Periodista especializada en turismo

EL VALOR DE LA INFORMACIÓN EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

Existe un principio fundamental que debemos tener en cuenta al prestar un servicio: **El turista debe sentirse bienvenido, bien tratado y bien informado.**

Básicamente la información es todo conocimiento que amplía o confirma datos que nos pueden ser útiles en la toma de decisiones para el empresario o para el turista, facilitando su anticipación ante problemas o conflictos en el establecimiento o destino turístico.

La tarea de la comunicación en relación a la seguridad, desde el planeamiento estratégico comunicacional del destino y de la empresa así como la estrategia comunicacional con el turista, debe apuntar en todos sus mensajes para que la empresa u organismo pueda cumplir cabalmente con su misión: **generarle al turista seguridad.**

La información contribuye a generar seguridad en el visitante, por lo que es de suma importancia para las comunidades receptoras y los prestadores de servicios manejar la comunicación informativa y preventiva como una herramienta de seguridad y de valor para el visitante y para el posicionamiento y competitividad de un destino turístico.

La Información: es un deber y un derecho

En el ámbito de la actividad turística se le ha dado un papel muy importante a la información que se debe brindar al turista, sea por parte del Estado, como por parte de los agentes profesionales del turismo. Y visto este deber como autónomo, o como una variable de la seguridad, ya que ambos conceptos se interrelacionan.

En la actividad turística encontramos una pluralidad de sujetos que se vinculan entre sí, con roles y responsabilidades diferenciadas. Por un lado el Estado, encargado de regular la actividad, formular y aplicar las políticas tendientes al desarrollo de la actividad turística tanto en el ámbito local, nacional como internacional. Por otro lado los prestadores de servicios turísticos (agencias de viajes, empresas de transporte, de alojamiento, de actividades recreativas etc.), que en definitiva son profesionales en la actividad que desarrollan. Y por último el turista que sin lugar a dudas es el sujeto más vulnerable en esta relación.

El deber de informar está principalmente a cargo del Estado a través de los organismos de turismo y de los prestadores de servicios, ya que son ellos los que en mejores condiciones están frente al turista y ello ha sido puesto de manifiesto en numerosos documentos de carácter internacional.

Así encontramos que la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo –OMT-, en la Declaración de Sofía, en 1985, adopta “La Carta del Turismo” y el “Código del Turista” poniendo de relieve expresamente la importancia de la seguridad y la información.

La Carta del Turista, refiere fundamentalmente a los deberes a cargo de los Estados, y es así que expresa en su artículo IV inc. C, que los estados deberán **“garantizar la seguridad de los visitantes y de sus bienes por una acción de prevención y de protección”**; y agrega en su art. V inc. d) que deberán: **“contribuir a la información de los turistas para ayudarles a comprender las costumbres de las poblaciones que constituyen las comunidades visitadas en los lugares de tránsito y de estancia”**

Por su parte el Código del Turista, prevé deberes y derechos del turista, y dentro de estos últimos se remarca en el artículo XIII, que debería asegurarse también a los turistas: **“a) una información objetiva, exacta y completa sobre las condiciones y facilidades que les ofrecen durante su viaje y**

estancia los servicios oficiales de turismo y los gestores de los servicios turísticos,

b) la seguridad de su persona y sus bienes, así como la protección de sus derechos en calidad de consumidores,”. Este documento de la OMT, remarca claramente la necesidad que el turista acceda a información objetiva, exacta y completa; así como que se le garantice seguridad a su persona y sus bienes. También califica al turista como un consumidor, lo que resulta muy importante a la hora de su protección.

Tiempo después, vuelve la OMT a marcar estos principios y normas de comportamiento a seguir en la actividad turística, cuando en 1999 adopta el Código Ético Mundial para el turismo, y dice en el artículo 6 con relación a las **Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico** que: “...1) **Los agentes profesionales del turismo tienen obligación de facilitar a los turistas una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino y sobre las condiciones de viaje, recepción y estancia. Además, asegurarán la absoluta transparencia de las cláusulas de los contratos que propongan a sus clientes, tanto en lo relativo a la naturaleza, al precio y a la calidad de las prestaciones que se comprometen a facilitar como a las compensaciones financieras que les incumban en caso de ruptura unilateral de dichos contratos por su parte. Y 2) En lo que de ellos dependa, y en cooperación con las autoridades públicas, los profesionales del turismo velarán por la seguridad, la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimentaria de quienes recurran a sus servicios.** Se preocuparán por la existencia de sistemas de seguros y de asistencia adecuados. Asimismo, asumirán la obligación de rendir cuentas, conforme a las modalidades que dispongan las reglamentaciones nacionales y, cuando corresponda, la de abonar una indemnización equitativa en caso de incumplimiento de sus obligaciones contractuales-

Si bien estos son principios reconocidos mundialmente y pretenden orientar a los actores intervinientes en la actividad turística, no son jurídicamente vinculantes ni obligatorios.

Aunque atento la importancia mundial del Código Ético Mundial, los estados lo han tenido en cuenta a la hora de dictar sus respectivas legislaciones, incorporando en ellas muchos de los principios de este Código, y en otros casos se lo incorpora expresamente como un anexo de la propia ley, como es el caso en Argentina, la ley 14.209 que regula la actividad turística en la Provincia de Buenos Aires (art.41 ley 14.209).

En nuestro país cuando se dicta la Ley 18.829 que regula la actividad de los Agentes de Viajes, si bien el deber de información no se encontraba desarrollado legislativamente ni doctrinariamente como lo está hoy, advertimos en su art. 8 una primera manifestación del mismo cuando prevé que los agentes de viajes están obligados a ser veraces en la propaganda que realicen a fin de promover sus actividades debiendo el material de dicha propaganda reflejar, exactamente, sin dar lugar a confusión, el tipo de servicio ofrecido.

Por su parte el Decreto 2182/70 que reglamenta la referida Ley de Agentes de viajes, siguiendo esta misma línea sobre la necesidad de que la información que se brinde por medio de la publicidad debe servir para que el usuario que

contrata un servicio tenga oportunidad de conocer las características del servicio que se ofrece, como con quien específicamente contrata, establece en su art. 11 que *“En los anuncios, propaganda, membretes de papelería comercial y demás impresos o documentos utilizados por la agencia se hará figurar juntamente con el nombre de la misma el aditamento de la actividad para la que fuera autorizada el número de la correspondiente licencia. Asimismo, en lugar visible de la agencia, se deberá exhibir el certificado o diploma que otorgue la Dirección Nacional de Turismo.”*

Si bien se ha encontrado el deber de información implícito en normas de carácter general en la materia contractual, ya comprendido en los deberes de colaboración y explicación que se debían las partes en la previa formación de cualquier contrato, o en alguna ley específica como lo es la ley 18829 en relación a la actividad de los Agentes de viajes, es recién en 1993 que aparece receptado expresamente al dictarse la ley 24240 (Ley de Protección de los Consumidores) cuando el art. 4 expresa: *“ El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión”*.

Luego del dictado de la ley 24.240, en 1994 se modifica la Constitución Nacional, incorporándose los denominados nuevos derechos y garantías, lugar donde se consagra entre ellos el derecho de los consumidores y en relación al mismo es receptado el derecho a la información. (art. 42 C.N.).

Por su parte la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, lo consagra en su art. 38, mientras que la Carta Magna de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, lo hace en su art. 46 sin perjuicio de lo referido en otras constituciones provinciales.

Es así, que a partir del dictado de la ley 24.240, encontramos por un lado en cabeza del proveedor de bienes y servicios *la obligación de dar información* que debe ser veraz, clara y precisa, y por otro su correlativo *derecho a recibir información* que debe ser adecuada y veraz.

A partir de dicha normativa, la información se ha constituido como un requisito necesario a cumplir en toda relación de consumo y en realidad extensiva a todo tipo de contrato.

La doctrina más destacada y calificada viene haciendo varios años propiciando y calificando la relación prestador de servicios – turista, como una relación de consumo, que permite aplicar a dicha relación la ley de protección de los derechos del consumidor, lo que por otra parte es una tendencia consolidada a nivel mundial.

De esta manera la legislación dictada en los últimos años en la materia referida al turismo, el deber de informar aparece tratado más acabadamente, fundamentalmente por la influencia que ha tenido en la actividad el dictado de leyes que protegen los derechos de los consumidores, como lo ha sido la ley 24240.-

El deber de información en nuestro ordenamiento jurídico se manifiesta además de en la ley 24.240 de defensa de los consumidores, en otras leyes y resoluciones de organismos administrativos.

En relación a la actividad turística algunas manifestaciones de este deber la encontramos por ejemplo en:

La ley 25.643 que refiere a la prestación de servicios para personas con discapacidad y establece que “ *Será obligación de las Agencias de Viajes informar a las personas con movilidad y/o comunicación reducidas y/o grupo familiar y/o acompañante sobre los inconvenientes e impedimentos que pudiere encontrar en la planificación de un viaje que obstaculizaran su integración física, funcional o social y, a su vez, comunicar a los prestadores de servicios turísticos sobre las circunstancias referidas en el artículo 2° a los fines de que adopten las medidas que las mismas requieran.*”

- La ley 25.651 establece que todas las empresas de turismo nacionales o extranjeras que operen en la República Argentina, deberán incorporar obligatoriamente en los tickets o vouchers correspondientes a cada servicio la leyenda: “*En caso de incumplimiento del operador turístico con el servicio ofrecido y contratado, podrá recurrirse a la Secretaría de Turismo de la Nación y/o a la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor*”. -

- La ley 25.559 con las modificaciones efectuadas por la Ley 26.208, regula los requisitos que deben cumplir las agencias de viajes que se dedican al turismo estudiantil, haciendo expresamente aplicable a la actividad la ley defensa de los consumidores 24,240 (art. 11 ley 25.559 según texto ley 26.208), y por ende recepta la obligación de informar.

- La ley 26104, prevé que quienes publiciten con fines turísticos, utilizando imágenes que exhiban atractivos turísticos, por medios gráficos, televisivos o cinematográficos, y en general por cualquier medio, deberán hacer constar la denominación del atractivo y de la localidad reproducida, seguida de la provincia a la que pertenece. Indicándose además que estos requisitos deberán hacerse extensivos a toda información de cuya omisión resulte que el mensaje publicitario de que se trate, pueda inducir a error, engaño o confusión acerca del origen del sitio turístico ofrecido. Asimismo la norma establece pautas que deberán cumplirse en cuanto al tamaño y características de la tipografía a utilizar, según el medio empleado (gráfico, televisivo, cinematográfico, electrónico) con el claro fin que la información llegue al potencial usuario de manera efectiva.

Con lo dicho tenemos que la información constituye *una obligación*, a cargo del Estado, y de los prestador de servicios en virtud de lo previsto en art. 4, 2 ley 24.240, art. 42 C.N, art. 39 Const. Prov. Bs. As. Art. 36 Constitución Ciudad Autónoma de Buenos Aires, entre otras normativas.

Y constituye *un derecho* del usuario – turista a ser debidamente informado, que en el caso de no ser respetado genera responsabilidad en cabeza del obligado, la que puede ser de tipo administrativa (por ejemplo se le aplican multas) o civil (cuando ocasiona daños que merecen ser reparados)

LA INFORMACIÓN COMO PAUTA DE SEGURIDAD PARA EL TURISTA

Es normal que cuando un turista sale de su lugar de residencia habitual, y más que nada cuando sale de su país para visitar un destino turístico desconocido, se siente inseguro o nervioso, por diversos motivos como por ejemplo el temor a extraviarse, o a incurrir en conductas inadecuadas por desconocimiento del idioma o por desconocimiento de las normas legales del destino a visitar.

La seguridad debe ser interpretada como un estado subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exentos de riesgos reales o potenciales; todo esto planteado en el marco de un lógico equilibrio individual y social. **El objetivo de la seguridad informativa es actuar anticipadamente para evitar que algo ocurra de manera diferente a lo que deseamos y tiene como misión básica la protección, orientación y asistencia al turista.**

-¿Es seguro visitar tal lugar?

-¿Me robaron, que hago?

-¿Cuál es la farmacia de turno?

-¿Qué hacer si perdió el pasaporte y tiene que volver a su país?

-¿Cómo proceder en caso de quedarse sin dinero para el pasaje de vuelta?

Preguntas como éstas permanentemente se hacen los turistas, pero podemos decir que generalmente nos encontramos que siendo la información **la variable de seguridad más fácil de resolver y la más fácil de instrumentar**, se presenta una paradoja: **es la menos resuelta en la gran mayoría de los prestadores de servicios.**

Es sumamente importante comprender que la información genera seguridad y la falta de la misma lleva a generar angustias, miedos, ansiedades o hasta ataques de pánico según el tipo de problema o conflicto que se le presenta al turista.

Podemos identificar tres tipos de información que debe manejar un prestador de servicios turísticos:

- **Información básica**
- **Información preventiva**
- **Información ante riesgos o contingencias**

1- Información básica

Una estrategia fundamental de todo prestador de servicios turísticos es contar con un Banco de Información, la misma se almacenará en un banco de datos preferentemente electrónico, que punto a punto, permitirá contar con un acceso permanente a la información. Ésta es una tarea que requiere tiempo, esfuerzo y actualización permanente.

La información puede ser suministrada por los distintos Organismos, Instituciones, empresas y personas relacionadas a la seguridad y la actividad turística.

Los **centros de información turística** son recursos de gran ayuda para movilizarse con seguridad en el destino visitado mediante el suministro de mapas, datos y detalles. A continuación detallamos los puntos básicos de mayor importancia para el turista:

Información sobre el destino

Prestadores de servicios

- Ubicación de los centros de información turística en el destino.
- Paseos públicos y privados y oferta de entretenimientos programados.
- Distancias a localidades vecinas
- Teléfonos útiles -principalmente servicios de seguridad y de urgencias y emergencias médicas-
- Centros de salud y farmacias.
- Iglesias -católicas y de otras religiones-
- Agencias de viaje y excursiones.
- Centros de telediscado
- Estaciones de servicio.
- Circuitos turísticos locales y regionales.
- Planos urbanos y zonales.
- Localización de Comisarías
- Correo -horario de funcionamiento-
- Días feriados en el destino (no hay bancos, correo y muchos establecimientos cierran)

Servicios económicos

- Bancos y cajeros automáticos
- Agentes de tarjetas de crédito en el destino, así como teléfonos para emergencias y denuncias.

Transporte

- Teléfonos de taxis y remises - localización de sus paradas y en lo posible con precios orientativos-

- Empresas de alquiler de autos
- Empresas de transporte urbano, media y larga distancia - recorridos, frecuencias, precios-.

Gastronomía

- Restaurantes -ubicación urbana, orientación gastronómica-.
- Bares y confiterías

Recreación

- Empresas de servicios recreativos -servicios ofrecidos, en lo posible con precios orientativos-
- Entretenimientos programados
- Entretenimientos y paseos gratuitos.
- Circuitos turísticos -tiempo, distancia y precios-.
- Oferta de turismo de aventura

Alojamiento

- Oferta Hotelera y para hotelera como Camping, viviendas turísticas –es importante su ubicación urbana, categorización, precios orientativos, servicios que se prestan-.

Prestadores de servicios

- Agencias de viajes
- Inmobiliarias

Diversión

- Discotecas y Confiterías -ubicación urbana, medios de transporte, etc.-.
- Salas de Espectáculos

2- Información preventiva

A continuación se detalla la información básica preventiva (teléfonos, email, sitio web, direcciones, etc.) que debe tener el prestador de servicios turísticos en el caso de emergencias:

- Policía Turística

- Farmacias de turno
- Representaciones de empresas de tarjetas de crédito
- Representaciones de empresas de transporte
- Embajadas y Consulados
- Defensa del Consumidor
- Servicios de urgencias y emergencias médicas
- Profesionales médicos por especialidad
- Traductores de idiomas
- Líneas de emergencia
- Servicios de emergencias de luz, gas y agua
- Centros de medicina del viajero

3- Información ante riesgos o contingencias

Se denomina **riesgo a la contingencia o proximidad de un suceso adverso que puede producir un daño social, ambiental y económico en un espacio definido durante un tiempo determinado.**

Un riesgo es el conjunto de circunstancias, cosas o personas que inciden en el resguardo de un bien (elemento que tiene valor económico) o del bienestar de una persona, son situaciones potencialmente viables que afectan y condicionan a un destino o establecimiento turístico.

Los posibles riesgos que se pueden presentar en un destino son:

- Manifestaciones sociales
- Atentados terroristas
- Desastres naturales –Huracanes, terremotos, etc.-
- Otros

Básicamente un riesgo es un problema que tiene un destino o una empresa y en nuestro caso es un problema de seguridad. El riesgo existe en función de la relación entre

- **la amenaza** -factor externo al sujeto, objeto o sistema producido por circunstancias naturales o humanas que pueden causar daños a personas, o bienes- y
- la vulnerabilidad** -factor interno de un sujeto, objeto o sistema expuesto a una amenaza que puede ser dañado-.

También podemos decir que el hecho que genera el problema puede ser **previsible o imprevisible** y la causa que da origen al hecho puede ser de orden accidental, político, social, económico, ambiental o mixto. A modo de ejemplo podemos decir que en un establecimiento hotelero es previsible que un

huésped se enferme, pueda extraviar su llave o documentos o sea objeto en un delito (robo o hurto). Es imprevisible el momento en que el establecimiento pueda sufrir un atentado terrorista.

Lo expuesto nos lleva a la necesaria toma de decisiones en cuanto a los riesgos, esa toma de decisiones parte de cuatro procesos lógicos a partir de darle contenido a cuatro preposiciones:

- **Que.** Identifica el problema
- **Donde.** Ubica espacialmente el problema.
- **Cuando.** Ubica temporalmente el problema
- **Cuanto.** Establece la magnitud o extensión del problema

Surge así el **análisis de riesgos** que es la consecución de situaciones adversas que tiene un destino o establecimiento, que plantean entre otras preguntas:

- Que puede salir mal
- Que desviaciones son probables
- Que nuevos problemas se pueden presentar

Que lleva a la **resolución de riesgos**, entendido como un proceso metodológico racional que permite una vez localizada la causa que origina el problema, establece alternativas de solución. Siempre los riesgos plantean tres tipos de soluciones:

- **Definitivas:** superándolos o solucionándolos tomando medidas de protección
- **Adaptadas:** se busca disminuir el riesgo, minimizando sus efectos cuando no es posible o es excesivamente complejo tomar una acción correctora. Por ejemplo se delega a tercero como en el caso de la protección de personas o bienes contratando seguros.
- **Provisorias:** tomando medidas transitorias hasta que se implanta la acción correctiva

Estrategias ante los riesgos

El definir una política de seguridad establece ante un problema, tres estrategias posibles:

1- **Una estrategia preventiva** que podemos denominar **administración de riesgos**, que es la acción o conjunto de acciones que busca evitar o disminuir la probabilidad de la ocurrencia de las causas posibles del problema o riesgo potencial.

2- **Una estrategia de contingencia** que es la **toma de decisiones en condiciones de incertidumbre**, que es la acción o conjunto de acciones que busca minimizar la gravedad del problema si este llegara a ocurrir. Generalmente son situaciones bajo presión de la variable del tiempo.

3- Una estrategia correctiva que es la **toma de decisiones en condiciones de control de la situación**, es la acción o conjunto de acciones a desarrollar al conocer la causa de un problema para encauzar la desviación ocurrida.

SEGURIDAD TURÍSTICA. Sistema integral de seguridad para destinos y empresas turísticas -SISDyET-.

La Universidad Nacional de Quilmes -UNQ- de Argentina en el marco del Convenio Marco de Cooperación con la Organización de los Estados Americanos -OEA-(RCS N° 206/10) y la Fundación Turismo para Todos -FTPT- (RCS N°441/09) ha desarrollado desde el año 2010 el **Sistema integral de seguridad para destinos y empresas turísticas -SISDyET-.**

Esta propuesta de carácter interinstitucional e interdisciplinario tiene como objetivo colaborar para la gestión de la seguridad en los destinos y en las empresas turísticas a través de acciones de información, prevención, concientización y educación.

El **Sistema integral de seguridad para destinos y empresas turísticas -SISDyET-** tiene como objetivo:

- Desarrollar el concepto de la seguridad turística desde una perspectiva global,
- Establecer conceptos, analizar tendencias y experiencias sobre seguridad aplicada a la actividad turística,
- Considerar el desarrollo de un sistema de seguridad turística pensado como un instrumento de gestión empresarial y de desarrollo y competitividad de destinos turísticos
- Dar a conocer a los profesionales de la actividad turística y de la seguridad las distintas variables relacionadas a la seguridad de un destino y empresa turística.
- Promover acciones de información, prevención, concientización y educación sobre la seguridad relacionada a destinos y empresas turísticas.
- Concientizar a los prestadores de servicios y las comunidades receptoras que la seguridad es una responsabilidad de todos
- Capacitar a las fuerzas de seguridad para incorporarse a la actividad como informador y promotor turístico.

Y consideramos la necesidad de:

- Analizar los problemas de la seguridad en el contexto de la actividad turística y atender a estos problemas en todas sus manifestaciones concretas, procedentes del mismo sector, de su entorno social, del medio natural y de la persona del turista o visitante.
- La percepción de la seguridad en los destinos turísticos y las actividades turísticas concretas se ve determinada por la constatación de carencias objetivas en esta materia, el impacto mediático de los hechos de seguridad y

su uso político, los tópicos y prejuicios culturales, la ignorancia y los factores psicológicos.

- Una política en seguridad requiere de la definición de responsabilidades específicas, la transparencia informativa y la disponibilidad de asistencia a los visitantes y la comunidad receptora relacionada a la actividad turística en casos de emergencia o conflicto,
- Una labor coordinada a favor de la capacitación en el sector turístico y de seguridad sobre la temática y
- Implementar alianzas entre los sectores público y privado

El **Sistema integral de seguridad para destinos y empresas turísticas – SISDyET**- es una herramienta que apunta a generar un mejor conocimiento sobre esta temática y es una herramienta que forma parte de la **Red interamericana de Seguridad Turística** que la Organización de los Estados Americanos –OEA- está conformando a través del Programa de Seguridad Turística.

Una herramienta del SISDyET es la elaboración de Fichas Técnicas a partir de los indicadores de seguridad turística. Estas fichas técnicas apuntan a poner al alcance de prestadores de servicios, instituciones privadas y organismos públicos de los destinos turísticos latinoamericanos pautas informativas y preventivas.

A continuación se adjuntan dos ejemplos de las mismas



SEGURIDAD TURÍSTICA

Sistema Integral de Seguridad para Destinos y Empresas Turísticas
www.seguridadturistica.org

INFORMACIÓN Y PREVENCIÓN

PROTECCIÓN Y ASISTENCIA AL TURISTA

SEGURIDAD MÉDICA. La hidratación en el verano

El organismo emplea el sudor y la circulación sanguínea para regular la temperatura corporal en situaciones de calor excesivo. Cuando estos mecanismos de termorregulación fallan se producen las insolaciones o golpes de calor, que afectan especialmente a los ancianos que permanecen mucho tiempo bajo el sol o a los jóvenes que realizan ejercicio físico intenso.

Las insolaciones pueden provocar desvaríos, delirios, sudor excesivo, disminución del ritmo cardíaco y de la presión arterial, lo que lleva al desmayo y a la pérdida de consciencia. Los ancianos y los niños son quienes más tienen que controlar sus niveles de hidratación durante la época estival porque ven alterado su mecanismo de la sed.

- Beber líquidos más allá de los que la propia sed impone para equilibrar la pérdida de agua u otros alimentos ricos en agua, como sopas frías, frutas y verduras.
- Descansar y disminuir la actividad física especialmente en las horas en las que se presentan las temperaturas más altas.
- Conviene que se desplace con una botella de agua siempre que vayas a la playa, al campo, corras, montes en bicicleta o tengas previsto hacer un viaje.
- Condimentar la comida con sal para prevenir el desequilibrio electrolítico.
- Protegerse del sol con un sombrero y situarse siempre en la sombra.
- Cuidar la piel con productos determinados que la mantengan sana y con la humedad necesaria. Debemos utilizar productos que incluyan en sus fórmulas antioxidantes como las vitaminas A, C y E, coenzima Q10.
- A la hora de exponerse al sol, debemos hacerlo aplicando previamente ciertos recaudos. Media hora antes de salir a la playa o a la pileta debemos aplicar primero, con la piel limpia, el producto diario de tratamiento para la piel y luego la pantalla solar.
- Se debe reiterar el uso de la pantalla cada dos horas y después de sumergirse. Pero principalmente se debe respetar el horario para la exposición.

RECUERDE: LA SEGURIDAD EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS

© Copyright © 2014. El presente material se puede reproducir citando la fuente que a continuación se indica: SEGURIDAD TURÍSTICA. Sistema integral de seguridad para destinos y empresas turísticas www.seguridadturistica.org / info@seguridadturistica.org

Patrocina /Auspicia



FUNDACIÓN
TURISMO
PARA TODOS



RED INTERAMERICANA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA

Coordinación Ejecutiva: Luis Grūnewald – Universidad Nacional de Quilmes, Argentina
E-mail de Contacto: info@seguridadturistica.org



SEGURIDAD TURÍSTICA

Sistema Integral de Seguridad para Destinos y Empresas Turísticas
www.seguridadturistica.org

INFORMACIÓN Y PREVENCIÓN

PROTECCIÓN Y ASISTENCIA AL TURISTA

SEGURIDAD TRANSPORTE. Ante situaciones de emergencia durante el viaje en automóvil

Ante situaciones de emergencia

- Estacione en la banquina, coloque las señales de balizas y levante el capot del vehículo. Coloque dos balizas aproximadamente a unos 70 mts. y otra a 140 mts.; tenga la precaución que el viento puede derribar las mismas. Afírmelas con un objeto pesado.
- Si no puede resolverlo, de aviso a un servicio de auxilio reconocido.
- Si tiene que realizar alguna verificación mecánica de su vehículo, realícelo en una zona bien iluminada.
- En el viaje, si revienta un neumático no frene, suelte el acelerador y sujete firmemente el volante para mantener el vehículo en desplazamiento recto.
- En caso de animales sueltos, recuerde que no todos reaccionan de la misma manera (por ejemplo generalmente una vaca no retrocede, por lo cual conviene pasarla por detrás; en cambio el caballo es totalmente imprevisible, por lo cual conviene parar y esperar que pase).
- Si observa fallas en los frenos, accione el pedal de freno con frecuencia y rapidez; paralelamente accione el freno de mano y establezca sucesivos rebajes de velocidad.

Conducción de vehículos en calzada resbaladiza

Debemos extremar las medidas de seguridad al conducir sobre calzada resbaladiza, para evitar accidentes recuerde:

- Aumentar la distancia entre vehículos y no frenar o cambiar de dirección repentinamente ya que la calzada mojada disminuye la adherencia del vehículo y pérdida de tracción.
- Usar siempre el cinturón de seguridad y llevar encendidas las luces bajas y de posición.
- Ante la posible caída de granizo, se recomienda a los conductores no detenerse debajo de puentes y autopistas y resguardarse en sitios seguros tales como estaciones de servicio y paradores.

RECUERDE: LA SEGURIDAD EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS

© Copyright © 2014. El presente material se puede reproducir citando la fuente que a continuación se indica: SEGURIDAD TURÍSTICA. Sistema integral de seguridad para destinos y empresas turísticas www.seguridadturistica.org / info@seguridadturistica.org

Patrocina /Auspicia



FUNDACIÓN
TURISMO
PARA TODOS



RED INTERAMERICANA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA

Coordinación Ejecutiva: Luis Grünewald – Universidad Nacional de Quilmes, Argentina
E-mail de Contacto: info@seguridadturistica.org

Conclusión

En el mundo actual, la información es uno de los elementos más valiosos para tomar decisiones en la elección de un destino turístico y es una herramienta clave para construir una imagen de destino turístico seguro.

Debemos evitar la información asimétrica -es aquella información imperfecta que provoca distorsiones en el mercado constituyendo la misma como una externalidad negativa en el turista-, y como ya lo dice la Ley N° 24.240 en su artículo 4, la misma debe ser cierta, objetiva, veraz, detallada, eficaz y suficiente; ya que está demostrado que una incorrecta información es capaz de cambiar la forma en que el turista percibe un destino o un prestador de servicios así como impacta sobre sus juicios de valor y percepciones del destino.

La información para ser satisfactoria es una tarea que requiere de la investigación, análisis e información detallada y sobre todo, el acceso a mecanismos que permitan un flujo constante de la misma para el visitante. Es en este contexto en que se debe pensar en sistemas de información integrados, desde el modelo más tradicional que es el contacto directo entre el informador y el turista y hoy en forma virtual, con la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación -Tics- y las redes sociales se vuelven muy importantes para aprovechar la demanda creciente del mercado turístico.

Por lo expuesto, se debe apuntar a la excelencia en la prestación del servicio de información por parte de las instituciones y empresas responsables a fin de satisfacer los requerimientos de los ciudadanos en forma eficiente y efectiva.

Bibliografía

- FARINA Juan M., *Defensa del Consumidor y del Usuario*. Editorial Astrea. Buenos Aires. Argentina.
- GARRIDO CORDOBERA Lidia M.R. "*La Protección del Consumidor Turista*". La Ley Tomo 2012 - C. Buenos Aires. Argentina.
- Grünewald L. (2002). **Seguridad: manual de pautas de seguridad para el residente y el visitante de un destino turístico**. Argentina. Editado por Secretaria de Turismo de la Nación.
- JUNYENT BAS, Francisco y GARZINO María Constanza, "*El deber de información al consumidor*" La Ley Tomo 2012-B. Buenos Aires. Argentina
- KEMELMAJER de CARLUCCI, Aida, *El contrato de Turismo*. Revista de Derecho Privado y Comunitario N° 3, pag. 101 y sig. Rubinzal-Culzoni. Santa Fe. Argentina.
- LORENZETTI Ricardo, "*El deber de la información y su influencia en las relaciones jurídicas*" La Ley, Tomo 1990- B, pag.996. Buenos Aires. Argentina-
- Organización Mundial del Turismo. 1999. **Código Ético Mundial para el Turismo**. Resolución A/RES/406(XIII) de la Asamblea General de la OMT, adoptada en su decimotercera reunión (Santiago de Chile, 27 de septiembre – 1 de octubre de 1999) y reconocida por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su resolución A/RES/56//212 el 21 de diciembre de 2001
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. 1993. **Información y formalidades de salud en los viajes internacionales** (información sanitaria, seguros y asistencia en viajes internacionales y formalidades en materia de salud y vacunación. Resolución 310(X) de la Asamblea General de la OMT, adoptada en su décima reunión (Bali, Indonesia, 4-8 de octubre de 1993)

- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. 1985. **Carta del Turismo y el Código del Turista**. Aprobadas por la Asamblea General de la OMT en su sexta reunión (Sofía, del 26 de septiembre de 1985)
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. 1991. **Medidas recomendadas para la seguridad en turismo**. Aprobadas por la resolución A/RES/284(IX) de la Asamblea General de la OMT en su novena reunión (Buenos Aires, Argentina, 30 de septiembre – 4 de octubre de 1991)
- STIGLITZ, Ruben S. *“El Deber de información y los vicios del consentimiento”*. La Ley Tomo 2005-C. Buenos Aires. Argentina.
- TALE Camilo, *Contrato de Viaje*. Editorial Hammurabi SRL. Ciudad de Buenos Aires. Argentina.
- VAZQUEZ FERREYRA, Roberto, *“Turismo y Defensa del Consumidor”* La Ley Tomo 1996-C, pag. 206. Buenos Aires. Argentina

Luis Alberto Grunewald

- Consultor, Investigador y Capacitador especializado en seguridad turística y hotelera
- Especializado en Seguridad turística y hotelera. Instituto Universitario de la Policía Federal Argentina, Facultad de Ciencias de la Seguridad.
- Especializado en Planeamiento del tránsito, transporte, seguridad y educación vial en el Instituto de planeamiento del tránsito, seguridad y educación vial de la Universidad de Morón. 2000 a la fecha. Director del Departamento de Seguridad Turística de la Fundación Turismo para todos
- Se ha desempeñado como:
- Coordinador del Programa ejecutivo de Seguridad Turística y Hotelera. Organización de Estados Americanos -OEA- y el Consejo Centroamericano de Turismo –CCT/SICA- en Programa de Asistencia a Pequeños hoteles de Centroamérica.
- Director Ejecutivo del Programa de Desarrollo Ejecutivo en Gestión en seguridad hotelera. Instituto Universitario de la Policía Federal Argentina, Facultad de Ciencias de la Seguridad.
- Consultor e instructor Secretaria de Turismo de Argentina en programas de Seguridad Turística
 - Autor y asesor de campañas de concientización sobre seguridad turística
 - Autor de las publicaciones técnicas "Municipio, turismo y seguridad", "Seguridad y accesibilidad en áreas de playa", "La seguridad en la actividad turística" y "La relación comunidad - policía durante el tiempo libre".
- Presto asistencia técnica en programas de seguridad turística a los municipios de Villa Gesell. y Tandil y a la provincia de Jujuy en Argentina.
- Disertante en cursos y eventos sobre seguridad turística y hotelera en Argentina, Chile, Rep. Dominicana, Ecuador, Panamá, Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua y Costa Rica.

Marta Dolores Pérez

- Abogada.
- Jueza de Faltas. Municipalidad de Villa Gesell, Argentina
- Especialista en Derecho Ambiental y en Derecho Notarial
- Ex Asesora Legal Municipalidad y de la Secretaria de Turismo de la Municipalidad de Villa Gesell.
- Docente en Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Atlántida Argentina desde 1997
- Dicta cursos sobre Capacitación Turística a prestadores de servicios de transporte público. Modulo Legislación Turística y Transporte. Secretaria de Turismo y Cultura de Villa Gesell.
- Disertante en cursos y eventos sobre Seguridad y Responsabilidad de los Prestadores de Servicios Turísticos

CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA (CAPTA)

Municipio de Acapulco de Juárez, México

Covadonga Gómez Huerta

Subsecretaria de Fomento Turístico
Municipio de Acapulco de Juárez, México

Experiencias de gestión de conflictos para la protección del turista

Antecedentes

2010 fue el año en el que la actividad turística empieza a decaer, debido a las contingencias, tanto de salud como de inseguridad que afectaron al país entero, lastimando seriamente la economía de nuestro estado y en especial la de Acapulco.

En la actual administración la Secretaría de Turismo Municipal implementó estrategias de seguridad turística, principalmente en materia de prevención, instalando el Puesto de Mando en las temporadas vacacionales y en chat las 24 horas durante los 365 días del año, integrado por las dependencias de los tres niveles de gobierno.

Objetivo

El Centro de Atención y Protección al Turista Acapulco (CAPTA) tiene por objetivo proteger la vida, salud, integridad física, psicológica y económica de los visitantes y prestadores de servicios.

Misión

Promover y garantizar la seguridad personal del turista a través del compromiso y voluntad de los actores involucrados y que requiere de procesos de gestión conjunta con una permanente interacción entre las áreas de seguridad y turismo, sector empresarial, comunidad en general.

Funciones del CAPTA

Coordina la logística en materia de seguridad turística, mediante reuniones de análisis de riesgo en periodos vacacionales, zonas de mayor afluencia, eventos masivos, grupos y convenciones

- Asistencia policiaca y ministerial
- Asistencia para emergencias (naturales, accidentes, percances extravío de menores)
- Atención a víctimas
- Asistencia en materia de seguridad contractual
- Asistencia consular
- Asistencia médica (primeros auxilios y apoyo para canalizar emergencias)
- Vínculos con salvavidas, cruz roja y protección civil
- Vínculos con otras dependencias y organismos vinculados al sector turístico

Tener un área abierta al público de información y orientación para promover la oferta turística de Guerrero (*similar al proyecto Punto México que se está desarrollando en el edificio de la SECTUR en la ciudad de México*).

EXPERIENCIAS DE GESTIÓN DE CONFLICTOS PARA LA PROTECCIÓN DEL TURISTA

Seguridad turística: ¿Una "seguridad" diferente?

Escuchar o leer la palabra Seguridad automáticamente nos hace pensar en la población, en la ciudadanía en general, cuando ahora en cualquier ciudad del mundo, tenemos una "ciudadanía diferente" : el turista.

Definitivamente el turismo es una actividad que ha cobrado importancia global, día a día se crean nuevos productos turísticos y esto nos lleva a pensar en un

apartado muy especial dentro de materia de seguridad que hoy ya tiene nombre y apellido: **Seguridad Turística**. En este campo de la seguridad es muy importante hacer ver a las instituciones que se debe dar un "toque", una atención definitivamente diferente por una simple y sencilla razón, el turista es un visitante en casa, en una casa que no conoce, que quizá es la primera vez que la visita, por lo tanto es absolutamente vulnerable.

Veo claramente como ejemplo mi casa, se la presto a unos amigos que jamás me han visitado y no sabrán cómo actuar o a quien acudir para remediar un problema, así veo al turista.

Quienes trabajamos este tema sabemos que es importante la prevención, pero ante el destino es imposible prevenir, prever...una vez que sucede algo de mayor, mediano o menor nivel, tenemos que estar cerca para hacer lo mas ágil y humana la atención y solución al problema.Cuantos ejemplos podría compartir con ustedes, desde un fraude cibernético hasta una violación, pasando por accidentes, muertes, asaltos y un largo etcétera.

La importancia de la existencia de los protocolos de actuación

Una recurrente equivocación, podríamos llamarlo así, es efectivamente la falta de protocolos de actuación en situaciones tan sencillas como este ejemplo: ya en temporada de huracanes en el pacifico encontramos un hotel de veintiséis pisos, de casi cincuenta años de construido, con varias remodelaciones o "maquilladas" de paredes exteriores e interiores, superficies donde en el lapso de dos o tres semanas ha llovido varias noches, lo suficiente para reblandecer algunas de sus paredes.

Un domingo por la tarde con el hotel aun lleno, con automóviles circulando por la avenida principal de la ciudad, se desprende una parte de la pared de la fachada de los más alto de este edificio, cayendo a manera de proyectiles sobre autos y personas; el resultado fue solo ligeras y superficiales cortaduras en dos menores (uno es huésped del hotel y el otro iba en un coche) y seis coches golpeados. Ante el hecho, de inmediato personal del hotel sale a retirar y limpiar la zona, mientras acordonan el perímetro del espacio siniestrado.

En este ínterin, solo un ejecutivo del hotel sale y le niega la atención a una familia que iba en uno de los automóviles afectados y en el que un niño resulto con heridas leves.

¿ Que le había pasado a esta familia? en el momento del desprendimiento la familia solo escucho un ruido, se rompen cristales de las ventanas del coche, el niño grita y los padres lo ven sangrando, se detienen e intentan entrar al hotel pidiendo atención medica, no saben que pasa, ellos piensan "un balazo, un disparo", personal del hotel los envía con personal de seguridad del hotel, este les niega el acceso porque "no son huéspedes" y nervioso les dice que se cayo una pared del hotel vecino. Los padres desesperados no saben donde ir y se alteran, alguien les informa que cruzando la avenida a unos cuantos metros hay un hospital al cual se dirigen y allí es atendido el menor, con heridas leves superficiales que no requieren de sutura.

Obviamente los padres del niño regresaron y reaccionaron reclamando la actitud prepotente del ejecutivo del hotel y este le responde igualmente o peor. En ese momento el personal no sabe realmente que lo sucede, y su actuación, lógicamente, es esconderse, negar una responsabilidad que accidente o no, recae lógica y automáticamente en la propiedad, en el hotel, este ejecutivo vuelve a entrar al hotel, el personal de seguridad no permite la entrada a los afectados, entre ellos turistas y locales, desde un taxi hasta colaboradores del hotel que estaban estacionados en la puerta del hotel, otra equivocación que no ayuda en nada a la problemática de la situación.

¿Cómo actúa el personal involucrado?, Se guarda silencio y distancia, se prohíbe el acceso al hotel, cosa que hace exaltar aun mas los ánimos de los afectados externos, cosa que la prensa aprovecha y se convierten en el medio de desahogo de los afectados. Llega la autoridad turística de inmediato así como representantes de protección civil, uno se encarga del acordonamiento y de investigar la situación, sin que le permitan el acceso a la propiedad, los funcionarios turísticos dialogan con los turistas y prometen buscar información y regresar, accesan, advirtiendo al personal de seguridad que fueran a buscar al encargado en ese momento ya que el gerente no se encuentra ese fin de semana. Otro grave error, considero que cuando un destino turístico tiene afluencia únicamente los fines de semana, tan sencillo como; señores gerentes...descansen entre semana y atiendan su negocio cuando hay gente, no cuando no la hay.

Una vez dentro de las instalaciones, se convence a otro encargado, ya que quien hizo el primer contacto no se lo puede ubicar, se le indica que hay que salir a dar la cara y que comuniquen lo que haya que comunicar, como que la aseguradora tardara una hora y media, pedir una disculpa a quienes fueron tratados mal, es mejor salir a decir algo que callar y esconderse.

Una vez convencido personal del hotel, salen acompañados por los funcionarios turísticos para invitarlos a pasar a un saloncito donde se sentaran a esperar a la aseguradora, donde podudieron tomar un refresco y calmarse, sentirse atendidos y así las cosas fueron por buen camino, y no habría queja alguna contra el hotel, por la atención que se les brindo, sea la situación que sea; pero el miedo, la falta de conocimiento, la ausencia de la cabeza llevo a todo esto, a comportarse como si hubieran cometido un delito cuando fue un accidente, y así lo reconocieron los turistas, un accidente.

Esto nos lleva a reflexionar, ¿hay protocolos de actuación?, ¿de atención humana?, ¿hay voluntad, interés y compromiso hacia la compañía?, ¿hacia el destino turístico?, después de analizar concienzudamente esto, las respuestas las tiene uno mismo, ahí es donde empieza la decadencia de un destino turístico, cuando todo error, omisión o accidente se quiere borrar, esconder en lugar de afrontar, sobre todo cuando se tienen las herramientas, como lo es una aseguradora para salir airoso, y ganar la confianza de turistas, prensa y ciudadanía en general, evitar lastimar al destino turístico, si cada uno de los actores actúan correctamente, el establecimiento y el destino ira por buen camino, si no... todos los destinos lo irán dejando atrás, y seguirán los lamentos, las quejas, la recordación del pasado y no saldrán jamás de ese círculo vicioso que envejece mas rápido de lo que nos damos cuenta.

La prevención es absolutamente primordial, así como se previene el hotel en tener luz y agua, sábanas y alimentos, así debe prevenir el estado de las instalaciones, máxime si esta se encuentra en una zona expuesta a fenómenos naturales como sismos, huracanes, tsunamis, volcanes etc. Así de fácil, atención a las entrañas no al maquillaje solamente.

La gestión exitosa de un problema o conflicto requiere de estrategias estructuradas en tiempo y en forma para no tener que improvisar ante cualquier hecho. Una herramienta profesional son los Protocolos de actuación.

Un "protocolo de actuación" es un documento administrativo que establece las pautas a seguir ante una acción determinada a realizar o prever en un destino o empresa turística. Este documento será de conocimiento de todos aquellos relacionados a la acción.

Un protocolo de actuación establece "procedimientos" que son una serie de actividades relacionadas entre sí y cronológicamente, que muestran la forma establecida en que se realiza un trabajo determinado, explicando en forma clara y precisa quién, qué, cómo, cuándo, dónde y con qué se realiza cada una de las actividades.

El responsable del proceso debe elaborar cada protocolo de actuación. Debe escribir los contenidos en forma clara y precisa y posteriormente debe explicar el mismo en forma verbal a todos aquellos involucrados en él. Es importante tener en claro que no sirven las "recetas", en el caso de la hotelería, un procedimiento que es correcto en el hotel A puede no ser operativo en el Hotel B pese a que ambos apuntan al mismo perfil de clientes, poseen la misma categorización hotelera, tienen una idéntica estructura operativa de seguridad, etc.

La gran mayoría de los destinos turísticos de Latinoamérica como de las mipymes turísticas carecen de protocolos básicos de actuación en seguridad. Salvo algunos destinos que sufren desastres naturales en forma continua como grandes empresas hoteleras, no existe a nivel de las empresas, los organismos públicos ni en las instituciones privadas relacionadas con el sector turístico procedimientos estandarizados que permitan sistematizar la actuación ante situaciones de conflicto de pequeñas dimensiones como tampoco de grandes dimensiones

La importancia de la calidad humana con los turistas en problemas

A partir del proceso de la creación del Centro de Atención y Protección al Turista Acapulco (CAPTA), se están realizando los procedimientos y protocolos, pero definitivamente nada está escrito íntegramente y no podemos, a mi muy personal experiencia, no podemos trabajar "by the book", la capacidad, la razón, lógica y sentido común, nos llevara a resolver en el camino situaciones que definitivamente no se pueden manejar bajo el absoluto lineamiento de un protocolo, por la simple razón de que en los libros no te enseñan a tratar humanamente la situación, a ponerte en sus zapatos.

Ojo, la línea de humanidad es muy delgada y hay que saber manejarla para no caer en el abuso, que a pesar de la tragedia, siempre habrá un momento o un familiar que tratara de buscar económicamente o socialmente soluciones.

Existen protocolos, pero dentro de ellos no hay uno que señale el lado humano que debe existir ante una situación por mínima que le ocurra al turista.

Es obligación de los destinos turísticos y las empresas dar la debida y humana atención a víctimas, para que el proceso sea de lo más llevadero, y al final, quede, a pesar de lo que haya sucedido, el recuerdo de una atención debidamente profesional y humana.

La atención al turismo no tiene ni debe tener horarios, no debe estar revestida de frialdad, es tan simple ponerse en los zapatos del agraviado, de la víctima y así debemos actuar, exactamente hacer lo que esperaríamos hicieran por nosotros, aprovechar el capital humano con el que contamos.

Entre mis experiencias en atención a situaciones la mayoría graves para con el turista, tengo en la mente una escena: una señora con su hija de 14 años, en la playa sentadas en la arena con el cuerpo de su esposo, quien unos minutos antes murió ahogado por congestión, verlas a las dos solas, sin conocer a absolutamente nadie...me hizo entender que esa mujer no podría conducir el automóvil en el que viajaron, llegaron a la playa...ahora como conducir, a donde, con quien acudir, a quien llamar. Es cuando debemos tener muy claro que debemos solucionar e involucrar por ejemplo al hotel donde se hospedó esta familia, para que ellos les faciliten, ayuden y acompañen, al final son sus clientes y es un deber atenderlos aunque la situación haya sido fuera de sus instalaciones, no debemos dejar que absolutamente nadie quede fuera y sin responsabilidad y deber de atender al turista.

La importancia del buen trato y la calidad de atención, siempre en el manejo practico de los problemas, nos lleva a que a pesar de la gravedad de la situación que haya enfrentado el turista, al final agradecerá la atención y es solo eso, atención humana y calidez al ponerse en la piel del afectado.

Otra experiencia es el caso del impacto en Acapulco de los Huracanes "Manuel" e "Ingrid" en el año 2013, encontrándonos en el municipio en una situación muy grave que llego al desabastecimiento de lo básico como es agua y alimentos y el tener 42 mil turistas damnificados. Después de 5 días se pudo lograr regresarlos a casa y al subir al autobús para regresar a su lugar de residencia, en la despedida, antes que nada nos disculpamos como destino turístico por la mala experiencia que vivieron, les dijimos que hicimos lo posible por suavizar la situación , esperamos que vuelvan a visitarnos y haya quedado es experiencia en su mente como una " aventura " en sus historias de viaje, esto les arranca una sonrisa de despedida. Eso, es lo más valioso, la importancia de las palabras de acompañamiento, para que vuelvan, pese a que no hemos podido resolverle un problema que es imposible de resolver.

Otra de las experiencias durante estos huracanes, fue la de encontrar a dos ciudadanos británicos en la zona inundada de la zona turística. Al acercarse al punto donde montamos el puesto de mando e información la representante del consulado británico para dar parte de la desaparición de estas personas así

como sus nombres y filiación, salimos a buscar a los jóvenes en una unidad de bomberos que podía acercarse a la peor zona devastada sin megáfonos (hay cosas tan sencillas que se olvidan en momentos difíciles, pues hay que improvisar para solucionar el problema), y pensé de qué forma sencilla entre tanta gente y tanto caos podre encontrar a estos dos jóvenes y allí surge la **creatividad**.

Pensé la mejor y más barata herramienta... simplemente desde el camión de bomberos gritando "God Save The Queen" se les encontró rápidamente, se los rescataron y se los entregaron en las oficinas del consulado. Un día después, querían regresar porque habían olvidado pasaportes en el departamento que habían rentado, a lo que nos negamos, tuvieron que esperar que baje el nivel de agua y por su cuenta y sin riesgos pudieron regresar a recuperar sus pertenencias. Ahí encontramos otro gran error que es hospedarse en oferta extra hotelera no registrada, nadie respondió por ellos, en cambio los hoteles de la zona hotelera, actuaron de forma amable e inteligente, racionando desde alimentos hasta energía eléctrica, todo esto con la participación activa de los huéspedes, ayudando a servir comida en los salones que habilitaron como comedor, haciendo actividades para entretener y recrear a los huéspedes y hacer de esa estancia obligada, una experiencia inolvidable.

Debemos destacar la importancia de la improvisación del grupo siempre con la lógica y sentido común, y ese "octavo sentido" que algunas, sobre todo mujeres, tenemos; y de la respuesta inmediata ante los problemas o conflictos que pueden o no ser resueltos pero que generan seguridad en el turista en conflicto

Otro caso reciente fue un accidente náutico en el que una "banana" (unidad inflable arrastrado por una lancha rápida) se impacta por una mala maniobra del operador en otra embarcación mayor. Como resultado del accidente hubo cuatro heridos, tres turistas y un local familiar de estos de edades entre 14 y 22 años que sufrieron el primero una herida grave en la frente y cabeza, la segunda persona quedo en estado de coma y la tercera sufrió la pérdida de la vista de un ojo, estas dos últimas eran residentes norteamericanas. Los trasladamos al hospital en forma rápida y discreta para su atención, con rapidez, buscamos agilidad en la atención y los tramites, respetando siempre a los afectados y tratando de rodearlos de un cerco de seguridad y confianza que es la mejor medicina para quienes recordemos, son absolutamente vulnerables por naturaleza, como lo somos cualquiera de nosotros en cualquier lugar que no sea nuestra casa. Solo eso, la atención humana y cálida llevo a los afectados a agradecer posteriormente a quienes ayudamos a pesar de la peor circunstancia por el simple hecho de recibir eso... calidez y ayuda para resolver sus problemas y atender con la cabeza fría cuando el afectado no puede ni sabe que decisiones debe ir tomando. Acompañar al turista de la mano en ese camino de decisiones complejas y difíciles, allanar el camino de estos, permitió un recuerdo que a pesar de lo difícil de la situación hubo un " *me trataron muy bien, me ayudaron, me resolvieron...*".

El seguimiento a los problemas es muy importante, normalmente saliendo de la emergencia médica la situación se convierte en un asunto de dinero, después legal y ahí es cuando todo se complejiza, sobre todo porque los turistas no pueden estar yendo y viniendo a ministerios, a estudios de abogados, etc.; por

lo tanto se debe buscar solucionar lo mas rápido posible los problemas técnicos y tener las herramientas legales para dar continuidad al proceso de resarcimiento.

Como desgraciadamente vengo diciendo “*en Acapulco siempre tenemos novedades desgraciadamente*” y nunca una es igual a otra por lo que debemos improvisar con la cabeza fría pero con el corazón en la mano, y tomarse con todo el compromiso y seriedad que nos caracteriza.

Por último, creo deberíamos apuntar a la generación de una **PROTECCIÓN Y ASISTENCIA AL TURISTA ARTESANAL Y HUMANA** que permita que la demanda perciba una imagen de seguridad previa al viaje por la estrategia comunicacional de seguridad informativa y preventiva que establezcamos y durante su estadía en el destino turístico por la calidad de la respuesta ante un problema o crisis.

María Covadonga Gómez Huerta

Sub Secretaria de Promoción y Fomento Turístico de Acapulco
Directora de la Asociación de Hoteles y Empresas Turísticas de Acapulco
Presidenta del Comité de Participación y Seguridad Ciudadana del Municipio de Acapulco.
Miembro del Consejo de Protección Civil del Municipio
Miembro del Consejo de Protección Civil Estatal
Vocal Consejo de Cuencas, Conagua
Vocal Playas Limpias. Consejo de Cuencas, Conagua

Acciones desarrolladas en el marco de:

El Programa "Universidad, gobierno y empresa para el desarrollo de destinos turísticos sustentables. Gestión de la seguridad, salud, derechos humanos e inclusión social en el tiempo libre destinado al turismo y la recreación"
Secretaría de Extensión Universitaria / Universidad Nacional de Quilmes

El Proyecto I+D "Seguridad, Derechos humanos e inclusión social en el turismo. Análisis de la seguridad y la accesibilidad para las personas con capacidades restringidas"
Secretaría de Investigación / Universidad Nacional de Quilmes

La Red Interamericana de Gestión de la Seguridad Turística
www.portal.seguridadturistica.org