

Para ver aviso legal de clic en el siguiente Hipervínculo
(NECESITA CONEXIÓN A INTERNET)
<http://cijulenlinea.ucr.ac.cr/condicion.htm>

INFORME DE INVESTIGACIÓN CIJUL

TEMA: SEGURIDAD TURÍSTICA

RESUMEN: A lo largo del presente informe investigativo, se lleva a cabo un desarrollo basado principalmente en derecho comparado y doctrina, relativo a la seguridad en el campo turístico. De esta forma se examinan los componentes o factores de la seguridad turística, para posteriormente pasar a analizar distintos textos normativos latinoamericanos. De esta manera, se incorporan extractos normativos, que crean cuerpos policiales especializados, en el ámbito turístico, en República Dominicana, Colombia y Nicaragua.

Índice de contenido

1. Doctrina y Normativa.....	2
a. Factores de la Seguridad Turística.....	2
b. Decreto de Creación de la Policía de Turismo República Dominicana.....	5
c. Ley por la que se crea la Policía de Turismo (Colombia)....	9
d. Ley General de Turismo (Nicaragua).....	10

DESARROLLO:

1. Doctrina y Normativa

a. Factores de la Seguridad Turística

[LÓPEZ, Víctor]¹

“El turismo representa unos de los ingresos más importantes de nuestra región.

Por ello deben considerarse todos los factores y condiciones involucrados a él, tanto en lo que respecta a las condiciones propicias que el Estado genera para su desarrollo, así como también aquellas cuestiones inherentes a la industria local del turismo por el lado privado.

Tanto en un área como en la otra, la seguridad se encuentra íntegramente insertada a los cinco pilares de la industria turística: el transporte, la distribución, el entorno y los servicios públicos, el alojamiento y el ocio.

Ahora bien, ¿qué se entiende por Seguridad Turística?

Es frecuente escuchar que tal término se refiere a la seguridad exclusiva del turista, del visitante.

Si bien en el presente artículo nos referiremos únicamente a tal aspecto, es deber de quien escribe señalar la inexactitud de tal concepto.

La Seguridad Turística atiende la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica no sólo de los visitantes, sino también de los prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras.

Estos dos últimos protagonistas se someten a riesgos específicos cuando hablamos de turistas que visitan nuestra región para asistir a eventos de trascendencia internacional, por ejemplo, campeonatos mundiales o eventos políticos como ha sido recientemente la Cumbre de las Américas, debiendo considerar riesgos tales como ataques terroristas o manifestaciones multitudinarias.

Como hemos señalado, nos referiremos al turista en forma exclusiva, pero veremos que el mismo se interrelaciona con empresas y con servicios públicos.

Es precisamente en esa relación en donde el turista deberá percibir la seguridad, ya que la elección del destino, su estadía y el goce de su esparcimiento estarán condicionados principalmente por ese factor. Nos detendremos un momento en esta consideración.

A la hora de elegir un destino turístico, la persona tendrá en cuenta toda información recibida a través de los medios masivos, especialmente la negativa pues, a mayor distancia más grande es la problemática informada.

Con respecto a la estadía y el esparcimiento diremos que el turista es un referente para viajeros potenciales. Su experiencia personal será transmitida a otras personas, las cuales elaborarán un concepto del destino turístico basándose en lo relatado.

Si el turista sufre distintos siniestros en territorio nacional, ya sean robos, asaltos sexuales, agresiones con fundamentos xenófobos o, simplemente a padecido adversidades menores como el extravío de su equipaje, cancelaciones de vuelos o demoras de tránsito provocadas por manifestaciones "piqueteras", ¿cómo cree usted que hablará en su país de nosotros como destino turístico? (NR: En Argentina se llama "piqueteros" a manifestantes que cortan calles o rutas)

Los siguientes son los factores que condicionan la seguridad del turista:

- Disponibilidad de la información.

El turista debe estar informado; debe tener un mapa o direcciones claras de los lugares que visita, debe saber a donde recurrir en caso de emergencia, debe conocer vías de evacuación. La incertidumbre incrementa el temor a padecer cualquier tipo de siniestro. Es fundamental que el turista reciba tal información en su mismo idioma; en este aspecto no sólo nos referimos a sistemas de señalética, sino también a que el personal de la industria turística que tenga contacto con el turista debe hablar el idioma.

- Entorno de los lugares que visita o por los que transita.

La falta de higiene, los vagabundos, prostitución en la vía pública, mala iluminación de callejones y calles, mal estado de servicios públicos, son sólo algunos aspectos que dan una imagen negativa del lugar y que impiden el pleno goce del esparcimiento del turista, ya que el mismo está más preocupado en prevenir un asalto o un ataque que en disfrutar del destino.

Es aquí donde podemos decir que la aplicación de la Prevención del Crimen a través del Diseño Ambiental (CPTED en inglés) es la herramienta ideal, tanto en lo público como en lo privado, para evitar siniestros de los más variados tipos y, además, contribuir a la imagen del lugar.

- Presencia policial y de seguridad privada uniformada.

Si bien diremos que la seguridad es una sensación de orden subjetivo, la misma se sostiene en percepciones objetivas y

reales. La presencia de efectivos de seguridad es el mejor ejemplo de esto.

La presencia de los mismos dan tranquilidad al turista y, mejor aún, si el efectivo de seguridad habla su mismo idioma, contribuyendo así a la información del visitante.

- Confianza, falta de concientización.

El turista llega al destino turístico con expectativas, desea conocerlo todo en el poco tiempo que tiene y, como se encuentra distendido, se olvida de las principales pautas de prevención que seguramente en su lugar de origen tiene siempre presentes.

Esta tendencia es común en hombres jóvenes (por lo general de entre 21 y 35 años) que viajan solos, quienes sostienen equivocadamente la filosofía de "a mi no me va a pasar nada". Billeteras llenas, cámaras fotográficas, teléfonos celulares, bolsos, etc., lo hacen un blanco tentador para el delincuente, en especial para el "descuidista", siendo el robo uno de los principales crímenes sufridos por los turistas extranjeros.

- El turista no denuncia los delitos sufridos.

Algunas veces por vergüenza, aunque por lo general no lo hace para no perder tiempo, único recurso no reembolsable del turista. En este sentido es importante señalar que los problemas de turista deben ser atendidos rápidamente, su tiempo es escaso y no lo quiere perder en comisarías o llenando formularios.

Habiendo señalado los aspectos más importantes sobre la seguridad de quien nos visita, haremos una reseña de aquellas condiciones mínimas con las que debe cumplir un servicio de seguridad de calidad:

- Personal de seguridad con idioma y extrovertido.

Se debe establecer un feedback con el turista que permita obtener información no perceptible por la simple observación. Esto no quiere decir que todos los agentes de seguridad deban saber idiomas, es suficiente con que una persona por instalación o servicio esté debidamente capacitada en este aspecto, por ejemplo en un hotel, en un centro comercial, etc.

- CPTED (Crime prevention through environmental design).

La prevención del crimen a través del diseño ambiental se refiere a lo señalado en párrafos anteriores con respecto al entorno en el que el turista se desenvuelve, la falta de higiene, los vagabundos, prostitución en la vía pública, mala iluminación de callejones y calles, mal estado de servicios públicos, etc. Si los factores de higiene e iluminación son debidamente atendidos ya habremos cumplido con las principales pautas de CPTED.

- Trabajo conjunto, integración con empleados y unidades de trabajo de los destinos turísticos y hospedajes.

El servicio de seguridad no puede ser indiferente a las necesidades del lugar en el que presta servicio (y esto es análogo a todos los servicios que preste la agencia de seguridad). Muchas veces, la convivencia entre el personal del lugar y el personal de seguridad se ve afectada cuando unos interfieren en el trabajo del otro, por ejemplo cuando una medida de seguridad es obviada por comodidad (por ejemplo, la remoción de un extintor o la clausura de una vía de evacuación) o cuando el guardia de seguridad causa demoras de algún tipo, revisando bultos o requiriendo datos de ingreso o egreso de personas y mercadería.

- Control de antecedentes de los empleados del turismo.

Es importante saber quien trabaja para la empresa, que experiencia tiene y si puede o no tener una tendencia a conductas deshonestas.

- Mantenimiento del orden.

Muchas veces nos encontraremos con turistas que realizan reclamos en formas exageradas y violentas, casos como estos deben ser solucionados con discreción y en forma rápida. Muy frecuente en hoteles, estos disturbios contribuyen a una mala imagen que el resto de los pasajeros pueden elaborar a partir de ellos.

Este artículo es apenas una reseña de las consideraciones que debemos tener en cuenta a la hora de hablar de seguridad turística. Es importante contar con un servicio de seguridad acorde a tales consideraciones. "Profesionalismo" es lo que todo explotador de un destino turístico o dueño de un hotel debe buscar en una empresa de seguridad."

b. Decreto de Creación de la Policía de Turismo República Dominicana²

"DECRETO 1301-00 QUE CONSTITUYO LA DIRECCION GENERAL DE LA POLICIA DE TURISMO

CONSIDERANDO: Que el turismo es un factor económico de primer orden para el desarrollo del país, por lo cual debe crearse una campaña sistemática y sostenida en la Empresa Turística Nacional, con los ordenamientos mundiales que exige el sistema internacional.

CONSIDERANDO: Que la función de la Policía de Turismo es proteger y orientar a los turistas nacionales y extranjeros que visitan las diferentes zonas turísticas del país que tiene como misión sine-quantum velar por el cumplimiento de la ley vigentemente establecida.

CONSIDERANDO: Que existen leyes y resoluciones sobre el turismo la planificación de organismos con jurisdicciones similares o paralelas con el fin de integrar los esfuerzos de esos organismos, para el desarrollo del turismo, como una actividad de amplia trascendencia especialmente en etapas de globalización y políticas si fronteras en particular por la creciente competencia regional, donde la economía de servicios principalmente el turismo ha ido desplazando paulatinamente las economías tradicionales.

CONSIDERANDO: Que es conveniente y funcional crear una entidad que tenga la capacidad solidez y confiabilidad, que permita atraer financiamientos, tanto interno como externo para desarrollar programas y jugar un papel preponderante para eficientizar el sector turístico del país.

CONSIDERANDO: Que la comunidad internacional tiene la preocupación de que la República Dominicana tenga una Policía Turística Nacional, capaz de brindar un aporte cognoscitivo de probocidad compartida con los países más modernos en el área turística que exigen las esferas internacionales.

CONSIDERANDO: Que el auge de los vendedores ambulantes sin el permiso correspondiente en las diferentes playas de los polos turísticos del país constituye arrabalización de dichas playas.

CONSIDERANDO: Que el incremento de la prostitución en ambos sexos, así como la prostitución infantil, es uno de los males principales que afecta el sector turístico nacional, trayendo consigo distintos actos delictivos y el deterioro de la buena imagen del país.

CONSIDERANDO: Que el crecimiento de los crímenes y delitos contra la propiedad, cometidos en perjuicio del sector turístico (instalaciones hoteleras, monumentos históricos, parques nacionales, etc.), así como de nacionales y extranjeros que tornan corno destino turístico nuestro país, ha traído como consecuencia una baja consistente del turismo repetitivo.

CONSIDERANDO: Que para garantizar la rentabilidad de las grandes inversiones y propiciar e incentivar la captación de divisas para el país, se requiere de una Policía de Turismo cada día más especializada, capaz de brindar mayor seguridad a nuestros turistas.

CONSIDERANDO: Que para mantener un mayor control sobre los distintos males que agobian a la República Dominicana como polo turístico, necesitamos disponer de recursos, a través de los cuales la Policía de Turismo pueda poner en marcha todo un equipo de trabajo para contrarrestar eficazmente estos actos delictivos.

CONSIDERANDO: Que en la actualidad contamos con un Departamento de

Policía Turística, que por el hecho de ser justamente una dependencia de otra institución carece de los recursos necesarios, tanto humanos como económicos, para poder realizar un trabajo efectivo que tenga repercusión a niveles internacionales, de tal forma que nuestro país pueda vender una imagen de seguridad a los turistas que nos visitan.

VISTA: La Ley No. 84 de fecha 26 de diciembre de 1979 que modifica la Ley No. 541 de fecha 31 de diciembre de 1969 que concede facultades a la Secretaria de Estado de Turismo, para autorizar reglas, supervisar y controlar el funcionamiento de los servicios de actividades turísticas.

VISTA: La Ley No. 153 de fecha 4 junio de 1971, sobre promoción e incentivo de desarrollo turístico y su Reglamento No. 1889, de fecha 30 julio de 1980.

VISTO: el Reglamento No. 2115 de fecha 13 de julio de 1984, sobre clasificación y normas para establecimientos hoteleros.

VISTO el Reglamento No. 2117 de fecha 13 de julio de 1984, sobre alquileres de carros.

VISTO el Reglamento No. 2118 de fecha 13 de julio de 1984, sobre el transporte terrestre turístico de pasajeros.

VISTO el Reglamento No. 2122 de fecha de julio de 1984, sobre Resolución Turística para Agencias de Viajes.

VISTO el Reglamento No. 2123 de fecha 13 de julio de 1984, para las tiendas de regalos (Gift Shop).

VISTOS lo Decretos Nos 3133 y 3134 de fecha 24 de enero de 1973, que establecen una demarcación turística prioritaria llamada Costa Caribe (Boca Chica).

VISTO el Decreto No. 2115 de fecha 3 de abril de 1972, que establece como demarcación turística prioritaria el llamado polo turístico de Puerto Plata o Costa de Ámbar.

VISTO el Decreto No. 322-91 de fecha 21 de agosto de 1972, que designa como polo turístico 1V, ampliado de la región Sur al denominado polo de la región Suroeste, que comprenderá las provincias de Barahona, Bahrucó, Independencia y Pedernales.

VISTO el Decreto No. 479 de fecha 15 de diciembre de 1986, que establece como demarcación turística prioritaria, el llamado polo turístico Macao Punta Cana.

VISTO el Decreto No. 16-93 de fecha 22 de enero de 1996, que designa como polo turístico V ampliado a la región Noroeste, integrada por las provincias de Montecristi, Dajabón, Santiago Rodríguez y Valverde.

VISTO el Decreto No. 91-94 de fecha 31 de marzo de 1994, que declara como polo turístico la provincia Samaná.

VISTO el Decreto No. 177-95 de fecha 3 de agosto de 1995, que declara polo o área turística de la provincia de Peravia, la zona costera comprendida entre la desembocadura de los ríos Nizao y Ocoa.

En ejercicio de las atribuciones que me confiere al Artículo 55 de la Constitución de la República Dominicana, dicto lo siguiente:

DECRETO:

Artículo 1.- Se crea la Dirección General de la Policía de Turismo (POLITUR) la cual laborará en coordinación con la Secretaría de Estado de Turismo y las Fuerzas Armadas así como la Jefatura de la Policía Nacional y estará integrada por miembros de los institutos castrenses y la Policía Nacional.

Artículo 2.- Para el cumplimiento de sus objetivos la Policía de Turismo tendrá las siguientes atribuciones:

- Velar que se cumplan las Leyes y Reglamentos que regulan el sector Turístico.
- Detener y poner a disposición de la justicia a los autores de hechos delictivos, con la evidencia y elementos probatorios.
- Planear y programar los servicios de los centros de afluencia turística en que se aposten con carácter de permanencia y ocasionales los Policías de Turismo.
- Promover programas de profesionalización y tecnificación del personal
- Cualquier otra atribución que le facilite el cumplimiento de sus objetivos generales.

Artículo 3. - El Poder Ejecutivo dispondrá las partidas presupuestarias necesarias dentro del presupuesto general de la nación, para cubrir los gastos de la Policía de Turismo.

Artículo 4.- El presente Decreto deroga cualquier otra disposición que le sea contraria.

DADO en Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los veintiún (21) días del mes de diciembre del año dos mil, años 157 de la Independencia y 138 de la Restauración.

FIRMADA POR EL EXCELENTISIMO SEÑOR PRESIDENTE DE LA REPUBLICA HIPOLITO MEJIA"

c. Ley por la que se crea la Policía de Turismo (Colombia)³

“CAPÍTULO IV

De la policía de turismo

ART. 73.—De la policía de turismo. Créase la división de policía de turismo dentro de la dirección de servicios especializados de la Policía Nacional. La policía de turismo dependerá jerárquicamente de la Policía Nacional y administrativamente del Ministerio de Desarrollo Económico.

El número requerido de los policías de turismo será definido por el comandante de la división de policía de turismo de la Policía Nacional de acuerdo con las necesidades del servicio, corresponderá a una reasignación del personal, de tal forma que no ocasione gastos adicionales de funcionamiento. En el proceso de selección de los mismos se tomará en consideración el conocimiento turístico del país y la capacidad profesional del oprimado.

El manejo administrativo corresponderá al Ministerio de Desarrollo Económico y el operativo, disciplinario y penal del personal perteneciente a esta especialidad a la Policía Nacional.

ART. 74.—Servicio militar como auxiliar de policía bachiller de turismo. El servicio militar obligatorio en la modalidad de auxiliar de policía bachiller, consagrado en el artículo 13 de la Ley 48 de 1993, podrá ser prestado como auxiliar de policía de turismo.

PAR.—Los auxiliares de policía de turismo prestarán sus servicios en la respectiva entidad territorial donde residan, si en ésta hay sitios turísticos, o en caso contrario, en la zona turística más cercana a su residencia.

ART. 75.—Funciones de la policía de turismo. La policía de turismo tendrá las siguientes funciones:

1. Adelantar labores de vigilancia y control de los atractivos turísticos que, a juicio del Ministerio de Desarrollo Económico y de la Policía Nacional merezcan una vigilancia especial.
2. Atender labores de información turística.
3. Orientar a los turistas y canalizar las quejas que se presenten.

4. Apoyar las investigaciones que se requieran por parte del Ministerio de Desarrollo Económico.

5. Las demás que le asignen los reglamentos.”

d. Ley General de Turismo (Nicaragua)⁴

Sección 2:

De La Protección al Turista.

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

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

a) Hacerla ante las oficinas centrales, delegaciones departamentales del INTUR, las oficinas de Defensa del Consumidor del MIFIC, o de las Redes de Defensa de los Consumidores de las Asociaciones Civiles, seleccionando la oficina más cercana a su domicilio o del lugar donde se produjo el hecho.

b) Si el turista reside en el extranjero, podrá presentar la denuncia por conducto de las Misiones Diplomáticas o Consulares de la República de Nicaragua ubicadas en el extranjero, o por medio de un correo electrónico a elección del afectado.

c) El Reglamento de la presente Ley establecerá el procedimiento de mediación o arbitraje, plazos y mecanismos para hacer efectivo los reembolsos a los turistas en caso se comprobasen los hechos originados en la denuncia, así como las sanciones correspondientes.

Artículo 70.- El INTUR, en coordinación con el Ministerio de Gobernación, la Policía Nacional, los gobiernos regionales (RAAN - RAAS) y municipales, fomentará la implementación del Convenio de Creación de la Policía Turística, con el fin de fortalecer la protección a los turistas y sus bienes, así como de los atractivos turísticos, de conformidad a los instrumentos legales

establecidas para tal efecto.

FUENTES CITADAS:

- 1 LÓPEZ, Víctor. Los factores que condicionan la seguridad del turista. Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad. [En línea] Consultada el 26 de julio de 2007. Disponible en: <http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/4079.htm>
- 2 Decreto No. 1301-00. República Dominicana, 21 de diciembre de 2000.
- 3 Ley Número 300. Colombia, 26 de julio de 1996.
- 4 Ley Número 495. Nicaragua, 2 de julio de 2004.