



TESIS DOCTORAL

**PROTECCIÓN DEL TURISTA EXTRANJERO A LA LUZ DEL DERECHO
INTERNACIONAL Y DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE CARÁCTER REGIONAL. EL
CASO DE LOS ESTADOS DE LA ORGANIZACIÓN DE ESTADOS AMERICANOS
INTEGRANTES DE LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO**

Autora:

Loreto Ibañez Castillo

Director:

Antonio Pastor Palomar

Programa de Doctorado en Ciencias Sociales y Jurídicas

Escuela Internacional de Doctorado

2019

DEDICATORIA

Esta Tesis Doctoral está dedicada a mi Madre, quien me ha apoyado desde siempre en mi evolución académica. Así como a mi Padre en el cielo y a mi querida hermana, cuñado y sobrina.

Está dedicada también a ti, que te has incorporado a mi vida y has estado presente en este bello último andar de mi tesis. Y a mis grandes amigos, quienes han sabido animarme para finalizar.

Gracias también infinitas por su invaluable guía a mi profesor Director de tesis: Profesor Antonio Pastor Palomar y a mi amiga y una de las mejores abogadas en Derechos Humanos de Chile, Prof. Ximena Gauche Marchetti, por su valiosa guía técnica. Así como a mis grandes mentores, que me han acompañado durante el transcurso de mi vida profesional: Pablo Szmulewicz, Jacques Patri, Henryk Handszuh y Daniel Peyron.

BIOGRAFIA DE LA AUTORA

Loreto Ibañez Castillo, Licenciada en Administración de Empresas de Turismo y Diploma de Estudios Avanzados en Derecho Internacional de los Derechos Humanos, se desempeña actualmente como Directora de Proyectos Turísticos Internacionales, Profesora de las Cátedras de Ética en Turismo y Desarrollo Humano y como responsable del Programa de Cooperación Cívica “Humacité” en la Rochelle Tourism and Hospitality School de Excelia Group, Francia.

Anteriormente, trabajo por diez años para Naciones Unidas, en la Organización Mundial del Turismo, tiempo en el cual se desempeñó primeramente como profesional del departamento de Mejora de la Competitividad y posteriormente como Programme Manager del Programa de Certificación de Calidad en Educación Superior en Turismo UNWTO.TedQual.

Previo a ello se ha desempeñado en varios puestos del sector público y privado en Chile y España, y Reino Unido, respectivamente.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA (Pag. 2)

BIOGRAFIA DE LA AUTORA (Pag. 3)

INTRODUCCION GENERAL (Pags. 8-14)

- I. Justificación del tema de investigación (Pags. 8-11)
- II. Pregunta, objetivo e hipótesis de la Investigación (Pags. 12-13)
- III. Método de Trabajo (Pags. 13-14)
- IV. Estructura del Trabajo (Pag. 14)

PRIMERA PARTE. EL RECONOCIMIENTO DEL DERECHO AL OCIO COMO UN DERECHO UNIVERSAL DEL INDIVIDUO: ENFOQUE TEORICO Y RECORRIDO JURIDICO INTERNACIONAL HACIA LA PROTECCION DEL TURISTA (Pags. 15-87)

CAPITULO I. Reconocimiento del turismo como vector de desarrollo humano en el seno de Naciones Unidas (Pags. 15-23)

1.1 Los principios generales del turismo (Pags. 15-19)

1.1.1 Turismo como motor de desarrollo humano (Pags. 15-16)

1.1.2 Turismo como vector de paz y comprensión internacional (Pags. 16-17)

1.1.3 Turismo como fuente de preservación de recursos naturales y culturales (Pags. 17-18)

1.1.4 Turismo como promotor de dinamización local (Pags. 18-19)

1.2 Aportes del Sector Turismo al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible de Naciones Unidas – Horizonte 2030 (Pags. 19-23)

CAPITULO II. El turista, sujeto de derechos y deberes (Pags. 24-26)

2.1 Los derechos del turista (Pags. 24-25)

2.2 Los deberes del turista (Pags. 25-26)

CAPITULO III. Instrumentos jurídicos internacionales aplicables a la protección del turista como individuo. Con particular enfoque en los instrumentos jurídicos de Naciones Unidas (Pags. 26-67)

3.1 Derecho al ocio (Pags. 26-37)

- 3.1.1 Acceso/Libre circulación (Pags. 26-29)
- 3.1.2 Accesibilidad (Pags. 29-32)
- 3.1.3 Turismo social (Pag. 33)
- 3.1.4 Igualdad de género y diversidad cultural (Pags. 33-35)
- 3.1.5 Diversidad cultural, religiosa, y lingüística (Pags. 35-37)

3.2 Asistencia y protección consular (Pags. 37-67)

- 3.2.1 El Derecho de Asistencia y Protección Consular según la Convención de Viena sobre Relaciones Consulares: Descripción y alcance (Pags. 37-42)
- 3.2.2 El Derecho de Asistencia y Protección Consular y el Ejercicio de la Función Consular: principales factores que inciden en su desarrollo (Pags. 42-54)
- 3.2.3 El Derecho de Asistencia y Protección Consular del Turista Internacional: Principales problemáticas a las que se ve enfrentado durante sus viajes internacionales y que podría hacerle solicitar o requerir de oficio asistencia y/o protección consular (Pags. 54-55)
- 3.2.4 El Ejercicio del Deber de Asistencia y Protección por parte de las Representaciones Consulares: Categorización, según el grado de adaptación de las funciones de asistencia y protección consular a las necesidades del turista internacional (Pags. 55-60)
- 3.2.5 Instrumentos jurídicos internacionales de escala regional y su contribución al derecho de asistencia y protección consular del turista (Pags. 60-67)

CAPITULO IV. “Soft Law en Turismo” con incidencia en la Asistencia y Protección al Turista: El Código Ético Mundial para el Turismo y su transformación en el Primer Tratado Internacional en Turismo de Naciones Unidas (Pags. 68-71)

- 4.1 Enfoque del Código relativo a la protección de los derechos del individuo como sujeto especial de derecho durante sus viajes internacionales (Pags. 68-70)
- 4.2 El primer tratado internacional de turismo de Naciones Unidas. Presentación y análisis de su enfoque en la protección de los derechos del individuo como sujeto especial de derecho durante sus viajes internacionales (Pags. 70-71)

CAPITULO V. Ejemplos de vulneraciones de los derechos humanos del turista. Análisis de casos a la luz del Derecho Internacional (Pags. 72-87)

- 5.1 Arresto, prisión preventiva y deportación de turistas (Pags. 72-80)
- 5.2 Prácticas abusivas hacia los turistas internacionales bajo el amparo de reglamentos de seguridad (Pags. 80-82)
- 5.3 Tratos inhumanos y degradantes hacia los turistas por problemas de salud o situaciones excepcionales: pandemia o desastres naturales (Pags. 82-84)
- 5.4 Discriminación a turistas por cuestión de discapacidad (Pags. 84-85)
- 5.5 Discriminación a turistas por cuestión de género y diferencias culturales (Pags. 85-87)

SEGUNDA PARTE. LEYES MARCO Y POLITICAS PÚBLICAS DE TURISMO EXISTENTES EN LA REGION DE LAS AMERICAS Y SU SALVAGUARDA DE LOS DERECHOS HUMANOS DEL TURISTA (Pags. 88-138)

CAPITULO VI. La Estrategia Regional de Turismo de Las Américas y legislaciones y políticas públicas nacionales de turismo: Aportes a la salvaguarda de la protección de los DDHH del turista internacional (Pags. 88-138)

- 6.1 La Estrategia Regional de Turismo de la OEA (Pags. 88-91)
- 6.2 Las Leyes y Políticas Públicas Nacionales de Turismo (Pags. 91-136)
- 6.3 Existencia de estadísticas sobre los principales problemas a los que se ve enfrentado el turista durante sus viajes internacionales (Pags. 136-138)

TERCERA PARTE. PROPUESTA DE UN INSTRUMENTO JURIDICO PARA LA REGION DE LAS AMERICAS SOBRE DERECHOS HUMANOS Y LA PROTECCION DEL TURISTA (Pags. 139-153)

CAPITULO VII. Posibles contenidos de un instrumento jurídico regional para la salvaguarda de los derechos humanos del turista en su condición de especial sujeto de derecho (Pags. 139-147)

- 7.1 Propuesta de contenido de Convención Interamericana (Pags. 139-143)
- 7.2 Propuesta de contenido Programa de Acción para la implementación de la Convención Interamericana (Pags. 144-147)

CAPITULO VIII. Propuesta de documento guía para facilitar la integración de la propuesta de contenidos de dicho instrumento jurídico regional en el ámbito nacional (Pags. 148-153)

CONCLUSIONES (Pags. 154-160)

BIBLIOGRAFIA (Pags. 161-163)

WEBGRAFIA (Pags. 164-168)

ANEXOS (Pags. 169-254)

Anexo 1. Referencias en Materia de Asistencia y Protección al Turista en las Leyes Marco de Turismo de las Américas (Especial énfasis en los derechos del turista) (Pags.169-222)

Anexo 2. Resolución OMT A/RES/492(XVI)/10 - Por un Turismo Accesible para Todos (Pags. 223-229)

Anexo 3. Convención Marco sobre Ética en Turismo (Pags. 230-244)

Anexo 4. Artículos sobre el Tratamiento de Turistas Mexicanos con motivo del brote de influenza humana-H1N1 (Pags. 245-248)

Anexo 5. Artículos Relativos a las Restricciones de Acceso al Ejercicio del Derecho al Descanso y Disfrute del Tiempo Libre por Parte de Personas con Discapacidad (Pags.249-250)

Anexo 6. Artículos Relativos a la Posible Vulneración de Derechos Humanos del Turista por Cuestión de Genero y Diferencias Culturales (Pags.251-254)

INTRODUCCION GENERAL

I. Justificación del tema de investigación

Desde la creación en el año 1945 de Naciones Unidas, promover las relaciones de paz, amistad y comercio entre Estados y el reconocimiento y la protección de los derechos inherentes a cada individuo, han sido temas centrales de la agenda jurídica internacional.

Así, en el marco de veinte años, la comunidad Internacional ya contaba con instrumentos normativos de carácter general como la Carta de Naciones Unidas y el Derecho emanado de ella, como son los tratados de derechos humanos, de relaciones diplomáticas y consulares, de comercio, y los constitutivos de organizaciones internacionales como la OEA y OMT, de los que nos referiremos mas adelante.

De esta manera, y gracias al fortalecimiento de la relaciones bilaterales y multilaterales en la comunidad internacional, a raíz precisamente de la conformación de Naciones Unidas, el mundo, como era de esperar, también evolucionaría en diversos frentes, como fue el incremento de las relaciones comerciales a nivel internacional, y lo que es aún más importante, en la toma de conciencia sobre la necesidad de promover y respetar los derechos humanos por parte de los Estados, así como en la generación de un sentimiento de apropiación y solicitud de respeto de dichos derechos por parte del individuo. Siendo el derecho al descanso y al ocio (Art. 24 DUDH) uno de los derechos más invocados por el individuo, dadas las implicancias que el ejercicio de este derecho tiene para su pleno desarrollo humano y para el goce a su vez de otros derechos fundamentales, tales como el derecho de libre circulación (art. 13 DUDH) y el derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental (art. 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales).

Por su parte, los tratados constitutivos de cinco de los principales Organismos Regionales existentes en el mundo, es decir, de la Organización de Estados Americanos, la Unión Africana, el Consejo de Europa, la Unión Europea y ASEAN, también harían énfasis a la existencia y necesidad de generar políticas públicas y legislación nacional/regional específica que contribuyesen a salvaguardar el cumplimiento de este derecho; otorgando asimismo un valor adicional a la actividad turística como un sector económico a fomentar por su significativa contribución al producto interno bruto de un país. Lo que en definitiva

permitiría empezar a regular la actividad turística desde la óptica del Derecho Internacional Público y Privado.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) – Organismo Especializado de Naciones Unidas en materia turística – realizó así en el ámbito del Derecho Internacional público una gran contribución en el año 1999, al crear el Código Ético Mundial para el Turismo. Un instrumento normativo no vinculante, pero que sin embargo puede categorizarse como *“Soft Law” en materia de derechos humanos y turismo*, dado el énfasis otorgado por este Código al cumplimiento de los propósitos y principios de la Declaración Universal de Derechos Humanos desde la óptica del turismo, y por la legitimidad jurídica otorgada a éste por los Estados Miembros de la OMT, al utilizarlo como fuente inspiradora de derecho cada vez que inician un proceso de construcción jurídica de legislación nacional en materia turística. Dicho Código, reconocería en consecuencia como derechos a respetar en el desarrollo de las actividades turísticas, la igualdad entre hombres y mujeres, y la integración y protección de los grupos más vulnerables, especialmente niños, personas con discapacidad, minorías étnicas y pueblos originarios. Asimismo, haría énfasis en los problemas asociados al sector, como la explotación de seres humanos en cualquiera de sus formas, especialmente sexual y laboral, recordando al Sector la existencia de legislación internacional ratificada por los Estados Miembros de la OMT que condena y castiga prácticas como la explotación sexual de niños – las que acordes al Código *“Niegan la esencia del Turismo”*.

El Código realiza, asimismo, una significativa contribución al reconocimiento del turista internacional como un especial sujeto de derecho, motivo por el cual solicita particular atención hacia ellos por parte de los Estados, dada su condición de mayor vulnerabilidad desde el momento que sale de su país y producto de la temporalidad de su visita; condiciones que hacen entrever la necesidad de verificar si la legislación internacional y nacional vigente en materia de derechos humanos y relacionada permitiría su efectiva protección, o de lo contrario, pensar en qué hacer para aumentar la misma. Tema sobre el que se basa la investigación de esta tesis doctoral.

En este sentido, la Convención de Viena sobre Relaciones Consulares, en el marco de su fuente inspiradora – la asistencia y protección de sus nacionales en el extranjero, ya sea de personas naturales o jurídicas, identifica una serie de funciones y responsabilidades a las representaciones consulares, en su calidad de emisor o receptor de las mismas que permiten contribuir a la salvaguarda de sus nacionales en visita turística; aunque no es un hecho demostrable a la fecha la eficiencia de los procedimientos asociados a su protección, si se observan a la luz del rasgo principal identificativo: la temporalidad de la visita. Por lo que en la actualidad sería pertinente preguntarse si ¿Un mismo procedimiento es igual de

efectivo para un nacional residente o en visita turística en otro país? o si ¿Existen algunas brechas que se requieren subsanar?

Asimismo, surge la interrogante de qué ocurre con otros derechos reconocidos por la Declaración Universal de Derechos Humanos, y particularizados en el Código Ético Mundial para el Turismo, tales como la posible discriminación del nacional/turista/de visita en el extranjero por cuestión de una discapacidad u otros problemas habituales que se encuentran durante los viajes internacionales, como la diferencia idiomática, religiosa, o cultural, respecto de su país de procedencia, etc. ¿Están estos temas resueltos al tenor del marco jurídico internacional vigente, o se requeriría un marco específico para la actividad turística, que trascienda el desarrollo de la actual legislación internacional y también nacional, el cual permita elaborar e implementar políticas públicas de carácter nacional, e internacional regional y global?

Así, en el ámbito del Derecho Internacional Público de los derechos humanos, encontramos a la fecha normativa específica de carácter no vinculante, aunque de impacto internacional global; normativa asociada a los Organismos Regionales de carácter vinculante en temas que atañen a la actividad turística; y normativa de carácter nacional que podrían eventualmente considerarse como fuente inspiradora en la elaboración de normas internacionales de derecho público regional. Lo que progresivamente está instalando en el sector turismo la necesidad de trabajar en materia de Derechos Humanos y Turismo, abriéndose con ello la puerta a vislumbrar como necesaria la creación o adaptación de la normativa internacional, global y regional de derecho internacional público para realizar una mejor protección de sus derechos humanos.

En el ámbito de la creación de normativa internacional específica ya han habido avances. En el año 2017 la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo aprobó la primera Convención Internacional sobre Ética en Turismo, que vino a convalidar a nivel legislativo el contenido del Código Ético Mundial para el Turismo. Dicha Convención aún no se encuentra abierta a la firma por parte de sus Estados Miembros, al no haber sido traducida en los idiomas oficiales de la Organización. Sin embargo, su existencia, así como referencia a los contenidos macros desde los cuales se podría permitir desarrollar normativa específica, resulta una oportunidad de la cual acogerse los Organismos Regionales, a fin de justificar la pertinencia de legislar en materia turística; y donde la Organización de Estados Americanos (organización en estudio) ha mostrado un interés particular por el tema de la seguridad turística. Resultando natural la pertinencia de desarrollar el apartado de la Asistencia y Protección al Turista con perspectiva en la protección de los derechos humanos del turista.

Así, esta tesis doctoral, comienza en su apartado primero mostrando el reconocimiento realizado por la Comunidad Internacional en el seno de Naciones Unidas a la actividad turística como vector de desarrollo humano y con ello al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible de Naciones Unidas – Horizonte 2030. Seguido por la descripción del turista como un sujeto de derechos y deberes, a partir de los cuales se analiza, para la cuestión de sus derechos, los Instrumentos jurídicos internacionales aplicables al Sector Turismo en temáticas asociadas a la protección del turista como individuo. Con un especial enfoque en los instrumentos de hard y soft law de Naciones Unidas, como son la Convención de Viena sobre Relaciones Consulares (1963), el Código Ético Mundial para el Turismo (1999), la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006), la resolución AG/RES.2807 (XLIII-0/13) sobre derechos humanos, orientación sexual y equidad de género (2013) y la Convención Internacional sobre Ética y Turismo (2017). Para finalizar este apartado con el análisis de casos sobre las vulneraciones de los derechos humanos del turista a la luz de dichas Convenciones, para lo cual se definieron cinco tipologías de casos: Arresto, prisión preventiva y deportación de turistas; Prácticas abusivas hacia los turistas internacionales bajo el amparo de reglamentos de seguridad; Tratos inhumanos y degradantes hacia los turistas por problemas de salud o situaciones excepcionales: pandemia o desastres naturales; Discriminación a turistas por cuestión de discapacidad; y Discriminación a turistas por cuestión de género y diferencias culturales.

Por su parte, el segundo apartado de este estudio se dedica a analizar los principales instrumentos de política pública regional, de la región en estudio, Las Américas, y de política nacional, entendidas como las Leyes Marco de Turismo y Planes Nacionales de Turismo de los 34 países Miembros de la OEA, a fin de identificar de qué manera los Estados de la Región asumen la responsabilidad de la salvaguarda de los derechos humanos de los turistas, y con ello, los ámbitos para los cuales sería pertinente desarrollar un instrumento jurídico regional que permita aumentar la salvaguarda de dichos derechos. Para finalizar, en el tercer apartado de esta investigación, con el desarrollo de una propuesta de instrumento jurídico que permitiría reducir dichas brechas, y que se compone de dos partes: una primera sobre sus posibles contenidos, y una segunda sobre la propuesta de documento guía para facilitar su integración jurídica en el ámbito nacional.

II. Pregunta, objetivo e hipótesis de la Investigación

2.1 Hipótesis:

(1) El Derecho Internacional vigente en materia de asistencia y protección consular requiere de una adaptación de sus procedimientos para poder salvaguardar en plenitud los derechos de un nacional/turista en visita al extranjero.

(2) Existen problemáticas propias de la actividad turística que su no observancia a la fecha vulneran disposiciones del Derecho Internacional de los Derechos Humanos para las cuales se requeriría la construcción de un marco jurídico regional particular que permita el establecimiento de políticas públicas de aplicación regional.

(3) La propuesta de contenidos de un instrumento específico de legislación internacional regional en materia de derechos humanos y turismo, cuyo enfoque asociado sea el desarrollo de políticas públicas tanto a nivel regional como nacional, puede favorecer la disminución de episodios que vulneren los derechos como individuo de un nacional/turista en visita al extranjero.

2.2 Objetivos de la investigación

2.2 a) Objetivo general

El fin central de este trabajo es identificar y analizar críticamente la legislación y políticas públicas a nivel internacional global, regional y nacional existentes en materia de Derechos Humanos y Turismo. A partir de ello, se centrará la investigación en la región específica de las Américas y países miembros de la OEA Y OMT, a fin de analizar la pertinencia de construir un instrumento multilateral para la Región en aquellos ámbitos de interés general que permitan salvaguardar a un sujeto especial de Derecho como es el nacional/turista/de visita en el extranjero, en materia de Derechos Humanos.

2.2b) Objetivos específicos

1. Identificar los ámbitos de protección contenidos en la legislación/políticas públicas internacionales, regionales y nacionales en materia de Derechos Humanos y Turismo.
2. Reconocer posibles brechas en materia de aplicación de la Convención de Viena sobre Relaciones Consulares y otros instrumentos, respecto de la asistencia y protección al nacional/turista/en visita al extranjero.
3. Identificar aquellas temáticas relativas a la protección de los Derechos Humanos del turista extranjero que requiera la elaboración de legislación/políticas públicas a nivel multilateral en la Región de las Américas, para facilitar su observancia y cumplimiento.
4. Establecer las bases esenciales para el desarrollo de legislación/Políticas públicas multilaterales y nacionales para la Región de las Américas sobre asistencia y protección como individuo del nacional/turista/en visita al extranjero.

III. Método de Trabajo

Ámbito de estudio: Región de las Américas. En específico, países miembros de la OEA, miembros a su vez de la OMT.

Criterio de inclusión de documentos y fuentes:

- Doctrina relevante de autores especializados en Derecho Internacional Público, Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales, Economía y Sociología, con énfasis en Derechos Humanos y Turismo.
- Documentos sobre Derechos Humanos elaborados por NU y por organizaciones relacionadas con ella o integrantes del sistema de Naciones Unidas.

- Documentos oficiales de la OEA y la OMT sobre Derechos Humanos y Turismo, o que favorezcan la asociación de conceptos.
- Legislación nacional asociada a Derechos Humanos y Turismo de los países en estudio.
- Jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, que puedan considerarse atingente al sector turismo.
- Idiomas: Español, Inglés y Francés.

5) Tipo de análisis: Análisis de contenidos y fuentes.

IV. Estructura del Trabajo

Tres apartados y ocho capítulos, adicional a su introducción, conclusión, biografía y anexos.

PRIMERA PARTE. EL RECONOCIMIENTO DEL DERECHO AL OCIO COMO UN DERECHO UNIVERSAL DEL INDIVIDUO: ENFOQUE TEORICO Y RECORRIDO JURIDICO INTERNACIONAL HACIA LA PROTECCION DEL TURISTA

CAPITULO I. Reconocimiento del turismo como vector de desarrollo humano en el seno de Naciones Unidas

1.1 Los principios generales del turismo

A pesar que no existe a la fecha una construcción conceptual formal sobre los Principios Generales del Turismo; estos se pueden desprender de las distintas declaraciones Internacionales elaboradas en el seno de los Organismos Especializados de Naciones Unidas en las que la actividad turística ha sido fuente inspiradora de su elaboración o donde el turismo ha resultado ser un tema de interés general. Motivo por el cual, se puede afirmar que los principios emanados de ellas contienen la visión universal sobre la cual se debe regir la actividad turística, por haber sido estos refrendados por sus Estados Miembros, y por la representatividad global de los mismos.

En ese sentido, el Art. 24 de la Declaración Universal de Derechos Humanos del año 1949, la Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial del año 1980, La Carta del Turismo y Código del Turista del año 1985, La Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo del año 1992, la Declaración de la Haya sobre Turismo del año 1989, La Carta Mundial sobre Turismo Sostenible (OMT, 1995), La Declaración de Manila sobre los Efectos Sociales del Turismo del año 1997, el Código Ético Mundial para el Turismo del año 1999, la Carta Internacional sobre Turismo Cultural (ICOMOS/UNESCO, 1999), la Declaración de Amman sobre la Paz a través del Turismo del año 2000; Declaración de Davos 2007 sobre Cambio Climático y Turismo, la Resolución aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas del año 2014 -69/233 sobre la Promoción del Turismo Sostenible, Incluido el Ecoturismo, para la Erradicación de la Pobreza y la Protección del Medio Ambiente, así como el artículo 3 de los estatutos de la Organización Mundial del Turismo (año 1970), nos permiten identificar como principios generales del turismo los siguientes:

- 1.1.1 Turismo como motor de desarrollo humano.
- 1.1.2 Turismo como vector de paz y comprensión internacional.
- 1.1.3 Turismo como fuente de preservación de recursos naturales y culturales.
- 1.1.4 Turismo como promotor de dinamización local.

Turismo como motor de desarrollo humano

El turismo como motor de desarrollo humano es un principio que viene inspirado en el art. 24 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, que establece: *....el derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo, y a vacaciones pagadas*”, como un derecho humano fundamental para asegurar el bienestar integral del individuo, siendo su corolario el derecho al turismo, el cual se ha constituido en una fuente inspiradora de derecho y/o políticas públicas internacionales y nacionales en temáticas como: turismo social, turismo y discapacidad, y facilitación de viajes y turismo, al entenderse que y dado que todo individuo tiene derecho al ocio y con ello a la práctica de la actividad turística, el sector en general y particularmente los Estados y empresarios deben velar por desarrollar programas de turismo social que aseguren que todos quienes quieran ejercitar este derecho, tengan o no los medios económicos para dicho disfrute podrán hacerlo. Asimismo (aunque esta es una materia menos avanzada a nivel de desarrollo conceptual, por el énfasis actual en la discapacidad motriz), se ha reconocido como un deber del Sector Turismo el adaptar sus instalaciones y servicios para dar la bienvenida a personas con discapacidad en todos los ámbitos de su experiencia turística (ej. Programa de Acción de la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, punto 7d) y f), Todo ello enmarcado en un concepto mas amplio que es la facilitación de viajes, cuya raíz es la libre circulación de personas entre países, otorgándole a la acción de viajar el atributo de contribuir al desarrollo humano, por el profundo crecimiento personal que genera en las personas el salir de su área de confort y encontrarse con realidades distintas a las suyas; así como también por su contribución a la mejora de la calidad de vida de las personas, a través del descanso (Art. 2, 7 y 8 del Código Ético Mundial para el Turismo).

Turismo como vector de paz y comprensión internacional

El turismo como vector de paz y comprensión internacional, es el principio general del turismo cuya construcción ideológica resulta mas reciente en el ámbito formal, probablemente por las posibles asociaciones políticas al mismo; siendo a partir de la Declaración de la Haya (1997) y posteriormente de Amman (2000), que ambos conceptos comenzarían a verse uno al lado del otro, de manera mas formalmente inter-relacionada, en lo que se denominaría: *...”La cultura de paz a través del turismo”*, entendiéndosele como un *...”Vehículo de las relaciones humanas y de los contactos políticos, económicos y culturales exigidos por la internacionalización de todos los sectores de la vida de las naciones”*, así como *...”Un vehículo para promover la comprensión, confianza y buena voluntad entre los pueblos del mundo global”*

Dicho reconocimiento, así como acontecimientos de alto calado internacional, como el atentado a las Torres Gemelas (Estados Unidos, año 2001), los atentados a turistas en Kuta (Bali, año 2002) que afectó a turistas de 21 nacionalidades, y los atentados a turistas en Sharm el-Sheij (Egipto, año 2005), asentarían la necesidad en los Estados de promover una cultura de paz a través del turismo, ya fuera a través de acciones/medidas preventivas de concientización a nivel internacional sobre la contribución del turismo a la paz internacional; como reactivas, producto de las consecuencias hacia el Sector derivadas de quebrantamiento de la paz internacional, que comenzó a suponer el empezar a considerar al turista y las instalaciones turísticas como blanco de ataques terroristas. Derivándose todo ello en la construcción de declaraciones y normas jurídicas internacionales, particularmente regionales, así como también a nivel nacional, a fin de salvaguardar la paz durante el desarrollo de la actividad turística, y el fomento del conocimiento de los pueblos a través del turismo, como por ejemplo la Carta y Código del Turista (Sofía, 2005), que establece que: Los turistas deberían favorecer, con su comportamiento, la comprensión y la amistad entre los hombres, en las esferas nacional e internacional, y contribuir así al mantenimiento de la paz (artículo X).

Turismo como fuente de preservación de recursos naturales y culturales

El turismo como fuente de preservación de recursos naturales y culturales, encuentra su raíz en la contribución del turismo al desarrollo humano y en consecuencia a lo que esto conlleva en la salvaguarda de la historia de la humanidad a las generaciones futuras a través del resguardo de su patrimonio mundial natural y cultural; este último, desde la esfera de lo material e inmaterial, para que la humanidad hoy y a futuro pueda beneficiarse de su uso y disfrute. En ese sentido, a través de distintas convenciones internacionales, se pide a todos quienes forman parte del sector turístico – esfera pública y privada – no desarrollen actividad turística alguna, si esta pudiese ocasionar daño al patrimonio natural o cultural de un destino. Asimismo, en lo que respecta al patrimonio cultural inmaterial, se pide que toda actividad que se realice fomente el dialogo multicultural y la preservación de las tradiciones. Para lo cual se ha reconocido de manera formal el vínculo entre turismo y patrimonio a través de instrumentos validados por sus Estados Miembros, como son, entre sus principales: La Carta Mundial sobre Turismo Sostenible (OMT, 1995), y la Carta Internacional sobre Turismo Cultural (ICOMOS/UNESCO, 1999), las que respectivamente señalan:

.....”La conservación, la protección y la puesta en valor del patrimonio natural y cultural, representa un ámbito privilegiado para la cooperación. Por parte de todos los responsables, esta actitud implica un auténtico reto de innovación cultural, tecnológica y profesional, que además exige realizar un gran

esfuerzo por crear y desarrollar instrumentos de planificación y de gestión integrados” (Carta Mundial sobre Turismo Sostenible, punto 5).

....”Los sitios con Patrimonio tienen un valor intrínseco para todo el mundo por constituir la base de la diversidad cultural y del desarrollo social. La protección y conservación a largo plazo de las culturas vivas, de los sitios con Patrimonio, de sus variados objetos, de su integridad física y ecológica y de su contexto medioambiental, debería ser un componente esencial en el desarrollo de las políticas sociales, económicas, políticas, culturales y turísticas (ICOMOS/UNESCO – Carta Internacional Sobre Turismo Cultural, La Gestión del Turismo en los sitios con Patrimonio Significativo, principio 2.1).

Existiendo asimismo, en el ámbito del Derecho internacional, y en la esfera del desarrollo sostenible, una serie de instrumentos vinculantes para el sector turismo, en materias como cambio climático y protección de ecosistemas naturales que han contribuido a sentar las bases del actuar internacional para la industria del turismo, como fuera la Declaración de Davos de 2007 donde se instara al Sector Turismo y Destinos, entre otros, a: ...”Esforzarse por conservar la diversidad biológica, los ecosistemas naturales y los paisajes de formas que refuercen su resistencia al cambio climático y garanticen un uso sostenible a largo plazo de la base de recursos ambientales del turismo, en particular, los que sirven de «pulmones» a la Tierra (sumideros de carbono) secuestrando los GEI mediante programas de gestión forestal y otros programas biológicos, o los que protegen la línea de costas (como los manglares y los arrecifes de coral).”

Turismo como promotor de dinamización local

El turismo como promotor de dinamización local, particularmente desde la óptica del mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de un destino/local/pais, a través de la generación de nuevos empleos, revitalización de actividades productivas (ej. Agrícolas) y reforzamiento de su sello identitario, con vistas a contribuir en muchos casos a evitar su éxodo a otros destinos, y en casos extremos de contribución al alivio de la pobreza, ha sido el principio general del turismo desde el cual se comenzó a instalar la actividad turística como una actividad beneficiosa para los Estados, sus habitantes y la Comunidad Internacional en su conjunto; y el principio desde el cual los Estados representados en Naciones Unidas se basaron para entregarle una estructura organizativa en el ámbito internacional, mediante la creación de la Organización Mundial del Turismo y su reconocimiento como organismo especializado de Naciones Unidas responsable por:”*La promoción y desarrollo del turismo con el fin de contribuir al crecimiento económico, a la comprensión internacional, a la paz, y a la prosperidad de los países, así como al respeto universal y a la observancia de los Derechos Humanos y de las libertades fundamentales sin distinción de raza, sexo, lengua ni religión.*” (Art.3 Estatutos de la Organización Mundial del Turismo, año 1970”.

Con las consecuentes facultades legislativas y de desarrollo de políticas públicas internacionales que de este nombramiento como Organismo Especializado de Naciones Unidas se derivarían y que permitirían la definición de objetivos macro de desarrollo y sentar las bases para un desarrollo saludable de la actividad turística. Un ejemplo de lo mismo es la Resolución 364(XII) Adoptada en la Asamblea General de la OMT de Estambul (año 1997), con vistas a “.....Promover una verdadera colaboración entre los agentes públicos y privados del desarrollo turístico, y deseosos de que una asociación y una cooperación de la misma naturaleza se extienda de forma abierta y equilibrada a las relaciones entre países emisores y receptores, y entre sus sectores turísticos respectivos.”

1.2 Aportes del Sector Turismo al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible de Naciones Unidas – Horizonte 2030

“Harnessing tourism's benefits will be critical to achieving the sustainable development goals and implementing the post-2015 development agenda”.
UN Secretary-General, Ban Ki-moon on World Tourism Day 2014

Los objetivos de desarrollo sostenible de Naciones Unidas, horizonte 2015-2030, descritos en pocas palabras como *los lineamientos del que debiera ser el quehacer internacional en los próximos quince años*, constituyen hoy el vehículo rector de la agenda pública de todas las Organizaciones Internacionales parte de la “Familia de Naciones Unidas”, y con ello de la Organización Mundial del Turismo. Es cierto también que su valor radica en la evolución que ellos simbolizan de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) hacia objetivos esenciales (ODM) y contemporáneos, universalizando con ello el alcance “práctico” de su cumplimiento a todos los países miembros de Naciones Unidas, muchos de ellos quienes antes solo asimilaban su responsabilidad a “contribuir como donantes para mejorar la calidad de vida de los países en condiciones de vulnerabilidad económica”.

En este marco, y si bien la contribución del turismo anteriormente, con los ODM, no dejaba de ser significativa, en particular para reducir la pobreza, hoy su alcance resulta particularmente alto dadas las implicancias documentadas que tiene el turismo para el desarrollo humano en sus más amplias esferas: desde el más importante de sus objetivos: ‘la felicidad del individuo’, hasta la modernización de las ciudades o su contribución a construir instituciones más justas y democráticas y con ello de sociedades más equitativas en términos de derechos y deberes y aplicación y respeto de la ley.

Así, el turismo hoy por hoy a dejado de ser asociado/significar una cuestión solo de “viajes” por parte del turista” e “ingresos” por parte del empresario y gobiernos, para convertirse en un vehículo importante para el cumplimiento de los diecisiete objetivos de desarrollo sostenible 2030, en su rol de interventor directo o como vector de cambio. La cuestión sin embargo es si el propio sector visualiza su responsabilidad y si las actuales políticas públicas del turismo responden a ello, o si sigue visualizándose, al igual que los ODM, como una responsabilidad más bien de los Organismos Internacionales de Naciones Unidas y de los gobiernos nacionales desde una óptica generalista. Apareciendo también una pregunta adicional desde el objetivo esencial de esta investigación: ¿Los objetivos de desarrollo sostenible, pueden aportar a la salvaguarda de los derechos esenciales del individuo (de primera, segunda y tercera generación), bajo la premisa de la identificación y reconocimiento del individuo en su calidad de turista internacional como un sujeto particular de derecho?

A continuación, se presenta el análisis realizado en el seno de la OMT sobre la contribución del Sector Turismo a los ODS 2030, así como un análisis de dichos objetivos y acciones como actual o potencial aporte a la salvaguarda de este sujeto particular de derechos: el turista internacional.

Objetivos de Desarrollo Sostenible	Contribución del Sector Turismo a su cumplimiento /Análisis OMT	Actual/Potencial consideración a la protección de los DDHH del turista internacional /Análisis propio
Objetivo 1: Fin de la pobreza	Generación de empleos Promoción de emprendimientos a pequeña escala, y dirigidos/gestionados por grupos vulnerables.	Actual: No Potencial: No
Objetivo 2: Hambre cero	Promoción de la agricultura local, al comprar sus productos e integración en la cadena de valor turística, por ejemplo, a través de la promoción del agroturismo.	Actual: No Potencial: No
Objetivo 3: Salud y bienestar	Los ingresos por turismo (Gasto turístico, particularmente internacional e impuestos por turismo), pueden contribuir a mejorar las infraestructura/servicios de salud públicos y con ello beneficiar a las comunidades locales.	Actual: No Potencial: Si, al considerarse la necesidad de salvaguardar el derecho a la salud/asistencia médica y bienestar del turista

		internacional durante sus viajes (por ej. Turistas con discapacidad /acondicionamiento de las instalaciones turísticas para los cuatro tipos de discapacidad (artículos 24 y 25 DUDH).
Objetivo 4: Educación de calidad	<p>Promover incentivos para invertir en educación (particularmente vocacional) y la contratación de personal transfronterizo a través de acuerdos de cooperación y certificaciones de calidad.</p> <p>Entrega de oportunidades de formación para grupos vulnerables, personas con discapacidad, etc. Así como la integración de conceptos como inclusión social, tolerancia, respeto y paz.</p>	<p>Actual: No</p> <p>Potencial: No</p>
Objetivo 5: Igualdad de genero	Alta contratación de mujeres en el Sector, permitiéndoles comprometerse y poder ser líder en cada aspecto de la sociedad.	<p>Actual: No</p> <p>Potencial: Si, al constituir una oportunidad para salvaguardar la no diferencia de trato del turista nacional e internacional por una cuestión de género (Art. 2, 5 y 7 DUDH).</p>
Objetivo 6: Agua limpia y saneamiento	A través del turismo se puede fomentar el acceso al agua para todos en condiciones sanitarias y de higiene adecuadas, utilizando tecnología eficiente que permita su salvaguarda.	<p>Actual: No</p> <p>Potencial: No</p>
Objetivo 7: Energía asequible y no contaminante	Promoción de energía renovable en el largo plazo, a fin de reducir la emisión de gases, el cambio climático e innovación en soluciones energéticas.	<p>Actual: No</p> <p>Potencial: No</p>

Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico	El Sector contribuye a uno de 11 empleos en el mundo	Actual: No Potencial: No
Objetivo 9: Industria, innovación e infraestructura	El sector turismo puede estimular en aquellos países donde constituye uno de sus principales sectores económicos a una mejora de la infraestructura, bajo el concepto de "Industrialización sustentable"	Actual: No Potencial: No
Objetivo 10: Reducción de las desigualdades	Estimulando el desarrollo comunitario y la reducción de desigualdades, así como el desarrollo de destinos urbanos y rurales a fin de promover un desarrollo balanceado. Contribuye asimismo a que los países menos adelantados en términos económicos puedan participar de la economía global.	Actual: No Potencial: Fomento del ejercicio del derecho al ocio (Art. 24 DUDH).
Objetivo 11: Ciudades y Comunidades sostenibles	El turismo puede permitir avanzar en infraestructura, mediante la construcción de infraestructura de acceso universal, promover su construcción en áreas deprimidas, y motivar la protección de su patrimonio natural y cultural.	Actual: No Potencial: No
Objetivo 12: Producción y consumo responsables	El turismo promueve la cultura y productos locales. Así como el desarrollo de herramientas de monitoreo sobre su producción sostenible.	Actual: No Potencial: No
Objetivo 13: Acción por el clima	Promoción de la reducción del consumo energético, utilización de energías renovables, particularmente en el sector de transporte y alojamiento.	Actual: No Potencial: No

Objetivo 14: Vida submarina	Preservación de ecosistemas frágiles marinos, mediante su participación activa en la gestión de zonas costeras.	Actual: No Potencial: No
Objetivo 15: Vida de ecosistemas terrestres	Conservación y preservación de la biodiversidad, así como el respeto de los ecosistemas terrestres.	Actual: No Potencial: No
Objetivo 16: Paz, justicia e instituciones sólidas	Promoviendo la multiculturalidad, confianza, tolerancia y entendimiento mutuo. Contribuyendo a generar violencia y conflictos y contribuir a consolidar la paz.	Actual: No Potencial: Mediante el derecho de representación y tratamiento igualitario frente a la ley del país que visita del turista internacional (Art.7 DUDH).
Objetivo 17: Alianzas para lograr los objetivos	Comprometiendo a los actores claves del turismo, públicos y privados, en el cumplimiento de estos objetivos.	Actual: No Potencial: Si, al integrar a todos los actores claves del turismo en la humanización del tratamiento del turista como individuo antes que como consumidor (Art. 24 DUDH).

Tabla: Elaboración propia.

De lo cual se desprende que de los 17 ODS horizonte 2030, cinco de ellos – el objetivo 3: Salud y bienestar; objetivo 5: Igualdad de género; objetivo 10: Reducción de las desigualdades; objetivo 16: Paz, justicia e instituciones sólidas; y objetivo 17: Alianzas para lograr los objetivos, constituyen una oportunidad para integrar la concepción de la protección del turista internacional, y por ende su reconocimiento como un especial sujeto de derecho, entre las acciones a realizar por el Sector Turismo para dar cumplimiento a estos objetivos mundiales.

CAPITULO II. El turista, sujeto de derechos y deberes

2.1 Los derechos del turista

El turista, como mencionábamos en la introducción: sujeto particular de derecho desde el momento que toma la decisión de viajar por motivos turísticos, ya sea turista nacional o internacional, adquiere varios derechos, como es el derecho a la información, a que las instalaciones de las empresas y destinos turísticos estén adaptadas para recibirles, a pagar el precio exacto acordado por un servicio que cumpla asimismo con los requisitos acordados y a ser asistido y protegido antes, durante y post viaje.

El turista internacional por su parte adquiere otros varios derechos, parte o independientes de los anteriores, como son el derecho a ser informado de las condiciones sanitarias y de seguridad del país que piensa visitar, costumbres y leyes locales, requisitos de entrada y salida, sistema de atención médica existente y mecanismos habilitados para asistirles en caso de problemas (robos, asaltos, desastres naturales, etc.).

Por su parte a título general hay una serie de derechos de carácter general, como son la igualdad de género y derechos de las personas con discapacidad, que forman parte también de los derechos del individuo a ser salvaguardados por el Sector Turismo.

De dichos derechos, en la práctica, todos aquellos asociados a la salvaguarda de su condición de consumidor son aquellos que han sido primeramente legislados por el legislador nacional: Publicación de precios y condiciones de servicios en hoteles, restaurantes, etc. O por organismos regionales internacionales como por ejemplo la Unión Europea, quien ha construido todo un marco legal para la protección de sus nacionales en calidad de consumidor, como son la nueva Directiva 2015/2302 relativa a los viajes combinados y los servicios asistidos de viajes vinculados (Derogara la Directiva 90/314/CEE Y 2008/122/CE, así como el reglamento CE 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE), y adopción, entre otros, de reglamentos en materia de derechos de los pasajeros en todos los ámbitos de los transportes, como por ejemplo el reglamento CE N°261/2004 que establece normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de vuelos.

Asimismo los derechos de carácter general, como son el derecho a la información, la igualdad de género y de tratamiento de las personas con discapacidad en el Sector Turismo han recibido una cierta atención,

aunque modesta, en el Sector, particularmente en materia de servicios inclusivos; donde existe una tendencia a legislar o definir como parte de los requisitos de sus normas de calidad o de autorización de apertura su adaptación para una o dos de las cuatro familias de discapacidad: motriz y visual, lo cual probablemente tiene su origen en la mención especial del “Turismo” como vector de cumplimiento de Convenciones Internacionales sobre Discapacidad; instrumentos legales que veremos en el siguiente capítulo. Mientras que en materia de igualdad de género y diversidad sexual y derecho a la información, la asunción de responsabilidad legal, desde un reconocimiento como derechos esenciales del individuo, sus derechos humanos, por parte del sector, aún no se encuentra como parte del ideario conceptual del Sector, y por ende de su normatividad, a pesar de la relevancia de entregar cierta información mínima, tanto como país emisor y receptor de turistas, a fin de salvaguardar sus derechos como individuo y evitar con ello situaciones derivadas de la falta de información, como no poder entrar o salir de un destino turístico internacional, o como la discriminación en el uso de los servicios turísticos o servicios públicos, como hospitales, por cuestión de género o diversidad sexual.

Cuestiones que también tienen su explicación en el enfoque actual de las recomendaciones realizadas por la OMT, sobre los derechos y deberes de los turistas, que serán analizadas en el capítulo IV de este apartado.

2.2 Los deberes del turista

Así como en lo referido a los derechos del turista, el enfoque preponderante en la actualidad es salvaguardar sus derechos como consumidor, este mismo punto tiene una contrapartida respecto de los deberes del turista, puesto que el interés comercial que este representa hace que el énfasis de las medidas estén asociadas a sus derechos y no deberes, exceptuando aquellos de los cuales se derivan responsabilidades de tipo penal, como prácticas de turismo sexual con niños y adolescentes, y civil y penal en el caso de la destrucción de monumentos públicos, etc.

Pero todas aquellas responsabilidades asociadas a los tratos vejatorios o degradantes que en muchos casos efectúan los turistas hacia miembros de las comunidades que les acogen o recurso humano de las empresas/organizaciones de servicios turísticos y que se vinculan directamente con disposiciones de la DUDH, aún son temas escasamente abordados desde una óptica de las normas jurídicas tanto de los Estados, como aquellas de alcance internacional regional o global.

Por lo que las responsabilidades delegadas a los turistas hoy por hoy son más de actuar ético. Es decir: valorar a sus anfitriones y patrimonio común, protección del medio ambiente (evitando, por ej. La compra de productos cuya fabricación no haya requerido el uso de plantas o animales en peligro de extinción), apoyo de la economía local (no comprando por ej. Artículos falsificados o prohibidos por las normativas nacionales), bien informarse ante de viajar, a exceptuar de la última recomendación que mezcla cuestiones de índole legal y ético: Ser un viajero responsable, donde se especifica el cumplir con las leyes y normativas nacionales, respetar los derechos humanos y proteger a los niños de la explotación infantil, no llevarse fragmentos de bienes culturales protegidos y la difusión de crónicas honestas y positivas del viaje a su regreso.

Cabe señalar que esta temática no se abordara en profundidad dado el alcance de este estudio: Posibles vulneraciones de los derechos fundamentales del individuo en su calidad de turista internacional. Sin embargo se consideró pertinente su mención para proporcionar una visión general sobre los derechos y deberes del turista como consumidor y particularmente como individuo.

CAPITULO III. Instrumentos jurídicos internacionales aplicables al Sector Turismo en temáticas asociadas a la protección del turista como individuo. Con enfoque en los instrumentos jurídicos de Naciones Unidas y el reconocimiento del turista internacional como un especial sujeto de derecho

3.1 Derecho al ocio

Como ya mencionado en el apartado anterior, la Declaración Universal de Derechos Humanos especifica en su artículo 24 y artículo 7.d) del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; el derecho al Ocio, como un derecho universal de cada individuo. Siendo un compromiso de los Estados, proveer las condiciones para su disfrute, al incorporar en su legislación laboral el derecho al descanso, a una limitación razonable de la duración del trabajo, y a vacaciones pagadas.

La práctica, por su parte nos señala, que para el pleno ejercicio de este derecho se deben asimismo considerar otros factores dependientes de la industria del turismo o actores asociados, como son: la facilitación del acceso-entrada a un país (en el ámbito de los viajes internacionales); accesibilidad, en lo referido al disfrute de este derecho por una persona con discapacidad, la existencia de oportunidades de ámbito/origen público para ejercer dicho derecho, por parte de una persona en condición económica

desfavorable y las condiciones para su uso y disfrute en situación de igualdad de género y con respeto a la diversidad sexual del individuo.

Motivo por el cual este apartado estará dedicado a mostrar un estado de situación de dichas problemáticas específicas, al amparo de los instrumentos jurídicos internacionales:

3.1.1 Acceso y libre circulación (Advertencia a viajeros, visados, normativa de seguridad)

El ejercicio del derecho al ocio, desde una óptica del turista internacional, se inicia con el hecho en sí de poder acceder a visitar un país distinto al de su residencia habitual. Una cuestión que depende de dos factores: 1) La voluntad del individuo, donde habitualmente no existe restricción alguna, exceptuando en el caso de una persona con discapacidad (cuestión que veremos de manera específica en el próximo apartado), y 2) La voluntad de los Estados para autorizar la salida de sus nacionales a otros Estados, o autorizar la entrada de turistas internacionales, mediante la solicitud o no de visados y/o cumplimiento de otros trámites administrativos que pueden en la práctica dificultar o restringir su acceso.

Existe asimismo una cuestión intermedia, de responsabilidad de los Estados, pero que incide en la voluntad de viaje del turista internacional a un determinado país, como son las advertencias a los viajeros, que podría también considerarse como posible restricción de acceso, dependiendo del caso.

A 2005, existían por ejemplo nacionales de 52 de los 194 países analizados por la OMT (ver anexo 1), que tenían restringido el acceso a un número entre 70 y 89 países.

Asimismo: "...En 2015 el 61% de la población mundial debió obtener un visado antes de iniciar su viaje internacional, otro 6% pudo solicitarle vía electrónica, 15% pudo solicitarlo a la llegada al destino y solo el 18% de la población no requirió de visado en viajes por motivos de turismo (OMT, Visa Openness Report 2015, January 2016).

Lo que y si bien representa un avance respecto de años anteriores, deja entrever que la cuestión de visados es la primera barrera con que se encuentran los Turistas Internacionales para ejercer su pleno derecho al ocio, al considerarse que puede contravenir el artículo 13 de la Declaración Universal de Derechos Humanos en materia del derecho de libre circulación, para aquellos casos de nacionales quienes no pueden acceder a viajar a un número significativo de países, como se mostraba en los párrafos anteriores.

Lo mismo ocurre respecto de las Advertencias a los viajeros, elaboradas por los Ministerios de Relaciones Exteriores del nacional turista/internacional, puesto que en ocasiones no se restringen solo al límite

geográfico donde puede existir en un momento particular un conflicto. Influenciando con ello un cambio en la voluntad de viaje de su nacional turista/internacional a un país determinado.

Por dicho motivo, en los años 2005 y 2009, respectivamente, los Estados Miembros de la OMT adoptaron dos resoluciones, la primera de *Directrices sobre Recomendaciones a los viajeros*, y la segunda sobre *Recomendaciones sobre el uso de georreferencias, y sellos de fecha y hora para información sobre eventos y recomendaciones a los viajeros*, que permitieron aportar a identificar las problemáticas y proponer soluciones, que desde la óptica de no restringir el acceso a destinos turísticos internacionales del nacional/turista internacional, tendría una incidencia positiva, ya que en varios casos ayudaría a eliminar las barreras de acceso al país, al acotarse la información/recomendaciones otorgadas, solo a los lugares específicos y por el tiempo que durase la cuestión en conflicto. Aunque la implementación de dichas recomendaciones a la fecha es variable, al ser una cuestión que no depende únicamente de la intención del Estado por querer hacer cumplir la DUDH, sino también de la voluntad política de los Estados, por abrir sus fronteras a la libre circulación de nacionales/turistas internacionales.

Referentes de ello son la Unión Europea y los distintos sistemas inter-regionales en la Región de las Américas. El primero, con su sistema de cooperación local Shengen: Que"Se incorporó al marco institucional y jurídico de la Unión Europea tras la entrada en vigor del Tratado de Amsterdam", e inspirado en lograr una *Europa sin fronteras* entre los países pertenecientes a la Unión Europea; seguido de su *Código Comunitario de Visados* del año 2009 que ha buscado armonizar sus procedimientos de emisión de visados. Y el segundo, a través de acuerdos de libre circulación entre sus miembros, al interior de algunas de sus organizaciones Intra-regionales, como son Comunidad Andina y Merco Sur. Que han, en todos los casos, permitido facilitar los viajes internacionales; aunque dependientes en su totalidad de la voluntad política, acuerdos bilaterales, de los Estados, mas que de la voluntad de viaje de los nacionales residentes en los Estados partes de cada región; Puesto que de no ser miembro, dicho derecho se ve limitado por la voluntad política de los Estados.

Un estudio realizado por la Organización Mundial del Turismo en el año 2007, da cuenta de esta situación, al concluir que muchos nacionales, en particular de países menos adelantados son indirectamente privados de este derecho, ya sea por los costos asociados, la definición de otro tipo de requisitos de difícil cumplimiento y/o por el tiempo que conlleva la obtención de un visado (ver anexo1).

Asimismo, y una vez en el destino, el turista puede ver restringido su acceso al país de destino, por, lo que a juicio de las autoridades nacionales, sería un incumplimiento de los requisitos administrativos de acceso: particularmente la falta de visado o la falta de demostración fehaciente de medios económicos suficientes. Siendo la primera de ellas la más recurrente. Mientras que, por su parte, el turista apela en

muchas ocasiones desconocimiento producto de la ambigua, escasa o mala información en las fuentes de información que tiene a su mano: agencia de viajes y Ministerios de Relaciones Exteriores del país de destino (donde, en muchos casos, su única forma de contacto desde su país de origen es a través de sus respectivas páginas Web – que en ocasiones no cuentan con un sistema que asegure su actualización permanente). Lo que puede llevar en casos extremos a la puesta en acción de operativos de deportación y correspondientes medidas de retención o prisión preventiva, con las consiguientes repercusiones de daño moral al afectado.

Una situación que también puede producirse en los controles de seguridad aeroportuaria (en origen), donde los turistas se ven sometidos a controles obligatorios de seguridad – los cuales presentan sensibles diferencias según el país en que se realicen dichos controles. Así, en los destinos de las Américas, a excepción de Estados Unidos, los controles son menores y más simplificados que en la Unión Europea, donde existe además una normativa sobre líquidos peligrosos (Reglamento CE 1546/2006 – el cuál analizaremos en detalle más adelante), que permite a los Estados de la Unión, utilizando como argumento el deber de protección de sus ciudadanos frente a la amenaza de los explosivos líquidos, obligar al turista a depositar en bolsas transparentes y en recipientes de máximo 100 ml. y hasta un máximo de 500 ml. por cada bolsa, los líquidos que pueden llevar consigo; además de los tradicionales controles de seguridad, donde se obliga al turista a sacarse los zapatos, quitarse el cinturón, entregar su ordenador para ser escaneado con una maquina especial (la cual aseguran, sin pruebas, que no le daña), o a ser apartado e interrogado sin informarle de las razones de dicho actuar – lo que podría llegar a tipificar dichas actuaciones como de trato denigrante a la persona del turista; una situación prohibida por el art. 5 de la DUDH.

3.1.2 Accesibilidad

La discapacidad, como se refiere el Informe Mundial sobre Discapacidad de la Organización Mundial de la Salud y el Banco Mundial (Año 2011)...” *Forma parte de la condición humana: casi todas las personas sufrirán algún tipo de discapacidad transitoria o permanente en algún momento de su vida, y las que lleguen a la senilidad experimentarán dificultades crecientes de funcionamiento. La discapacidad es compleja, y las intervenciones para superar las desventajas asociadas a ella son múltiples, sistémicas y varían según el contexto.*” Por ello, en el ámbito del Derecho Internacional de los Derechos Humanos, es una temática que ha cobrado particular importancia, por centrarse en la condición vulnerable del individuo que registrara un aumento progresivo del porcentaje de personas que presentaran una discapacidad de cara al año 2020 (15% en la actualidad, a 20% para el año 2020, según la Organización Mundial de la

Salud). Originando así en los Estados la necesidad de legislar a nivel nacional, y reconocer asimismo la pertinencia de elaborar Convenciones Internacionales específicas que permitan salvaguardar los derechos de las personas con discapacidad.

Así, en el año 1999 se aprobó en el seno de la Región de las Américas y de la Organización de Estados Americanos, la primera Convención específica a nivel Mundial sobre esta temática, denominada: *Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las personas con discapacidad, y consiguiente programa de acción para el decenio 2006-2016 por el derecho y la dignidad de las personas con discapacidad*; seguida por la *Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad y protocolo facultativo de 2006*, que otorgarían un marco jurídico internacional global específico para salvaguardar un trato igualitario de las personas con discapacidad en todas las esferas de su vida, incluido el ejercicio de su derecho al ocio.

Así, el Programa de Acción de la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, en sus puntos 7d)e)f) se referiría específicamente a su participación en actividades culturales, artísticas, deportivas y de recreación; atribuyéndosele una triple responsabilidad a los Estados respecto del Sector Turismo:

- A) Promover las condiciones para el disfrute del turismo accesible, a través de convenios con el sector turístico y hotelero nacionales (7d);
- B) Promover la reducción o eliminación del costo de acceso para personas con discapacidad a instalaciones que ofrezcan servicios turísticos, recreativos y de esparcimiento, espectáculos culturales, eventos deportivos y cualesquiera otras actividades de acceso público (7e); y,
- C) Procurar la capacitación de las personas con discapacidad para que trabajen en las áreas turísticas, cultural, deportiva y de esparcimiento (7f).

Una cuestión, que el Artículo 30 de la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad universalizaría, dado el alcance de la misma, en lo que respecta a su participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte, al especificar en su punto 4 c) y e) la importancia de:

- Asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a instalaciones deportivas, recreativas y turísticas (4c);
- Asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a los servicios de quienes participan en la organización de actividades recreativas, turísticas, de esparcimiento y deportivas (4e).

Dicha Convención, asimismo permitiría por primera vez en el ámbito del Derecho Internacional, su ratificación por parte de los Organismos Internacionales Regionales, como fue el caso de la Unión Europea en el año 2006, con el consiguiente impacto que esto tendría en el desarrollo de su política pública regional.

Lo que, y junto a los trabajos por parte de su Organismo especializado de Naciones Unidas, la OMT, quien en el año 2005 aprobase la resolución A/RES/492(XVI)/10 Hacia un Turismo Accesible para Todos; permitiría otorgar responsabilidades específicas al sector turismo.

Para ello, dicha declaración comenzaría por acuñar la definición de lo que se entiende, desde una concepción amplia, por turista con discapacidad; así como las macro responsabilidades del sector; contribuyendo a dibujar los primeros lineamientos para salvaguardar el derecho al ocio de las personas con discapacidad; al generar una visión común y amplia sobre a quienes incorpora, y especificar el cómo hacer para contribuir a su incorporación:

Definición del termino: "Persona con Discapacidad"

Se entiende por «persona con discapacidad» a toda persona que, por motivo del entorno en que se encuentra, tiene limitada su capacidad de relación y presenta necesidades especiales en los viajes, alojamientos y otros servicios turísticos, en particular los individuos con discapacidades físicas, sensoriales e intelectuales, así como aquellos con afecciones médicas discapacitantes que requieran atención especial, como las que se observan en algunas personas mayores y en otras personas que necesitan asistencia temporal o permanente.

Ámbitos donde se solicita del actuar del Sector Turismo

Información y publicidad, preparación del personal, requisitos generales que las instalaciones y sitios de interés turístico deberán observar (señalización, ascensores, teléfonos públicos, servicios higiénicos públicos y precios), así como los requisitos para las instalaciones específicas (terminales, estaciones e instalaciones afines, instalaciones de alojamiento, instalaciones de restauración, museos y otros edificios de interés turístico, excursiones, instalaciones para congresos y carreteras importantes).

Así, la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad y las acciones de su Organismo Especializado, la OMT, en materia turística, contribuiría a la integración de esta cuestión en las políticas públicas regionales y nacionales de sus Estados Miembros; destacando entre ellas la"Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020: un compromiso renovado para una Europa sin barreras", que integraría ocho ámbitos primordiales de actuación: accesibilidad, participación, igualdad, empleo, educación y formación, protección social, sanidad y acción exterior. De la cual se

originaria una serie de medidas vinculadas al sector, como son a nivel regional, la creación de la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT): una Organización no gubernamental creada con financiamiento de la Unión Europea, con el fin de:”Lograr que las destinaciones turísticas de Europa, sus productos y servicios sean accesibles a todos los viajeros, así como con el fin de promover el turismo accesible alrededor del mundo.”, y cuyo valor principal sería la identificación de situaciones a los que se ve enfrentado un turista con discapacidad temporal o permanente durante sus vacaciones y que podrían generar el incumplimiento del artículo 24 de la DUDH:

- Problemas de acceso a la información turística para personas con discapacidad visual;
- Problemas de adaptación de las actividades de ocio al aire libre a las distintas tipologías de discapacidades;
- Problemas de acceso a aeropuertos y aviones para algunos tipos de discapacidad; y,
- Falta de preparación del recurso humano del sector turístico para dar una buena acogida a turistas con discapacidad.

Los países por su parte, también asumirían un rol activo, a consecuencia o previa elaboración/ratificación de la Convención de Naciones Unidas. Francia, por ejemplo, promulgaría la Ley por la igualdad de derechos y oportunidades, la participación en la vida ciudadana de las personas discapacitadas, en febrero de 2005 (Loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées du 11 février 2005) donde se originaría una obligación para todas las empresas de contratar en un 6% de su plantilla a personas con discapacidad. Siendo otra de sus obligaciones, el habilitar para las distintas tipologías de discapacidad los establecimientos que reciben público en un plazo de 10 años (salvo Municipios y Universidades a quienes se les otorgo un plazo de 5 años). Siendo ambas, responsabilidades que recaerían en el sector, junto con las asociadas a la obtención del sello de calidad *Turismo y Discapacidad* (este último de solicitud voluntaria), el cual tendría un doble objetivo:

....”Aportar una información fiable y objetiva sobre la accesibilidad de las estructuras de alojamiento, de los sitios y del equipamiento turístico; y el desarrollo de una oferta turística adaptada a las personas con discapacidad”, y para con los siguientes subsectores de actividad: alojamiento, restauración, sitios turísticos, prestatarios de ocio, oficinas de turismo, actividades náuticas, sitios de pesca, paseos y excursión. Comprendiendo las cuatro grandes familias de discapacidad: motor, visual, auditiva y mental. Habiendo un mínimo de cumplimiento de dos familias para su obtención.

3.1.3 Turismo social

El turismo social como derecho/concepto emanado del Art.24 de la DUDH es una cuestión que en el ámbito del Derecho Internacional Global o regional, a la fecha, no se contempla dentro de los temas legislados. Existiendo solo recomendaciones en el Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT, y en materia de política pública regional, como sentado en precedente por la Unión Europea, a través de su Programa Calipso; Lo que nos permite leer entre líneas que se está iniciando el reconocimiento que dicha cuestión representa un tema de interés/deber general, asociado directamente al Derecho Universal al Ocio/Turismo, como lo pone de manifiesto la OMT a través de su artículo 7, titulado: Derecho al Turismo, donde señala en su punto 3 y 4 lo siguiente:

- Con el apoyo de las autoridades públicas, se desarrollará el turismo social, en particular el turismo asociativo, que permite el acceso de la mayoría de los ciudadanos al ocio, a los viajes y a las vacaciones.
- Se fomentará y se facilitará el turismo de las familias, de los jóvenes y de los estudiantes, de las personas mayores y de las que padecen minusvalías.

Por su parte, la Unión Europea a través de su Programa «Calypso», reconoce como:”Otra acción que gira en torno al turismo social y se centra en el turismo de personas mayores, jóvenes no privilegiados, familias pobres y personas con movilidad reducida; permitir al mayor número posible de personas irse de vacaciones, contribuyendo al mismo tiempo a contrarrestar los desequilibrios estacionales.”

Dejándose de manifiesto en este sentido, a título de síntesis de capítulo, que y si bien el Derecho al Ocio cuyo Corolario es el Derecho al Turismo, es un derecho universal del Individuo, su alcance ha sido poco trabajado en el ámbito internacional de los derechos humanos y respecto de las responsabilidades del sector turismo, público y privado, a la hora de elaborar políticas públicas regionales y nacionales que permitan salvaguardar su cumplimiento. En especial respecto del derecho de acceso/libre circulación, y turismo social, donde dicho ejercicio se ve supeditado en su totalidad a la voluntad política de los Estados, al no existir Convenciones Internacionales globales que permitan salvaguardar de manera mas independiente dichos derechos, tal y como ocurre en materia de accesibilidad y turismo.

3.1.4 Igualdad de Género y Diversidad Sexual

Posterior a la DUDH en cuyo art. 1 se refería como primer principio fundamental la igualdad en dignidad y derechos de todos los seres humanos, se podría considerar que la Convención del año 1979 de la

Asamblea General de Naciones Unidas sobre “La Eliminación de Toda Forma de Discriminación contra la Mujer”, es el primer instrumento jurídico de NU que comienza a legislar sobre el tema de género, desde un enfoque en la mujer y sus derechos. Una línea que ha conservado en posteriores Convenciones/Declaraciones, análisis e investigaciones. Así, al día de hoy, a través de su página Web informa que en el año 2014 ya existían...”143 de 195 países que garantizan la igualdad entre mujeres y hombres en sus constituciones, sin embargo, la discriminación contra la mujer persiste en muchos ámbitos, directa e indirectamente a través de: leyes y políticas, estereotipos por razones de género, y normas y prácticas sociales”... Especificando que: ...“La igualdad de género ante la ley no implica necesariamente que las mujeres tengan las mismas oportunidades en la práctica”... Señalando asimismo, en referencia a los ODS que: ...“Las mujeres desarrollan un papel esencial en todos los ODS. Estos recogen numerosas metas que se centran en el reconocimiento de la igualdad y del empoderamiento de la mujer como un objetivo y como parte de la solución”...

A modo de referencia, podemos también decir que los instrumentos jurídicos, tanto de Naciones Unidas, como en su defecto de los Organismos Internacionales de nuestra región de estudios: La Región de Las Américas, se han centrado en los años 90 en velar por la protección del derecho a la igualdad, principalmente de la mujer: sus derechos políticos (Convención sobre los Derechos Políticos de la Mujer, 1952); algunos derechos civiles, como promover su libertad de decisión para contraer matrimonio, acceso a la educación, cese de la violencia, derechos reproductivos y derecho a la salud (A través de la Convención sobre la nacionalidad de la Mujer Casada, 1952; Convención sobre el Consentimiento para el Matrimonio, edad mínima para contraerlo y registro de matrimonios, 1962; La Declaración de la Conferencia Mundial de Derechos Humanos, Viena 1993 que aportó en el reconocimiento de la discriminación y la violencia en contra de la mujer como una violación de sus DDHH; la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la violencia contra la mujer; 1994; la Conferencia Internacional de Población y Desarrollo de Cairo de 1994 que aportó en el desarrollo de sus derechos en materia de salud sexual y derechos reproductivos); así como en lo referido a sus derechos económicos, sociales y culturales (Declaración de Beijing de 1995 que promueve, entre otros, la independencia económica de la mujer, así como su desarrollo personal a través de la educación, capacitación, la atención primaria de salud y la promoción de sus libertades fundamentales).

Para a partir del año 2000 centrarse también en un concepto de igualdad de género ampliado: “Igualdad de género y diversidad sexual”; ambos temas de interés para este estudio, a raíz de las posibles situaciones de discriminación a las que se puede ver enfrentado una persona en su calidad de turista por cuestión de género y diversidad sexual.

Así, en el año 2007 el desarrollo y reconocimiento por parte de grupos de la sociedad civil de los principios de Yogyakarta sobre los derechos de las personas lesbianas, Gay, Bisexual y Transgender, supondría un aporte significativo en tanto de desarrollo conceptual. En el año 2009 el pacto internacional de derechos económicos, sociales y culturales haría también lo suyo al desarrollar el artículo 2(2) de la Convención Internacional sobre derechos económicos, sociales y culturales a través de una provisión de no-discriminación que especificaría que la orientación sexual e identidad de género se encuentran protegidos. Seguido, en el año 2010, por la aprobación por parte del Consejo de Ministros de la UE de la recomendación CM/REC(2010)5 hacia sus Estados Miembros sobre medidas para combatir la discriminación en materia de orientación sexual e identidad de género. NU, por su parte, elaboraría en el año 2011 la primera resolución relativa a identidad sexual y orientación de género (Resolución 17/19 del Alto Comisionado de Derechos Humanos), y la Asamblea General de la OEA en el año 2013 aprobaría la resolución AG/RES.2807 (XLIII-0/13) sobre derechos humanos, orientación sexual y equidad de género.

El Sector Turismo, por su parte, a excepción del Código Ético Mundial Para el Turismo, instrumento de “Soft law” que veremos en el siguiente capítulo, no cuenta con provisiones o declaraciones específicas al respecto, exceptuando el informe mundial sobre mujeres en el turismo 2010-2012, el cual aborda las cuestiones de género desde el punto de vista de protección a la mujer y análisis de su participación en el ámbito de educación, empleo y emprendedurismo, no haciendo referencia a cuestiones de discriminación por cuestión de género y diversidad sexual en tanto que turista. Mientras que existen problemáticas de discriminación de género en el acceso a distintos servicios públicos y privados y acceso igualitario a la justicia, en termino también de condición de igualdad en la aplicación de las normas, para la mujer en países/destinos turísticos de costumbres vinculadas a algunas creencias religiosas o de no aceptación de manifestaciones de afecto entre personas de un mismo sexo en lugares públicos, entre otros.

3.1.5 Diversidad cultural, religiosa, y lingüística

La DUDH, y gracias a ella, el Pacto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales han supuesto un significativo aporte jurídico en materia de derechos humanos y turismo, y con ello al respeto de la diversidad cultural, religiosa y lingüística durante la práctica de los viajes y el turismo, tanto por parte del turista internacional como también nacional. Pues es justamente sobre estas cuestiones donde los turistas, en su mayoría/con más frecuencia internacionales, ven en varias ocasiones vulnerados sus derechos, por cuestión de discriminación o intolerancia de parte de los nacionales del país que visita o

las leyes de dicho país, distintas al suyo de origen, y que contravienen los principios rectores tanto de la DUDH como del Pacto. Donde, por otra parte, existe un alto interés en promover el turismo internacional. De lo cual se desprende necesariamente el deber de salvaguarda de los derechos del individuo de este especial sujeto de derecho: El Turista Internacional, por parte de todos los Estados que quieran recibir turistas internacionales.

Las situaciones a las que se ven enfrentados, y que veremos en la segunda parte de este estudio resultan una clara alerta de la necesidad de aplicar de manera rigurosa dicho Pacto, ya que las diferencias culturales muchas veces han llevado a turistas a pasar varios meses en la cárcel o a firmar deportaciones sin entender lo que estaban firmando, por lo que la urgencia es clara. Sin embargo el derecho y deber de los países de salvaguardar su cultura, también con vistas a mejor acoger al turista, hace también confusa, desde los ojos del turismo, la interpretación de los límites, no por una cuestión de no reconocimiento claro de la inviolabilidad de los DDHH por parte de un individuo o un Estado, sino por la responsabilidad que le acontece al turista de informarse sobre las costumbres y leyes de un país antes de tomar la decisión de viaje. Asumiendo que si decide viajar a un país con una cultura o leyes extremadamente distintas ¿La responsabilidad principal recae en él?

El Pacto habla en su art.2.1 sobre la responsabilidad de sus Estados parte de adoptar medidas legislativas que aseguren la plena efectividad de los derechos en él reconocidos, así como el compromiso (Art. 2.2) de sus Estados parte de: ...”Garantizar el ejercicio de los derechos que en él se enuncian, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social”... Asimismo su Art. 7.d reconoce de manera explícita lo ya dicho por el art. 24 de la DUDH respecto del reconocimiento por parte de los Estados parte en este Pacto a: ...” El descanso, el disfrute del tiempo libre, la limitación razonable de las horas de trabajo y las vacaciones periódicas pagadas, así como la remuneración de los días festivos”... Así como también reconoce, en su art.15.a) el derecho de toda persona a: ...” Participar en la vida cultural”...Añadiendo también como una responsabilidad de los Organismos Internacionales la presentación de informes relativos a los derechos humanos salvaguardados en el Pacto.

El Pacto de derechos civiles y políticos, por su parte, también ha desarrollado temáticas de alto interés para asegurar la salvaguarda de este especial sujeto de derecho: El turista Internacional, quien, en adición a los derechos que deben ser protegidos (ya arriba mencionados) se enfrenta a consecuencia de lo anterior frente a riesgos de tratos inhumanos y degradantes. De ahí que la prohibición a que hace referencia este Pacto en su art. 7 relativo a que: ... Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos

crueles, inhumanos o degradantes. En particular, nadie será sometido sin su libre consentimiento a experimentos médicos o científicos” ...Así como al derecho a la libertad y a la seguridad de su persona, no pudiendo, acorde al art. 9.1: ...”Ser sometido a detención o prisión arbitrarias. Nadie podrá ser privado de su libertad, salvo por las causas fijadas por ley y con arreglo al procedimiento establecido en ésta”...teniendo el derecho en caso de ser detenida a ser informada : ...” En el momento de su detención, de las razones de la misma, y notificada, sin demora, de la acusación formulada contra ella”...(Art. 9.2) y de ser privada de libertad, en virtud de ser puesta en la cárcel o detenida de: ...”Su derecho a recurrir ante un tribunal, a fin de que éste decida a la brevedad posible sobre la legalidad de su prisión y ordene su libertad si la prisión fuera ilegal”...(Art.9.4). A su vez que a proveerle de un trato digno a: Toda persona privada de libertad será tratada humanamente y con el respeto debido a la dignidad inherente al ser humano”...sin duda permite reafirmar que con independencia del país/destino turístico a visitar, esta normativa de jus cogens permitiría disminuir su vulnerabilidad durante su viaje, de estar en conocimiento de dichos derechos, y ser protegidos por el Sector público y privado del país que le recibe.

Asimismo, a nivel regional, un instrumento como la Convención Interamericana en contra de todas las Formas de Discriminación e Intolerancia (desde ahora CIFI), permite en el caso de nuestra región de estudio, la región de Las Américas, acotar también el tipo de responsabilidades de sus Estados partes, ya que en lo que se refiere al individuo habla de su igualdad ante la ley en términos de protección, igual reconocimiento, disfrute, ejercicio y protección (Art. 2 y 3 CIFI), y respecto de sus Estados parte la especificación de sus distintas responsabilidades: prevenir, eliminar, prohibir y castigar cualquier distinción, exclusión, restricción y preferencia (Art. 4.7 CIFI), lo cual para efectos de las vulneraciones a los DDHH vividas por los turistas internacionales, otorga transparencia respecto de los tipos de derechos específicos a salvaguardar en y por el Sector.

3.2 Asistencia y protección consular

3.2.1 El Derecho de Asistencia y Protección Consular según la Convención de Viena sobre Relaciones Consulares: Descripción y alcance.

La asistencia y protección consular del individuo, según lo definido en la Convención de Viena sobre Relaciones Consulares – a partir de ahora CVRC - viene dada como una de las obligaciones principales de los Estados signatarios y partes de la Convención. En este sentido, la Convención identifica una serie de funciones y responsabilidades a los Estados, que permite distinguir su rol en el establecimiento de representaciones consulares, al igual que como país receptor de las mismas.

A tales efectos, se atribuyen como funciones de una representación consular, funciones de tipo administrativo y de apoyo a sus nacionales en situaciones de riesgo en el extranjero, las que se definen en el art. 5 de la CVRC:

- Extensión de pasaportes y documentos de viajes (art. 5c);
- Prestar ayuda y asistencia a sus nacionales, sean personas naturales o jurídicas (art. 5e);
- Actuar en calidad de notario, funcionario de registro civil y similares; siempre y cuando dichas funciones no sean opuestas a las del Estado receptor (art. 5f).
- Velar por los intereses de sus nacionales, dentro de los límites que supongan las leyes y reglamentos del Estado receptor en caso de sucesiones por muerte, o en caso de personas que carezcan de capacidad plena (art. 5g y 5h.);
- Representar a sus nacionales o tomar las medidas convenientes para su representación ante los tribunales y otras autoridades del Estado receptor, en caso de ausencia o imposibilidad personal de defensa (art. 5i); y,
- Comunicar a sus nacionales decisiones judiciales y extrajudiciales, así como diligenciar comisiones rogatorias de acuerdo con los acuerdos internacionales en vigor, y derecho del Estado receptor (art. 5 j).

De igual modo, y derivado de lo anterior, la CVRC entrega ciertas responsabilidades al Estado receptor, a fin de facilitar la comunicación entre las representaciones consulares y sus nacionales, las que pueden resumirse en las siguientes, acorde al art. 36 de la CVRC:

- Permitir la comunicación recíproca entre los funcionarios consulares y sus nacionales en el extranjero (art. 36 a);
- Informar a los nacionales extranjeros, al momento de ser arrestado de cualquier forma, detenido o puesto en prisión preventiva, de su derecho a solicitar que su representación consular sea informada (art. 36 b);
- El deber de informar a las representaciones consulares, por parte de las autoridades locales, en caso de que uno de sus nacionales, en alguna de las situaciones anteriormente descritas, así lo solicite (art. 36 b); y,

- Permitir la visita a dichos nacionales que en su circunscripción se encuentren arrestados, detenidos o presos cumpliendo sentencia (art. 36 c).

De lo cual se desprende que todas los Estados signatarios de la CVRC¹, con independencia del país de origen, país de localización y tamaño de sus representaciones consulares, tienen el deber de contar con políticas, programas y herramientas de apoyo que permitan cumplir con dicho mandato de asistencia y protección. Asimismo, y en su calidad de país receptor de representaciones consulares, tienen el deber de contar con procedimientos que faciliten la comunicación entre las representaciones consulares albergadas en su país y los nacionales de dichos países que residan o se encuentren temporalmente de visita. Lo que en términos teóricos no constituye un problema, pero que llevado a la práctica observa ciertas variaciones de aplicación país a país producto de una serie de factores de política económica, y de los propios intereses de sus nacionales - el residir o visitar de manera temporal otro país – que terminarán por ser determinantes en la definición de la agenda de una representación consular, así como en su actuar en calidad de país receptor de dichas representaciones.

En este sentido, y tomando como base los antecedentes históricos que originaron el desarrollo de las relaciones consulares, y por ende instalación y definición de la agenda de una oficina consular, nos encontramos que en sus orígenes fue asistir y proteger a sus nacionales quienes viajaban a otro país en calidad de inmigrantes por cuestiones económicas o de índole político. En consecuencia, los programas, mecanismos y procedimientos para otorgar asistencia y/o protección se crearon para dar respuesta a dichas necesidades.

Progresivamente, sin embargo, las motivaciones de los nacionales se fueron ampliando también a residir en otro país por motivos más vinculados al ocio (segunda residencia, etc.), para, y principalmente a partir de los años 80, evolucionar también hacia viajes de carácter temporal (turismo, negocio o visita de familiares y amigos), que explican su origen y aumento progresivo en el número de nacionales viajando en esta última modalidad, en los siguientes antecedentes:

- a) Un asumir progresivo del ejercicio del derecho al ocio como un derecho fundamental del individuo;

¹ 48 Estados signatarios y 172 Estados partes al 06-03-2010 – Naciones Unidas, Estado de los tratados:http://treaties.un.org/Pages/ViewDetails.aspx?src=TREATY&mtdsg_no=III-6&chapter=3&lang=en

- b) Globalización comercial, que fomenta los desplazamientos internacionales, en su mayoría temporales, por cuestiones de negocio u ocio, y;
- c) Fenómeno migratorio entre nacionales de distintos Estados; originando con ello la visita por parte de sus familiares y amigos;

Una realidad de la cual se ha derivado un mayor ejercicio del derecho de asistencia y protección consular por parte de los nacionales en visita temporal, y en consecuencia, una mayor preocupación hacia este tipo de nacionales por parte de sus representaciones consulares.

México por ejemplo ha basado históricamente su agenda consular en la definición de políticas, estructuras institucionales y programas de apoyo al fenómeno migratorio². Como complemento, sin embargo, a partir de los años 80 ha incorporado procedimientos para facilitar los viajes internacionales a México por cuestiones de turismo o negocios. Mientras que la asistencia y protección de sus nacionales en visita temporal a otro país es una cuestión que paulatinamente está cobrando mayor relevancia, dadas las situaciones de índole excepcional a que muchos mexicanos se han visto enfrentados en los últimos años; y que han derivado en algunos casos en violaciones a sus derechos como individuo, entre las que se encuentran restricciones al ejercicio de su derecho al ocio³.

La **Unión Europea** por su parte, como resultado de su paulatina consolidación, ha decidido progresivamente considerar entre sus prioridades la protección de sus nacionales en visita temporal a un tercer Estado – particularmente de aquellos que viajan por cuestiones de negocios y turismo (Directiva (UE) 2015/637 del Consejo, de 20 de abril de 2015). Para lo cual y sobre la base del tratado de Maastricht ha desarrollado disposiciones comunes de protección en terceros estados para los ciudadanos de la Unión⁴. Mientras que la asistencia y protección consular al interior de la Unión es una cuestión cada vez

² Los objetivos de la agenda consular de México en el exterior ha sido extraída de la página Web de la Secretaría de Relaciones Exteriores de México – apartado servicios de asistencia y protección consular: <http://www.sre.gob.mx/servicios/consulares/proteccion.htm>

³ Ejemplos de posibles violaciones a los derechos humanos de nacionales mexicanos en visita temporal a otro país se darán a conocer durante el capítulo III de este estudio.

⁴ El alcance así como tipo de disposiciones previstas por la Unión Europea en materia de asistencia y protección consular ha sido extraída de la página oficial de la Unión Europea – apartado Protección fuera de la UE: http://ec.europa.eu/youreurope/nav/es/citizens/citizenship/outside-eu-protection/index_es.html

más uniforme, aunque no por ello exenta de dificultades, producto de las diferencias culturales y entre ordenamientos jurídicos, que inciden en la operatividad de los procedimientos y mecanismos de asistencia y protección definidos por las representaciones consulares. Siendo un avance en esta materia el Código comunitario de visados de 2009 (contenido en el Reglamento (CE) n° 810/2009, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de julio de 2009).

Una situación que se repite en algunos países de la región Asia-pacífico, como es el caso de **Australia**, quien centra una significativa parte de su agenda consular en prestar asistencia y protección a sus nacionales en visita de turismo a otro Estado, para lo cual ha desarrollado la *Consular Service Chart for Smart Travellers*; una acción que respalda literalmente en el progresivo flujo de turistas australianos hacia el exterior⁵.

Mientras que **China**, por ejemplo – así como en la mayoría de países de oriente medio – se contemplan prioritariamente acciones y procedimientos de asistencia y protección más vinculados hacia sus nacionales en visita de negocio a otro país.

Dicho esto, nos encontramos sin embargo que esta progresiva preocupación hacia nacionales en visita temporal aún no puede considerarse como una práctica internacional de los Estados signatarios de la CVRC, ya que de los firmantes solo una parte cuenta con políticas, programas y mecanismos específicos/efectivos para asegurar su asistencia y protección; lo que sumado a otros factores como:

- a) El tiempo de estadía permitida y motivaciones del viaje;
- b) La existencia física y tipo de representaciones consulares existentes en cada país; y,
- c) Acciones dependientes de las autoridades del país receptor - las cuales no siempre se cumplen a cabalidad, como el deber de informar sin demora a las autoridades consulares jurisdiccionales en caso de detención de un nacional,

Podría conllevar al posible incumplimiento del deber general de asistencia y protección definido por la CVRC respecto de los nacionales en visita temporal turística a otro Estado; en especial si se toma en

⁵ El Departamento de Relaciones Exteriores y Comercio de Australia entrega las siguientes cifras con vistas a mostrar la importancia que progresivamente está adquiriendo la asistencia y protección de sus nacionales en el exterior: *Australians are now making over 4.7 million overseas trips each year, compared to 3.4 million three years ago. In the last year alone, the Department assisted over 25,000 Australians in difficulty in over 152 countries and handled over 350,000 public inquiries.* http://www.smartraveller.gov.au/consular_charter/index.html

consideración que muchas de las situaciones que originan una solicitud de asistencia y protección consular se basan en posibles violaciones de sus derechos humanos, las que quizás podrían haber sido evitadas con acciones de tipo preventivas.

En este marco, el próximo apartado desarrolla cada uno de dichos factores mediante un análisis comparativo de como inciden en el ejercicio del derecho de asistencia y protección consular, y particularmente en el ejercicio de la función consular, respecto de nacionales residentes y nacionales en visita temporal turística a otro Estado.

3.2.2 El Derecho de Asistencia y Protección Consular y el Ejercicio de la Función Consular: principales factores que inciden en su desarrollo

El Ejercicio del Derecho de Asistencia y Protección Consular por parte del Nacional/Turista Internacional

El ejercicio de este derecho por parte de un nacional en visita temporal turística a otro Estado, es una cuestión que en términos generales se puede ver limitado por cuestiones asociadas a su ámbito de responsabilidad y/o al ámbito de responsabilidad del Estado emisor o receptor, dependiendo del momento cronológico en que se sitúa la experiencia turística; la cual se compone de tres espacios de tiempo: antes, durante, y post viaje, según lo desprendido del documento “Fichas de Apoyo para la Evaluación de la Calidad percibida por el visitante en un destino turístico” (OMT 2010).

- Antes del viaje:

En el primero de los casos, encontramos que el ejercicio de este derecho se asocia a la relación del individuo con su Estado, y del Estado respecto a los nacionales/turistas de otros Estados, con vistas a proteger y disminuir su rasgo de vulnerabilidad con acciones de tipo preventivas previo al inicio de su viaje. Así, y en lo que respecta a su relación con el Estado (como emisor de turistas), el ejercicio de este derecho se relaciona con la posibilidad de obtención en el Estado del que es nacional, la información consular requerida para su visita turística a otro país: requisitos de entrada, recomendaciones de viaje, y listado de contactos consulares; así como de su puesta en escena con claridad y debida actualización. Se relaciona asimismo con la realización efectiva del ejercicio de obtención de dicha información por parte de sus nacionales (responsabilidad individual de cada nacional).

Por otra parte, y en lo que se refiere al ejercicio de este derecho por parte del nacional/turista en otro Estado, se refiere al acceso y calidad de la información en temas también asociados a disminuir su rasgo de vulnerabilidad, mediante la entrega de información en las siguientes temáticas: requisitos de entrada, cuestiones de salud y seguridad, legislación, normas y costumbres locales, y oficinas consulares; las que permitan en todos los casos, de manera preventiva, salvaguardar sus derechos como individuo.

Una cuestión que y respecto de la responsabilidad de los treinta y cuatro Estados Miembros de la OEA, en su calidad de país emisor y receptor de turistas internacionales, y sujeto específico de esta investigación, se cumple de la siguiente manera (tabla comparativa por país: ver tabla 1):

- Acceso a la información para realizar los trámites de salida de su país de origen y hacia el país de destino, en un 67% y 59% respectivamente;
- Acceso al listado de sus representaciones Consulares, como emisor y receptor de turistas internacionales, en un 88% y 62% respectivamente;
- Acceso a recomendaciones/advertencias de viajes, en un 35%;
- Acceso a informaciones de seguridad, leyes y costumbres, y salud, proporcionadas por el Estado receptor, en un 3%, 24% y 12% respectivamente; y,
- Calidad de la información, en términos de facilidad para acceder y de comprensión: 60%; y
- Registro de actualización de la misma, en un 3%.

Mientras que en lo referido al deber de información de los Nacionales, son datos que a la fecha no se ha podido encontrar.

Tabla N°1 Tipo de Asistencia y Protección Consular de Nacionales en su calidad de Turistas Internacionales realizada por los Ministerios de Relaciones Exteriores (Como país emisor y receptor de turistas) – Elaboración Propia Julio 2016.

Países Miembros OEA	Como país emisor					Como país receptor						
	Tramites entrada a otros países (Pasaporte/Visado)	Recomendaciones de viaje	Contactos consulares	Facilidad para obtener la información	Actualización (mínimo un mes)	Requisitos de entrada (Visado)	Seguridad	Leyes y costumbres locales	Salud	Rep. Consulares	Facilidad para obtener la información/(incluido otros idiomas)	Actualización (mínimo un mes)
Antigua y Barbuda	x	x	x	3	N/E	x	x	x	x	x	3	N/E
Argentina	-	x	x	2	N/E	x	-	-	-	-	2	N/E
Bahamas	x	x	x	2	N/E	x	-	-	x	x	2	N/E
Barbados	x	x	x	2	N/E	x	-	-	x	-	2	N/E
Belize	x	-	x	1	N/E	-	-	-	-	x	1	N/E
Bolivia	-	-	x	2	N/E	x	-	-	-	x	2	N/E
Brasil	x	x	x	2	N/E	x	-	x	-	x	2	N/E
Canadá	x	x	x	2	N/E	x	-	x	-	-	2	N/E
Chile	x	x	x	2	N/E	x	-	-	-	-	2	N/E
Colombia	x	-	x	2	N/E	x	-	-	-	-	2	x
Costa Rica	x	-	x	2	N/E	-	-	-	-	x	2	N/E

Cuba	-	-	-	1	N/E	-	-	-	-	-	1	N/E
Dominica	x	-	-	1	N/E	x	-	-	-	-	1	N/E
Ecuador	x	-	x	2	N/E	x	-	-	-	x	2	N/E
El Salvador	x	-	x	2	N/E	x	-	-	-	-	2	N/E
Estados Unidos	x	x	x	2	N/E	x	-	-	-	-	2	N/E
Grenada	-	-	x	2	N/E	x	-	x	-	x	2	N/E
Guatemala	x	-	x	2	N/E	x	-	-	-	-	2	N/E
Guyana	x	x	x	3	N/E	x	-	-	-	x	3	N/E
Haití	-	-	x	1	N/E	-	-	x	-	x	1	N/E
Honduras	-	-	-	1	N/E	-	-	-	-	-	1	N/E
Jamaica	-	-	-	1	N/E	-	-	-	-	-	1	N/E
México	x	x	x	1	N/E	x	-	-	-	x	1	N/E
Nicaragua	-	-	x	2	N/E	x	-	-	-	x	2	N/E
Panamá	x	-	x	2	N/E	x	-	-	-	x	2	N/E
Paraguay	x	-	x	3	N/E	x	-	-	-	x	3	N/E

Perú	-	x	x	2	N/E	-	-	-	-	x	2	N/E
Rep. Dominicana	x	-	x	2	N/E	x	-	-	-	x	2	N/E
Saint Kitts & Nevis	x	-	x	2	N/E	x	-	-	-	x	2	N/E
Saint Lucia	x	-	-	1	N/E	x	-	-	-	-	1	N/E
S.Vincent & Gren.	-	-	x	2	N/E	x	-	-	-	x	1	N/E
Suriname	x	-	x	2	N/E	x	-	x	x	-	2	N/E
Trinidad y Tobago	-	-	x	1	N/E	-	-	-	-	x	1	N/E
Uruguay	x	x	x	1	N/E	x	-	x	-	x	1	N/E
Venezuela	-	-	x	3	N/E	x	-	x	-	x	3	N/E
Países Miembros OEA	Como país emisor					Como país receptor						
	Tramites entrada a otros países (Pasaporte/Visado)	Recomendaciones de viaje	Contactos consulares	Facilidad para obtener la información	Actualización (mínimo un mes)	Requisitos de entrada (Visado)	Seguridad	Leyes y costumbres locales	Salud	Rep. Consulares	Facilidad para obtener la información/(incluido otros idiomas)	Actualización (mínimo un mes)

Cuadro: Elaboración propia.

- *Durante y post viaje:*

De igual modo, un nacional/turista internacional puede ver limitado su ejercicio del derecho al ocio, una vez ha llegado a destino en otro Estado, por una serie de factores que dependen de la manera de organizarse de una Representación Consular a nivel geográfico (localización de sus oficinas), producto del tipo de consulados existentes, horarios de apertura, etc. Cuestiones que se desarrollaran en el próximo apartado dedicado al ejercicio de la función Consular. No dependiendo, en consecuencia, en términos macro, de él, que pueda o no ejercer dicho derecho, salvo que no muestre la voluntad de querer realizar dicho ejercicio. Lo cual se puede deber, por una parte, a no querer entorpecer sus vacaciones; o producto de la no factibilidad de acompañamiento de su Representación Consular en la resolución de la problemática para la cual solicito asistencia y/o protección, por su imposibilidad de permanecer en el país por el tiempo requerido en el régimen interno para resolver, y la “no competencia” especificada por la Representación Consular a sus Nacionales/Turistas Internacionales para su representación una vez abandonado el país. Una cuestión que a través de los casos descriptivos del subsiguiente apartado permite entrever que la delimitación formal del objetivo y razón de ser de una Representación Consular, y su alcance, podrían estar en conflicto en materia de Derechos Humanos, en particular si se ve a tenor del artículo 5.i de la CVRC, que atribuye como uno de sus deberes el Representar a sus nacionales o tomar las medidas convenientes para su representación ante los tribunales y otras autoridades del Estado receptor, en caso de ausencia o imposibilidad personal de defensa.

El Ejercicio de la Función Consular de Asistencia y Protección

El ejercicio de la función Consular de Asistencia y Protección se sostiene en el principio general que todo nacional en visita temporal o residente en otro Estado tiene el derecho de solicitar dicha Asistencia/Protección; generando en el Estado, un deber de hacer. Sin embargo, en la operacionalización de la función consular, existe una serie de factores que incidirán en la protección efectiva que las representaciones consulares pueden entregar a sus nacionales, entre los que se encuentran (a) el tiempo de estadía, (b) motivación del viaje, (c) mecanismos y procedimientos administrativos para prestar dicha asistencia y/o protección, y d) la existencia física y tipo de representaciones consulares en el país de destino; los que podrían incluso llegar a limitar el campo de acción de las representaciones consulares, en especial en lo referido a los nacionales en visita temporal.

El Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile en Noruega, por ejemplo, a través de su página oficial de Internet, realiza una distinción entre el **deber general** de asistencia y protección y su **campo limitado de acción** respecto de aquellos nacionales en visita temporal, al informar que:

“Todo ciudadano chileno que se encuentre en el extranjero, tanto residente, como de tránsito, tiene derecho a recibir asistencia y protección en los Consulados chilenos.

Sin embargo, la asistencia y protección consular tienen un campo de acción limitado que los ciudadanos chilenos deben conocer cuando viajan al exterior como turistas, hombres de negocio o para visitar a familiares...”

Una situación recurrente a nivel consular, que trae consigo consecuencias negativas respecto del grado de protección efectiva entregada en particular a los nacionales en visita temporal, los cuáles paradójicamente y por los factores antes mencionados son más propensos a requerir de dicha asistencia y protección, dada su situación de mayor vulnerabilidad frente al Estado receptor.

A continuación y sobre la base de un análisis comparativo entre nacionales residentes y nacionales en visita temporal se desarrollará cada uno de dichos factores.

- *Tiempo de estadía permitida y motivaciones del viaje*

Los nacionales residentes y los nacionales en visita temporal cuentan como primer factor diferenciador las motivaciones del viaje y con ello la estadía máxima permitida en otro país; siendo en el caso de los nacionales residentes superior a tres meses y hasta de carácter indefinido, según cuál sea el motivo de la visita: fijar su segunda residencia, estudios, etc. Mientras que en el caso del nacional en visita temporal se encuentra limitada a tres meses y asociado al ejercicio de su derecho al ocio; por lo cual y salvo excepciones, este tiempo se reduce a un promedio de dos semanas a un mes.

Así, el nacional residente, cuyo tiempo de estadía es de larga duración y tiene como motivación principal el de establecer su residencia habitual en el Estado receptor, será más propenso a requerir de asistencia consular para facilitar la resolución de cuestiones administrativas, tales como: extensión de pasaportes o documentos de viaje (art. 5c CVRC) o de índole notarial y de registro civil (art. 5f CVRC).

Por su parte, el nacional en visita temporal tenderá a ejercitar su derecho de asistencia consular sólo en casos de emergencia; como por ejemplo la pérdida o robo de su pasaporte, y con el fin último de obtener una solución temporal a su problema (en este caso la entrega de un salvoconducto que le permita

regresar a su país). Mientras que en todas las demás situaciones, se encontrarán más vinculadas a una necesidad de protección consular, y derivadas en un significativo número de casos, del escaso conocimiento de las costumbres, leyes y normas del país receptor, lo que lleva al nacional en visita temporal a incurrir en faltas o en ocasiones a realizar acciones tipificadas como delito en el país de destino, las que en su país de origen se considerarían como comportamientos dentro de los límites de la normalidad, o cuyas consecuencias civiles o penales (si las hubiese) difieren significativamente. Una situación que en el caso del nacional residente raramente se produce en razón del vínculo dado por el tiempo de estadía en el país receptor, que le permite paulatinamente conocer y salvo excepciones, respetar las costumbres, leyes y normativa vigente en el país receptor.

- *Mecanismos y procedimientos administrativos para prestar dicha asistencia y/o protección*

A consecuencia de lo anterior, así como antecedentes históricos de creación de las oficinas consulares, la mayoría de los países firmantes de la CVRC han creado sus mecanismos y procedimientos administrativos tomando como referencia los requerimientos de sus nacionales residentes. Por dicho motivo, la puesta en marcha de procedimientos vinculados a su asistencia y protección, generalmente se extienden en el tiempo e implica la comparecencia in-situ del nacional en diferentes etapas del proceso, lo que en principio sólo puede cumplir un nacional residente a menos que el nacional en visita temporal nombre un representante legal; que en la mayoría de los casos no es factible dado los altos costos asociados al mismo.

Por ejemplo, la interposición de una demanda y por ende comparecencia ante los tribunales civiles y/o penales no es una cuestión que se desarrolle en el plazo de dos semanas - que es el tiempo promedio de estadía de un nacional en visita temporal en otro país – sino más bien una cuestión que se extiende en un horizonte de tiempo superior a un mes. De ahí que en la mayoría de los casos, un nacional en visita temporal en pocas ocasiones interpone una demanda en otro Estado dada la imposibilidad práctica de poder continuar el proceso desde su país de origen, a pesar, incluso, que la violación hacia uno de sus derechos fundamentales haya sido evidente.

Las representaciones consulares por su parte, sólo en particulares ocasiones, como es la violación evidente de un derecho de un grupo de nacionales, asume entre sus funciones su protección, mientras que y respecto de las personas individuales, no siempre es así. En este sentido, las páginas de los

diferentes Ministerios de Relaciones Exteriores analizados dejan de una u otra manera estipulado que las representaciones consulares no pueden asumir este rol.

- *Existencia física y tipo de representaciones consulares en el país de destino*

La existencia física de representaciones consulares en el extranjero, así como el tipo de representaciones existente: Consulados generales y/o consulados honorarios, son dos factores dependientes de cuestiones de índole política y económica que en términos prácticos inciden en la protección efectiva que las representaciones consulares entregan a sus nacionales.

En este marco, la capacidad del Estado para convenir la firma de convenios consulares y su capacidad económica para instalar oficinas consulares, pueden favorecer o ir en detrimento del ejercicio de dicho derecho y por ende de la protección efectiva de sus nacionales.

Así, aquellos países que cuentan con una mayor representatividad de consulados generales por país, facilitan que sus nacionales acudan a ellos, mientras que en el caso donde sólo existen representaciones consulares en países vecinos o representaciones consulares honorarias, la situación puede dificultarse por los siguientes motivos:

- Dificultad para solicitar y por ende recibir a tiempo dicha asistencia o protección; en el caso de representaciones consulares en países vecinos;
- Competencias de la persona nombrada como Cónsul honorario, producto de la factibilidad de firmar acuerdos bilaterales que permiten nombrar como cónsul honorario a personas que tengan la nacionalidad del Estado Receptor o de un tercer Estado⁶; así como facultad del Estado emisor de poder también nombrar como cónsul honorario a personalidades del mundo empresarial o cultural de su país⁷.

⁶ Suecia por ejemplo permite, a través de una reserva, en la CVRC el nombramiento como Cónsul honorario a personas que tengan la nacionalidad del Estado receptor o de un tercer Estado.

⁷ El Ministerio de Relaciones Exteriores de México en Frankfurt, a través de su portal de Internet realiza una descripción de quienes pueden ser titulares de la categoría de Cónsul Honorario:

<http://portal.sre.gob.mx/frankfurt/index.php?option=displaypage&Itemid=84&op=page&SubMenu=>

Lo que lleva a un nivel de conocimiento y habilidad de proceder dispar entre Consulados Generales y Consulados Honorarios; que finalmente puede ir en detrimento del derecho de asistencia y protección del individuo y del propio ejercicio de la función consular.

Así, nos encontramos que existen países con una posición privilegiada en materia de asistencia y protección de sus nacionales, y por el contrario, otros, donde se podría incluso llegar a hablar de desprotección por la falta de representatividad.

La Unión Europea, por ejemplo, destaca por sus esfuerzos de representatividad en terceros Estados. MERCOSUR y SICA⁸ por la definición de mecanismos para la función de sus oficinas consulares en sus Estados Miembros. Mientras que en un significativo número de países en vías de desarrollo y menos adelantados, sus esfuerzos se centran en establecer representaciones consulares en aquellos países con mayor flujo de inmigrantes o donde existen intereses comerciales, dejando en un segundo plano aquellos países preferidos por sus nacionales como destinos de ocio, a pesar del creciente flujo emisor de turistas internacionales provenientes de dichos países, a raíz justamente, de su paulatino crecimiento económico.

- *Otros factores que pueden influir en el ejercicio de la Función Consular: El incumplimiento del art. 36 CVRC (deber de informar sin demora a las autoridades consulares jurisdiccionales del país del ciudadano extranjero detenido), y las barreras idiomáticas.*

Además de los factores anteriormente mencionados, existe otros dependientes de las autoridades del país receptor, tales como *el deber de informar sin demora al ciudadano extranjero arrestado de cualquier forma, detenido o puesto en prisión preventiva, sobre su derecho a solicitar que se informe a la oficina consular competente (art. 36 b) CVRC⁹*, cuyo incumplimiento puede afectar significativamente el

⁸ *Mecanismo para el funcionamiento de las oficinas consulares de los países del sistema de la integración centroamericana (SICA), en el Estado de Veracruz, México, creado con el fin de proteger los derechos e integridad de los nacionales de los países centroamericanos:*

http://www.sieca.org.gt/Sitio_publico/OACUERDOS/DOC-120ConsuladosC.A.MxicoNic-25-mar-04.htm

⁹ *El procedimiento estipulado en el artículo 36 de la CVRC está vigente para todos los países ratificantes de la Convención.*

ejercicio de la función consular y con ello la protección efectiva de sus nacionales. Una cuestión que se produce por una de las tres premisas siguientes:

- a) el desconocimiento de las autoridades policiales de su deber de informar;
- b) el desconocimiento de las autoridades locales sobre la supremacía de la CVRC respecto de sus leyes internas; o,
- c) la omisión intencionada del deber de informar sin demora (antes de que el detenido declare);

Siendo esta una de las principales causas alegadas ante los tribunales para solicitar la anulación de una sentencia, argumentándose al respecto que “el acceso a tiempo a la asistencia consular salvaguardada en la Convención de Viena sirve para proteger los Derechos Humanos de los extranjeros detenidos en todo el mundo”¹⁰.

El caso Avena¹¹, el caso Sánchez Llamas y el caso Mario Bustillo¹², entre otros, dan cuenta de esta situación al mostrar las implicancias que para un nacional residente o en visita temporal podría tener, especialmente respecto de ciertos ordenamientos jurídicos, la falta de notificación sobre su derecho a recibir asistencia y protección consular al momento de su detención, lo que sumado a las barreras

¹⁰ *Declaración de Amnistía Internacional a raíz de la sentencia dictada por la Corte Internacional de Justicia el 31 de marzo de 2004 en el caso Avena.*

¹¹ *El 9 de enero del 2003 el Estado de México interpone una demanda a Estados Unidos, ante la CIJ por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el art. 5 y 36 de la CVRC. En ella se exigía una “restitutio in integrum” consistente en anular los procesamientos y sentencias hacia 52 mexicanos, muchos de ellos condenados a muerte. Como resultado, la CIJ dictaminó la nueva revisión y examinación de los efectos del incumplimiento de la CVRC sobre 51 de los 52 casos presentados.*

¹² *En el año 2006 y a raíz de la condena por separado de dos ciudadanos extranjeros en jurisdicción de Estados Unidos (Oregón y Virginia), la Suprema Corte de los Estados Unidos debió pronunciarse sobre si el derecho a contactar a las autoridades consulares fue violado – acorde a lo argumentado por ambas defensas con el fin de solicitar la anulación de dichas condenas a prisión, en ambos casos. Como resultado, la Corte Suprema de Oregón confirmó la sentencia argumentando que el art. 36 de la CVRC “no crea derechos de acceso o notificación consular que un individuo detenido pueda exigir judicialmente en el proceso”. Por su parte, la Corte de Virginia desestimó los argumentos de la defensa por no haber sido presentado antes del interrogatorio policial y del juicio, y tampoco en el momento de apelar, lo cual dio lugar a que ese derecho caducara según el statute of limitations (prescripción liberatoria sólo existente en Estados Unidos).*

idiomáticas se pueden también considerar como factores limitantes al ejercicio de la función y del derecho de asistencia y protección consular.

En este sentido, y con independencia de los presuntos delitos cometidos por un nacional residente en otro país o en visita temporal, lo cierto es que arbitrariedades procesales probadas tanto en el caso Avena, Sánchez Llama o Mario Bustillo, donde a ninguno de los detenidos (51 nacionales mexicanos en el caso Avena) se les notificó sin demora de su derecho a solicitar que fuesen informadas sus autoridades consulares, han facilitado (de manera negativa) que dichos procedimientos se desarrollasen conforme exclusivamente al derecho interno, ignorando o desconociendo las disposiciones de la CVRC (particularmente su art. 5 y 36). Produciéndose, en consecuencia, fallos contrarios al derecho internacional¹³, como es la pena de muerte.

De lo cual, y siguiendo lo dicho por el jurista Eustaquio Roberto: *“La cuestión planteada es muy importante porque los extranjeros afrontan un mayor riesgo de no comprender el sistema legal (en este caso americano) y de no conocer cabalmente sus derechos, agravado por un frecuente desconocimiento del idioma oficial”*

Lo que en el caso del nacional en visita temporal se ve aún más acentuado por la cuestión de temporalidad de su visita.

Pudiéndose de todo lo anterior concluir que las funciones de las representaciones consulares definidas por la CVRC son en la práctica afectadas por una serie de factores asociados a los intereses de sus nacionales (residir o visitar temporalmente otro país), así como de índole política y económica del Estado de origen y receptor, que finalmente terminarán por definir la agenda consular. Una agenda que en la actualidad se encuentra enfocada mayoritariamente a la asistencia y protección de sus nacionales residentes, aunque la tendencia muestra que evoluciona paulatinamente hacia la asistencia de sus nacionales en visita temporal.

Dicho esto, sin embargo, los nacionales en visita temporal, y particularmente el turista internacional (como se verá en los casos presentados en uno de los próximos capítulos), se enfrenta continuamente

¹³ Dichas sentencias fueron ratificadas en un número significativo de casos a pesar de los alegatos presentados frente a la Corte Internacional de Justicia, en el Caso Avena, o a la Suprema Corte de Estados Unidos en el caso Sánchez Llamas y Mario Bustillo.

a situaciones que pueden poner en riesgo alguno de sus derechos fundamentales; dejándose entrever la necesidad de una mayor adaptación de las funciones consulares así como uniformización internacional de mecanismos y procedimientos, a las principales problemáticas a que se ve afectado el turista internacional, en especial si se considera que son similares en cada país; lo que permitiría el desarrollo de prácticas universales para su resolución.

3.2.3. El Derecho de Asistencia y Protección Consular del Turista Internacional: Principales problemáticas a las que se ve enfrentado durante sus viajes internacionales y que podría hacerle solicitar o requerir de oficio asistencia y/o protección consular

El turista, desde el momento en que decide un destino internacional para pasar sus vacaciones, puede verse enfrentado a una serie de situaciones, como restricciones de acceso, pérdida de pasaporte, robo/asalto, accidente, detención, o involucramiento en situaciones excepcionales, tales como crisis política, desastres naturales, emergencias sanitarias, o derivados de las diferencias culturales y religiosas del país de origen y de destino del turista, que podría en ocasiones poner en riesgo alguno de sus derechos fundamentales; en particular si no cuenta a tiempo con la debida asistencia o protección consular.

Dichas situaciones, como se mencionaba en el capítulo anterior, son similares país a país, mientras que las formas de resolución por parte de las representaciones consulares varían acorde a la importancia que el Estado reconozca a la actividad turística, a los trabajos de vinculación de la actividad con las políticas de relaciones exteriores de cada país, y como resultado, a la adaptación que cada Estado realice de los procedimientos genéricos de asistencia y protección a las particularidades de la actividad turística. En definitiva, una misma situación en variadas ocasiones se resuelve de manera distinta según cuál sea el país de origen y destino del turista (régimenes internos); mientras que acordes a los principios fundamentales del Derecho Internacional, esta situación no debiese producirse para cuestiones del ámbito supra, como son la vulneración de los derechos humanos.

Por ejemplo, en torno a dos de los principales momentos de la experiencia turística: acceso al destino y una vez en él, se pueden dar una serie de situaciones, tales como someter al turista a tratos inhumanos o degradantes (principalmente a la llegada a controles policiales y de seguridad aeroportuarios) que podrían considerarse como contrarios al art. 5 de la DUDH. Asimismo, y durante el desarrollo *in-situ* de la experiencia turística (visita de atractivos, etc.), el turista podría verse involucrado en situaciones, tales

como sometimiento a cuarentenas o expulsiones forzadas del país de destino por cuestiones argumentadas en la seguridad nacional, que podrían hacer incumplir los art. 1 y 2 de la DUDH referidos al respeto de la dignidad y derechos de todos los individuos por igual, sin distinción, entre otros de origen nacional. De igual modo y producto de diferencias culturales y religiosas entre el país de origen y de destino del turista, se pueden originar situaciones, tales como la negativa a dar atención de emergencia a un turista si no lleva consigo su libreta de familia, que podría también conllevar al incumplimiento del art. 2 de la DUDH, pero desde la óptica del no respeto a las diferencias religiosas.

En este sentido, existe un significativo número de casos, los más recurrentes descritos a continuación¹⁴, cuyo desenlace se podría considerar como constitutivo de una violación de los derechos fundamentales del individuo; ya sea por:

- Acción (inadecuada), u omisión del deber de asistencia y/o protección por parte de las representaciones consulares al nacional que la solicita (en este caso el turista internacional); o,
- Falta al deber de información sobre el derecho a recibir asistencia y/o protección por parte del Estado receptor de dichos nacionales.

3.2.4 El Ejercicio del Deber de Asistencia y Protección por parte de las Representaciones Consulares: Categorización, según el grado de adaptación de las funciones de asistencia y protección consular a las necesidades del turista internacional

Como se mencionaba a inicios de este apartado, el ejercicio del deber de asistencia y protección consular del individuo es una obligación dada a los Estados a través de la CVRC, donde se delimitan sus funciones como Estado emisor y receptor de representaciones consulares.

Los Estados, sin embargo, deben hacer frente a una serie de variables de índole política y económica que finalmente terminan por supeditar su actuar en materia de asistencia y protección consular de sus nacionales. Así y todo, una vez ya establecidas dichas representaciones (y tema sobre el que se basa el

¹⁴ Este apartado se basa en los casos conocidos por la Organización Mundial del Turismo, al no haber encontrado jurisprudencia explícita en las distintas cortes de derechos humanos que hagan referencias a posibles violaciones de los derechos humanos del individuo en su calidad de turista.

presente capítulo) deben llevar a la práctica el mandato de asistencia y protección dado por sus Estados a través de la CVRC.

El mandato sin embargo es amplio, por lo que su materialización y en este caso adaptación a las necesidades del turista depende de las representaciones consulares y de los correspondientes lineamientos que desde su gobierno central le entreguen para su cumplimiento.

Así, encontramos países donde la adaptación es particularmente significativa, hasta otros donde el Estado ejerce un rol meramente informativo; lo que se contrapone con el progresivo aumento del flujo de turistas internacionales desde los años 70 a la fecha, y con ello de situaciones que podrían requerir el actuar de sus representaciones consulares.

En este sentido y con el fin de concluir este capítulo con un diagnóstico de situación sobre el grado de adaptación real de las funciones consulares a las problemáticas más habituales a las que se enfrenta el turista (ya desarrolladas anteriormente), se han consultado las páginas de los Ministerios de Relaciones Exteriores de países que han ratificado la CVRC y que a su vez son Miembros de la Organización Mundial del Turismo¹⁵, lo que ha dado como resultado la siguiente categorización:

- A. Países donde se han realizado esfuerzos de adaptación de los procedimientos de asistencia y protección a las necesidades del turista internacional;
- B. Países donde los esfuerzos de adaptación a las necesidades del turista se centran en la asistencia; mientras que se mantiene generalistas en el ámbito de la protección;
- C. Países donde los procedimientos utilizados para la asistencia y protección no efectúan distinción entre nacionales residentes y visitantes.

A. Países donde se han realizado esfuerzos de adaptación de los procedimientos de asistencia y protección a las necesidades del turista internacional

En esta categoría se encuentran aquellos países donde algunos de sus procedimientos, principalmente de *protección preventiva*, han sido adaptados tomando en consideración las características y por ende necesidades de asistencia y protección del turista internacional. De igual modo, se incluyen aquellos países que cuentan con procedimientos genéricos, pero de significativa utilidad para el turista, tales como

¹⁵ Con lo cual se asume su interés por la actividad turística.

de *solicitud de asistencia y/o protección on-line*, puesto que facilitan el acceso y comunicación con sus representaciones consulares.

El Ministerio de Relaciones Exteriores de **México**, por ejemplo, a través de su página Web oficial y con independencia de que no cuente con una tipificación extensiva de los posibles problemas a los que se puede ver enfrentado un nacional en vista temporal y de ocio en el extranjero, es de los países detectados a la fecha que mayor preocupación otorga a la persona del turista internacional, para lo cual y dentro de su portal de Protección Preventiva, ha elaborado una guía para el viajero mexicano donde se puede encontrar información legal, administrativa y de ocio sobre los principales destinos turísticos de los mexicanos en el mundo. Asimismo, y respecto de los turistas internacionales que visitan su país también prevén una serie de medidas de asistencia y protección conjunta de sus autoridades estatales y representaciones consulares de los principales países emisores de turista, como por ejemplo para entregar una adecuada asistencia y protección al turista internacional en época de huracanes.

Por su parte, el Ministerio de Relaciones Exteriores de **Reino Unido** tiene destinado un apartado específico de su página Web a describir las situaciones en que podría asistir y si fuese el caso proteger a sus nacionales en viaje temporal y de ocio en otro país:

- pérdida o robo de pasaporte;
- en caso de ser víctima de un crimen;
- en caso de enfermedad o en caso de encontrarse herido (con independencia de la gravedad de dichas lesiones);
- en caso de ser arrestado; o,
- situación de crisis.

Ecuador por su parte ha habilitado un sistema de consulado virtual, el cual como expresamente lo indica, tiene por fin facilitar la notificación de auxilio de sus nacionales en el extranjero en los siguientes casos:

- Fallecimiento de un ecuatoriano en el exterior;
- Accidente o enfermedad graves;
- Arresto o detención;
- Víctimas de actos de violencia o violación de los derechos humanos;
- Repatriación; y,
- Otros casos, debidamente calificados por el Ministerio de Relaciones Exteriores que afecten de manera grave la integridad física, moral, psicológica, integración familiar , dignidad y los

derechos en general de los ecuatorianos en el exterior, consagrados en la normativa internacionalmente aceptada.

Lo que abre la puerta a que los ecuatorianos en visita turística a otro país puedan acceder de manera más expedita a solicitar asistencia o protección a su correspondiente representación consular. A su vez que entrega una cierta flexibilidad para que aquellos casos no factibles de tipificar en las categorías habituales de protección, puedan ser expuestos y sujetos de análisis por parte de sus representaciones consulares.

Mientras que la **Unión Europea** ha habilitado un sistema y mecanismos específicos de asistencia y protección de los ciudadanos de la Unión en visita temporal a terceros Estados (al cual nos referiremos en específico más adelante) fortaleciendo con ello la cobertura geográfica de dicha asistencia y protección.

B. Países donde los esfuerzos de adaptación a las necesidades del turista se centran en la asistencia; mientras que se mantiene generalistas en el ámbito de la protección.

En esta categoría, los mecanismos de asistencia, especialmente de *información previa al viaje* (visados, requerimientos médicos, direcciones de contacto de sus representaciones consulares, etc.), son quizás los más perceptibles de haber sido adaptados a las necesidades de información del turista, tanto en el qué, como en el donde encontrarla (on-line y agencias de viajes). Sin embargo, en lo que respecta a protección consular, sólo se hace una referencia de *lo que puede y no hacer su consulado por Ud.* apreciándose un enfoque generalista de los ámbitos de protección; limitándose en ocasiones, y de manera expresa, el campo de acción de las representaciones consulares respecto de nacionales en visita temporal por cuestiones de ocio, negocio o visita de familiares y amigos.

Chile en este sentido es un buen ejemplo, ya que ilustra claramente la información que habitualmente se encuentra en la mayoría de páginas oficiales de los Ministerios de Relaciones Exteriores:

Asistencia consular:

- Entrega de recomendaciones a tomar en consideración antes y durante el viaje;
- Entrega de salvoconducto en caso de pérdida o robo del pasaporte;
- Información sobre los medios más eficaces para que sus familiares puedan enviarle rápidamente la suma de dinero que necesita, así como suministrar direcciones de instituciones locales de ayuda al prójimo donde existan;

- Información útil sobre la administración local, abogados, intérpretes, etc. en caso de tener dificultades con las autoridades locales o con particulares.

Protección consular:

- Informar a las autoridades locales que se encuentra bajo la protección consular de Chile, así como notificar a su familia y solicitar las autorizaciones necesarias para poder visitarlo;
- Proponerle la opción de obtener un abogado para su defensa;
- Ponerlo en contacto con un médico autorizado y un listado de médicos especializados en caso de enfermedad;
- Notificar a su familia y considerar las medidas que deben tomarse (hospitalización o repatriación) en caso de accidente grave;
- Intervenir (sólo en algunos casos – no especificados) a fin de llegar a un acuerdo amistoso, en caso de tener dificultades con las autoridades locales o con particulares.

Lo que en definitiva solo constituye un servicio de asistencia, mientras que la protección se enmarca en procedimientos adaptados a las necesidades de sus nacionales residentes; y que por ende en muchos casos le hacen inoperativo a efectos de las necesidades de los nacionales en visita temporal y de ocio: el turista internacional.

C. Países donde los procedimientos utilizados para la asistencia y protección no efectúan distinción entre nacionales residentes y visitantes

Por último, en esta categoría se encuentran aquellos países donde los procedimientos tanto de asistencia como protección consular cuentan con un enfoque generalista incluso en el ámbito de la información. Lo que en la práctica implica que sus procedimientos se enfocan principalmente a satisfacer las necesidades de los nacionales residentes. Entregando (y sólo en ocasiones) consejos prácticos al turista.

El Ministerio de Relaciones Exteriores del **Perú**, a través de su sitio Web, por ejemplo, presta asesoría a sus nacionales en el extranjero, sin hacer distinción entre residentes y visitantes, a través de lo que denominan preguntas frecuentes en los siguientes ámbitos: tramites consulares, apoyo legal y asistencia humanitaria, guía para el inmigrante peruano, protección de las colectividades nacionales, política migratoria, directorios en el exterior, oficinas consulares y sus teléfonos de emergencia, visas para peruanos, tarjeta APEC para viajes de negocio, países que requieren visa para ingresar al Perú, biblioteca legal y publicaciones. Con lo cual la información carece de adaptación al caso concreto del turista internacional.

El Ministerio de Asuntos Exteriores de **Afganistán** por su parte se centra principalmente en informar a los ciudadanos afganos residentes en otro país los tipos de funciones de sus oficinas consulares - enfocadas principalmente a la entrega de certificados de identidad, matrimonio y poderes notariales.

Es así como en el caso del turista, sólo se limita a informar sobre los pasos a seguir para la solicitud de visado de entrada a Afganistán y en entregar consejos prácticos de comportamiento durante su visita y relativos en su mayoría al respeto de las diferencias culturales.

De lo que en definitiva se desprende a modo de conclusión inicial, que y si bien la CVRC entrega a los Estados un mandato de asistencia y protección consular de sus nacionales (nacionales residentes o en visita temporal); lo cierto es que los procedimientos han tenido su razón de origen en el satisfacer de las necesidades de asistencia y protección de los nacionales residentes; mientras que en el caso del nacional en visita temporal, y particularmente del turista (para efectos de este estudio), en la mayoría de los casos, como se mostró a través de la tipificación realizada en el capítulo III, la adaptación de procedimientos se ha realizado en el ámbito de la información preventiva, no así en cuanto a los procedimientos para su protección.

3.2.5 Instrumentos jurídicos internacionales de escala regional y su contribución al derecho de asistencia y protección consular del turista

En el ámbito internacional regional existe a la fecha tres continentes que han definido entre sus políticas/prioridades regionales el asegurar la protección de sus nacionales en terceros Estados donde no cuenten con Representación Consular: Asia-Pacífico, Las Américas y Europa.

En Asia-Pacífico, dicho proceso está siendo liderado por la Asociación de Naciones del Sudeste Asiático – ASEAN – al interior de la cual se ha conformado un grupo de trabajo que tiene por objetivo comenzar (a partir de Agosto de este año) a dibujar los procedimientos de estándares operativos o lineamientos para poder ofrecer asistencia consular a nacionales de los Estados Miembros de ASEAN en terceros países. Las Américas, por su parte, dadas sus particularidades como región, ha desarrollado a través de sus Organizaciones sub-regionales, como MERCOSUR y Comunidad Andina, mecanismos de cooperación consular entre los países que conforman dichas organizaciones; tanto para facilitar la libre circulación entre sus Estados Miembros, así como la Asistencia Consular en terceros Estados donde alguno de sus Miembros no se encuentren representados; estableciendo Decretos/Decisiones específicas en este sentido. Por último, y con la significancia del alcance global regional de sus

instrumentos jurídicos, dado el número de países que la conforman (el 57% del total de países europeos), la Unión Europea ha generado Directivas, la última en el año 2015, en la cual se concretiza el derecho de los Ciudadanos de la Unión a recibir asistencia y protección en terceros Estados, a su vez que se identifican las situaciones en las cuales es posible solicitarla; fijando como fecha para su transposición en el régimen interno de sus Estados Miembros el año 2018; habiendo elaborado también, previo a la misma, un Código Comunitario de Visados (año 2009), y el Libro Verde de la Asistencia y Protección Consular (año 2007), dos instrumentos de extrema importancia para complementar y fortalecer la eficacia de dicha Decisión.

A continuación se presentan los principales Instrumentos/Resoluciones en este campo de acción:

MERCOSUR/CMC/DEC N° 35/00 - MECANISMO DE COOPERACIÓN CONSULAR ENTRE LOS PAÍSES DEL MERCOSUR, BOLIVIA Y CHILE

A partir del año 2000:*”El Mercado Común del Sur (MERCOSUR) estableció un mecanismo de asistencia y protección consular recíproca, por el cual los ciudadanos que residan en ciudades donde su propio país no tiene misión consular, podrán recibir asistencia y protección a través de los agentes consulares de los restantes países que conforman el Mercosur: Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay, mas Bolivia y Chile”.*

Para ello, la Decisión 35/2000 además de formalizar dicho Derecho, define como obligaciones de sus Estados miembros el identificar las sedes en las cuales no cuenten con ningún tipo de representación, así como los cambios que se produzcan de dichas sedes (art.2).

Quedando definidos como ámbitos y alcances de dicha representación los siguientes (Art.3):

- Permitir la utilización de la dirección postal de la Oficina Consular para la recepción de la correspondencia privada;
- Orientar en materia de asistencia médica y jurídica en la jurisdicción;
- Brindar asistencia humanitaria a personas accidentadas o en situaciones de emergencia e informar al respecto, a través de la oficina de Asuntos Consulares de la Cancillería del país de origen del recurrente, como canal diplomático competente;
- Informar a parientes o personas allegadas sobre accidentes, fallecimientos o catástrofes, a través de los mismos canales diplomáticos;

- Interesarse por los nacionales de los países del MERCOSUR, Bolivia y Chile detenidos o en prisión, comunicando la situación a su país de origen a través de los canales diplomáticos; y,
- Procurar la localización de personas en la jurisdicción y transmitir la información al país de origen a través de los canales diplomáticos.

Asimismo podrán elaborar un documento de viaje provisorio Mercosur. Existiendo también un Grupo de Trabajo de Asuntos Consulares y Jurídicos pertenecientes al Foro de Consulta y Concertación Política del MERCOSUR.

DECISION 548/2003 MECANISMO ANDINO DE COOPERACIÓN EN MATERIA DE ASISTENCIA Y PROTECCIÓN CONSULAR Y ASUNTOS MIGRATORIOS (Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú)

Solventado en el principio que:"La persona humana constituye el fin supremo de la sociedad y los Estados deben adoptar medidas que garanticen su bienestar" (Preámbulo Decisión 548/2003), y con vistas a ampliar el acuerdo sobre Cónsules de Caracas del año 1911, suscrito por Bolivia, Colombia, Ecuador, Venezuela y Perú, que facultaba a que sus Cónsules hiciesen uso de sus atribuciones para salvaguardar a los individuos de los otros Estados firmantes; la Decisión 548/2003 vino a concretizar dicho acuerdo en un mecanismo de cooperación consular andina en terceros Estados. Entendido ello también como el paso natural siguiente del Programa de Trabajo del Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores sobre lineamientos de su política exterior común, que desde el año 1999 venían desarrollando, a través de sus Decisiones 458, 503 y 504, para permitir tanto el reconocimiento mutuo de los documentos nacionales de identificación, así como la creación del Pasaporte Común Andino. Permitiendo así la Decisión 548 por una parte coordinar acciones de protección de los Derechos Fundamentales de sus nacionales, y por la otra, el intercambio de información.

Siendo las siguientes las materias definidas como parte del mecanismo de cooperación consular (Capítulo 4) Acciones/Decisión (548):

- a) Proteger sus intereses en el país receptor dentro de los límites establecidos por el Derecho Internacional y por la legislación interna del mismo;
- b) Brindarles la orientación jurídico-legal primaria sobre el ordenamiento normativo local y, de ser el caso, procurar que cuenten con la defensa de oficio del país receptor;

- c) Gestionar asistencia material y de salud por parte de las autoridades de beneficencia del país receptor, organismos internacionales y organizaciones no gubernamentales con fines humanitarios a favor de aquellos que se encuentren en situación de indigencia;
- d) Prestar asistencia a aquellos que son víctimas de catástrofes naturales, estados de guerra, o de delitos internacionales, tales como el trata de personas;
- e) Procurar la ubicación o localización de personas en la jurisdicción a solicitud de los familiares o de las autoridades pertinentes del país de origen. Para la facilitación de esta labor, los nacionales de los Países Miembros deberán registrarse en las Oficinas Consulares respectivas;
- f) Velar por el bienestar y las condiciones adecuadas de detención de aquellos que se encuentren encausados, procesados, detenidos o sentenciados en la jurisdicción de la Oficina Consular correspondiente, así como de la aplicación del debido proceso y el derecho a la defensa;
- g) Informar a las autoridades del país de origen del nacional andino en situación de indigencia sobre dicha situación, para coordinar, de ser el caso, acciones que se deriven de ello, incluyendo el iniciar los trámites de repatriación;
- h) Representarlos o tomar las medidas convenientes a solicitud de parte para su representación ante los tribunales y otras autoridades del Estado receptor, de conformidad con la práctica y los procedimientos en vigor en este último, a fin de lograr que, de acuerdo con las leyes y reglamentos del mismo, se adopten las medidas provisionales de preservación de los derechos e intereses de esos nacionales, cuando, por estar ausentes o por cualquier otra causa, no puedan defenderlos oportunamente;
- i) Intervenir en el marco de la legislación interna y de los compromisos internacionales ante las autoridades locales en los países extracomunitarios a favor de los nacionales andinos que lo requieran;
- j) Mantener contacto con los nacionales de los Países Miembros a fin de preservar e incentivar la identidad andina, realizando actividades de promoción en este sentido;
- k) Efectuar, previa autorización del Ministerio de Relaciones Exteriores del país de origen del solicitante, la legalización de firmas de las autoridades del país receptor. El modelo de la firma del funcionario consular actuante deberá ser puesto en conocimiento de dicho Ministerio para su respectiva validación y reconocimiento;

- l) Otorgar salvoconducto para facilitar el retorno al país de origen o de residencia a los nacionales de Países Miembros, previa autorización del caso por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores del país de origen del solicitante. Dichos salvoconductos tendrán similar formato para todos los Países Miembros, donde aparezca el nombre “Comunidad Andina” y serán expedidos a nombre del País Miembro del cual el nacional andino es originario;
- m) Aunar esfuerzos para defender a los connacionales andinos en aquellas situaciones en que se vean afectados sus derechos humanos, garantías individuales o normas laborales internacionalmente reconocidas; así como para combatir manifestaciones de racismo o xenofobia que puedan presentarse; y,
- n) Ejercer las demás funciones encomendadas por un País Miembro a la Oficina Consular de otro País Miembro, que no estén prohibidas por las leyes y reglamentos del país receptor o a las que éste no se oponga, o las que le sean atribuidas por los acuerdos internacionales en vigor entre el país del cual es originario el nacional andino y el país receptor.

INFORME SOBRE EL LIBRO VERDE: LA PROTECCIÓN DIPLOMÁTICA Y CONSULAR DEL CIUDADANO DE LA UNIÓN EN LOS TERCEROS PAÍSES (AÑO 2007)

La Unión Europea, particularmente a partir del año 2007 ha desarrollado instrumentos jurídicos, o preparatorios de los mismos, como es el Libro Verde de la Protección Diplomática y Consular de sus Ciudadanos en terceros Estados, que han permitido avances significativos en la materialización del artículo 20 del Tratado Constitutivo de la Unión Europea, en el cuál se llama a una cooperación reforzada en materia de asistencia y protección consular de nacionales de países Miembros de la Unión en terceros Estados; proponiéndose en él medidas concretas para mejorar de dicha protección:

- El establecimiento de un número de teléfono europeo único de emergencia que figure en el pasaporte de los ciudadanos de la Unión; en caso de encontrarse en una situación que desemboque en el proceso de protección consular;
- La sensibilización de los medios profesionales relacionados con la estancia de los ciudadanos de la Unión en terceros países, mediante la difusión de folletos adaptados a su sector de actividad;
- La elaboración de una recomendación referente a buenas prácticas en materia de redacción de avisos a viajeros;

- La creación de una página armonizada de información destinada al viajero; y,
- La sensibilización de los ciudadanos de la Unión europea que viajen fuera de ella en los aeropuertos, puertos, a través de las agencias de viaje, operadores, en los billetes y a través de las agencias nacionales activas en el sector de los viajes y del turismo,

Todas ellas cuestiones que se relacionan de manera directa a asistir y proteger a sus ciudadanos en visita temporal en terceros Estados. Un avance significativo en lo que se refiere a la protección de sus nacionales en calidad de turistas/internacionales. Y primera medida específica en este sentido de carácter Regional.

CÓDIGO COMUNITARIO DE VISADOS DE 2009, CONTENIDO EN EL REGLAMENTO (CE) N° 810/2009, DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, DE 13 DE JULIO DE 2009

El código comunitario de visados, cuya entrada en vigor fue el año 2009 (con aplicación progresiva a partir del año 2010 y 2011 según cada artículo) se elaboró con el fin de uniformar los procedimientos y requisitos para la expedición de visados de carácter temporal (máximo 90 días) en territorio Schengen, así como para identificar aquellos países fuera de la Unión, de los cuales sus nacionales deberán estar obligados en obtener un visado de tránsito. Refiriéndose asimismo a la posibilidad de concluir acuerdos bilaterales de representación entre Estado para recoger solicitudes de visado.

Dicho Código también define las condiciones por las cuales se puede denegar un visado y los tiempos máximos para contestar a dichas solicitudes por parte de los Estados. Generando además la obligatoriedad en los Estados de crear un expediente en el Sistema de Información sobre Visados VIS.

Este reglamento constituye también una actualización del Reglamento VIS y el Código de Fronteras Schengen.

DIRECTIVA (UE) 2015/637 SOBRE LAS MEDIDAS DE COORDINACION PARA FACILITAR LA PROTECCION DE LOS CIUDADANOS DE LA UNION NO REPRESENTADOS EN TERCEROS PAISES

Sobre la base de uno de los principios fundamentales e inspiradores de constitución de la Unión Europea: Que todos sus ciudadanos, cualquiera sea su país son asimismo Ciudadanos de la Unión, esta Directiva viene a materializar dicho derecho, en lo que representa un acto natural asociado a este: su deber de asistirles y protegerles.

Para ello, esta directiva especifica el ámbito de la protección Consular, entendidas como (art.9):

- a) detención o prisión;
- b) ser víctima de un delito;
- c) accidente grave o enfermedad grave;
- d) fallecimiento;
- e) ayuda y repatriación en caso de emergencia;
- f) necesidad de documentos provisionales de viaje como dispone la Decisión 96/409/PESC (1).

Especificando sin embargo que la protección consular no debe limitarse a los casos específicamente mencionados en la presente Directiva.

Habla asimismo de su transposición en los regímenes internos de sus Estados Miembros, estableciendo como plazo máximo el 1 de mayo de 2018 (Art. 17). Otorgándole de igual modo a los estados la responsabilidad de comunicar a la Comisión Europea el texto de las principales disposiciones de Derecho interno que adopten en el ámbito regulado por la presente Directiva (1) Art.17).

Cabe asimismo señalar que en el caso de Américas, África y Europa, existen también, a partir de sus Tratados Constitutivos, disposiciones que podrían contribuir a asegurar una mayor y mejor protección de sus nacionales en visita temporal y de ocio dentro de la región y hacia terceros Estados. Lo que permitiría darle un valor práctico en el ámbito de asistencia y protección consular y turismo, a dichos instrumentos;

La Carta de **la Organización de los Estados Americanos**, por ejemplo, se centra en fomentar la colaboración, solidaridad y defender la integridad territorial e independencia de quienes la conforman (art.1), para lo cual a través de su art. 2e) busca promover su desarrollo económico, social y cultural mediante acciones cooperativas. Lo que podría dejar entrever un ánimo favorable a establecer mecanismos coordinados de asistencia y protección consular a los ciudadanos de sus Estados Miembros. En particular si se mira a tenor de su capítulo XII, titulado: El Consejo Interamericano para el Desarrollo Integral, al cual se le asigna las funciones de promover y coordinar programas con base en las prioridades determinadas por los Estados Miembros, entre las que se incorpora el turismo (art. 95 C.1)

Lo mismo ocurre respecto de los acuerdos intra-regionales como el de la **Unión de Naciones Suramericanas - UNASUR**, en el cuál a través de su art. 3i) se establece como uno de sus objetivos el

lograr una identidad suramericana a través del reconocimiento progresivo de derechos a sus nacionales residentes en otro Estado de la Unión. Un proceso evolutivo similar al llevado a cabo por la Unión Europea, y que finalmente derivó en la creación del concepto ciudadano de la Unión; atribuyéndole a este diferentes derechos, como el de acogerse a la protección consular de cualquier Estado de la Unión, en un tercer Estado¹⁶.

Por su parte, **El tratado constitutivo de la Unión Africana** define (en su preámbulo) como uno de sus objetivos prioritarios la promoción y protección de los derechos humanos, así como la creación de comités especializados (art. 14) en materia de transporte, comunicación y turismo, asignándole como misión (art. 15) el preparar propuestas de proyectos en este sentido. Mientras que los asuntos de asistencia y protección consular no se encuentran abordados ni siquiera en términos genéricos. Aunque cabe destacar que la inclusión de la actividad turística como una de sus actividades prioritarias, así como el contenido del art. 15 permitiría desarrollar disposiciones en este sentido, particularmente dado el acuerdo firmado entre los Miembros del Grupo de Estados de África, Caribe y Pacífico y la Comunidad Europea (Acuerdo Cotonou) donde el desarrollo turístico y la mejora de su marco legal e institucional (art. 24) es uno de los ámbitos de cooperación definidos en el acuerdo; así como producto de las líneas de acción prioritarias de la Unión, entre las que destacan la protección de sus ciudadanos en terceros Estados.

De ahí que se podría decir que la adaptación y universalización de mecanismos hacia el nacional/turista/internacional – una de las principales propuestas de este estudio – podría ser posible ya que existen buenas prácticas al respecto, por ejemplo en el ámbito de la Unión Europea y la región de las Américas, así como instrumentos jurídicos internacionales de escala regional que permitirían y facilitarían dicho proceso, por ser cuestión prioritaria de estos el respeto de los derechos humanos, la colaboración regional y el desarrollo turístico.

¹⁶ Para efectos de este estudio no se ha considerado pertinente analizar el tratado constitutivo de Mercosur y Comunidad Andina por su escasa representatividad y ya que todos sus Miembros se encuentran representados en el tratado UNASUR, de más reciente creación.

CAPITULO IV. “Soft Law en Turismo” con incidencia en la Asistencia y Protección al Turista: El Código Ético Mundial para el Turismo y su transformación en el Primer Tratado Internacional en Turismo de Naciones Unidas

4.1 Enfoque del Código relativo a la protección de los derechos del individuo como sujeto especial de derecho durante sus viajes internacionales

El Código Ético Mundial para el Turismo, aprobado por unanimidad por los Estados Miembros de la Organización Mundial del Turismo en el año 1999 y refrendado por la resolución A/RES/56/212 de la Asamblea General de Naciones Unidas en el año 2001 ha constituido un significativo aporte a la universalización de “las reglas del juego” a guiar el actuar de los distintos actores del Sector Turismo, entendidos como: Organismos Internacionales, Sector Público, Sector Privado, Academia, ONGs, Comunidad Local y Turistas; definiendo sus derechos y deberes sobre la base de principios interdependientes que constituyen el articulado del Código.

Dichos principios, los principios generales del turismo, previamente desarrollados a inicios de este primer capítulo, se desarrollan en el Código en dos tipos de articulados: aquellos alusivos al cumplimiento del articulado de la DUDH y otros relativos al cumplimiento de otras disposiciones internacionales, pero que no constituyen un riesgo de vulneración de los derechos del individuo.

En los primeros a su vez se podría también decir que se encuentran asociados a cinco temas principales: Protección de la explotación sexual y laboral de niños y adolescentes; protección del patrimonio cultural intangible, turismo accesible, igualdad de género, y asistencia y protección al turista. Los cuatro últimos temáticas de directa relación de este estudio. Cabe señalar que el primero de los temas relativo a la explotación sexual y laboral de los niños y adolescentes no se incluye por ser una cuestión tipificada desde la óptica de los deberes del turista.

Así, en su artículo 1.4 se refiere a la ...”Particular atención que se debe tener a la seguridad del turista internacional dada su particular vulnerabilidad” por parte de las autoridades públicas. Por su parte el artículo 2.2 se refiere a que ...”Las actividades turísticas deben respetar la igualdad entre mujer y hombre, deben promover los derechos humanos, y más en particular, los derechos individuales de los grupos mas vulnerables, notablemente niños, adultos mayores, personas con discapacidad, minorías étnicas y personas indígenas”. De igual modo el artículo 6.2 se refiere a la responsabilidad de los profesionales

del turismo en todo lo que de ellos dependan y en cooperación con las autoridades públicas para: salvaguardar la seguridad, prevención de accidentes, protección de salud, seguridad alimentaria de quienes buscan sus servicios"...Seguido del art. 6.3 que se refiere a que los profesionales del turismo deben: ..."Permitir a los turistas la práctica de su religión durante sus viajes"...

Por su parte el art. 7 dedicado al Derecho al turismo, se refiere expresamente en su apartado 7.2 al art. 24 de la DUDH, y 7.d de la Convención Internacional sobre derechos Económicos, Sociales y Culturales, expresando que el derecho al turismo debe entenderse como el corolario del derecho al descanso y ocio, que incorpora vacaciones pagadas. Refiriéndose en su apartado 7.3 a: ..."El turismo social y particularmente asociativo, a fin de facilitar el más amplio acceso al ocio, viaje y vacaciones, debiendo ser desarrollados con el apoyo de las autoridades públicas"

Por último su artículo 8 referido a la libertad de los movimientos turísticos se refiere en específico en su articulado 8.1 al art. 13 de la DUDH a fin de enfatizar que: ..."Turistas y visitantes se deben beneficiar, en cumplimiento con las leyes internacionales y legislaciones nacionales, de la libertad de moverse entre países y de un Estado a otro"... "Debiendo tener acceso a lugares de tránsito y estadía y a sitios turísticos y culturales sin ser sometidos a excesivas formalidades o discriminación" utilizando por primera vez la palabra discriminación en éste artículo. Asimismo, en su art. 8.2 se refiere a que el turista: ..."Se debe beneficiar de un pronto y fácil acceso a los servicios locales administrativos, legales y de salud; así como tener la libertad para contactar a las representaciones consulares de sus países de origen en cumplimiento con la Convención Diplomática vigente"...De igual modo en su articulado 8.3 establece que: ..."Turistas y visitantes se deben beneficiar de los mismos derechos que los ciudadanos del país visitado, en lo relativo a la confidencialidad de sus datos personales e información concerniente a ellos, especialmente cuando son almacenadas electrónicamente", para terminar agregando en su articulado 8.4 y 8.5 que: ..."Los procedimientos administrativos relativos al paso fronterizo de los turistas, resultado de acuerdos internacionales o resultado de las competencias de los Estados, como requisitos de visados, aduana o salud, deben ser adaptados lo más posible, a facilitar las máximas libertades de viaje y acceso generalizado al turismo internacional" proponiendo/estimulando el desarrollo de la mayor cantidad de acuerdos entre países para facilitar los procedimientos y la baja de impuestos recíprocos. Especificando también la necesidad de facilitar el cambio de moneda para los turistas.

El Código asimismo establece en su último artículo, Art.10, a quien se reconoce como garante de su cumplimiento, definiendo en primera instancia a la propia Organización Mundial del Turismo a través de su Comité Mundial de Ética en Turismo, seguido de un reconocimiento, entre otros, de la competencia

de las Organizaciones de Protección de los Derechos Humanos como un actor clave para la salvaguarda de su cumplimiento.

De lo cual se puede desprender que los derechos enunciados en el Código como derechos de los turistas internacionales en su calidad de especial sujeto de derecho serían: a un turismo accesible para todos, con especial énfasis en las personas con discapacidad y personas en vulnerabilidad económica; no discriminación de género, aunque desde un enfoque clásico “Entre hombres y mujeres” sin especificar en qué situaciones; facilitación de viajes internacionales evitando discriminaciones por origen del nacional; y la salvaguarda de su seguridad, particularmente desde el punto de vista de la información.

Cabe señalar que el Código se refiere a otro tipo de derechos correspondiente a los turistas, pero ellos recaen en la categoría de derechos como consumidor, temática no desarrollada en este estudio. Asimismo en cuestión de género también desarrolla esta temática más en específico pero solo en lo referido al acceso a oportunidades laborales o de emprendedurismo en el sector.

4.2 [El primer tratado internacional de turismo de Naciones Unidas. Presentación y análisis sobre su enfoque en la protección de los derechos del individuo como sujeto especial de derecho durante sus viajes internacionales](#)

La Convención Marco en Ética en Turismo, aprobada por la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo, a través de su resolución A/RES/707(XXII) de 15 de septiembre de 2017 es el primer tratado elaborado y aprobado en el seno de la Organización Mundial del Turismo. Este se inspira/transcribe todos los artículos contenido en el Código Ético Mundial para el Turismo y desarrolla, aunque solo en su preámbulo ciertas temáticas de tendencia actual, a su vez que integra en su art. 1 definiciones sobre qué se entiende por: Principios éticos del turismo, turismo, turista, excursionista, agentes de desarrollo turístico y recursos turísticos. La Convención asimismo se centra en especificar los procedimientos para la resolución de controversias entre Estados, así como en otorgarle más amplias competencias al Comité Mundial de Ética en Turismo, precisamente para este último fin.

Entre las nuevas temáticas o temáticas reforzadas en su preámbulo, de significancia para este estudio se refiere a: ...”El potencial del Sector para contribuir de manera directa o indirecta a los ODS horizonte 2030” aunque su énfasis radica en cuestiones más de índole económico que de protección al turista. Es decir, en los siguientes objetivos: crecimiento económico inclusivo y sostenible, empleo pleno y

productivo y trabajo decente para todos, consumo y producción sostenible y el uso sostenible de océanos y recursos marinos y del ecosistema terrestre”.

Asimismo refuerza la importancia de: ...”Promover un turismo responsable, sostenible e universalmente accesible en el marco de los derechos de todas las personas de utilizar su tiempo libre con fines de ocio o viaje”... Así como también la necesidad de: ...”Formular los derechos y deberes individuales de los turistas” a fin de clarificar las ...”Responsabilidades interdependientes en el desarrollo individual y en sociedad del turismo”...Esta última, una idea nueva, aporte de la presente Convención. Lo mismo que el vínculo realizado entre las prácticas de los gobiernos y empresas y el respeto de los derechos humanos a fin de: ...”Avanzar en la protección y respeto de los derechos humanos en el contexto empresarial, como se estipula en los Principios Rectores sobre las Empresas y Derechos Humanos adoptados unánimemente por el Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, en su resolución 17/4 de 16 de junio de 2011;

Por su parte, en lo que respecta a los mecanismos para hacer cumplir esta Convención se refiere a un protocolo Facultativo: ...”Instrumento jurídico separado e independiente, abierto a los Estados Partes en la Convención, en el que se estipula un procedimiento para la solución de controversias que puede guiar y fortalecer la observancia de los principios éticos por parte de todos los agentes participantes” , tanto entre Estados como entre las empresas y entidades turísticas en el cual se reconoce la Competencia del Comité Mundial de Ética en Turismo como Organismo de Conciliación para los Estados firmantes de dicho protocolo.

La Convención asimismo atribuye la responsabilidad a los Estados Partes de: ...”Presentar periódicamente un informe al Comité Mundial de Ética del Turismo sobre cualquier medida adoptada o prevista para la aplicación de la presente Convención”...

Mientras que en lo referido al Comité de Ética Mundial para el Turismo se le otorga competencias específicas e independientes a las ya otorgadas en el Código Ético, por entenderles que ambos Instrumentos podrán mantener una vida paralela dependiendo de si un Estado es o no signatario de la Convención, para dar seguimiento a la aplicación de las disposiciones de la presente Convención.

De igual modo y en lo relativo a los Miembros del Comité establece también como un principio a respetar: ...”La debida atención al equilibrio de género y edad, y a la representación regional y sectorial equitativa.

Por ultimo establece un órgano plenario de la presente Convención, denominado Conferencia de los Estados Miembros, quienes, entre otros, tendrán la responsabilidad de examinar y adoptar las enmiendas a la Convención, así como adoptar las directrices operacionales para facilitar su implantación.

CAPITULO V. Ejemplos de vulneraciones de los derechos humanos del turista. Análisis de casos a la luz del Derecho Internacional

5.1 Arresto, prisión preventiva y deportación de turistas

CASO N°1

Los hechos

En el año 2017 un turista de un país latinoamericano decidió visitar un país europeo donde se hablaba un idioma distinto al de su país de origen, el cual él no hablaba.

Los requisitos de entrada estaban bien especificados en la página Web del país de destino y en el idioma de origen del nacional: español. Estos eran: pasaporte en vigor (no requería visado), demostración de medios propios para mantenerse diariamente: 23€ por día, invitación en caso de quedarse en casa de familiar/amigos o en su defecto la reserva de hotel y la contratación de un seguro, para estadías inferiores a 90 días.

Dicho turista contaba con pasaporte en vigor y los medios económicos propios para su estadía en su tarjeta de crédito. La invitación se le olvido a su amiga enviársela y a él se le olvido contratar su seguro.

Una vez en el país de destino, al pasar por policía, ellos le solicitaron en el idioma del país de destino, que el turista no entendía, dicha documentación, que en consecuencia no tenía completa. En ese momento al no poderla aportar y no entender exactamente que le decían, solicito un intérprete. Policía por su parte se lo llevo a una sala aislada, sin explicarle nada, donde estuvo por un periodo de cuarenta y cinco minutos. Posteriormente, la misma policía le tomo del brazo y llevaron a otra sala (detrás) para revisarlo, de manera completa: dar vuelta los bolsillos e inspeccionarlo con guantes. Le tocaron por adelante, sus genitales, una policía mujer. Luego de eso le hicieron abrir la mochila, le sacaron el teléfono y cámara fotográfica y lo dejaron a resguardo junto con su pasaporte. Luego de ello le hicieron cerrar la mochila y dejarla en un lote de mochilas, lo pasaron a otro cuarto, cerrado con llave, junto con otras siete personas mas. En esa celda había un teléfono desde donde uno podía llamar, pero el no pudo llamar a quien le esperaba en el aeropuerto por no tener su teléfono (donde tenía el número de dicha persona). El intento tocar varias veces la puerta para pedir el teléfono y poder sacar el número, pero nunca nadie le respondió/abrió.

Espero en esa celda por dos horas. Momento en el cual llego el traductor. Le hicieron llenar todos los papeles. Lo interrogaron (estaba en absoluto estado de shock). Las preguntas fueron las siguientes: De donde venía, cual fue el itinerario, Que viene a hacer acá, Donde vive su amiga. El pregunto porque se

le está negando la entrada al país: a lo cual le respondieron que no tenía la suficiente solides económica para llegar a Francia, ya que su tarjeta de crédito no constituía prueba de solvencia económica. El solicito favor llamaran a su amiga, que estaba en el aeropuerto esperándolo, o le dieran acceso a llamarla. A lo cual se negaron aludiendo que por estrictas medidas de seguridad de la policía no se podía. Luego les dijo que tenía dos tarjetas con dinero, una tarjeta Visa de 1200 Dólares y la de la Empresa, y que si le permitían, él podía mostrarles por internet el dinero que tenía. El traductor pregunto si se podía, y le contestaron que no, que no tenían acceso a internet. Luego le pregunto que cuantos días iba a estar, a lo cual le contesto que unos 26 días. Le preguntaron varias veces la misma pregunta: Insistiendo él que era por motivo de vacaciones. Le preguntaron si contaba con asistencia médica, y él dijo que no “Que no tenía idea, porque era primera vez que salía de su país”. El volvió a pedir que llamaran a su amiga. Y le dijeron que no.

Luego el traductor le pidió que firmara un documento “de rutina”. No explicándole el traductor que era el documento de deportación. Él no se dio cuenta de lo que estaba firmando y que incluso tenía el vuelo programado para el día siguiente a las 12h00.

Después de eso le llevaron hasta la sala incomunicada donde estuvo por seis horas. Antes de ello le pidió varias veces al traductor que por favor le dejaran llamar a su amiga, y no lo permitieron. No le ofrecieron en ningún momento hablar con su Consulado tampoco. El traductor le dijo: ...”El gobierno le está deportando por estas faltas...pero no se preocupe, son leves. Ud. Puede volver a este país cuando quiera siempre y cuando reúna las condiciones”.... El dijo, yo sé que las reúno, déjenme hablar con mi amiga, para aclararlo. Cabe señalar, que la Policía y el traductor no le informaron que si podía demostrar que reunía las condiciones podría existir la posibilidad que se reconsiderara su caso, cuestión que se enteraría a posteriori. Se le informo también que iría a: “Un hotel que tenía la Policía”.

A eso de las 17:30 (el llego a las 9h00 de la mañana al país de destino), les empezaron a llamar a todos y les pidieron que tomaran sus mochilas. Los sacaron por una puerta lateral y los subieron a una furgoneta. Los llevaron a este “Hotel” / Centro de detención, el cual tenía todo el perímetro electrificado. Cuando les hicieron entrar, los policías les pidieron se sentaran para irles llamando uno a uno. A él lo llevaron a otra sala por ser el deportado mas nuevo, donde un policía (hombre) lo reviso, pero solo entre las piernas y contornos de brazos.

Ahí le devolvieron sus papeles de deportación. Dicho policía hablaba español. A él le explico que necesitaba su teléfono. Quien se lo permitió por un momento para buscar el número de su amiga, pudiendo gracias a ello, poder llamarle.

Luego de eso lo llevaron al segundo piso del Centro de Detención, donde se encontraba la Cruz Roja y entregaron utensilios de limpieza y una tarjeta para hacer llamados. Ahí le explicaron que de 19:00 a 20:00 se comía y que de 20:00 a 21:00 se recibían nuevamente visitas. En ningún momento le explicaron que si cumplía los requisitos podía revertirse la situación. Solo cuando llego su amiga, le explicaron que si reunían todos los papeles esa noche: contratar el seguro médico, demostrar donde se iba a alojar, y mostrar el dinero en efectivo al día siguiente cuando le fuera a visitar en la mañana, la Policía podía reconsiderar su decisión.

Se le asignó una habitación, se le indico que había duchas y baños.

Cabe señalar que dentro del propio centro de detención (Segundo piso) lo intentaron asaltar.

Así, su amiga llego en la mañana del día siguiente a visitarle por segunda vez (durante la hora de visita autorizada), llevando consigo todos los documentos requeridos. A él lo llevaron a una salita para que pudiera reunirse con su amiga, quien pidió poder mostrar los papeles reunidos. A lo cual no le dieron la posibilidad, ya que le dijeron que era tarde porque se lo debían llevar a tomar el avión. La Policía que hablo con ellos le informo que él podía decidir no tomarlo, pero que si se negaba, incurría en un delito.

Por último, lo sacaron del Centro de Detención en una furgoneta; lo dejaron incomunicado en el aeropuerto unos 45 minutos. Nuevamente pidió traductor para explicar que tenía todos los papeles, pero nada, y dos policías lo fueron a dejar sentado en el avión. Pasando delante de todos los pasajeros con él. Momento que a juicio de él fue el mas humillante, por haber sido expuesto frente a la opinión pública como un delincuente.

Cabe señalar que solo en ese momento le devolvieron su celular, quedando libre en Montreal.

Su teléfono había sido abierto, y su maleta de mano no llego junto a él a su país, sino varias semanas después.

Por su parte, su amiga, quien se quedó impávida en el centro de detención observando cómo se llevaban a su amigo, pidió hablar con policía para solicitar una explicación del por qué le habían informado la noche anterior que de ser subsanados los requisitos faltantes la orden de deportación podía ser revocada, mientras que en la práctica no fue así. A lo que policía le respondió que si ella hubiese presentado los papeles antes hubiera sido posible. Una cuestión imposible, ya que ella solo pudo tomar conocimiento de la problemática y posible solución cuando le visito por la noche del día anterior /durante la última hora de visita.

Ella hizo hincapié en policía de esta situación, que se produjo por la falta de un traductor, en primera instancia y comprensión de la situación por parte de la víctima y falta de acceso a su número de teléfono

para poderle llamar hasta altas horas de la tarde. Recibiendo la siguiente respuesta: Policía ha cumplido con todos los requisitos ordenados por ley: Proporcionarle un traductor y un teléfono.

En lo que respecta a la pregunta de por qué no llamaron a su Cónsul, policía dijo que esta era una responsabilidad de él, la víctima, y que podría haber utilizado el teléfono para dicho fin.

Resumen de derechos que fueron puestos en riesgo o violados

- No discriminación alguna por motivo de raza...idioma...(Art. 2 PDESC y Art.2.1 PDCP)
- Prohibición de ser sometido a tortura ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes...(Art. 5 DUDH y Art.7 PDCP)
- A ser informado sin demora, en un idioma que comprenda y en forma detallada, de la naturaleza y causas de la acusación formulada contra ella (a) y a disponer del tiempo y de los medios adecuados para la preparación de su defensa y a comunicarse con un defensor de su elección (Art.14.3.a) y b) CVRC)
- Derecho a informar a los nacionales extranjeros, al momento de ser arrestado de cualquier forma, detenido o puesto en prisión preventiva, de su derecho a solicitar que su representación consular sea informada (art. 36 b CVRC).
- Derecho de recibir ayuda y asistencia, en la figura del Cónsul, en el país donde se encontraba en visita temporal el turista (art. 5e CVRC);

Resultados a la fecha

El turista, una vez en su país de destino solicito la asesoría de un abogado a fin de interponer una reclamación frente a la embajada del país donde sucedieron los hechos, pero no pudo continuar con la demanda ya que emocionalmente no se encontraba en condiciones de seguir. Motivo por el cual decidió optar por comenzar a ir a un psicólogo y posteriormente tratamientos de curación alternativa de traumas. No habiendo tenido la fuerza hasta la fecha de poder retomar la cuestión jurídica.

Reflexiones sobre la base de los hechos

Si bien es cierto el turista no cumplía, en inicio, los requisitos de entrada, según lo estipulado en la página Web del Ministerio de Relaciones Exteriores del país de destino. Cuestión inapelable en cuanto al derecho de denegarle la entrada; los hechos que siguieron a su "Detención Aeroportuaria", como fue su aislamiento sin explicación, espera de un traductor por un transcurso de tres horas, haber sido revisado en sus partes íntimas por una policía (mujer), una traducción no fidedigna por parte del traductor, y por

ende firma de un documento sin su consentimiento real, así como la puesta en un centro de detención: “El hotel de la policía”, con engaños, no permitirle acceder al número de teléfono de su amiga hasta 10h00 después de la “detención aeroportuaria”, casi asalto en el centro de detención, desinformación sobre la posibilidad de subsanar el incumplimiento de los requisitos de entrada, mala información sobre el tiempo permitido para su subsanación, puesta en el avión por los propios agentes de la policía y apertura de sus bienes personales, no de la forma habitual, sino inclusive abriendo su teléfono móvil, nos lleva a afirmar que han existido vulneraciones a sus derechos.

Sin embargo a la hora de analizar cuáles fueron las vulneraciones a la luz de la legislación internacional atinente, y a pesar de sus previas referencias, nos encontramos que en la práctica, como bien señaló el policía con quien hablo su amiga: Han cumplido con los requisitos estipulados en el Pacto: Informarle de su situación en su idioma nativo; pero el tiempo de demora, sería una cuestión a cuestionar?, así como el hecho que le han permitido acceso a un teléfono, si en la práctica no podía ejercer ese derecho por haber sido incautado su teléfono :el cual él utiliza como agenda. ¿O bien el no tener el teléfono escrito en un papel que portase en un bolsillo se podría considerar como una negligencia del turista? Lo mismo ocurre respecto a si existe o no una reglamentación que prohíba a un policía de sexo contrario revisar las partes íntimas de un/a detenido/a, puesto que policía si tiene el derecho a realizar una inspección, por cuestión de seguridad.

Por su parte, en cuanto a la tergiversación del contenido del documento a firmar por parte del traductor, o hacia donde le llevaban: “El hotel de la policía” ¿A quién se le podría pedir responsabilidad? ¿De qué manera se podría probar?

Se podría asimismo considerar como desproporcionadas las medidas de llevarle hasta el avión por parte de funcionarios de policía.

¿Cabría a lugar determinar que hubo tratos vejatorios y/o denigrantes hacia el turista?

Quizás en lo único que podría atribuírsele una responsabilidad cierta al Estado receptor es en no haber cumplido con su obligación de informar a la representación consular del turista. Lo cual en términos prácticos no va en proporción al daño causado.

¿Qué medidas podrían haber evitado que ocurriese esta situación?

Por parte del turista:

- Haberse asegurado de cumplir con los requisitos de entrada previo a su viaje;

Por parte del Estado receptor:

- Contar con traductores de manera permanente en el propio aeropuerto, a fin de otorgarle el servicio de traducción al turista desde el momento uno de su detención;
- Contar con traducción escrita de los documentos principales de un proceso de detención: tales como los pasos y plazos para subsanar los requisitos incumplidos de entrada y de traslado al centro de detención, así como del documento de deportación;
- Permitir acceso al turista a buscar el número de teléfono en su portátil previo a requisar sus efectos personales, a fin de salvaguardar la efectividad del derecho otorgado al turista para la utilización del teléfono público;
- Informar a la representación consular del turista sobre su detención; y,
- Evitar, para casos donde el turista ha sido deportado solo por una cuestión de falta de cumplimiento de los requisitos legales de entrada el tener que escoltarle con policías hasta su asiento en el avión. Realizando siempre una vigilancia para que tome el avión, pero de manera un poco más sutil.

CASO N°2

Los hechos

En el año 2007, una ciudadana de un país de Las Américas, contrato a través de una agencia de viajes un paquete turístico de 7 días y 6 noches para visitar un país de la UE. En la Agencia le recomendaron que visitara la página oficial del Ministerio de Asuntos Exteriores para cerciorarse si requería o no visado, ya que en la Agencia no contaban con información precisa al respecto. Al visitar la página, su país de origen no aparecía entre los países que requería visado, por lo cual emprendió su viaje a este Estado llevando consigo sólo su pasaporte.

Una vez en dicho país – las autoridades de inmigración no autorizaron su ingreso, por no cumplir con uno de los requerimientos de acceso al destino: un visado; a lo cual la turista apelo que no lo había solicitado puesto que en sus páginas oficiales de Internet su país no se encontraba en la lista de países que requerían visado de entrada. Argumento al cual las autoridades del país receptor no dieron mayor importancia, respaldándose en que la información de Internet no estaba actualizada.

En definitiva, a dicha turista no se le permitió el paso y se decidió su deportación; sin embargo y dada la poca periodicidad de los vuelos, que en ese momento era menos frecuente que en la actualidad, el

próximo vuelo en el que se podía embarcar a la turista era hasta en tres días, motivo por el cual se decidió dar prisión preventiva en una cárcel del país receptor.

Una vez en la cárcel, las autoridades del Estado receptor no le informaron de su derecho de solicitar asistencia y protección consular, por lo que y sólo cuando a través de otros presos comunes se informó de dicho derecho, pudo solicitar que se informara a su cónsul – un cónsul de carácter honorario, el cual le aconsejó que ya que al día siguiente retornaba a su país, emprendiese ahí las acciones legales pertinentes.

Por dicho motivo, una vez en su país, la turista acudió a la agencia de viajes donde compró el paquete a fin de pedir responsabilidades. Reclamación a la que no dieron lugar por no tratarse de un problema de incumplimiento contractual sino de mala información por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores Turco. El Ministerio de Relaciones Exteriores de su país a su vez se declaró no competente para conocer del caso ya que dicha situación tuvo lugar en “otro país”. La embajada del “país receptor” tampoco admitió responsabilidad, además de haber actualizado su página de Internet al día siguiente de ocurrido el incidente.

Resumen de derechos que fueron puestos en riesgo o violados

- Derecho de recibir ayuda y asistencia, en la figura del Cónsul, en el país donde se encontraba en visita temporal el turista (art. 5e CVRC);
- Prohibición de detención arbitraria (art. 9 DUDH);
- Prohibición de recibir tratos inhumanos y degradantes (art. 5 DUDH y Art.7 PDCP); y,
- Derecho a informar a los nacionales extranjeros, al momento de ser arrestado de cualquier forma, detenido o puesto en prisión preventiva, de su derecho a solicitar que su representación consular sea informada (art. 36 b CVRC).

Resultados a la fecha

A la fecha, dicha turista no ha logrado que alguien se haga responsable por los daños morales sufridos particularmente durante los días que estuvo detenida en una prisión de presos comunes, a consecuencia de una información desactualizada en las páginas del Ministerio de Exteriores del Estado receptor.

Reflexiones sobre la base de los hechos

¿El deber de asistencia y protección consular fue bien ejercido por parte de las autoridades del país receptor y de su Cónsul honorario?

En lo que se refiere a las autoridades del Estado receptor, el deber de asistencia y protección consular no fue correctamente ejercido, por no haber cumplido con su deber de informar debidamente al turista de su derecho a informar a su representación consular al momento de ser detenida y encarcelada (36b). Asimismo, el Cónsul honorario tampoco ejerció adecuadamente sus funciones, por no haber informado a la turista sobre las posibles vías existentes para pedir responsabilidad al Estado receptor.

¿Existe al día de hoy algún recurso al que pueda acogerse la turista a fin de exigir responsabilidades por los hechos acontecidos?

En principio, y dado el tiempo transcurrido desde que ocurrieron los hechos, no es posible que la turista exija responsabilidades al Estado receptor o a su Estado, por los siguientes motivos:

Respecto del Estado Receptor:

- No existe un tribunal internacional de derechos humanos que pueda conocer de los hechos;
- El Tribunal Europeo de Derecho Humanos, a donde pertenecería la causa, tampoco podría admitir la demanda, puesto que existe un plazo máximo de seis meses, desde que se agotan los recursos internos para recurrir al tribunal, y;
- Dado que la turista, por haber sido deportada, no pudo agotar los recursos internos; aunque éste último punto podría haber sido apelable, por no haberle dado la oportunidad el Estado receptor de agotar dichos recursos, dado el cómo se sucedieron los hechos.

Asimismo, y respecto de su Estado, al día de hoy tampoco se le podría pedir responsabilidad por la actuación de su representante consular dado el tiempo transcurrido. Lo mismo sucede en lo que respecta a solicitar su protección diplomática, que y sobre la base de los hechos – violaciones evidentes de sus derechos como individuo – cabría dentro de los supuestos que pueden dar pie a dicha solicitud. Aunque y a la vista de los antecedentes probablemente su Estado tampoco la hubiese aceptado, por ser una decisión de tipo discrecional.

¿Qué medidas podrían haber evitado que ocurriese esta situación?

- Que la página Web contase con un mecanismo de actualización permanente, la cual asegure que la información se encuentra vigente al día de la consulta;
- Que la agencia de viajes contase con un mecanismo de información efectivo al turista sobre los requisitos de acceso y ámbitos en que puede solicitar asistencia y/o protección consular;

- Que las autoridades turcas hubiesen informado en el momento de la detención de la turista sobre su derecho de asistencia y/o protección;
- Que existiese mayor información a nivel del Consulado, con independencia de si es o no un consulado honorario, sobre los tipos de problemas a los que se puede ver enfrentado al turista, con el fin de facilitar su resolución y adaptación de mecanismos si así se requiriese.
- Que existiese, a tenor de lo anterior, un mecanismo que permitiese dar seguimiento a dicha causa desde su país de origen, sin que esto implicase la contratación de un abogado en el país donde se ocasionó el problema.

5.2 Prácticas abusivas hacia los turistas internacionales bajo el amparo de reglamentos de seguridad

Los hechos

En noviembre de 2006 un ciudadano de la UE en visita temporal y de ocio en otro país de la UE, se vio prácticamente imposibilitado de subir sus medicinas a bordo de un avión por superar los 100 ml. por pieza y capacidad máxima de un litro, que la Unión Europea ha estimado como máximo permitido de transportar en equipaje de mano acorde al reglamento CE 1546/2006 cuya razón de ser, a título de sus propios creadores, ha sido “..Proteger a los ciudadanos de la Unión frente a la amenaza de los explosivos líquidos” – una normativa que cabe señalar, ha incurrido en una irregularidad desde sus inicios por no haber publicado el anexo que establece los límites entre lo permitido y no permitido, dejando a discreción de quienes trabajan en los controles de seguridad aeroportuaria su limitación, la cual difiere significativamente entre un país y otro.

Como resultado de su reclamación y más bien dado que llevaba consigo la receta médica, el turista fue permitido de subir al avión con sus medicinas. Sin embargo, y producto de la situación a la que se vio enfrentado, decidió anteponer una reclamación ante instancias superiores: la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo, por lo que a su juicio es una normativa “absurda” y “discriminatoria”.

Resumen de derechos que fueron puestos en riesgo o violados

- Prohibición de recibir tratos inhumanos y degradantes (art. 5 DUDH); y,
- Transparencia informativa.

Resultados a la fecha

La reclamación ha dado pie a que en abril de este año, la abogada general del Tribunal de Justicia de la UE haya hecho un pronunciamiento a favor de la publicación de los objetos prohibidos en el equipaje de mano, el cual se encuentra pendiente del fallo definitivo por parte de los jueces europeos – con lo cual el problema de la arbitrariedad de su aplicación en principio estaría resuelto.

Reflexiones sobre la base de los hechos

En este caso, existen dos variables a considerar:

1. Cuan procedente podría haberse considerado el que dicho turista hubiese solicitado protección consular a su país por haber recibido un trato inhumano y degradante al interior de la Unión Europea; ya que el propio nacional es considerado como ciudadano de la Unión; y,
2. ¿Cuál debiese ser el rol de una representación consular en materia de asistencia y protección, en caso de estimar que un reglamento ratificado por su propio Estado - como resultado de su aprobación por parte de los países que conforman la Unión Europea - transgrede derechos protegidos por Convenciones Internacionales, como es la DUDH?

En el primero de los casos, se podría decir que y dado que los derechos que pudieron haber sido violados son derechos fundamentales del individuo: la prohibición de recibir tratos inhumanos y degradantes (Art. 5 DUDH), si cabría lugar a dicha solicitud; más aún, si esta violación se hubiese visto agravada por no haberle dado acceso a subir sus medicinas, en caso de no haber llevado consigo la receta médica.

En este sentido, hubiese resultado particularmente interesante que el ciudadano español hubiese solicitado asistencia y protección por parte de su Estado, al haber sido este uno de los Estados ratificantes y que ha adoptado conforme a su derecho interno dicho reglamento (Reglamento CE 1546/2006).

Lo que nos conduce al segundo aspecto en cuestión, respecto del rol de las representaciones consulares como denunciante de normas y/o procedimientos que en la práctica puedan ir en contra del derecho interno e internacional; lo que en principio no se encuentra prohibido ni por la CVRC, ni por disposiciones en el ámbito del derecho interno español.

En principio, y dado que las oficinas consulares son la representación del Estado en el exterior, estas podrían ejercer una función de información sobre los posibles abusos que se cometen en las entradas fronterizas, a fin de que se pueda definir claramente el alcance de cada una de las medidas aprobadas.

A partir de ahí cualquier otro tipo de funciones puede que extralimitase sus competencias genéricas, salvo que vayan en relación a facilitar acuerdos entre el país que representan y el país receptor.

¿Qué medidas podrían haber evitado que ocurriese esta situación?

- La delimitación del alcance y publicación de cada una de las medidas de seguridad;
- Elaboración de material informativo a entregar en los principales puntos de contratación de viajes internacionales y en frontera, a fin de que el turista internacional pueda: a) entender los límites y por qué de cada medida, b) realizar acciones de tipo preventiva (como por ejemplo llevar la receta médica en caso de medicinas que superen los 100 ml.), y c) reconocer posibles abusos y como proceder, en caso de ser cometidos.

5.3 Tratos inhumanos y degradantes hacia los turistas por problemas de salud o situaciones excepcionales: pandemia o desastres naturales

Los hechos

Debido al brote de influenza humana A-H1N1 que en abril de este año se identificó en diversos países, pero que por motivos de diversa índole se adjudicó su origen a uno de los principales países/destinos turísticos de la Región de las Américas y el mundo - las oficinas consulares de dicho país principalmente en Asia y otros destinos internacionales, tuvieron que actuar de oficio para proteger a sus nacionales en visita temporal y de ocio frente a diversas situaciones a las que se vieron enfrentados. Siendo las más graves las cometidas por parte de las autoridades de un país asiático, quienes unilateralmente tomaron las siguientes decisiones, respaldadas - según sus argumentos - en el derecho y deber de protección de sus nacionales:

- Restricción de la libertad de movimiento – a través de cuarentenas u otras formas de aislamiento forzoso, de los turistas del país “En Pandemia” alojados en un hotel de su capital, fundado en la sospecha, no comprobada, que algunos de ellos podrían estar contagiados con la gripe A; y,
- Posterior expulsión del territorio del país asiático en cuestión de dichos turistas, en plena noche y bajo amplias medidas de seguridad.

Adicionalmente, otros países (lista no extensiva) de Asia y la propia región de las Américas, tomaron las siguientes medidas “de tipo preventivo” - según lo argumentado por dichos países:

- Un país de Asia: Requerimiento temporal de visado a los nacionales del país “Con Pandemia” que visitaban ese país;
- Cuatro países de Las Américas: Restricción por un mes de los vuelos desde y hacia el país “Con pandemia” y en el caso de uno de ellos, advertencia de viajar a dicho país sólo si fuese necesario.

Lo que trajo consigo la restricción de la libertad de movimiento, la detención arbitraria (en el caso de las autoridades del país asiático) y daños morales por trato discriminatorio en la persona del turista del País “Con Pandemia”.

Resumen de derechos que fueron puestos en riesgo o violados

- Prohibición de ser arbitrariamente detenido, preso o desterrado (art. 9 DUDH);
- Derecho a circular libremente (art. 13 DUDH); y,
- Prohibición de ser sometido a torturas, ni a penas o tratos inhumanos o degradantes (art. 5 DUDH).

Resultados a la fecha

A la fecha, se han eliminado las restricciones de acceso por parte de todos los países que en su momento emprendieron acciones restrictivas a la libertad de movimiento de los turistas del país “En Pandemia”. Sin embargo y sobre las medidas llevadas a cabo por los antes mencionados países, su gobierno no inició ningún proceso para solicitar responsabilidades a dichos gobiernos por los daños morales sufridos por sus nacionales; sino sólo reivindicaciones desde lo político que en ningún caso tenían como centro las violaciones de dichos derechos sino el cese de las medidas.

Reflexiones sobre la base de los hechos

Si bien las representaciones consulares ejercieron adecuadamente su deber de asistencia y protección consular, ya que existió dicha asistencia y protección en el momento de los hechos, el que no exista constancia a la fecha de que dichas representaciones hayan continuado con el procedimiento aclaratorio e incluso indemnizatorio en lo que respecta a los daños morales sufridos por sus nacionales, hace pensar que el deber, no de asistencia, sino de protección, no se ha ejercido adecuadamente.

¿Qué medidas podrían haber evitado que ocurriese esta situación?

En este caso, dada la particularidad de la situación, no se podrían haber previsto acciones. Sin embargo y a raíz de esta experiencia, se pueden poner en práctica una serie de medidas, como por ejemplo: elaboración de directrices de actuación donde se siguieran límites a las acciones emprendidas por los Estados; y material informativo para el turista, sobre sus derechos.

5.4 Discriminación por cuestión de discapacidad

Los hechos

En el año 2011 un turista en silla de ruedas fue informado en el mesón de registro que si planeaba viajar no acompañado le sería denegado el embarque. Tanto el país de origen del turista como el país receptor se ubican en la UE. El razonamiento entregado por el departamento médico de la línea aérea fue que el pasajero no podría utilizar de manera autónoma los servicios higiénicos.

Así, y producto de no contar con acompañante, finalmente dicho pasajero no pudo efectuar su viaje, a pesar de contar con un billete aéreo válido y todos los documentos de viaje requeridos.

Resumen de derechos que fueron puestos en riesgo o violados

- Asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a instalaciones deportivas, recreativas y turísticas (Art. 30.4c) CDPD);
- Asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a los servicios de quienes participan en la organización de actividades recreativas, turísticas, de esparcimiento y deportivas (Art. 30 4e) CPDC); y,
- No discriminación alguna por motivos de: ...”Raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole”... (Art. 2.2 PDESC y 2.1 PDCP).

Resultados a la fecha

La UE, a través de su Comisión de Transporte, emitió un informe relativo a esta situación sobre la base de su Regulación 1107/2006 relativa a los derechos de las personas con movilidad reducida en sus viajes aéreos. En dicho informe se refería a la confusión de interpretación de esta normativa por parte de algunas compañías aéreas que confunden la falta de movilidad de una persona con la puesta en riesgo

de la seguridad del transporte de pasajeros. Única cuestión que puede “permitir” a las líneas aéreas la toma de medidas como denegar el embarque de un pasajero.

Se desconoce sin embargo las medidas tomadas en contra de la Compañía Aérea.

Reflexiones sobre la base de los hechos

La existencia de normativa específica para la protección de las personas con discapacidad, como la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, así como la regulación específica (transposición de la normativa de NU en el tema) en el ámbito europeo, ha permitido salvaguardar de manera efectiva los derechos de las personas con discapacidad.

En este caso, asimismo, fue clave la existencia de Instituciones de la Sociedad Civil como: The European Disability Forum, miembro de la “Social Platform” of the UE, que trabaja de manera cercana con las Instituciones Europeas, el Consejo de Europa y Naciones Unidas. Puesto que fue a través de este fórum que se realizó la denuncia del problema acontecido al turista frente a la UE.

¿Qué medidas podrían haber evitado que ocurriese esta situación?

- La existencia de un documento explicativo, adicional a la normativa Europea, dedicado a los prestadores de servicios turísticos, sobre recomendaciones en el día a día, para dar una mejor bienvenida a las personas con discapacidad.

5.5 Discriminación a turistas por cuestión de género y diferencias culturales

Los hechos

En el año 2016 una turista de un país europeo sufrió una violación grupal por dos hombres nacionales de su país, pero viviendo en el país de oriente medio que ella decidió visitar para sus vacaciones, y a quienes conoció por cuestiones de azar.

Dicha turista acudió a la policía del país receptor para realizar la denuncia, momento en el cual le detuvieron por haber tenido relaciones extra-matrimoniales, ya que, y a pesar que desde hace varios años se encontraba separada, legalmente aún seguía casada. Constituyendo en consecuencia un delito de adulterio: ...”Que puede ser penado con los castigos más brutales, desde una sesión de latigazos hasta la muerte por lapidación”...según las leyes de dicho país.

Los atacantes por su parte fueron detenidos y luego liberados, al haber sido solteros.

Su Consulado consiguió su libertad bajo fianza, pero le confiscaron el pasaporte y fue procesada, a espera de juicio. Los gastos de abogados para su defensa ascendían aproximadamente a 30.000€.

Resumen de derechos que fueron puestos en riesgo o violados

- No discriminación alguna por motivos de...sexo...religión... (Art. 2.2 PDESC y 2.1 PDCP);
- Prohibición a ser sometido/a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes (Art. 7 PDCP);
- Prohibición a ser sometido a detención o prisión arbitrarias...(Art. 9.1 PDCP);
- Abstención de incurrir en todo acto o práctica de discriminación contra la mujer y velar porque las autoridades e instituciones públicas actúen de conformidad con esta obligación (Art. 2.d CETFDCM);
- Adaptación de las medidas de carácter legislativo, para modificar o derogar leyes, reglamentos, usos y prácticas que constituyan discriminación contra la mujer (Art. 2.f CETFDCM); y,
- Derogación de todas las disposiciones penales nacionales que constituyan discriminación contra la mujer (Art. 2.g CETFDCM).

Resultados a la fecha

Desconocidos

Reflexiones sobre la base de los hechos

Este caso, el cual se considera debe ser visto desde un doble prisma: discriminación por cuestión de género, en contra de la mujer, dada la criminalización realizada en el país receptor de las víctimas de violación, que se presuponen mujeres, así como por su contexto del lugar donde ocurrió el ilícito: un país con significativas diferencias culturales y por ende legislativas respecto del país de origen de la víctima, nos lleva a realizar varias reflexiones, puesto que y como vimos en el resumen de derechos que fueron puestos en riesgo o violados: discriminación por género, detención arbitraria, y tratos inhumanos y degradantes; si consideramos que hay una cuestión de fondo, la no adaptación de la legislación interna a una Convención donde el Estado receptor ha sido signatario: La Convención Internacional de Naciones Unidas sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer, ya que finalmente

muchos Estados se acogen con frecuencia a su derecho como Estado Soberano a definir su legislación interna en razón a sus costumbres locales, las cuales deben ser respetadas por quien desea vivir o visitar el país: ¿Tendríamos acaso entonces que delegar cierta responsabilidad en el turista (sujeto de interés de este estudio), de informarse previo a su viaje sobre las costumbres/legislación/problemáticas del país al que quiere viajar, antes de tomar una decisión afirmativa de viaje?

Por otra parte, ¿Acaso el país de destino, con manifiesto interés en desarrollar el turismo internacional, no debiera, por lo pronto “Ser más tolerante” respecto de las leyes a aplicar al turista cuando se refiere a una cuestión de derechos humanos? ¿En el entendido de las diferencias culturales que se asume está dispuesto a tolerar si le quiere como turista en su país? Aunque claro, esto traería como consecuencia un trato no equitativo respecto de sus nacionales en lo que respecta a la aplicación de sus leyes y por ende de las Convenciones Internacionales atinentes. Pero quizás podría también constituir una ventana de entrada a la adaptación general de sus leyes a la legislación internacional de DDHH, como ha ocurrido en aspectos más “banales”, de índole comercial y turismo, en este mismo país, producto de los ya reconocidos beneficios económicos que del turismo se derivan, y que aunque no debiera ser el vehículo promotor para la adaptación de la legislación internacional al cumplimiento de la normativa internacional de DDHH atingente, ratificada por este mismo país, sin duda puede ser un estímulo para dicho fin.

¿Qué medidas podrían haber evitado que ocurriese esta situación?

- Entrega de información específica sobre las principales diferencias legislativas en materia de DDHH en la página del Ministerio de Relaciones Exteriores del país de origen del turista y del Estado receptor.
- Adaptación por parte del Estado Receptor de su legislación nacional al respeto de la legislación internacional de DDHH y en particular de aquellas Convenciones en que ha sido signatario; o en su defecto, a modo de inicio de este proceso de adaptación: “Tolerancia en la interpretación de sus leyes respecto del Turista Internacional” a fin de no contravenir las disposiciones internacionales de DDHH.

SEGUNDA PARTE. LEYES MARCO Y POLITICAS PÚBLICAS DE TURISMO EXISTENTES EN LA REGION DE LAS AMERICAS Y SU SALVAGUARDA DE LOS DERECHOS HUMANOS DEL TURISTA

CAPITULO VI. La Estrategia Regional de Turismo de Las Américas y legislaciones y políticas públicas nacionales de turismo: Aportes a la salvaguarda de la protección de los DDHH del turista internacional

6.1 La Estrategia Regional de Turismo de la OEA

La Estrategia Regional de Turismo de las Américas cuenta con dos de sus macro líneas de acción: Seguridad en Turismo y Facilitación de Viajes, que contribuyen a fomentar el cumplimiento de los artículos 13 y 24 de la DUDH relativos respectivamente al derecho a la libre circulación y el derecho al ocio.

A continuación se reproducen íntegramente los textos de las notas introductorias sobre ambos puntos contenidas en la Estrategia Regional, dada la importancia de los mismos:

Seguridad en turismo

En la reunión del XIX Congreso Interamericano de Ministros y Altas Autoridades de Turismo en San Salvador, El Salvador, se valoró la “importancia de la seguridad en el sector turístico y la necesidad de abordar este aspecto desde un enfoque multidimensional en el que se contemple, entre otros, reducir los riesgos asociados con desastres de origen natural y antrópico y los efectos adversos”¹⁷ del cambio climático”.

Asimismo, el XXI Congreso Interamericano de Ministros y Altas Autoridades de Turismo en San Pedro Sula, Honduras, consideró que “la seguridad turística es parte fundamental del desarrollo turístico y que, conforme lo ha definido la Organización Mundial del Turismo (OMT), abarca “la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicio y miembros de las comunidades receptoras”.

La CITUR, a través de la Sección de Cultura y Turismo de la OEA debe tratar de continuar su colaboración con la Secretaría de Seguridad Multidimensional (SSM), a través del Comité Interamericano contra el Terrorismo (CICTE), y con el Departamento de Desarrollo Sostenible (Sección de Manejo del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático) y contribuir a mejorar la asistencia y protección en el sector turístico, de acuerdo con sus respectivos mandatos y planes de trabajo. Se propone continuar trabajando en el ámbito de la OEA sobre la base de los respectivos mandatos y planes de trabajo en seguridad turísticas acogidos por la Asamblea General, y propiciar entre los Estados Miembros el intercambio de buenas prácticas y experiencias en la material que, entre otros, puede incluir puede incluir alianzas público – privadas, capacitación del personal de seguridad en turismo de los sectores público y privado, gestión de crisis, gestión y mitigación de desastres, episodios adversos de salud y sanidad, seguridad informática e inocuidad alimentaria, accidentes turísticos, web, monitoreo y respuesta de medios y redes sociales.

¹⁷. Durante la Reunión Preparatoria, se acordó que el término “*adverse impact*” se traduciría al español como “efectos adversos”.

Facilitación de Viajes y Visas

Uno de los principales desafíos para lograr la integración regional del turismo es contar con políticas de facilitación de viajes, acuerdos regionales, y la mejora de los servicios al turista en los puntos de acceso. En ese sentido es importante contar con políticas de facilitación de viajes a nivel regional que permitan el libre y eficiente tránsito de los turistas fortaleciendo estrategias de multi-destino que atraigan mercados long-haul y fomenten el turismo intra-regional.

La Estrategia entonces comprenderá esfuerzos, mediante el diálogo político y el intercambio de experiencias entre los países de acuerdos que mejoran la eficiencia de regional de los mecanismos y procesos de facilitación de viajes y visas para los turistas que visitan la región. Será importante para los Países Miembros que han implementado nuevas medidas, de estar en la posición de compartir cómo ellas han contribuido al incremento de las visitas hacia y dentro de la región a la vez que se otorga un servicio de entrada y salida de visitantes eficiente.

Así, a partir del concepto de seguridad multidimensional, la estrategia de turismo busca fomentar en los Estados la asistencia y protección del turista en todos aquellos aspectos que pueden poner en riesgo su seguridad y con ello el disfrute de su derecho al ocio. Comprendido bajo este concepto la definición de acciones de tipo preventiva para la protección del individuo frente a potenciales situaciones de riesgo, tales como robos, problemas con prestadores de servicios, y su protección ante situaciones excepcionales como desastres naturales.

De igual modo, sobre la base de uno de los objetivos constitutivos de formación de la Organización de Estados Americanos: El Desarrollo Integral, en el cual se integra el concepto de integración regional que permita y contribuya a la plena realización de la persona humana (Capítulo VII. Desarrollo Integral – Carta de la OEA), dicha Estrategia busca inspirar el desarrollo de una política común de facilitación de viajes que permita mejorar los servicios en los puntos de entrada y salida, así como un tránsito libre y eficiente de turistas. Ello mediante la estandarización regional de mecanismos para la emisión de visas, como primera medida.

Otros temas, sin embargo, como el fomento y salvaguarda de un turismo accesible para todos, protección de la equidad de género y diversidad sexual durante los viajes en la Región, u otras cuestiones/problemáticas a las que se ve enfrentado el turista, como discriminación por cuestión idiomática, no quedan reflejadas de manera explícita. Sin embargo en el cuestionario enviado a los Estados Miembros de la OEA algunas de dichas problemáticas se abordan a modo de pregunta.

A continuación se mencionan todas las preguntas contenidas en el cuestionario de interés para este Estudio, así como los resultados globales como Región:

- ¿De qué manera el personal y las instalaciones turísticas están preparadas para asistir y proteger a los turistas con discapacidad?

- ¿Qué medidas específicas ha adoptado su país para proteger al turista? (en ámbitos como: seguridad física, como consumidor, derechos como persona, etc. Por ejemplo: tipo de información de seguridad entregada a los turistas previo y durante su viaje, así como los medios utilizados para entregarla (guías en papel, on-line, Apps). ¿Cuenta su país con Policía de Turismo o Centros de Asistencia y Protección al Turista?, ¿Cuenta su país con seguros turísticos (estatales)?
- ¿Ha acordado su país mecanismos transnacionales de asistencia y protección al turista? En caso de respuesta afirmativa, favor especificar sobre que materias y con qué países.
- ¿Cuenta su Administración Nacional de Turismo u otro Organismo Público con estadísticas y/o recopilación de casos sobre problemas a los que se ve enfrentado el turista y/o sobre problemas/actos delictivos ocasionados por el turista? En caso de respuesta afirmativa, por favor mencionar los principales problemas, diferenciando entre turista nacional e internacional, si fuese posible.
- Favor describir el procedimiento para la emisión de visados establecido por su país (donde se realiza la solicitud - presencial y/u on-line, tiempo que tarda su obtención, costos asociados, etc.).
- Favor explicar las medidas tomadas por su país para la facilitación de la entrada de turistas internacionales (ej. tiempo de demora: paso por policía, aduana, etc.).
- ¿Ha tomado su país medidas de facilitación de viajes junto con otros países de la Región? En caso de respuesta afirmativa, favor especificar qué medidas.

De lo cual se desprenden los siguientes resultados sobre la situación actual regional de las Américas en Materia de Protección de los Derechos Humanos del Turista Internacional:

- La accesibilidad universal se contempla principalmente desde un enfoque de accesibilidad física a las Instalaciones Turísticas.
- La mayoría de los países cuentan con un Plan de Seguridad Turística a nivel Nacional (85%) y sus distintas sub-regiones: ... “Han creado asimismo instancias de trabajo común”, mientras que: “...En materia de información entregada al turista previo a su viaje por parte de los Estados de la región, tanto en su calidad de países emisores y receptores de turistas, existen aún diferencias considerables en la información de base entregada. Situación similar en materia de estadísticas

y compilación de casos sobre los problemas a los que se ven enfrentados los turistas, donde la información es muy heterogénea, además de escasa y/o poco actualizada”.

- Los procesos de emisión de visados y facilitación de entrada han avanzado sustancialmente, existiendo países donde es posible obtener su visado en un plazo de uno a dos días, o a la llegada al país de destino. Lo mismo ocurre respecto de las medidas de facilitación de acceso, donde el tiempo de entrada al país ha disminuido mediante el desarrollo de procedimientos que incorporan el uso de alta tecnología.
- La facilitación de viajes para turistas internacionales también se ha visto reforzada por acuerdos a nivel sub-regional, como el Convenio CA-4 entre cuatro países de Centroamérica: El Salvador, Guatemala, Honduras y Nicaragua, o las acciones en el marco del SICA (en proceso) para agilizar el desplazamiento de pasajeros, instalaciones y homologación de procesos. Lo mismo que en lo referido a facilitación de viajes de sus residentes en el marco de los países Miembros de la Alianza del Pacífico: Chile, Colombia, México y Perú, donde se estudia actualmente la posibilidad de un visado multinacional para viajeros entre dichos países.
- Es, sin embargo, una cuestión pendiente en la región, la entrega por parte de sus ministerios de turismo y de relaciones exteriores de información básica similar en su calidad de país emisor y receptor de turistas.

6.2 Las Leyes y Políticas Públicas Nacionales de Turismo

Consideraciones iniciales

El análisis ha considerado los 27 de los 35 países miembros de la OEA que a la fecha cuentan con una ley marco de turismo.

Asimismo, integra el análisis de los principales instrumentos de política pública en turismo para los treinta y cinco países Miembros de la OEA. De los cuales diecisiete provienen de la información entregada por los Estados Miembros, para la publicación de la OEA enunciada en la introducción a este capítulo, y los otros dieciocho, de la información encontrada en las páginas Web oficiales de sus Ministerios de Turismo.

Los resultados se presentan de manera interconectada: análisis del contenido de ley de turismo y de la estrategia nacional del turismo por país, a fin de tener una visión macro de cada país.

Cabe señalar que a diferencia de la parte I-II y III de este Estudio, en el siguiente análisis se abordarán todos los elementos que integran la concepción de cada país del concepto Seguridad, y no solo de

aquellos elementos que tienen que ver con el turista internacional y la protección de sus derechos humanos, a fin de poder facilitar la construcción del contenido de la propuesta de Instrumento de la parte última de este Estudio, ya que necesariamente deberá utilizar como marco introductorio el Concepto que cada país tiene de seguridad turística y de facilitación de viajes.

Antigua y Barbuda

No cuenta con Ley de Turismo.

En materia de Políticas Públicas de Seguridad y Turismo sus acciones hacia el turista internacional son de carácter informativo. Así, a través de la página Web de su Ministerio de Relaciones Exteriores informa a turistas sobre los requisitos de entrada, seguridad y cuestiones de salud, cultura, legislación del país y listado de Representaciones Consulares. Sus nacionales son también informados sobre los requisitos de entrada a destinos turísticos internacionales, entregándoles consejos de viajes y los contactos consulares en el exterior.

Asimismo a través de la Página Web de su Ministerio de Turismo entrega información sobre los requisitos para solicitar visado, tipos de transporte disponibles para llegar al país, listado de prestadores de servicios y otra información útil: Impuestos, direcciones de las oficinas de información turística, etc.

Argentina

Cuenta desde el año 2004 con una Ley Nacional de Turismo (25997/2004), la cual dedica su Título IV – Art. 37, a la salvaguarda del Turista, a través de la generación de la obligación de protección al turista por parte de la autoridad competente:

Al respecto dice lo siguiente: ...”La autoridad de aplicación debe instrumentar normativas de procedimientos eficaces tendientes a la protección de los derechos del turista y a la prevención y solución de conflictos en los ámbitos mencionados. La autoridad de aplicación podrá establecer convenios de cooperación, delegación y fiscalización con otros órganos oficiales federales o locales y con entidades privadas”...

Asimismo, Argentina cuenta con Policía de Turismo y Defensoría del Turista y el Extranjero en varios de los principales destinos turísticos internacionales del país. Esta Defensoría, por ejemplo, en el caso de la ciudad de Buenos Aires, amparada en la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires como herramienta

legal de base, plantea la igualdad de derechos entre Turista/Viajero y Ciudadano como argumento principal de su creación. De ahí el slogan "Un turista, Un porteño".

Siendo sus principales funciones:

Hacia el turista: Asesorar, Orientar, y Gestionar (o en su defecto derivar y acompañar) las reclamaciones, pudiendo inclusive abrir actuaciones, es decir iniciar acciones judiciales, si así se requiriesen.

Hacia las empresas y residentes: Concientización sobre sus derechos y garantías.

De igual modo, a través del Ministerio de Relaciones Consulares se facilita información sobre los trámites de entrada requeridos, así como las informaciones de recomendaciones de viajes y contactos consulares para sus nacionales.

Asimismo se entregan por continente los teléfonos de guardia para emergencias consulares de argentinos en el exterior, al igual que una guía práctica para el turista argentino en el exterior.

Argentina cuenta también con un Comité Interministerial de Facilitación Turística

Bahamas

Cuenta con una Ley de Turismo, denominada: Promotion of Tourism Act /1964 la cual tiene por fin oficializar desde una óptica jurídica el reconocimiento de la actividad turística como una actividad relevante para el país y las competencias de su Administración Nacional del Turismo. Esta no profundiza sobre temáticas de seguridad o facilitación de viajes. Mientras que en materia de Políticas Públicas se encuentra realizando las siguientes acciones: Entrega de información a turistas internacionales sobre requisitos de entrada (visa, aduana e inmigración) consejos de viaje (entre los que incorpora el tema de salud y seguridad y leyes sobre como conducir en Bahamas...) y el listado de Representaciones Consulares. Sus nacionales también son informados sobre los requisitos de entrada a destinos internacionales, dándoles consejos de viajes y los contactos consulares en el exterior.

Barbados

Cuenta con una ley de turismo denominada Tourism Development Cap. 341/2002 cuyo contenido (desde su actualización en el año 2014) ha establecido un sistema de concesiones a los prestadores de servicios turísticos para ... "Asegurar la accesibilidad total a las personas en todas las áreas del establecimiento". Asimismo, en el marco de sus políticas públicas ha creado el programa Fully Accessible Barbados (FAB),

a fin de aumentar la cantidad y mejora de la calidad de los servicios turísticos hacia los turistas con discapacidad.

De igual modo, a partir de su Política Nacional de Turismo, incorpora ocho medidas específicas en materia de seguridad: ...”Tolerancia cero para proteger contra el crimen a locales y visitantes; entrega de información clave en puntos de entrada al país y empresas de alojamiento; apoyo al desarrollo de un marco legal e institucional para proteger contra el crimen a visitantes, que incluye la creación de una *Fuerza Policial Turística* (the Tourism Police Task Force); frenar la sub-cultura de violencia y drogas en playas mediante protección policial y de vigilancia comunitaria; reforzar los controles de salud en puntos de acceso aéreo y portuario; utilización de estándares internacionales en materia de salud para todos los tipos de alojamiento existente en el país; desarrollo de acciones de prevención y minimización de infecciones que impactan en el sector; y entrega de acceso a servicios de emergencia de salud para el visitante”...

Cuenta también con un Comité de gestión de emergencias en turismo (TEMC), un centro de operaciones de emergencias en turismo (TEOC); y ha creado “Tips de seguridad para turistas”; a su vez que ha realizado sensibilización turística para su policía y personal de seguridad.

En el ámbito de facilitación de viajes, le entrega al turista informaciones sobre visados y requisitos de entrada, números de emergencia, servicios médicos, servicios para personas con discapacidad, servicios públicos, regulaciones de aduana y cumplimiento de la ley, entre otros, a través de la página Web de su Administración Nacional de Turismo. Existiendo también, a su llegada, una fila especial para nacionales de Estados de la Comunidad del Caribe (CARICOM), otra para visitantes internacionales y otra para grupos.

Asimismo, su Administración Nacional de Turismo ha desarrollado una política de gestión de daños y apoyo a las víctimas turistas y colabora con la Comisión Nacional de Conservación para difundir prácticas de seguridad en playas: “Be Beach Smart”

Por su parte, en materia de salud y turismo, ha lanzado a nivel nacional, una iniciativa de carácter Sub-Regional/Caribe que tiene por fin salvaguardar la salud de turistas y residentes: “*The Regional Tourism Health Information, Surveillance, Monitoring and Response Systems and Standards to Enhance Sustainable Tourism Projects*”.

Belize

No cuenta con Ley de Turismo, pero en el ámbito de sus Políticas Públicas informa a los turistas internacionales, a través de la Pagina Web de su Ministerio de Relaciones Exteriores, sobre las representaciones consulares del País, así como de los requisitos de entrada para sus nacionales en el exterior y sus contactos consulares.

Bolivia

En el marco de su Ley de Turismo: Ley General de Turismo Bolivia Te Espera 292/2012, se incorpora como uno de los temas legislados: ... “Contar con seguridad turística dentro del Estado, a través de las autoridades competentes”. Presentándose igualmente una definición de seguridad turística:

...”Ejercicio de las competencias y gestión de todos los niveles del Estado, en el marco de la norma jurídica aplicable, con el propósito de evitar situaciones de hecho que afecten negativamente a la experiencia turística. propiciando que la o el turista se desplace en un espacio turístico seguro, exento de riesgos reales o potenciales. Al ser adecuada, ésta impactara positivamente en la imagen del destino”...

Establece también como uno de los derechos del turista el denunciar ante las autoridades competentes cualquier atropello contra su persona o sus bienes durante su estadía. Asimismo, se le atribuye el derecho a seguridad turística dentro del país a través de las autoridades competentes, a fin de facilitar su libre tránsito. Dicho artículo también salvaguarda sus derechos como consumidor y otros derechos que pueden ser vulnerados por su condición de turista (trato igualitario respecto de los nacionales del país, etc.).

De igual modo, una de las líneas de trabajo definidas por sus Políticas Públicas es la formación de guías y policías de turismo en primeros auxilios. Asimismo, en materia de facilitación de viajes, a través de la página Web del Ministerio de Relaciones Exteriores, se entrega el listado de Embajadas/Representaciones Consulares en el Exterior y sobre los requisitos para obtener un visado y conocer el listado de Representaciones Consulares existentes en Bolivia.

Brasil

Desde el año 2013 cuenta con una nueva ley de turismo (cuyo contenido a la fecha no se ha podido acceder). Mientras que en lo que respecta a su Plan Nacional de Turismo, este define como uno de sus

objetivos la promoción de la accesibilidad de los equipamientos, atractivos y servicios turísticos, con adaptación de los espacios, mobiliarios y equipamientos de los edificios, servicios de transporte y dispositivos y sistemas o medios de comunicación e información. Siendo su objetivo final contribuir a fomentar la seguridad y autonomía de los turistas con discapacidad. Habiendo creado, entre otros, la Guía de Turismo Accesible de Brasil, donde es posible consultar la accesibilidad de los puntos turísticos, hoteles, restaurantes, parques y otras atracciones, así como habilitado sus oficinas de información turística para su atención universal.

Por su parte en materia de seguridad del turista como consumidor, la Prefectura de Río de Janeiro creó el "Procon Carioca", un número de teléfono gratuito: 1746, que busca dar protección al consumidor turista, respecto de posibles problemas con proveedores de bienes y servicios asociados al Sector Turismo. Este programa es coordinado por la Secretaría Municipal de Protección y Defensa del Consumidor, que tiene entre sus funciones poder auxiliar al turista, así como fiscalizar y hasta aplicar sanciones a las empresas que no cumplieron la ley.

En lo referido a facilitación de viajes, el turista extranjero puede encontrar en las páginas del Ministerio de Turismo recomendaciones de salud para preparar su viaje (cuidados generales, vacunas, prevención contra virus, etc.) y para durante su estadía (Servicios de salud, cuidados básicos durante sus paseos; para protegerse contra intoxicaciones, picadas o virus). Junto con los números de emergencia que podría necesitar. Dedicó asimismo un apartado para otorgar recomendaciones de salud a sus nacionales que viajan al extranjero.

Asimismo, el Ministerio de Relaciones Exteriores, a través de su Portal Consular, informa sobre su Red Consular en el exterior. Entrega a sus nacionales información para antes del viaje. Tiene también habilitada una ouvidoria consular con vistas a mejorar la función Consular, así como un apartado para denuncias en caso de serles denegada la entrada a sus nacionales, al igual que otro sobre cómo actuar en situaciones de emergencia en el exterior.

Otorga también información sobre los requisitos de entrada, leyes y Representaciones Consulares en Brasil para quienes deseen visitar el país. Permitiendo asimismo realizar en-línea la solicitud de visado.

Canadá

Canadá cuenta con: *The Canadian Tourism Commission Act / 2000* creada para darle una institucionalidad al Sector. Por su parte en materia de políticas públicas en turismo se rige por *The*

Canada's New Tourism Vision donde se reconoce como una prioridad el mejorar la accesibilidad del transporte en Canadá, en el marco de la cual se encuentra trabajando en una nueva legislación nacional sobre accesibilidad universal en el transporte federal.

Por su parte, las cuestiones referidas a la seguridad del turista, en su sentido mas general, son competencia de *Public Safety Canada*, encargado de la seguridad pública y de: "...Asegurar la coordinación transversal de todos los departamentos federales y agencias responsables de la seguridad del país: sus nacionales y visitantes”...

En materia de facilitación de viajes, los turistas internacionales y nacionales pueden encontrar información relativa a sus derechos y responsabilidades a través de tres vías principales: Pagina web del Gobierno Federal, Canada Keep Exploring y Global Affairs Canada. Esta información incluye, para el turista internacional: condiciones de entrada (Pasaportes, aduanas, asistencia a viajeros), condiciones de seguridad local y lugares a evitar, requisitos de salida, leyes y costumbres locales, información específica sobre el transporte adaptado a personas con discapacidad y los enlaces a las páginas web de las oficinas de turismo en cada provincia y territorio, con su grado de adaptabilidad a cada discapacidad, posibles riesgos a la salud y restricciones relativas a la salud, riesgos naturales y del clima, y lugares donde los viajeros pueden encontrar asistencia en el extranjero”.

Así también, en materia de facilitación de viajes, dado que representa una de las prioridades de su estrategia nacional de turismo, se han identificado las siguientes medidas: “...Levantamiento de los requisitos de visado a nacionales mexicanos (dada la importancia significativa de este mercado), ampliación de la red de centros de solicitud de visado en el mundo (apertura de 7 nuevos Centros en la República Popular de China, en el marco de la celebración del año del Turismo Canadá-China 2018), expansión del programa de autorización de viajes electrónica (ETA), con algunos países a fin de fomentar el comercio y el turismo y la liberalización de los acuerdos aéreos bilaterales de Canadá, para permitir vuelos más directos y mejores conexiones entre países y a través de ello, permitir un aumento de los flujos de turistas internacionales y contribuir a la apertura de Canadá al mundo”...

Chile

Cuenta con una ley de turismo denominada “*Ley 20.423 del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo*” en cuyo contenido hace específica referencia a la asistencia y protección del turista, particularmente en la protección al Consumidor. Realizando especial énfasis en las infracciones/sanciones, el tener en cuenta la indefensión en que hubiera quedado el turista con motivo

de la infracción, la facilidad en el acceso de la información de los servicios ofrecidos y los daños efectivamente causados o el riesgo generado), así como sobre quienes pueden realizar la denuncia (El Servicio Nacional del Consumidor, El Servicio Nacional del Turismo, Carabineros de Chile, Municipalidades y cualquier persona que pueda realizar la denuncia).

De igual modo, en materia de su Política Nacional de Turismo ha desarrollado acciones relativas a promover el acceso universal a los servicios turísticos, como son el Manual de Accesibilidad Turística, dedicada a los Municipios Turísticos, así como el Plan de Accesibilidad iniciado en el año 2002 por la Corporación Nacional Forestal de Chile, para la adaptación universal de sus parques nacionales.

En el año 2015, conforme asimismo: ...”Su primera mesa de seguridad turística, a través de una iniciativa conjunta entre la Administración Nacional de Turismo y la Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior, a fin de crear un cuerpo asesor para el diseño de un Plan Integral de Seguridad Turística, y convertirse también en el comité técnico de apoyo a su implementación. Dicho Plan busca: identificar riesgos y mapear los mismos, definir protocolos de acción, capacitar a prestadores de servicios, entregar herramientas tecnológicas, tener una estrategia de comunicación ante emergencias, así como planes para la pronta recuperación de la actividad”, la que busca ser replicada a nivel regional.

En materia de protección al turista esta también evaluando la entrega de información preventiva al turista en los puntos de entrada al País... “Con vistas a evaluar la posibilidad de la entrega a denunciados, de un formulario básico con información para presentar en consulados, así como para fortalecer la recepción de denuncias v/s constancias, y la presentación de información para el análisis por parte del Ministerio público de nuevos focos delictivos”... Se está también evaluando:...”La posibilidad de incluir recomendaciones o mensajes en su página del Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile”...

Por su parte, y como se mencionaba con anterioridad, la Ley de Turismo aborda de manera extensiva su protección como consumidor: infracciones y sanciones a los prestadores de servicios.

Así mismo, en materia de facilitación de viajes, a través de la página Web de su Ministerio de Relaciones Exteriores: ...Entrega el listado de embajadas y representaciones consulares en el extranjero y en Chile. Describe asimismo el procedimiento para la emisión de visados a turistas. Dicha página contiene también un apartado denominado *Chile va contigo*, para facilitar el viaje de nacionales al extranjero, entregando recomendaciones para preparar el viaje, en caso de emergencias en otro país, así como

recomendaciones generales”... Existiendo también la Mesa Pública de Facilitación y otras mesas público-privadas con similar fin.

Colombia

Cuenta desde el año 1996 con una ley de turismo, denominada: *Ley General de Turismo 300/1996* modificada por la Ley 1558 de 2012, la que define entre sus principios la accesibilidad y la protección al consumidor:

...”Accesibilidad. En virtud del cual, es deber del sector turístico propender conforme al artículo 13 de la Constitución Política, 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.

Protección al consumidor. Con miras al cabal desarrollo del turismo, el consumidor será objeto de protección específica por parte de las entidades públicas y privadas...”

Por lo que entre las funciones asignadas al *Grupo de Protección* de su Administración Nacional del Turismo, es la de: ...”Disciplinar el mercado a través de mecanismos de vigilancia y control a los prestadores de servicios turísticos, con el fin de que sus actuaciones se ajusten a la normatividad turística vigente, para que los servicios prestados estén de acuerdo con lo ofrecido y pactado en términos de calidad y cumplimiento. Para lograr lo anterior, el Grupo de Protección al Turista adelantará las investigaciones administrativas, fomentará la calidad en el sector y divulgará las disposiciones legales que rigen esta actividad.”...

Especificándose como derechos del turista: recibir los servicios por él contratados en los términos ofrecidos y pactados, así como el derecho a recibir otro servicio de la misma calidad, o el reembolso o compensación por el servicio incumplido, cuando se incumplan de manera total o parcial los servicios ofrecidos o pactados, o por sobreventa.

La Ley de Turismo, a través de sus art. 33-35, crea y define también las funciones de la Policía de Turismo. Asimismo, establece la posibilidad de realizar el servicio militar obligatorio como auxiliar de Policía de Turismo. Siendo un grupo especializado de la Policía Nacional encargado de la protección del turista (información y guía durante su experiencia de viaje), así como de la protección de patrimonio nacional, arqueológico, religioso y otros bienes culturales que conforman la identidad nacional.

Dicha ley llega incluso a definir las características y funciones de dichos funcionarios: “Podrán ser policías de turismo quienes además de sus funciones regulares tengan conocimientos turísticos del país” y “Un policía de turismo además de vigilar deberá saber informar, canalizar quejas, y apoyar investigaciones en materias turísticas”

De igual modo, la ley crea el Consejo Consultivo de la Industria Turística cuya misión es recomendar estrategias de seguridad turística y el *Consejo Nacional de Seguridad Turística, entendido como ...*”Instancia de alto nivel desde la cual se consoliden y apoyen los programas que se adelanten en el campo de la seguridad turística, mediante trabajo en equipo y mejoramiento de los canales de comunicación entre las entidades que lo integran. Formando parte de este Consejo: El Ministerio de Defensa Nacional, El Ejército Nacional, La Fuerza Aérea, La Policía Nacional, La Armada Nacional, La Unidad Administrativa Especial de Migración Colombia, La Cruz Roja Colombiana, La Defensa Civil Colombiana, El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Delegado del cuerpo de bomberos. Siendo el Gobierno Nacional quien reglamenta la conformación y funcionamiento de este Consejo, así como el nivel de sus integrantes”...

Asimismo, la ley ha previsto la creación de Comités Departamentales de Seguridad Turística, con los representantes de las mismas instituciones que integran el Consejo Nacional, en el ámbito de su jurisdicción. El Gobierno Nacional reglamentará su funcionamiento.

Por su parte, en el marco de su Plan Sectorial de Turismo define entre sus acciones, el diseño y puesta en marcha de una estrategia de apertura de servicios turísticos universalmente accesibles. Para ello, su Administración Nacional de Turismo desarrolló un estudio sobre el grado de adaptación actual de su oferta. De igual modo cuenta con 6 normas de calidad turística que integran requisitos de accesibilidad. Y se encuentra fomentando también la adaptación de sus destinos turísticos, a través de iniciativas como el concurso: “Se busca destino turístico accesible” o El Congreso Anual de Turismo Accesible (iniciado en el año 2016). También se firmó, al interior de Colombia, la Declaración de Colombia sobre turismo accesible: ...”A partir de la cual, 26 entidades del sector turístico, se comprometieron en generar acciones para invertir en accesibilidad, identificar las ventajas competitivas de un turismo accesible, promover acciones de concientización y capacitación, desarrollar productos y servicios para todos, crear destinos accesibles, entre otros, que favorezcan el desarrollo de un turismo competitivo”...Se ha habilitado también una línea de crédito especial para apoyar la modernización/adaptación de la infraestructura e instalaciones de los prestadores de servicios turísticos.

Asimismo, respecto de las acciones directas realizadas por su Administración Nacional de Turismo, como por ejemplo, la elaboración de señalética turística, esta es universalmente accesible. Ha formado también a su policía de turismo en lenguaje de señas (y próximamente también a guías), y se cuenta con traductor en lenguaje de señas para todos aquellos eventos organizados por su Administración Nacional de Turismo. Se tiene también a nivel de proyecto el desarrollo de un manual de buenas prácticas y protocolos de servicios para prestadores de servicios turísticos.

Colombia cuenta también con un Plan Estratégico de Seguridad Turística, cuyo objetivo central es incrementar la seguridad para los usuarios de servicios turísticos, a través de: ...”Medidas de control y prevención, dirigidas a los prestadores de servicios turísticos; vigilancia y protección de los atractivos turísticos; información y orientación al turista para fortalecer la seguridad en carreteras / rutas turísticas seguras; y el desarrollo de acciones de fortalecimiento institucional, particularmente dirigidas a la Policía de Turismo y para apoyar la consolidación de los Comités Departamentales de Seguridad Turística, al Consejo Nacional de Seguridad Turística y para trabajar en la promoción y divulgación de sus acciones y en materia de asistencia técnica a nivel internacional”...

Por su parte en cuestiones de facilitación de viajes, a través de la página de su Administración Nacional de Turismo, entrega, entre otras, información al turista internacional relativo a: cultura, salud y vacunas, líneas de atención, visas, embajadas. Asimismo: ...”A través del número único de seguridad y emergencia 123, se otorga orientación, asesoría, apoyo y seguimiento a cualquier situación que ponga en riesgo la integridad física de los ciudadanos y turistas. La información recepcionada en esta línea debe ser informada inmediatamente a la Policía de Turismo y otras entidades asociadas a su protección”...

Existe también la figura de “Corredores Estratégicos de Seguridad Turística”.

Por su parte, a través de su Ministerio de Relaciones Exteriores, entrega al turista internacional los requisitos de entrada e información turística general sobre el país. Así como para sus nacionales, los trámites de entrada a otro país, junto con las embajadas/oficinas consulares en el exterior. Asimismo y durante la temporada de vacaciones de los colombianos, el Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC) mantiene un servicio ininterrumpido, siendo una herramienta para mantener el contacto entre los colombianos en el exterior y la Cancillería.

Existe también un sistema de exención de visado con algunos países de la región para viajes de menos de 90 días, renovable, de acuerdo a la Resolución 0439 de 2016.

Costa Rica

Cuenta con una ley de turismo denominada: Ley de Turismo 1917/1955 (Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo). Dicha ley, define como uno de sus objetivos el ...” Proteger por todos los medios a su alcance los intereses de los visitantes procurándoles una grata permanencia en el país”...

Asimismo, a través de sus artículos 42 y 43 protege al turista en su calidad de consumidor mediante la definición de las sanciones a los prestadores de Servicios Turísticos por alteración o fijación abusiva de precios, o calidades de los bienes y servicios, cobros por servicios que no se acostumbrase a remunerar, organización o participación de acciones de aprovechamiento abusivo de la condición de turista en espectáculos, juegos, servicios u otros medios análogos, o contrarios a las buenas costumbres y moral, o contraviniesen las disposiciones dictadas para su comodidad, garantía, protección y seguridad.

Refiriéndose asimismo a su derecho a ser representado por el Instituto Costarricense de Turismo frente a las autoridades del país, sin necesidad de encontrarse presente en el territorio, desde el momento de la comunicación del hecho a este Instituto.

Por su parte, el Ministerio de Seguridad Pública, a través de su Dirección de Policía Turística ha realizado las siguientes acciones, constitutivas de lo que se podría denominar como Estrategia Nacional de Seguridad Turística de Costa Rica:

- Elaborado e implementado a nivel nacional la Estrategia de Seguridad Turística;
- Creado en su marco interno, los Departamentos de Operaciones Turísticas y de Gestión Turística, además de un total de 12 Unidades de Seguridad Turística distribuidas entre las distintas regiones de Costa Rica; y,
- Desarrollado cursos de especialización en seguridad turística para los oficiales de la Policía.

La Policía de Turismo de Costa Rica se dedica principalmente a las siguientes acciones a fin de proteger al turista:

- Patrullaje de carreteras y caminos
- Control de carreteras
- Abordaje de autobuses
- Visitas a hoteles y comercio

- Seguridad en zonas de esparcimiento, y,
- Atención a las víctimas, sirviendo, entre otros, como enlace con Embajadas, y para establecer coordinaciones con el sector privado y el Instituto Costarricense de Turismo, servicios médicos.

...”Considerándose también como agravante en la comisión de cualquiera de las faltas previstas en el Código de Policía la circunstancia de aprovecharse el delincuente de la condición de turista del agraviado, y en todo caso se le aplicará la pena máxima prevista. Rige el mismo principio para los delitos, sin que por ello quede el Juez obligado a imponer la pena máxima”...

Por su parte, a través del Ministerio de Relaciones Exteriores se puede encontrar el listado de Embajadas /Representaciones Consulares en el Exterior y en Costa Rica. Asimismo, se da a conocer el “Protocolo para viajeros costarricenses” en el que se le guía en todo lo referente a las etapas pre-durante-post viaje. De igual modo, el Gobierno de Costa Rica ha desarrollado diversas acciones para mejorar la infraestructura, creación de nuevos senderos universales, capacitación de personal y compra de equipos para parques y otras áreas silvestres protegidas, permitiendo con ello adaptar los puestos de información, torre de observación, y muelles de abordaje y avistamiento de aves. Asimismo, en algunas zonas del país existen estructuras como las Comisiones de Turismo Accesible, que y junto con el Consejo Nacional para la Discapacidad (CONAPDIS) se encuentran desarrollando diversas acciones de promoción de alianzas público-privadas con vistas a fortalecer el modelo de accesibilidad universal en el sector turismo.

Cuba

No especifica información sobre si cuenta con una Ley Marco de turismo. Mientras que a través de la página de promoción turística de Cuba se entrega al turista (internacional) información sobre la documentación necesaria para viajar, documentación médico-sanitaria requerida, regulaciones aduaneras, acceso a la atención médica en hoteles cubanos, oficinas de turismo existentes según país, teléfonos útiles e información sobre la protección de la infancia y sobre la utilización de drogas.

A través de la página del Ministerio de Relaciones Exteriores de Cuba, así como del Ministerio de Turismo de Cuba – Cubatravel, es posible obtener la información sobre el procedimiento para obtener la Tarjeta de Turista, para el turista extranjero que quiera visitar Cuba.

Dominica

No cuenta, según las investigaciones, con Ley marco de Turismo, pero si con una Política Nacional de Turismo horizonte 2020 que ha integrado como una de sus prioridades la prevención del crimen y el acoso en el Sector, para lo cual: ...”El gobierno va a implementar medidas para abordar el tema, incluidas acciones en el corto y largo plazo con un enfoque de sostenibilidad en el tiempo para conseguir la reducción de crímenes” a través de acciones conjuntas con la industria y comunidades, policía y entidades judiciales y el trabajo de fortalecimiento de la seguridad de los principales atractivos turísticos, a través de paternariados con la fuerza policial y programas como: "local community watches"; and Develop (through DDA) este último un programa de relaciones públicas para dar respuesta en mercados claves sobre los incidentes criminales que involucran a turistas. Con especial énfasis en el turismo de cruceros.

En material de facilitación de viajes, es posible encontrar en la página Web del Ministerio de Turismo, información sobre cómo llegar, requisitos de visado e información de seguridad, entre otras. Asimismo, en la página del Ministerio de Relaciones Exteriores es posible también informar a los turistas internacionales sobre los requisitos de entrada. Lo mismo que los requisitos de entrada para sus nacionales viajando al exterior.

Ecuador

Cuenta con una ley de turismo denominada: Ley 2002-97 que define como una de las competencias de su Administración Nacional de Turismo, la defensa del turista en su calidad de consumidor, prohibiéndose entre otros la discriminación de precios entre turistas nacionales y extranjeros u otros grupos humanos; estableciéndose asimismo, las situaciones en las que tendrá lugar el resarcimiento de daños y perjuicios (precio, calidad inferior a su categoría, daño material, no información de cláusulas pre-fijadas, discriminación a su persona para acceder a un producto o servicio), así como las sanciones e instrumentos de control para salvaguardar el funcionamiento de la actividad turística.

La Ley de Turismo define también como Institución interlocutora directa con el turista, el Centro de Protección del Turista, estableciendo como una de sus atribuciones su vínculo directo con la Policía Nacional, Defensoría del Pueblo, Municipalidades, Centros de Información Turística y Embajadas acreditadas en el Ecuador. Se refiere asimismo, a los Centros de Mediación y Arbitraje en Convenio con

el Ministerio de Turismo, a los que podrá acudir el turista en caso de no resolverse los conflictos a través del Centro.

Corresponde al Ministerio de Turismo su defensa. Por tal, podrá celebrar convenios con instituciones públicas o privadas con potestades específicas en patrocinio de causas en defensa del consumidor, con centros de mediación y arbitraje e instituciones con potestad de sanción. Las responsabilidades del prestador de servicios pueden ir desde lo civil a lo penal inclusive.

Aspectos normados

- Prohibición de toda discriminación al extranjero o cualquier grupo humano, especialmente en tarifas y tasas de cualquier servicio turístico
- Responsabilidad civil del empresario que venda o preste servicios turísticos, que podría alcanzar hasta la culpa leve. Siendo además civilmente responsable por los actos de negligencia de sus empleados en el ejercicio de sus funciones.
- Situaciones en que el empresario deberá resarcir del daño, tales como: publicidad engañosa, si tuviese calidad inferior a su categoría, por causa de daño material al turista, si vende servicios con cláusulas prefijadas y no las informa o explica al usuario al momento de la compra o prestación y por discriminación, exceptuando la “reserva del derecho de admisión”
- Lugar y mecanismos establecidos para la protección de los afectados:
 - Se deberán realizar en el “Centro de protección al turista”. En caso de no resolverse el conflicto, podría también acceder a los centros de mediación y arbitraje en convenio con el Ministerio de Turismo o acudir a la justicia ordinaria.
 - Se abrirá expediente para juzgar administrativamente la conducta del empresario turístico, en caso de que el Centro de Protección al turista determinase que efectivamente hubo daño. Además, si quien violase fuera el operador de un área silvestre protegida la sanción podría implicar hasta el término del contrato.

- Su defensa en procesos de acción pública corresponderá al Ministerio de Turismo, quien podrá terciarizar su actividad material, dando preferencia a los consultorios jurídicos gratuitos de las Universidades o las Cámaras Provinciales de Turismo.

Cabe señalar que en su código penal (Título V, libro segundo, art. 440-b) se refiere específicamente a “Delitos promovidos o ejecutados por medio de actividades turísticas”

Sanciones:

Las sanciones pueden ir desde amonestación escrita para faltas leves, ubicación en la lista de empresarios incumplidos para faltas graves o repetidas y multas graduales del Ministerio de Turismo dependiendo de la falta. Así mismo, de existir reincidencia las multas podrán duplicarse

Por su parte, en el año 2015 se firmó un convenio de cooperación entre su Administración Nacional de Turismo, el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) y la Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF), para ejecutar acciones conjuntas que permitan que: ...”El turismo pueda ser disfrutado por todos”, buscando también su inclusión laboral en turismo de mujeres y jóvenes.

Ecuador cuenta también con el Plan Integral de Asistencia Turística (PIAT), que involucra a 15 entidades públicas, gremios turísticos y a la academia. Dicho Plan fue ideado con un enfoque preventivo y diseñado con apoyo de cooperación técnica por parte de la Organización de los Estados Americanos y siguiendo las normas internacionales en seguridad. Dicho plan se basa en 6 áreas básicas: Seguridad Ciudadana, Salud e Higiene, seguridad económica, seguridad vial, protección ambiental ante fenómenos naturales, derechos humanos e inclusión social. A su vez, dicho Plan se encuentra vinculado con los seis ejes fundamentales de su Administración Nacional de Turismo, a fin de lograr una mayor generación de oferta y demanda turística: Seguridad, para generar confianza; Calidad, para generar satisfacción y excelencia; Conectividad, para generar eficiencia; Destinos y Productos, para generar diferenciación; Promoción, para generar demanda; y Accesibilidad, para garantizar la integración social de todas las personas.

Por su parte, en materia de facilitación de viajes pone a disposición del turista internacional a través de la página Web de su Administración Nacional de Turismo la siguiente información: documentos requeridos para acceder a Ecuador, y consejos médicos, entre otros.

En cuanto a la seguridad física, Ecuador ha desarrollado el *Plan Integral de Asistencia al Turismo*, que incorpora las siguientes acciones/herramientas a las que puede tener acceso el turista:

(1) Descargar la aplicación *Ecuador Travel*, para apoyarle en la organización del viaje y *Ecuador Seguro* para que pueda conocer y estar preparado frente a cualquier eventualidad de índole natural; (2) *ECU911*, un sistema de seguridad al que puede llamar el turista a fin de brindarle atención especializada en emergencias e incidentes; (3) *UPC/UVC*, Unidades de policía y vigilancia ubicadas estratégicamente en todo el país; (4) Botón Turismo Seguro, ubicado en los establecimientos turísticos y conectados directamente con ECU911; (5) Video-vigilancia continua en calles, plazas, parques y sectores estratégicos; (6) Logotipo *transporte seguro*, en taxis que cumplan los requisitos de registro, sistema de monitoreo y alarma ante emergencias, y (7) *Ecuador Travel Sim*, a fin de que el turista se encuentre conectado a la Red 4G LTE durante su estadía y pueda acceder a todos los aplicativos de seguridad.

El Salvador

Cuenta desde el año 2010 con una ley de turismo denominada Decreto 570, que incorpora, entre los temas legislados, el que ...” Las empresas turísticas tienen la obligación de facilitar a los turistas una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino y sobre las condiciones de viaje, recepción y estadía. Además, asegurarán la absoluta transparencia de las cláusulas que propongan a sus clientes, tanto en lo relativo a la naturaleza, al precio, reservaciones y a la calidad de las facilidades que se comprometen a prestar. Las empresas turísticas, en cooperación con las autoridades públicas, velarán por la seguridad, la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimenticia de quienes recurran a sus servicios”...estableciéndose, entre otros, como actos sancionables, los siguientes: Cobrar impuestos, derechos u otros tributos en ocasión de la prestación de servicios que no sean los establecidos en las Leyes y realizar, en ocasión de la prestación de sus servicios, actos discriminatorios por razones de género, nacionalidad, etnia, preferencia sexual, religión o cualquier otra particularidad.

Asimismo, esta ley se encuentra en proceso de actualización con vistas a promover la prestación de servicios turísticos a visitantes con discapacidad y la formación especializada de su recurso humano.

Asimismo presentó a la Asamblea Legislativa (año 2013) el proyecto la ley sobre Turismo Accesible, que tiene por objeto: ...”Incentivar a los establecimientos turísticos para asegurar el libre desplazamiento y la igualdad de derechos a las personas con discapacidad del país”... La normativa contempla como sujetos, a todos los establecimientos públicos y privados que prestan servicios turísticos y a todos los centros educativos de nivel básico o superior que imparten estudios relacionados con turismo. De igual modo a través de su Programa de Asistencia al Turista (PROASISTUR), ha habilitado un call center donde el turista puede obtener información, orientación y acompañamiento. Este programa cuenta igualmente con una coordinación permanente con su Policía de Turismo (POLITUR), que tiene entre sus funciones: escoltar a turistas, asistencia a guías turísticos locales, inducción turística en centros educativos, capacitación en seguridad turística, seguridad en eventos turísticos nacionales y seguridad en circuitos turísticos; dicha Policía, está conformada por más de 400 miembros y han sido capacitados en diversas temáticas, como: buceo en aguas abiertas, rescate acuático, vertical y montañismo, idioma inglés, guías turísticos locales, patrimonio cultural, geografía del país, intervención policial en situaciones de explotación sexual comercial, legislación de inmigración y extranjería, primeros auxilios, navegación marítima y maniobra de buques.

Se puede acceder también a información de seguridad, a través de la página Web de su Administración Nacional de Turismo.

Asimismo, cuenta con los Centros de Amigos Al Turista (CATS), desde el cual la Administración Nacional de Turismo junto con la Policía Nacional de Turismo (POLITUR), brindan seguridad en las zonas turísticas mediante el diseño de cordones de seguridad en el territorio. Habiendo igualmente creado una aplicación WhatsApp sobre trámites y servicios consulares a fin de facilitar el viaje del turista, el cual puede acceder a los requisitos de entrada en otros países y al listado de embajadas y representaciones consulares en el exterior, a través de la página de su Ministerio de Relaciones Exteriores.

Estados Unidos

A través de su ley 104-288/1996 creó su Administración Nacional de Turismo y la Organización Nacional del Turismo con el fin de promover los viajes internacionales y el turismo en Estados Unidos (The Travel Promotion Act 2009).

Asimismo, establece a través de su ley nacional: “Americans Disability Act”, las obligaciones a cumplir en este sentido por parte del sector privado, la cual es asimismo complementada por una combinación de leyes y regulaciones estatales y locales.

Creando también la Corporación de promoción de viajes, en la cual, uno de sus miembros debe tener conocimientos y experiencia en leyes y políticas de inmigración, incluidos requisitos de visado y procedimientos de entrada en Estados Unidos. Estableciéndose como tareas y competencias de la Corporación:

- (i) Entregar información útil a los turistas extranjeros, personas de negocios, estudiantes, becarios, científicos, y otras personas interesadas en viajar a los Estados Unidos, incluyendo la distribución de material entregado por el Gobierno Federal relativa a los requisitos de entrada, documentación requerida, costos, procesos e información relativa a emergencias de salud declaradas de cuestión pública a potenciales viajeros, agentes de viaje, tour operadores, organizadores de reuniones, gobiernos extranjeros, medios de comunicación sobre viajes y otros agentes internacionales, e;
- (ii) Identificar, mostrar y corregir percepciones erradas relativas a las políticas de entrada a los Estados Unidos en el mundo.

Por su parte, a través de su página Web “Brand USA”, entrega información y consejos a los viajeros internacionales que quieren visitar Estados Unidos, tales como: información de visado y de aduanas, transporte (Aeropuertos Internacionales y líneas aéreas que viajan a los Estados Unidos), tipos de alojamiento, comunicación/consejos sobre teléfonos útiles, y sobre salud y seguridad.

Existen igualmente videos disponibles sobre las siguientes informaciones: Qué conocer antes de la visita (“Know before your visit”) y una vez en el país (“You have arrived”) y sobre como acelerar el ingreso (“How to expedite your Entry”).

Asimismo, a nivel federal, otorga la responsabilidad sobre la seguridad en el transporte aéreo, de ferrocarril y carretera, al “Department of Transportation”, mientras que aquellas cuestiones asociadas a crímenes son de alcance combinado entre jurisdicciones y organizaciones de justicia a nivel federal, estatal y local. La protección al consumidor recae bajo la responsabilidad de la Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission), y de las autoridades estatales y locales. Adicionalmente, existen las oficinas sin fines de lucro para la mejora de negocios (Non-profit Better Business Bureau) ”dedicada a fomentar relaciones honestas y responsables entre las empresas y los consumidores, instalando confianza en el consumidor y fomentando un mercado confiable para todos”....

Grenada

Cuenta con una ley nacional de turismo la cual establece como uno de sus objetivos ...” Asegurar las mas favorables medidas para la entrada de turistas a Granada”

Define también las competencias de su Administración Nacional de Turismo, entre las cuales (A través de su Art.32b) establece suspender o revocar la licencia a prestadores de servicios turísticos que no tomen las medidas necesarias/razonables para prevenir conductas que puedan poner en riesgo/ ...”La salud, seguridad o bienestar de sus ocupantes”.

Igualmente, a través de la página web de su Ministerio de turismo es posible encontrar la siguiente información a turistas internacionales previo a su viaje, relativo a asistencia y protección al turista: Requisitos de entrada, facilidades médicas, medidas de preservación (acciones prohibidas).

Por su parte, a través de la página Web de su Ministerio de Relaciones Exteriores informa al turista internacional sobre los requisitos de entrada, cultura y legislación del país y sus representaciones consulares. Sus nacionales son también informados de sus contactos consulares en el extranjero.

Guatemala

Cuenta como marco institucional con la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo (Decreto N°1701/1967) la cual define como uno de sus principios que ...” Todo turista gozará de la protección y prerrogativas de esta ley, sin distinción de raza, sexo, nacionalidad o religión; por consiguiente, las autoridades civiles y militares están obligadas a prestarle atención y auxilio cuando el caso lo requiera”... Estableciéndose también como rol del Estado que ...” Los ministerios, autoridades y dependencias públicas en general, tienen obligación de coadyuvar en la consecución de los fines asignados al INGUAT y, dentro de la ley, prestarle colaboración en todo lo que tienda a evitar molestias innecesarias al turista...” Definiéndose igualmente que la Junta Asesora de su Administración Nacional del Turismo, deberá ser conformada, entre otros, por un representante del Ministerio de Relaciones Exteriores.

De igual modo, a través de su normativa de calidad - Sello Q - ha establecido parámetros de atención a personas con discapacidad. Así mismo, su Administración Nacional de Turismo, con el apoyo de otras organizaciones ha elaborado un Manual Técnico de Accesibilidad Turística, dirigido a orientar a los planificadores y/o ejecutores de proyectos turísticos públicos o privados a tomar en cuenta los criterios de funcionalidad, seguridad y confort.

Derivado de lo anterior, toda empresa que ha implementado el distintivo de calidad y sostenibilidad turística “Sello Q”, posee las condiciones básicas físicas y de servicio, para atender a personas con discapacidad.

Cuenta también con un Programa de Asistencia al Turista, gracias al cual en el año 2016, su Administración Nacional de Turismo y Policía Nacional, elaboraron el Plan de seguridad 17-2016 para la prevención de la violencia y delito en contra del turismo en Guatemala, con el que se logró disminuir en un 70% los hechos delictivos en los primeros seis meses de su implementación. Dicho Plan cuenta con un plan operativo anual que contempla la movilización de recursos en temporada alta, durante festivales nacionales e internacionales y de desembarque de cruceros. Asimismo, cuenta con una mesa técnica de seguridad turística (instancia público privada e interdisciplinaria) para trabajar sobre diferentes aspectos de la gestión de incidentes acaecidos por el turista. En la actualidad está elaborando la Estrategia Nacional de Seguridad Turística, que busca abarcar las siguientes temáticas: definición de riesgos a los turistas, detección y prevención de delitos, protección de sitios e instalaciones, definición de directrices en caso de producirse dichos actos, responsabilidades en el trato con la prensa y medios de comunicación nacionales e internacionales, e información de seguridad para la industria turística internacional.

A través de la División de Seguridad Turística (DISETUR) busca:...“Proteger la vida, libertad, integridad física y bienes del turista nacional y extranjero”.... De igual modo su Administración Nacional de Turismo cuenta con el programa de Asistencia al Turista (PROATUR), a partir del cual junto a la DISETUR y Policía Nacional, realizan el acompañamiento a grupos de turistas durante toda su ruta y en coordinación frecuente con el Cuerpo Consular de sus países y otras entidades públicas del país, como: el Ministerio de Gobernación, el Ministerio Público, las Fiscalías Distritales, el Organismo Judicial, el Instituto Nacional de Ciencias Forenses (INACIF), CAMTUR, la Asociación de Operadores de Turismo (ASOPTUR), el Consejo de Seguridad Hotelera de Guatemala (COSEHOGUA), las Asociaciones de Taxistas y Lancharos, el Ministerio de la Defensa Nacional (MINDEF), y la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres (CONRED), entre otras.

Para solicitar este servicio de custodia, se debe presentar una solicitud presencial o vía fax o correo electrónico dirigida a la Administración Nacional de Turismo; existiendo tres tipos de custodia: Seguridad en ruta, custodia por relevos, y custodia permanente (todos ellos servicios gratuitos, salvo el último donde se debe asumir los costos de combustible y viáticos de los agentes designados).

El Programa de Asistencia al Turista cuenta con un número único de teléfono para la Asistencia: el número 1500.

Asimismo en los puertos de ingreso al país, la Administración Nacional de Turismo cuenta con presencia y allí se entrega un manual con recomendaciones a turistas para su estadía, tales como: cambio de moneda, documentos de viaje, uso de transporte, y...”otros derechos que pueden ser vulnerados por su condición de turista (trato igualitario respecto de los nacionales de su país), etc....”

Es igualmente competencia de su Administración Nacional de Turismo, el seguimiento a las quejas planteadas por el turista en materia de prestación de servicios turísticos (asociadas al incumplimiento de su Ley Orgánica y reglamentos).

Guatemala cuenta de igual modo con una Red Consular organizada, que en todo momento comparten la experiencia del Programa de Asistencia al Turista, durante las reuniones con sus ciudadanos residentes, lo que ha generado que el Programa sea presentado a nivel internacional, en países tales como: Israel, Estados Unidos y Rusia.

A través de la página de su Ministerio de Relaciones Exteriores, entrega la información sobre los trámites de entrada al país y para sus nacionales en viaje al extranjero. Existe asimismo una plataforma electrónica denominada “Así se hace”, la cual es una base de datos en línea concebida para aportar una total transparencia en los procedimientos administrativos en Guatemala. En cuanto al tiempo promedio de registro migratorio de la persona, solo dura entre uno a dos minutos y los requisitos que debe cumplir son: pasaporte vigente, visado (no pagan aquellos de categoría A – concedida a los nacionales de algunos países), realizar la entrevista respectiva, demostrar solvencia económica, contar con una reservación de hotel, y presentar un boleto de regreso.

Su ley de turismo contempla también como rol del Estado ...”Organizar y llevar a cabo cursos de orientación y enseñanza, dirigidos a los empleados de aduanas, migración policía y otras entidades que tengan contacto con el turismo exterior, para enseñarle formas de trato social al turista”...

Guyana

Cuenta como ley Nacional de Turismo con la ley que crea y define las competencias de su Administración Nacional de Turismo (Guyana Tourism Authority Bill/2002). Así como con leyes provenientes del Ministerio de Seguridad Pública a fin, por ejemplo, de establecer regulaciones a los prestadores de servicios turísticos para regular la instalación de rampas y similares.

De igual modo entrega la siguiente información al visitante a través de la página web de su Administración Nacional de Turismo: información de visados, como llegar y moverse al interior del país, medios de comunicación y consejos de viajes, como: clima, moneda, números de emergencia, salud y seguridad.

Por su parte, a través de las páginas de su Ministerio de Relaciones Exteriores entrega información al turista internacional referido a los tiempos, procedimientos y costos para la obtención de visados. Dicho visado puede ser obtenido en las oficinas consulares o en los puntos de entrada al país.

Haiti

Cuenta como Ley Nacional de Turismo su ley del año 2002 que crea el Ministerio de Turismo, donde se establecen sus competencias, entre las que destaca la promoción turística, a partir de la cual informan al turista internacional informaciones útiles de seguridad a fin de facilitar la planificación de su viaje: Pasaporte y visas y servicios médicos, entre otros.

Igualmente, en el año 2013 creo la Unidad de la Policía de Turismo (POLITUR) con el fin de proteger los alojamientos turísticos y dar asistencia al visitante en el país. Con presencia en su aeropuerto internacional, hoteles y eventos culturales,

Honduras

Cuenta como marco institucional con su Ley del Instituto Hondureño de Turismo/1993, otorgándole, entre otras, al Estado, la responsabilidad de asistencia, auxilio y protección al turista, y conciliación de controversias con los prestadores de servicios turísticos. Para lo cual debe: ...” Establecer y regular la protección y auxilio de los turistas”...

Por su parte, entrega como obligaciones a sus prestadores de servicios velar por los intereses y seguridad de sus usuarios y dar cumplimiento contractual de sus obligaciones (respeto de reservas, visibilidad de tarifas, y entrega de regulaciones importantes del establecimiento en el caso del Sector Hotelero). Permitiendo también, cuando el Consejo Nacional de Turismo lo considere procedente, integrar a representantes del gremio interesado para verificar las quejas. Dicho Consejo será integrado, entre otros, por el Secretario de Estado en los Despachos de Gobernación y Justicia, o su sustituto legal.

Asimismo, en septiembre del año 2016, implementó el seguro de turistas 504 Assist el cual “puede ser utilizado por toda persona natural o extranjera que ingrese al territorio hondureño mediante vuelo aéreo

de transportista comercial. También puede ser utilizado por todo hondureño o extranjero residente saliente del territorio hondureño hacia el extranjero. Tiene una vigencia de 30 días a partir de la fecha de ingreso o salida del país”. Los beneficios del seguro de turistas son: “Asistencia médica de viaje, beneficio de gastos médicos de viaje, asistencia dental, extravió y rastreo de equipaje, repatriación de restos mortales, gastos de traslado despacho/asistencia de miembro familiar, gastos de repatriación, y asistencia legal.”

En materia de facilitación de viajes, establece como procedimiento para la obtención de visados para aquellos turistas internacionales que requieran de visado para la entrada al país, su realización de manera personal en la embajada u oficina consular de su país de residencia. El tiempo de procesamiento de éste trámite es de uno a dos días. La duración de dicho visado es de 30 días, con la posibilidad de obtener una extensión por 60 días una vez en el país y su costo es de US\$30.

Una vez en el país, el tiempo de paso promedio por aduana es de 20 minutos y se requieren los siguientes documentos básicos para la entrada: pasaporte, boleto ida y vuelta y certificado internacional de vacunación contra la fiebre amarilla (aplicada diez días antes de su ingreso a Honduras).

Jamaica

No cuenta con ley nacional de turismo, sin embargo, a través de su página web *Visitjamaica* es posible encontrar información de seguridad como consejos de viaje.

Asimismo, y con el fin de contribuir a la protección de la salud de turistas y trabajadores, y una industria turística saludable, su Administración Nacional de Turismo en colaboración con el Ministerio de Salud desarrollo un programa para la protección del SIDA en el sector turismo. Esta política permite prevenir la transmisión del SIDA, manejar sus impactos en los lugares de trabajo al interior de la industria del turismo, entregar tratamiento y apoyo a los trabajadores turísticos afectados, y ayudar a eliminar el estigma y discriminación hacia trabajadores que viven con la enfermedad.

Entre las acciones específicas se encuentran la campaña en medios de comunicación dedicadas a la prevención y a abordar la problemática de los estigmas y discriminación en el mundo laboral, así como la conexión entre el virus, sexo y el sector turismo.

México

Cuenta con ley de turismo, denominada *Ley General de Turismo 2009 (Modificada el 17 de diciembre de 2015)* mediante la cual se establecen las soluciones a llevar a cabo por el prestador de servicios turísticos en caso de incumplir con los servicios ofrecidos/pactados, entre las que se encuentran ...”La obligación de rembolsar, bonificar o compensar la suma correspondiente por el pago del servicio incumplido, o bien podrá prestar otro servicio de las mismas características o equivalencia al que hubiere incumplido, a elección del turista.

Asimismo, cuando derivado de una queja presentada por un turista ante la Procuraduría Federal del Consumidor, se detecte el probable incumplimiento de las disposiciones de esta Ley o de las disposiciones que de ella emanen, la Secretaría, podrá iniciar el procedimiento administrativo correspondiente, así como requerir al prestador de servicios turísticos información que estime para esclarecer los hechos”...

Igualmente, a través de su Capítulo IV, define como responsabilidades de su Administración Nacional de Turismo, la prestación de servicios turísticos que tengan por objeto beneficiar a la población con alguna discapacidad. Asimismo, define como responsabilidad de los prestadores de servicios turísticos proveer lo necesario para que las personas con discapacidad cuenten con accesibilidad a los servicios en condiciones adecuadas, equiparando también dicha responsabilidad con las Autoridades, respecto de los sitios culturales con afluencia turística, entregando la supervisión de su cumplimiento, a la Secretaría, los estados, municipios y el Distrito Federal. De igual modo, en el reglamento de la Ley se otorga una definición de Turismo Accesible, entendido como: Servicios Turísticos destinados a satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad, en condiciones de igualdad y respeto a los derechos humanos. Estimándose también, a través de su art.24 el promover en los destinos turísticos la construcción, o en su caso, adecuación de infraestructura y equipamientos urbanos, con el objetivo de fortalecer el turismo accesible, al igual que impulsar el financiamiento de servicios turísticos accesibles a los trabajadores y asalariados, como parte de la formulación y ejecución de las políticas y estrategias en materia de turismo.

Por su parte, el Reglamento de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad señala, en su Capítulo VIII “Deporte, Recreación, Cultura y Turismo” (artículos 72 y 73) el establecimiento de programas y normas, que promuevan el uso y disfrute de los servicios turísticos en condiciones de accesibilidad a las personas con discapacidad, de conformidad con la Ley, la Ley General de Turismo y demás ordenamientos aplicables en la materia; así como el impulso acciones de promoción turística

en cuanto a actividades y destinos que resulten accesibles para turistas con discapacidad, coordinados con las diferentes instancias sociales y privadas del sector turismo, en el ámbito de sus respectivas competencias. Lo anterior a través del Consejo de Promoción Turística (CPTM) de México.

a través de su Programa Sectorial de Turismo 2013-2018 ha considerado como parte de sus estrategias para fortalecer las ventajas competitivas de su oferta turística, el impulsar una política de seguridad integral de la experiencia turística, que considera 8 puntos de acción: El diseño e instrumentación de un modelo de seguridad, asistencia y protección integral turística; la coordinación de acciones gubernamentales; la definición de esquemas e instrumentos efectivos y permanentes de vinculación y colaboración interinstitucional en los operativos de atención al turista; la mejora de la asistencia a turistas mediante la capacitación y el uso de nuevas tecnologías; el establecimiento de un programa de seguridad vial, basado en estándares internacionales; el fortalecimiento de los mecanismos de auxilio y asistencia turística en las zonas de mayor afluencia; la mejora de la información turística en los destinos, para crear una experiencia confiable y de calidad; y la elaboración y actualización de protocolos de atención, para atender a los turistas en caso de contingencias y en coordinación con las autoridades competentes.

Igualmente, a través de su Administración Nacional de Turismo, ha creado el concepto de Centro de Asistencia y Protección al Turista a fin de: ..."facilitar la protección del turista a través de una sola instancia que agrupe los tres niveles: de gobierno, servicios consulares y empresas privadas. Siendo tres sus objetivos principales: Entregar información, atención y asistencia y protección al turista; recibir y responder a sus problemas y quejas; y entregar apoyo y orientación en emergencias y situaciones de desastre.

Habiéndose materializado en marzo de 2015 el primer Centro de Atención y Protección al Turista, en la Ciudad de Acapulco, y actualmente otro en Los Cabos (Baja California), del cual participan:

A nivel central, la Secretaría de Turismo, los Ángeles verdes, Inmigración, Policía Federal y Gendarmería (SEGOB), la Secretaría de Relaciones Exteriores (SER), la Secretaría de Defensa Nacional (SEDENA), la Secretaría de Marina (SEMAR), la Secretaría de Comunicaciones y Transporte (SCT), y la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).

A nivel estatal, la Secretaría de Seguridad Pública, la Secretaría de Protección Civil, la Oficina del Abogado General (Abogado Público especializado en Turismo), y la Secretaría de Turismo.

A nivel municipal, la Secretaría de Turismo, la Secretaría de Seguridad Pública (Policía de Tráfico y Turismo), Protección Civil, Finanzas, Servicios Públicos, y Salud.

Sector privado, Cruz Roja, Consulados, Puertos, Aeropuerto, Transporte Terrestre, Operadores, Hoteles, y otras empresas turísticas.

Siendo las funciones/servicios específicos de este centro: asistencia policial, apoyo de los prosecutors públicos, asistencia en emergencias (fenómenos naturales, accidentes, personas perdidas, temas de salud), apoyo a las víctimas, protección al consumidor, asistencia consular, respuesta médica (primeros auxilios), rescates acuáticos, vínculos entre salvavidas y la Cruz Roja, y vínculos con otras instancias relacionadas al turismo.”...

Igualmente, cuenta con la “Mesa No. 7: Seguridad Integral para el Turista” del Gabinete Turístico, que realiza operativos vacacionales durante los tres principales periodos vacacionales del año: Semana Santa, Verano e Invierno; para tres ámbitos de acción: Seguridad y protección, tránsito y facilitación y protección al consumo.

En términos de formación, ha desarrollado varios cursos en materia de seguridad y protección a turistas, impartidos por la Organización de los Estados Americanos y las Naciones Unidas, los cuales se dirigen a prestadores de servicios turísticos y funcionarios públicos. Su ley de turismo ha también delegado en su Administración Nacional de Turismo la responsabilidad de estimular el establecimiento de escuelas, centros de educación y capacitación para la formación de profesionales y técnicos en ramas de la actividad turística y la facilitación de la certificación de competencias laborales cuyos contenidos integren la profesionalización de la atención de las personas con discapacidad.

Igualmente, y por medio del Comité Nacional de Emergencias, se imparte formación sobre atención a contingencias, desastres naturales y fenómenos antrópicos en destinos turísticos, como por ejemplo: tormentas tropicales y huracanes

Fue creado, asimismo, el Comité Sectorial para la Gestión del Riesgo en la Actividad Turística (COSEGRAT). Con la participación de su Administración Nacional de Turismo, el Consejo de Promoción Turística de México (CPTM), El Fondo Nacional de Fomento al Turismo (FONATUR) y la Corporación Ángeles Verdes., con el fin de ...”facilitar la respuesta institucional oportuna y eficiente ante cualquier contingencia que pueda afectar a los destinos turísticos, los visitantes y sus bienes; armonizar al interior del COSEGRAT los recursos disponibles para la atención de contingencias y verificar su adecuada utilización; impulsar la capacitación del capital humano institucional en materia de gestión integral del riesgo. Seguimiento al Convenio General de Colaboración entre la Secretaría de Gobernación, la Comisión Nacional de Seguridad, Policía Federal y la Secretaría de Turismo”....

Su Administración Nacional de Turismo participa también de la Comisión Permanente de Prevención del Delito y Participación Ciudadana de la Secretaría de Gobernación de México (SEGOB) y en la atención al Programa “Alerta AMBER México” de la Procuraduría General de la República.

Existiendo igualmente en la actualidad a nivel de propuesta el establecimiento de:...”El Modelo de Seguridad para Destinos Turísticos, con los siguientes objetivos derivados de la coordinación y cooperación público- privados, desde lo local: Establecer una comunicación directa entre la sociedad para con las autoridades para tratar asuntos en materia de seguridad; atender, promover y generar propuestas de proyectos e ideas que tengan como objetivo disminuir la delincuencia y promover la cultura de la legalidad; promover la confianza entre sociedad y autoridades con base a hechos; lograr fortalecer las instituciones de seguridad municipal, estatal y federal; y garantizar la permanencia y continuidad de los programas y proyectos de seguridad, más allá de la culminación de las administraciones.”...

Nicaragua

Cuenta con ley de Turismo, denominada Ley General de Turismo 495/2004, la cual dedica su Capítulo IX a definir los derechos y deberes como Consumidor de los usuarios de los Servicios Turísticos, así como los mecanismos para su protección:

Siendo sus derechos (Art.65)

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

- k) Los demás derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico vigente en materia de protección del consumidor y del usuario.

Pudiendo el turista denunciar ante las autoridades competentes cualquier hecho irregular cuya responsabilidad atribuya a alguno de los prestadores de servicios turísticos (Art.66). El cual se puede realizar en persona en las oficinas centrales/departamentales del INTUR, oficinas de Defensa del Consumidor del Estado (MIFIC), Redes de Defensa del Consumidor (ONGs) o si el turista vive en el extranjero, a través de las Misiones Diplomáticas o Consulares, o correo electrónico (Art. 68-69).

De igual modo, a través de la ley ...”Los prestadores de servicios turísticos, quedan obligados a expedir la factura de los consumos realizados...” Prohibiéndoles ...”Incluir montos en concepto de propinas o pagos adicionales, los usuarios no están obligados a realizar este pago”...

Siendo igualmente un deber de los mismos el ...”Brindar las facilidades a las personas con discapacidad y a las personas de la tercera edad, garantizando su seguridad, comodidad, libre acceso, desplazamiento y otras establecidas en el Reglamento de la presente Ley”...obligándoseles también a ...”Exhibir en las instalaciones, en lugar visible al público, un llamado con los nombres y números telefónicos de las autoridades a las que pueden acudir los turistas para formular reclamos, los que deben de estar redactados en idioma español y adjuntando lista en inglés”...

La Ley, a través de su Art.70, delego en su Administración Nacional de Turismo, en coordinación con el Ministerio de Gobernación, la Policía Nacional, los gobiernos regionales (RAAN - RAAS) y municipales, fomentar 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.

En este marco, en mayo de 2014 se habilito una Línea de Emergencia 101 operada por la Policía Turística para atender a los turistas nacionales y extranjeros. Y en 2015, se realizó el Plan de Fortalecimiento en Seguridad Turística, a través del Modelo de Responsabilidad Compartida, Complementariedad y Articulación de la Policía Nacional, con el INTUR, el Ministerio de Salud, el cuerpo de bomberos, la Cruz Roja, el Ministerio de la Familia, Adolescencia y Niñez, las Iglesias, Gobiernos Locales y Prestadores de Servicios Turísticos. Donde se priorizo el resguardo en actividades religiosas, hípicas; los cruceros, campeonatos deportivos, festividades culturales y en terminales aéreas y terrestres. Igualmente, el Consejo Directivo de su Administración Nacional de Turismo, debe contar, entre otros, con un representante del Ministerio de Salud.

Nicaragua, a través de la página del Ministerio de Relaciones Exteriores, otorga al turista internacional información sobre los requisitos de acceso al país, así como listado de representaciones consulares. Entregando asimismo los contactos de representaciones consulares para sus nacionales en el extranjero.

Asimismo, a través del decreto presidencial 07/2009, Nicaragua estableció un proceso de facilitación de la obtención de la visa de ingreso a extranjeros turistas, permitiéndoles poderla tramitar a la llegada al país en cualquier de los puntos migratorios, ya sea fronterizos, aéreos, marítimos y terrestres.

Permitiéndole también al turista, de residir en el extranjero, y haber tenido un problema con un prestador de servicios, de ... "Poder 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"... Procedimiento de denuncia que igualmente facilita para el caso de turistas nacionales a quien le entrega diferentes instancias para hacerlo: oficinas centrales y departamentales de su Administración Nacional de Turismo, oficinas de defensa del Consumidor o de las Asociaciones Civiles de Defensa del Consumidor mas cercana a su domicilio o de donde ocurrió el hecho.

Igualmente, a través de su ley de turismo se define como una de las responsabilidades de su ente de promoción ... "Divulgar a nivel nacional e internacional, la condición de seguridad existente en el país, ofreciendo seguridad al turista nacional y extranjero"...al considerar dicha seguridad ciudadana como ... "Un atractivo para los turistas"...

Panamá

Cuenta con ley de turismo, denominada Ley N°8/1994 "Por la cual se promueven las actividades turísticas en la República de Panamá" Asimismo, en cumplimiento de la Ley 15/2016, que establece la equiparación de oportunidades de las personas con discapacidad, ha incorporado por mandato de su Administración Nacional de Turismo, la obligatoriedad para todas las empresas turísticas, de adaptación del acceso físico para las personas con discapacidad, en todas las obras de construcción que se ejecutan en la actualidad y en los proyectos trazados a futuro. Ello, bajo el principio que "la accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible, por ser una cuestión de derechos humanos y también una extraordinaria oportunidad de negocio".

Igualmente, a partir del año 2017 se encuentra trabajando en talleres de seguridad turística en distintas ciudades de Panamá, con el fin de unificar criterios, mejorar los canales de comunicación internos y desarrollar un documento guía que pueda constituirse en la base para la elaboración de la Estrategia

Nacional de Seguridad Turística. Dichos talleres han permitido asimismo contar con una guía de asistencia a los visitantes donde se especifican sus derechos y deberes, servicios turísticos registrados, servicios de seguridad, protocolos de denuncias, y señalización de sitios de asistencia; a los que pueden acceder on-line o de manera impresa.

En el año 2015, conformó a nivel nacional la “Fuerza de Tarea Conjunta de Seguridad y Turismo”, cuyo objetivo primordial es: prevenir accidentes, incidentes y muertes, que puedan generar las actividades turísticas. Dicha organización se encuentra integrada por la Policía Nacional, Servicio Nacional Aeronaval (SENAN), Servicio Nacional de Fronteras (SENAFRONT), Servicio de Protección Institucional (SPI), Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá (BCBRP), Cruz Roja de Panamá, Sistema Nacional de Protección Civil (SINAPROC), Autoridad Marítima de Panamá (AMP), Autoridad Nacional del Ambiente (ANAM), la Autoridad de Turismo de Panamá (ATP), Ministerio de Salud (MINSAL), y el Sistema Único de Emergencias (SUME-911).

Asimismo, Panamá cuenta con una Policía de Turismo: ...”Un cuerpo dependiente de la Policía Nacional cuyos agentes tienen asimismo la capacidad de ser guías turísticos: algunos de ellos con conocimiento en idiomas: Hasta 2014 Panamá contaba con 252 Policías de Turismo, de los cuales 132 se encuentran en la ciudad de Panamá”.

Mientras que en materia de protección al turista como consumidor, le otorga una doble competencia a su Administración Nacional de Turismo: Informar a los prestadores de servicios de su obligación de: ...”Describir de manera clara y veraz la naturaleza y alcance de los servicios, sus condiciones contractuales, así como la prohibición de anunciar que cuentan con calidad internacional sin contar con una debida certificación al respecto...”, y de establecer el sistema de denuncias, la cual puede ser realizada por el turista o la Administración Nacional del Turismo frente a la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia. El turista cuenta asimismo con un espacio para quejas en el portal Web de la Administración Nacional de Turismo.

Panamá, participa también del Comité Regional de Seguridad Turística de la Organización Mundial del Turismo (OMT).

El país ha invertido también en ampliar la capacidad de su aeropuerto principal, Tocumen, como una de sus medidas para la facilitación de viajes, al igual que en tecnología que agiliza el proceso migratorio al ingreso y salida del país; habiéndose incrementado también el número de funcionarios en inmigración y aduana, así como habilitado una fila solo para nacionales, que permite descongestionar las otras filas y dar facilidades para personas con discapacidad. Su Administración Nacional de Turismo y Ministerio de Comercio han también habilitado una tienda de conectividad, a fin que el turista pueda encontrar

información turística y comercial. Los requisitos de entrada al país son: pasaporte vigente y demostrar solvencia económica de B/.500.00 (acreditable en efectivo, chequera de viajes, tarjeta de crédito, con su estado de cuenta u otros medios equivalentes). Esta información se puede encontrar en la página Web de su servicio de inmigración.

Paraguay

Cuenta con Ley de Turismo, denominada 2.828/05, la cual identifica al turista como ...”Integrante del Sistema Turístico Nacional”. Definiendo como Rol del Estado, entre otros, el ...” Dictar normas jurídicas relativas a la facilitación turística y adoptará medidas consagradas en recomendaciones y procedimientos internacionales para el mejor tratamiento del turista y sus equipajes con el propósito de ejercer la protección, seguridad y las facilidades que debe gozar el turista, en concordancia con las declaraciones fundamentales del hombre que adopta nuestra Constitución y las leyes, su Administración Nacional de Turismo”.

Conceptualizando también la ley como facilitación turística: ...”la igualdad de derechos y condiciones de los turistas, el fomento del turismo social, las facilidades a personas con discapacidad y a la tercera edad, la simplificación de los procedimientos y trámites administrativos, contar con la autoridad competente en materia de facilitación turística, la facilitación en materia penal, y la facilitación en materia administrativa”....

Asimismo, dedica su artículo 34 a definir cuáles son los derechos de los usuarios de los servicios turísticos. Identificándose las siguientes:

- Recibir información comprensible, veraz, objetiva y completa sobre las características y precio de los bienes y servicios que se les ofrece, previa a la contratación;
- Obtener por parte de los prestadores de servicios turísticos, los documentos que acrediten los términos de la contratación y las facturas legales;
- Recibir los servicios adquiridos según la categoría y requerimientos contratados;
- Ser informados de cualquier riesgo previsible que pudiera provenir del uso normal de los servicios contratados; y,
- Los demás derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico en materia de protección a los consumidores.

Constituyéndose, según el art. 36 y 37, en infracciones y sanciones su no cumplimiento por parte de los prestadores de servicios turísticos. Situaciones que serán analizadas post denuncia del turista u oficio por parte de su Administración Nacional de Turismo (SENATUR).

Asimismo, en materia de asistencia y protección al turista de turistas con discapacidad, a la fecha, SENATUR ha realizado intervenciones específicas (distintas) en las Misiones Jesuitas. Entre las que se encuentran:

1. Cartelería en Sistema Braille
2. Adecuación de sanitarios para personas con discapacidad.
3. Maqueta aptica
4. Rampas en los accesos principales

Igualmente, su Administración Nacional de Turismo ha preparado un manual de buenas prácticas sobre turismo accesible.

Por su parte, en el marco de su *Plan Maestro de Desarrollo Sostenible del Sector Turismo* establece como uno de sus programas de actuación, a fin de dar cumplimiento a uno de sus cinco ejes, la elaboración de un programa de seguridad turística y salud, desde la óptica, en el primero de los casos, de la seguridad real y percibida. Centrándose dicho Programa en la implementación de mecanismos de articulación publico/privados (para reducir el índice de criminalidad y violencia existente y aumentar la sensación de seguridad ciudadana y del turista), así como como mejorar la asistencia sanitaria y la seguridad en el transporte.

Igualmente, Paraguay a través de la página del Ministerio de Relaciones Exteriores informa al turista internacional sobre los requisitos de entrada, así como listado de representaciones existentes en el país.

Los turistas extranjeros víctimas de cualquiera de las faltas previstas en la ley o Código de Policía, no están obligados a formular denuncia ante la autoridad competente. Bastará comunicar el hecho a la Administración Nacional de Turismo, quien podrá levantar una investigación sumaria, y formulará la correspondiente denuncia. En ningún caso de los citados será obligatoria la comparecencia del turista ante la autoridad judicial, ya que se considerará representado por la Administración Nacional de Turismo para todos los efectos de ley.

Perú

Cuenta con Ley de turismo, denominada Ley General de Turismo (Ley 29408/2009), a través de la cual se definen acciones dirigidas a la Protección al Turista y Facilitación Turística (Título VI), definiendo como ámbito prioritario de la ley, la Seguridad Turística, y como parte del rol de Estado ... "Proteger al turista". Estableciendo también como una política de Estado el Tratamiento en igualdad de condiciones y derechos de los turistas frente a los nacionales con respecto a los cobros por concepto de visita o ingreso en los lugares públicos tales como monumentos, parques, reservas, santuarios, bosques o similares. Así como facilidades en materia penal, donde se autoriza a la Fiscalía Provincial de Turismo a abrir una investigación en base a denuncia de turistas extranjeros (con independencia de la forma de presentación de la denuncia: verbal, vía fax, correo electrónico o cualquier otro medio técnico) y con consecuencias penales. Al igual que las facilidades administrativas, donde se identifica el organismo encargado de conocer las denuncias de los turistas nacionales e internacionales (INDECOPI, a través de la Comisión de Protección al Consumidor). Recayendo en ellos la responsabilidad de representación del turista para todos los efectos, pudiendo ejercer dicha representación en la vía administrativa o jurisdiccional, de ser autorizado mediante poder simple por el afectado"...

Visión que fue ampliada a través del Plan Estratégico Nacional de Turismo – Horizonte 2016-2025 (PENTUR), el cual identifica como uno de los principales retos país: Mejorar las condiciones generales de seguridad del País, puesto que sus resultados tendrán un impacto positivo en la mejora de la calidad de vida de la sociedad en su conjunto, así como la creación de un entorno favorable para el desarrollo de las actividades económicas, entre ellas el turismo.

En este marco, y dado que las condiciones de seguridad turística involucran las condiciones de seguridad del país, se identificaron factores específicos, que abarcan:

- La protección al turista;
- La protección del patrimonio privado vinculado a la actividad turística;
- La protección del patrimonio natural y cultural utilizado como atractivo turístico, y,
- La capacidad para gestionar factores de riesgos, que pudieran afectar el normal desarrollo de la actividad turística. Si esto mejora, influirá en la percepción de seguridad, que es un criterio importante en la decisión de visita del turista.

Para lo cual, a través del PENTUR se propuso abordar la problemática de la seguridad turística a través de acciones transversales y mejor articuladas multisectorialmente, trabajando de la mano con

instituciones estatales, como el Ministerio del Interior, Ministerio de Cultura, Ministerio del Interior, Ministerio de Salud, Ministerio Público, gobiernos regionales, municipalidades, entre otros, así como organizaciones del sector privado y organizaciones sociales de base. Jugando un rol prioritario en este sentido Sernap Perú, organismo responsable de la Red Nacional de Protección al Turista, gracias a cuyos lineamientos se han obtenido importantes avances en la conformación del tejido multisectorial de soporte para la seguridad turística. Otorgándose asimismo un papel relevante a las acciones para mejorar la calidad y cobertura de los servicios de información y asistencia al turista en temas de seguridad.

Adicional a ello, y en el marco de las disposiciones establecidas en su Ley del Turismo, se conformó la Red de Protección al Turista, con la finalidad de articular estrategias enfocadas en la seguridad turística a efecto de mejorar sus niveles de seguridad, mediante alianzas estratégicas con los actores del sector público y privado:..."En beneficio de la imagen país y el desarrollo socioeconómico del Perú".... Dicha Red es integrada por un representante de cada una de las siguientes instituciones: MINCETUR (a ANT), el Ministerio del Interior, el Ministerio de Relaciones Exteriores, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, la Dirección de Turismo de la Policía Nacional del Perú, la Defensoría del Pueblo, el Ministerio Público, la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (PROMPERÚ), el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), y tres representantes del sector privado.

Asimismo, la Red está facultada para invitar a otros actores que permitan co-ayudar al cumplimiento de sus objetivos, como el Ministerio de Cultura, Ministerio de Salud, Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado – SERNANP, Dirección General de Capitanía y Guardacostas de la Marina de Guerra del Perú y Migraciones.

Cuenta también con un Plan Nacional de Protección al Turista, aprobado en el marco de la Red de Protección al Turista. Así como con Planes Regionales de Protección. De igual modo existen itinerarios turísticos preferenciales ya implementados con el componente de seguridad en ocho regiones del país. Se prevé la implementación del componente de seguridad en dos Corredores Turísticos adicionales (dicho Plan se actualiza anualmente).

Por su parte, en el marco del trabajo de su Policía de Turismo, ha desarrollado una serie de acciones, entre las que se encuentran: la implementación de la App "Tourism Police PERÚ" para Smartphone y Tablets; el Número Telefónico Gratuito que opera las 24 horas: 0800-22221; y la implementación de una oficina en el Aeropuerto Internacional de Lima. Asimismo, se ha activado con tecnologías de última generación (centro de control y comunicaciones, sistemas de comunicaciones digitales, aplicaciones,

equipos informáticos y mobiliario), los *Corredores Turísticos Preferenciales* para el mejoramiento de su capacidad operativa).

Por su parte, en materia de accesibilidad, en el año 2000, publicó el Manual para el Turista con Discapacidad, documento elaborado en el marco del proyecto “Perú: hacia un turismo accesible” por la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo – PROMPERÚ.

Actualmente, en el marco del Plan Nacional de Calidad Turística (CALTUR), se vienen igualmente desarrollando nuevos instrumentos, como la “Guía de Buenas Prácticas de Accesibilidad para el Turismo”, dirigida a los actores del desarrollo turístico, para que los destinos, sitios y servicios turísticos sean accesibles a todos los visitantes.

Asimismo, los prestadores de servicios turísticos, personas naturales o jurídicas que brindan sus servicios al turista, se rigen por la Ley General de la Persona con Discapacidad, cuyas disposiciones en lo relativo a la seguridad y accesibilidad para discapacitados se hacen también referencia en el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, una cuestión similar a lo que ocurre entre la Norma Técnica “Hospedaje” del Reglamento Nacional de Edificaciones, que dispone que para edificar un Establecimiento de Hospedaje, se debe tomar en cuenta lo estipulado en la Norma Técnica “Accesibilidad para personas con discapacidad y de las personas adultas mayores”, la cual a su vez, señala condiciones específicas que las edificaciones de hospedaje deben cumplir.

Igualmente, Perú, a través de la página del Ministerio de Relaciones Exteriores, informa al turista internacional sobre el listado de representaciones consulares existentes en el país. Asimismo, informa a sus nacionales sobre recomendaciones de viajes y listado de representaciones consulares de Perú en el exterior.

República Dominicana

Cuenta con Ley Marco de Turismo, denominada Ley Orgánica de Turismo No. 541/1970 (Modificada por la Ley No. 84 de 26 de diciembre de 1979). La cual, a través de su capítulo V, VI y VIII salvaguarda los derechos del turista, aunque solo en su calidad de consumidor, mediante el establecimiento de las obligaciones y sanciones a los siguientes prestadores de servicios turísticos: agencias de viaje y de turismo, guías de turismo y establecimientos de hospedaje, restaurantes y similares. Entre las que se encuentra respetar el cobro las tarifas previamente establecidas, las condiciones contractuales, y publicación de precios (esto último, para hospedajes, restaurantes y similares). Definiéndose asimismo

como sanciones, la cancelación temporal o definitiva de licencias para cualquier actividad u omisión cuyos efectos se traduzcan en perjuicio del turismo/turista.

Asimismo, en materia de seguridad turística, República Dominicana cuenta con un Cuerpo Especializado de Seguridad Turística (CESTUR), que nace como parte de la Estrategia de Seguridad hacia el sector turismo por parte del Estado.

CESTUR depende del Ministerio de defensa y tiene como objetivo general ejecutar las medidas de Seguridad en materia de turismo, que planifique el Ministerio de Turismo en conjunto con el Ministerio de Defensa, a fin de velar por el cumplimiento de las leyes y reglamentos que regulen el sector turístico, a través de la implementación de los planes y programas de prevención y protección en las zonas turísticas, y así poder garantizar el desarrollo sostenible del Sector y el Estado Dominicano.

Siendo sus ejes estratégicos:

- Capacitación y tecnificación
- Capacidad operativa y logística
- Coordinación con todos los sectores
- Integración interinstitucional
- Implementación de tecnologías
- Programas asuntos civiles

Ha definido también un número de asistencia 809-222-2026 y 809-222-2123 y una línea de emergencia gratuita 809-200-3500, así como la entrega de información al turista sobre los lugares y zonas a visitar y consejos para proteger sus pertenencias, a través de una acción conjunta entre su Administración Nacional de Turismo y el Ministerio de Defensa a través de los medios más utilizados por el turista, como Facebook (CESTUR-MIDE) y Twitter (CESTURRD).

Asimismo, República Dominicana, a través de la página de su Ministerio de Relaciones Exteriores, entrega al turista internacional la información sobre requisitos de entrada al país (visado); Al igual que información a sus nacionales que quieren viajar al extranjero sobre los trámites de entrada a otros países (Pasaporte/Visados) y contactos consulares.

Por su parte, en materia de accesibilidad, en el marco de su programa piloto para la elaboración e implementación de estándares de calidad, ha tomado en consideración los lineamientos universales que contempla la Convención Internacional de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con

Discapacidad. En su implementación, solo han encontrado dificultades en lo que respecta a espacios con valor patrimonial.

Actualmente se encuentra trabajando en la definición de un convenio entre su Administración Nacional de Turismo y el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS). Asimismo, el Consejo Nacional de Calidad (CODOCA), aprobó por unanimidad todas las normas internacionales de accesibilidad.

Desde el año 1975 cuenta igualmente con Policía de Turismo, la cual en el año 2000 se denomina Dirección General de la Policía de Turismo (POLITUR), seguido en el año 2013 de la creación del Cuerpo Especializado de Seguridad Turística (CESTUR), producto de la naturaleza estratégica del turismo para el país.

Saint Kitts y Nevis

No cuenta con ley de turismo; sin embargo, a través de políticas públicas transversales ha desarrollado acciones para favorecer el turismo accesible, como: rampas en algunas zonas turísticas, ascensores (en aeropuertos y grandes hoteles), adaptación de buses de turismo para poder recibir sillas de ruedas y servicios de carros para conectar los barcos de cruceros y el puerto de llegada.

De igual modo, a través de su Plan Nacional de desastres, le otorga responsabilidad preventiva sobre potenciales desastres a su Administración Nacional de Turismo; quien debe realizar acciones de carácter anual para con el sector relativas a desastres naturales u originados por la mano del hombre. Establece también Comités de control para regular las medidas de seguridad, como: el Comité Marítimo, y el Comité Nacional que sobrevén al Comité aeroportuario. Asimismo, en fechas de desembarco portuario de turistas, patrullas de guardacostas vigilan la costa junto a la Unidad de Turismo, Seguridad de Puertos, Aduana e Inmigración, Policía y seguridad "Pelican Mall".

Asimismo, protege a los visitantes a través de su legislación, quienes son asimismo sujetos de persecución en caso de quebrantamiento de la misma. Existe también un conglomerado de instituciones que trabajan conjuntamente para mantener seguros los puertos de entrada al país.

En materia de facilitación de viajes, cuenta con la tecnología API que permite la gestión electrónica de datos, y el servicio SailClair, disponible para las autoridades de aduana e inmigración, siendo un servicio opcional para los operadores de yates y similares, que quieran entregar sus declaraciones de aduana en formato electrónico previo a su llegada. Existe también, un proceso de adaptación permanente de sus instalaciones por parte de las autoridades aéreas y portuarias de St. Christopher, las cuales cuentan a la fecha con la capacidad requerida para la atención del tráfico actual de visitantes. Asimismo en temporada

alta se cuenta con un puerto alternativo (Deep Water Port) para apoyar al Puerto de Zante y las compañías de cruceros que llegan a Saint Kitts, ofreciendo en ambos casos, facilidades para la recarga de combustible, televisión por cable, agua y electricidad.

Asimismo, en la página de su Administración Nacional de Turismo, es posible encontrar el link a su Ministerio de Relaciones Exteriores, donde el visitante puede acceder a la información requerida, por sus nacionales o extranjeros, para la obtención de visado y referencias a sus oficinas consulares. Asimismo, todas las personas deben presentar su pasaporte en los puntos de entrada, exceptuando los ciudadanos de la Organización de Estados del Caribe del Este (OECS). En algunos casos se debe también presentar un documento que acredite el cambio legal de nombre.

San Vicente y las Granadinas

Cuenta con Ley de Turismo, denominada: The Tourism Authority Act N° 39/2007, así como con un Plan Nacional de Turismo, los cuales no integran disposiciones específicas relativas a la asistencia y Protección al Turista, a excepción de la mejora de la seguridad de su infraestructura aeroportuaria, a fin de contribuir a la seguridad física del turista.

De igual modo, su Ministerio de Turismo informa al turista internacional sobre los requisitos de entrada y salida del país. Lo mismo que a través de la página web de su Ministerio de Relaciones Exteriores donde además de lo anterior, también se especifica el listado de representaciones consulares en el país y el exterior.

Santa Lucía

Cuenta con ley de turismo, denominada: Tourism Incentives Act N°7/1996 la cual no se refiere a la temática de asistencia y protección al turista. En este marco, es a través de la página web del Ministerio de Relaciones Exteriores donde se informe a los turistas internacionales sobre los requisitos de entrada en el país, lo mismo que los requisitos de entrada de sus nacionales en el exterior.

Trinidad y Tobago

Cuenta con ley de turismo, denominada: Tourism Development Act/2000 la cual no contempla disposiciones en materia de Asistencia y Protección al Turista. Por su parte su Política Nacional de Turismo (National Tourism Policy of Trinidad and Tobago), se refiere a su protección, con un enfoque mas en el turista como Consumidor.

Así y todo, se encuentra sin embargo realizando las siguientes acciones para su asistencia y protección mas global:

- Creación de una App GoTrinBago de descarga gratuita y uso sin conexión, donde es posible encontrar información sobre cómo moverse, donde alojarse, mapas, números de emergencia y otras informaciones como: clima, moneda, facilidades bancarias, electricidad, zona horaria, telecomunicaciones y consejos de seguridad.
- Conformación en el año 2015, de una Policía orientada al servicio turístico (Tourist Oriented Police Service – TOPS). Igualmente, su Administración Nacional de Turismo ha trabajado con la policía de Trinidad y Tobago para coordinar la seguridad de pasajeros de cruceros. Y se han organizado acciones de formación en atención al turista para policías y de cooperación con agencias locales dedicadas a la comunicación de riesgos, particularmente en eventos, sitios turísticos y lugares específicos.
- Autorización del acceso con perros guías a las empresas turísticas. De igual modo, personas en silla de rueda pueden acceder a algunos establecimientos de alojamiento y gastronómicos. Servicios en braille se encuentran también habilitados en edificios públicos y hoteles. Existe también la posibilidad de solicitar sillas anfibia de ruedas en algunas playas (por ejemplo, Las Cuevas), donde sus salvavidas tienen entre sus funciones apoyar su integración en el agua y quedarse en ella mientras se utiliza el equipamiento.

En materia de facilitación de viajes, no requiere visado para visitas hasta 90 días, de todos los países miembros de CARICOM (excepto Haití), así como para nacionales de la Unión Europea, participantes del área Schengen y del Commonwealth (con excepción de Australia, Nigeria, Uganda, Camerún, Papúa, Nueva Guinea, Fiji, South África, Mozambique, Sri Lanka, Nueva Zelanda, and Tanzania). Las solicitudes pueden ser entregadas en las Misiones de Trinidad Tobago en el exterior o en caso de no existir, en las embajadas de Reino Unido o consulados para los países no pertenecientes a la Commonwealth. La información respecto a sus representaciones consulares se encuentra disponible en la página web de su Ministerio de Relaciones Exteriores.

Uruguay

Cuenta con Ley de Turismo denominada: Ley N° 19.253/2014, a partir de la cual y junto con su Política Nacional de Turismo, viene realizando a través de su Administración Nacional de Turismo, diversas acciones coordinadas con otros organismos para proveer de asistencia y protección al turista, como por ejemplo: preparar las instalaciones y personal del sector para dar una mejor bienvenida a las personas con discapacidad, como por ejemplo: impulsar playas accesibles, elaboración de planes de accesibilidad a nivel de destinos, verificación de los niveles de accesibilidad de hoteles, la realización de talleres de sensibilización/capacitación junto con PRONADISMIDES y UNIT; y la elaboración de manuales y guías uruguayas de accesibilidad (acceso gratuito), sobre atención a público de personas con discapacidad y para la organización de eventos culturales.

Asimismo, mediante su Ley de Turismo: "... establece como uno de los principios generales que rigen la actividad turística, *el tuitivo*, entendido como el hecho de que quien se encuentra fuera de su entorno habitual, carece de la plenitud de los mecanismos de defensa que le brinda el mismo, por lo que la legislación y su aplicación deben proteger especialmente al turista."... Así como también, la accesibilidad: "... En la medida en que el turismo constituye un derecho humano, debe asegurarse la universalidad de su goce, tanto desde el punto de vista económico, como desde su infraestructura"...

Reconociendo, entre otros, como Rol del Estado "... Facilitar al turista su entrada, permanencia y salida del país. Y en específicos de su Administración Nacional de Turismo el generar las condiciones necesarias para que el ejercicio del derecho al turismo resulte efectivamente accesible para todos, no solo mediante la realización de acciones en infraestructura y logística, sino en la facilitación del goce del derecho, proveyendo la reglamentación al respecto y sus sanciones en caso de no cumplimiento, entre las que se encuentra proporcionara los turistas los bienes y servicios en las condiciones convenidas y o publicitadas, procurando la adecuación de los mismos a los mayores niveles de calidad posibles, así como el prestar todos sus buenos oficios para defender a la parte perjudicada, usando su experiencia y conocimientos de la actividad turística, aun no fuera el directo responsable de la situación".

De ahí que el turista, a través de la página de promoción turística de su Administración Nacional de Turismo, puede acceder previo a su viaje, a varias aplicaciones para descargar en su teléfono, tales como: mapas y guías turísticas de las ciudades, como moverse en autobuses entre ciudades, zonas de parking y donde se ubican los cajeros automáticos.

Asimismo, entrega información sobre la ubicación de las Oficinas de Información Turística – denominadas Centros de Informes - para varios de sus destinos turísticos.

En cuanto a la protección del turista como consumidor, la Ley de Turismo define como obligaciones de los prestadores de servicios turísticos proporcionar a los turistas los bienes y servicios en las condiciones convenidas, publicitadas, y mayor nivel de calidad posible.

Asimismo la Ley crea los “Centros de Conciliación Turística”, con competencia nacional, que funcionan bajo la jurisdicción de su Administración Nacional de Turismo, teniendo como cometido, intentar la conciliación entre las partes en aquellos reclamos, quejas y planteos entre el turista y prestadores de servicios o excepcionalmente entre prestadores, esto como requisito de admisibilidad previa de las demandas ante órganos jurisdiccionales. Dichos Centros cuentan con horarios de atención adaptados a las necesidades de los turistas.

Los operadores en conflicto citados podrán, a su vez, hacer citar – para la misma audiencia a la que ellos fueran citados – a otros prestadores de servicios que entiendan o identifiquen como responsables o interesados en el asunto y un eventual posterior litigio.

Por su parte, la ciudad de Montevideo cuenta con Policía de Turismo, a la cual se reconoce entre sus funciones el cuidado general de los turistas, así como el cuidado de los turistas durante sus city-tours (en el caso del turismo de cruceros). Sus integrantes reciben cursos de capacitación en inglés, portugués y francés, así como cursos de hotelería y relaciones públicas, que les permiten además, brindar información precisa al turista.

En materia de facilitación de viajes, a través de su Ministerio de Relaciones Exteriores, pone a disposición del turista internacional, las informaciones relativas a los requisitos de entrada, leyes y costumbres y representaciones consulares en el país. Asimismo, para con sus nacionales, facilita la información sobre los trámites de entrada a otros países, entrega recomendaciones de viaje y los contactos consulares en el exterior. De igual modo, incorpora los enlaces a las páginas del Ministerio de Turismo y de atención al consumidor y a través de la página de promoción turística de su Administración Nacional de Turismo, se facilita información sobre requisitos de ingreso y trámites, dedicada principalmente a turistas de países limítrofes que acceden por vía terrestre.

Venezuela

Cuenta con Ley de Turismo, denominada Ley Orgánica de Turismo - Decreto N° 1.441/2014, a través de la cual se define como servicios turísticos la ...” Protección, auxilios, higiene y seguridad para el turista o visitante” ...Igualmente, define varias líneas de acción para la asistencia y protección del turista (física y de sus bienes), a fin de incrementar la seguridad ciudadana en las zonas turísticas y proporcionar un

entorno más seguro al turista durante su estancia en territorio nacional. Definiendo sus derechos y la creación de oficinas de Servicio de Atención al Turista Internacional (SATI). Identificando las autoridades competentes para su protección y funciones generales: ...”Atender a las víctimas de delitos o faltas, en su propio idioma, asesorándoles en las gestiones procedimentales y documentales, derivadas del hecho acaecido, tales como, la cancelación de tarjetas y documentos de crédito, contacto con embajadas y consulados, comunicación o localización de familiares, entre otros; y asistir al turista en la tramitación de la denuncia del delito o falta, informándole de sus derechos, al igual que todas aquellas que determine su Administración Nacional de Turismo y el ministerio con competencia en materia de seguridad ciudadana, a través de resolución conjunta”...

Siendo también responsabilidad de su Administración Nacional de Turismo el proponer y coordinar las siguientes medidas para con los representantes de los ministerios con competencia en materia de relaciones exteriores, relaciones interiores, comunicación, Ministerio Público y la Defensoría del Pueblo:

1. Elaborar y ejecutar el plan nacional de protección al turista y visitante.
2. Ejecutar acciones coordinadas que garanticen la seguridad integral de los turistas y visitantes.
3. Promover mecanismos de información, protección y asistencia a los turistas y visitantes en coordinación con las autoridades competentes en materia de seguridad integral.
4. Coordinar con los órganos y entes competentes en materia de seguridad y prevención del delito, acciones para la prevención, atención y sanción de atentados, agresiones, secuestros o amenazas contra los turistas y visitantes, de conformidad con la ley.
5. Coordinar con los órganos y entes competentes en materia de cultura, seguridad y prevención del delito, acciones para la prevención, atención y sanción de la destrucción de instalaciones turísticas, patrimonio cultural o natural, de conformidad con el ordenamiento jurídico.
6. Dictar normas orientadas a la protección y defensa del turista y visitante.
7. Realizar acciones conjuntas con el sector privado para la protección y defensa del turista y visitante.
8. Participar en los procesos de planificación y ejecución de las medidas policiales de lucha contra la delincuencia en las zonas turísticas.
9. Promover el incremento de la seguridad ciudadana en aquellos espacios y lugares de mayor riesgo para la seguridad de los turistas y visitantes.
10. Mejorar la atención al turista extranjero a través de la generalización de figuras de servicios de atención al turista extranjero, facilitando intérpretes y la comunicación con consulados, embajadas y país de origen.

11. Potenciar la atención más rápida y eficaz a los turistas perjudicados por la comisión de hechos delictivos, perfeccionando los procedimientos de recepción de denuncias.
12. Apoyar los estudios, investigaciones y la recogida de información sobre los aspectos de la seguridad, que afecten la actividad turística.

La ley establece también la coordinación interministerial entre su Administración Nacional de Turismo y los representantes de los Ministerios del Poder Popular con competencia en materia de relaciones exteriores, relaciones interiores, justicia y paz y de comunicación e información, así como también con el Ministerio Público y la Defensoría del Pueblo, para: ...”Aplicar las medidas para la protección y defensa de los turistas, visitantes y de sus bienes, a través de la realización de planes para incrementar la seguridad ciudadana en las zonas turísticas y proporcionar un entorno más seguro al turista durante su estancia en territorio nacional”...Definiendo tres tipos de multas, según el tipo de infracción realizada por el prestador de servicios:

“(De 50 a 125 U.T)

- Mantener en lugar visible y disponible a los turistas y visitantes, las normas aplicables por la prestación del servicio
- Mantener en un lugar visible y disponible a los turistas y visitantes un directorio de servicios de emergencia, apoyo y asistencia, en los casos que sea aplicable.
- Notificar al ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo sobre los costos de planes de cobertura que se emitan dentro del territorio nacional a los y las turistas que se trasladen al exterior conforme con lo establecido en las leyes que rigen la determinación de precios justos de bienes y servicios.

(Multas de 126 &a 500 U.T)

- Mantener a la vista y a disposición del turista y visitante, el libro oficial de sugerencias y reclamos, en cada uno de los establecimientos en los que se preste el servicio.
- Mantener en lugar visible y disponible a los turistas, visitantes las tarifas por los servicios prestados, previamente notificadas ante el ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo.
- Remitir las quejas y sugerencias al ministerio del poder popular para el Turismo

(Multas de 501 a 1000 U.T)

- Prestar los servicios turísticos, con las condiciones contratadas por los turistas o visitantes, en cuanto al servicio, tarifas, calidad, eficiencia e higiene.
- Cumplir con lo ofrecido en la publicidad o promoción de los servicios turísticos.

- Prestar el servicio sin discriminación alguna de raza, género, credo, condición socio-económica”...

Y,

Clausura hasta que cumpla con lo establecido por la ley/Mejore: Si esto afecta la integridad física y seguridad de los turistas o visitantes o causar daños al ambiente

Asimismo, previo a su viaje, el turista puede acceder a la siguiente información de seguridad, a través de la página Web del Ministerio de Turismo: Canales de atención al turista, cambio de divisas, aeropuertos, puertos y terminales terrestres, y mapas de Venezuela

De igual modo, en la sección principal de dicha Página, existe un apartado específico para que el turista pueda realizar de manera directa sus preguntas. Lo mismo que un apartado de descargas, desde donde acceder a recomendaciones de seguridad y deberes del turista que visite: zonas de selva, montaña y hatos; playas y lugares acuáticos, y para la preservación de la flora y fauna.

Igualmente, la Ley, en su art.51 define los siguientes derechos del turista y visitante en materia de seguridad física y como consumidor:

1. Obtener información objetiva, oportuna, exacta y completa sobre todas y cada una de las condiciones, tarifas y facilidades que le ofrecen los prestadores de servicios turísticos.
2. Recibir los servicios turísticos en las condiciones y precios contratados, conforme a los estándares de clasificación y categorización.
3. Obtener los documentos que acrediten los términos de su contratación y las facturas correspondientes a los servicios turísticos consumidos.
4. Gozar de tranquilidad, intimidad y de la seguridad personal y de sus bienes.
5. Formular quejas y reclamos inherentes a la prestación del servicio turístico conforme a la ley y obtener respuestas oportunas y adecuadas.
6. Gozar de servicios turísticos en condiciones óptimas de seguridad e higiene.
7. Obtener la debida información para la prevención de accidentes y enfermedades contagiosas.
8. Acudir ante los órganos y entes competentes en materia de turismo, protección, seguridad y defensa del consumidor y del usuario, en las oficinas creadas para tales fines, a objeto de formular denuncias derivadas de la prestación de los servicios turísticos.
9. Los demás derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico vigente en materia de protección de las personas en el acceso a los bienes y servicios.

De igual modo, la Ley de Turismo, a través de su art. 49, otorga al ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo, en coordinación con las autoridades competentes en materia de seguridad ciudadana, el impulsar, junto con las autoridades estatales y municipales de aquellas localidades que reciben un gran número de turistas, la creación de oficinas de Servicio de Atención al Turista Internacional (SATI).

El objetivo de dichas oficinas es ofrecerles una asistencia personalizada, tras ser víctima de cualquier infracción penal, a través de un equipo de expertos policiales e informadores intérpretes en su propio idioma o en una lengua internacional.

Las funciones generales del Servicio de Atención al Turista Internacional (SATI) son:

1. Atender a las víctimas de delitos o faltas, en su propio idioma, asesorándoles en las gestiones procedimentales y documentales, derivadas del hecho acaecido, tales como, la cancelación de tarjetas y documentos de crédito, contacto con embajadas y consulados, comunicación o localización de familiares, entre otros.
2. Asistir al turista en la tramitación de la denuncia del delito o falta, informándole de sus derechos.
3. Todas aquellas que determine el ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo y el ministerio del poder popular con competencia en materia de seguridad ciudadana, a través de resolución conjunta.

Venezuela, a través de su Ministerio de Relaciones Exteriores facilita al turista internacional información sobre los requisitos de entrada al país, así como las leyes y costumbres locales, y el listado de Representaciones Consulares. Asimismo, informa a sus ciudadanos los contactos consulares en otros países.

6.3 Existencia de estadísticas sobre los principales problemas a los que se ve enfrentado el turista durante sus viajes internacionales

A continuación, se presenta una relación del seguimiento realizado a los principales problemas que se ve enfrentado el turista durante sus viajes internacionales, para todos aquellos países que participaron de la publicación de la OEA (17 países), y de lo cual se puede desprender que este no es un tema profundamente abordado por las Administraciones Nacionales en materia estadística; por lo que su responsabilidad de compilación descansa en la mayoría de los casos (59%) en la institución de Policía. No existiendo información para el 41% de los casos.

Tabla N°2. Principales problemas a los que se ve enfrentado el turista durante sus viajes internacionales

Barbados	La Policía es la institución que compila las estadísticas sobre los crímenes en contra de los visitantes, en las siguientes categorías: crímenes mayores y menores en contra de las personas, crímenes sexuales, y crímenes mayores y menores en contra de la propiedad (dicha información no se encuentra actualizada a la fecha). Asimismo, en su Administración Nacional de Turismo existe una persona responsable de responder sobre aquellas temáticas que afectan a los visitantes, bajo el concepto de “Control de daños y apoyo a las víctimas”.
Canadá	A través de su institución federal “Statistics Canada”, ha desarrollado un cuestionario “de salida” para los turistas internacionales.
Chile	A través de su Centro de Estudios y análisis del Delito de la Subsecretaría de Prevención del Delito del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, cuenta con datos de víctimas extranjeras de delitos de mayor connotación social. Esta información es extraída de los casos policiales disponibles de la base AUPOL (Sistema de automatización policial) de Carabineros de Chile.
Colombia	Sin información
Ecuador	Sin información
El Salvador	Recopila estadísticas sobre los problemas a los que se ve enfrentado el turista, a través de su Policía de Turismo.
Estados Unidos	Sin información
Guatemala	Cuenta con una recopilación de las asistencias entregadas a los turistas a partir del año 2005, (exceptuando durante el año 2010). Siendo los problemas más recurrentes: hurto, robo, extravío de pertenencias, estafa, custodias <i>emergentes</i> y enfermedades.
Guyana	No cuenta con estadísticas al respecto dado la baja cantidad de incidentes/crímenes contra el turista existentes en el país.

Honduras	Sin información
México	Sin información
Panamá	hasta el año 2014, contaba con indicadores de delitos a turistas, a partir de una acción conjunta entre su Administración Nacional de Turismo y la Policía de Turismo. La Policía cuenta con estadísticas sobre robos y hurtos a los turistas.
Perú	a través de “iPeru”, registra todos los incidentes reportados por el turista, ya sea una queja o un reclamo. De igual modo, la Policía de Turismo lleva las estadísticas de hechos delictivos de los que son víctimas o autores turistas extranjeros; siendo su gran mayoría asociados a hurtos o robos.
Rep. Dominicana	Sin información
Saint Kitts & Nevis	La Policía es la institución responsable de compilar la información sobre las infracciones cometidas por los turistas nacionales e internacionales.
Trinidad y Tobago	A través de su Ministerio de Seguridad Nacional, registra la información sobre los problemas a los que se ve enfrentado el turista (en su mayoría robos), pero dicha información no es publicada.
Uruguay	Sin información

Cuadro: Elaboración propia.

TERCERA PARTE. PROPUESTA DE UN INSTRUMENTO JURIDICO PARA LA REGION DE LAS AMERICAS SOBRE DERECHOS HUMANOS Y LA PROTECCION DEL TURISTA

CAPITULO VII. Posibles contenidos de un instrumento jurídico regional para la salvaguarda de los derechos humanos del turista en su condición de especial sujeto de derecho

7.1 Propuesta de contenido de Convención Interamericana

Convención Interamericana para la Salvaguarda de los Derechos Humanos del Individuo en su Calidad de Especial Sujeto de Derecho, El Turista Internacional

LOS ESTADOS PARTE en la presente Convención:

REAFIRMANDO su compromiso de salvaguarda de los derechos humanos de sus nacionales, incluido el disfrute de su derecho al ocio, reconocido por el Art. 24 de la Declaración Universal de Derechos Humanos;

CONSIDERANDO que la Convención Marco sobre Ética en Turismo de Naciones Unidas desarrolla en su art.10 dicho derecho, denominándolo *Derecho al Turismo*; a partir del cual se refiere al deber de los Estados de facilitar su ejercicio; así como los desarrollos conceptuales elaborados en la región, en el cual se establece, por ej. A partir de la Ley Marco de Turismo de Uruguay y su Art.30 como uno de los principios generales de la actividad ...”El tuitivo, entendido como el hecho de que quien se encuentra fuera de su entorno habitual carece de la plenitud de mecanismos de defensa que le brinda el mismo, por lo que la legislación y su aplicación deben proteger especialmente al turista”...

PREOCUPADOS por las situaciones a las que se ven enfrentados los turistas, particularmente durante sus viajes internacionales, y que constituyen violaciones flagrantes de sus derechos humanos;

TENIENDO PRESENTE la existencia de Convenciones Internacionales las cuales a raíz de lo anterior no están siendo respetadas o sus procesos de implementación no han por ahora sido adaptados a las necesidades del individuo en su calidad de turista, como son el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (NU/1966), el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (NU/1966), Convención Americana sobre Derechos Humanos (OEA/1969), Convención de Viena sobre

Relaciones Consulares (NU/1963), Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y protocolo facultativo (NU/2006), Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad (1999), Convención sobre La Eliminación de Toda Forma de Discriminación contra la Mujer (1979), Convención Interamericana en contra de todas las Formas de Discriminación e Intolerancia (A-69/2013), Convención Marco sobre Ética en Turismo (OMT/2017 A/RES/707(XXII), y Resoluciones relativas a Identidad Sexual y Orientación de Género (Resolución 17/19 del Alto Comisionado de Derechos Humanos de Naciones Unidas), Sobre Derechos Humanos, Orientación Sexual y Equidad (Resolución AG/RES.2807 (XLIII-0/13) de la Asamblea General de la OEA/2013), Hacia un Turismo Accesible para Todos (Resolución OMT/2005 A/RES/492(XVI)/10) Recomendaciones a los Viajeros (Resolución 2005/OMT), y Recomendaciones sobre el Uso de Georreferencias, y Sellos de Fecha y Hora para Información sobre Eventos y Recomendaciones a los Viajeros (Resolución 2009/OMT),

AFIRMANDO la necesidad y voluntad de reconocer al turista internacional como un especial sujeto de derecho, en razón a su condición de vulnerabilidad y temporalidad de su visita, y;

COMPROMETIDOS a eliminar las violaciones de los derechos humanos del turista internacional,

HAN CONVENIDO lo siguiente:

ARTICULO 1

Para los efectos de la presente Convención, se entiende por:

1. Especial sujeto de derecho: El Turista Internacional

Aquel individuo que dada la condición particular de vulnerabilidad a la que se expone, en este caso durante sus viajes internacionales de turismo, amerita de una protección particular de su persona.

ARTICULO II

Los objetivos de esta Convención son la prevención y eliminación de cualquier forma de violación de los derechos humanos del turista internacional.

ARTICULO III

Para lograr los objetivos de esta Convención, los Estados parte se comprometen a:

3.1 Propiciar la plena integración de su asistencia y protección en su legislación nacional, particularmente sus Leyes Marco de Turismo y legislación transversal asociada de carácter social, educativo, laboral o de cualquiera otra índole, necesarias para salvaguardar su protección.

3.2 Trabajar prioritariamente en las siguientes áreas:

3.2a) Adaptación de los procedimientos de implementación de la Convención de Viena sobre Relaciones Consulares a nivel nacional, a fin de asegurar la salvaguarda y protección de las necesidades de asistencia y protección consular del turista internacional antes-durante-post viaje. Esta última, a consecuencia de una situación vivida en el país receptor durante su estadía.

3.2.b) Adaptación de la legislación nacional para salvaguardar la libre circulación del turista en territorio nacional y promover su respeto y no discriminación por cuestión de discapacidad, diferencias culturales, identidad sexual y orientación de género.

3.2.b) Formación del personal turístico y asociado (sector público y privado) y futuros profesionales del turismo, que permita asegurar el otorgamiento de un trato igualitario y universal a todos los turistas. Entendido como tal el contar con preparación para dar la bienvenida a turistas con discapacidad (4 familias), de culturas distintas, y respeto de su identidad sexual y orientación de género.

Se entiende como personal turístico y asociado (listado no extensivo): personal del sector hotelero, restauración, agencia de viajes y tour operadores, guías de turismo, recurso humano contratado por la Administración Nacional de Turismo y Regionales de Turismo, oficinas de turismo, policía e inmigración.

3.2.c) Adecuación de las instalaciones y servicios turísticos, públicos y privados, de destinos y empresas turísticas, para otorgar un acceso universal del turista, asegurando la salvaguarda de su seguridad y no discriminación por cuestión de discapacidad o barreras idiomáticas de sus principales mercados emisores de turistas.

ARTICULO IV

Para lograr los objetivos de esta Convención, los Estados parte se comprometen a cooperar entre sí para:

4.1. Desarrollar estadísticas regionales sobre los principales problemas a los que se ven enfrentados los turistas, y que constituyen violaciones de sus derechos humanos.

4.2. Definir medidas de carácter regional para solucionar aquellos problemas comunes a los países Miembros de la Organización de Estados Americanos.

ARTICULO V

Los Estados parte promoverán, en el marco del desarrollo de legislación nacional/regional atinente o actualización de su legislación vigente, la participación de representantes de organizaciones de personas con discapacidad y de organizaciones que promuevan la tolerancia cultural y el respeto de la identidad sexual y orientación de género.

ARTICULO VI

Para dar seguimiento a los compromisos adquiridos en la presente Convención se establecerá un Comité Regional sobre Protección de los Derechos Humanos del Turista, integrado por un representante designado por cada Estado parte.

Dicho Comité celebrara su primera reunión dentro de los 90 días siguientes al depósito del décimo primer instrumento de ratificación, con periodicidad de celebración anual. Momento en el cual los Estados deberán presentar un informe de situación sobre las medidas adoptadas a nivel nacional y dificultades encontradas para la aplicación de esta Convención.

El informe de dicha reunión, así como compendio regional de los informes de cada país, serán remitidos al Comité de Ética Mundial para el Turismo como documento de referencia de las acciones regionales en materia de turismo y derechos humanos.

Dicha reunión también servirá de palestra para el intercambio de buenas prácticas y toma de decisiones sobre acciones regionales de carácter bi-anual en el tema.

El Comité elaborara su reglamento interno y lo aprobara por mayoría absoluta. Definiendo asimismo su comité Directivo, también de duración bi-anual.

El Secretario General de la Organización de Estados Americanos brindara al Comité el apoyo que requiera para el cumplimiento de sus funciones.

ARTICULO VII

...”No se interpretara que disposición alguna de la presente Convención restrinja o permita que los Estados parte limiten el disfrute de los derechos...” del turista internacional, ...”Reconocidos por el derecho internacional consuetudinario o los instrumentos internacionales por los cuales un Estado parte está obligado”...

ARTICULO VIII

8.1. La presente Convención está abierta a todos los Estados Miembros para su firma...

8.2. La presente Convención está sujeta a ratificación...

8.3. La Presente Convención entrara en vigor...

8.4. Después de su entrada en vigor, la presente Convención estará abierta a la adhesión de todos los Estados que no la hayan firmado...

8.5. Los instrumentos de ratificación y adhesión se depositarán en...

8.6. Cualquier Estado parte podrá formular propuestas de enmienda...

8.7. Los Estados podrán formular reservas al momento de ratificarla o adherirse a ella...

8.8. La presente Convención permanecerá en vigor....

8.9. El instrumento original de la presente Convención y traducciones, igualmente textos auténticos, serán depositados...

8.10. La Secretaria General de loa Organización de Estados Americanos notificara a los Estados miembros de la Organización y adheridos a la Convención, las firmas, depósitos de instrumentos, ratificación, adhesión, denuncia, y reservas, si las hubiesen...

7.2 Propuesta de contenido Programa de Acción para la implementación de la Convención Interamericana

Programa de Acción Decenio 2020-2030 Convención Interamericana para la Salvaguarda de los Derechos Humanos del Individuo en su Calidad de Especial Sujeto de Derecho, El Turista Internacional

Los Estados Miembros de la Organización de Estados Americanos,

TENIENDO PRESENTE las situaciones a las que se ven enfrentados los turistas internacionales y constitutivos de violación de sus derechos humanos, que dieron lugar a la redacción de la *Convención Interamericana para la Salvaguarda de los Derechos Humanos del Individuo en su Calidad de Especial Sujeto de Derecho, El Turista Internacional*,

AMPARADO en los distintos Instrumentos internacionales de escala global y regional que contribuyen a su salvaguarda, a los que hace referencia dicha Convención,

ENTENDIENDO como visión de este Programa de acción, decenio 2020-2030, el que los Estados Miembros de la Organización de Estados Americanos deberían al año 2030 lograr avances sustantivos en la construcción de marcos de asistencia y protección de los derechos humanos del turista internacional, y que se entiende como una misión de los Estados el comprometerse a: ...”Adoptar gradualmente y dentro de un tiempo razonable, las medidas administrativas, legislativas, judiciales, así como las políticas públicas necesarias, para la efectiva aplicación del Programa de Acción en el orden jurídico interno, a fin de colocar a los turistas internacionales en igualdad de condiciones de los demás...”

Se definen los siguientes objetivos y acciones concretas:

(Sobre la base de las áreas prioritarias definidas en el capítulo III de la propuesta de Convención,.)

OBJETIVO 1.

Apoyar la adaptación de los procedimientos de implementación de la Convención de Viena sobre Relaciones Consulares a nivel nacional, a fin de asegurar la salvaguarda y protección de las necesidades de asistencia y protección consular del turista internacional antes-durante-post viaje. Esta última, a consecuencia de una situación vivida en el país receptor durante su estadía.

ACCIONES	ACTORES INVOLUCRADOS
<p>Sensibilización dirigida a los Ministerio de Relaciones Exteriores, sobre las problemáticas y posibles vulneraciones de los derechos humanos de los turistas internacionales, así como particularidades del perfil del turista.</p> <p>Revisión de los procedimientos de asistencia y protección consular a turistas internacionales.</p> <p>Realización de las adaptaciones requeridas a los procesos de atención y protección al turista internacional.</p>	<p>Ministerio de Relaciones Exteriores</p> <p>Administración Nacional de Turismo</p>

OBJETIVO 2.

Apoyar la adaptación de la legislación nacional para salvaguardar la libre circulación del turista en territorio nacional y promover su respeto y no discriminación por cuestión de discapacidad, diferencias culturales, identidad sexual y orientación de género.

ACCIONES	ACTORES INVOLUCRADOS
<p>Creación de una <i>Mesa Nacional de Trabajo sobre Seguridad y Libre Circulación en Turismo</i>, a fin de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar las posibles barreras existentes/políticas de salvaguarda en el país para: <ul style="list-style-type: none"> a) la libre circulación de personas con discapacidad en su calidad de turistas; y, b) la libre circulación de personas/turistas internacionales con independencia de su identidad sexual y orientación de género. 	<p>Ministerio de Relaciones Exteriores</p> <p>Ministerio del Interior</p> <p>Administración Nacional de Turismo</p>

<p>*Ambas políticas con alcance general y en el sector turismo en particular, si así fuera pertinente.</p> <p>- Desarrollar material informativo dedicado al turista internacional sobre leyes y costumbres locales.</p>	
--	--

OBJETIVO 3.

Definir mecanismos que faciliten la formación del personal turístico y asociado (sector público y privado) y futuros profesionales del turismo, que permita asegurar el otorgamiento de un trato igualitario y universal a todos los turistas. Entendido como tal el contar con preparación para dar la bienvenida a turistas con discapacidad (4 familias), de culturas distintas, y respeto de su identidad sexual y orientación de género.

ACCIONES	ACTORES INVOLUCRADOS
Integración de un curso obligatorio sobre <i>derechos humanos y turismo</i> como parte de la malla curricular de los programas de educación superior en turismo. Con contenidos definidos por parte de su Administración Nacional de Turismo.	<p>Instituciones de Educación Superior en Turismo</p> <p>Administraciones Nacionales de Turismo</p> <p>Asociaciones Nacionales de Derechos Humanos y de representantes de asociaciones de discapacidad y diversidad sexual y orientación de género.</p>
Sensibilización y formación del personal turístico y asociado en temas de tolerancia y multi-culturalidad, bienvenida y atención de personas con discapacidad, idiomas y adaptación de	<p>(Listado no extensivo):</p> <p>- Sector hotelero;</p>

documentación para facilitar su entendimiento y cumplimentación por parte del turista internacional.	<ul style="list-style-type: none"> - Restauración; - Agencia de viajes y tour operadores; - Guías de turismo; - Recurso humano contratado por la Administración Nacional de Turismo; - Organizaciones Regionales de Turismo; - Oficinas de información turística; - Policía; e, - Inmigración.
--	--

OBJETIVO 4.

Definir programas que permitan la adecuación de las instalaciones y servicios turísticos, públicos y privados, de destinos y empresas turísticas, para otorgar un acceso universal del turista, asegurando la salvaguarda de su seguridad y no discriminación por cuestión de discapacidad o barreras idiomáticas de

ACCIONES	ACTORES INVOLUCRADOS
<p>Definición de programas de financiación/subvención para la adecuación universal de destinos y empresas turísticas (Señalética, infraestructura, instalaciones, medios/material informativo virtual y papel).</p> <p>Desarrollo de un sello de calidad sobre turismo y discapacidad para destinos y empresas.</p>	<p>Administraciones Nacionales de Turismo</p> <p>Organizaciones Regionales de Turismo</p>

CAPITULO VIII. Propuesta de documento guía para facilitar la integración de la propuesta de contenidos de dicho instrumento jurídico regional en el ámbito nacional

Como se ha especificado en los capítulos anteriores, la Región de las Américas cuenta como principales instrumentos de Política Pública a nivel nacional sus Estrategias Nacionales de Turismo. Las cuales vienen a desarrollar sus Leyes Marco de Turismo y en ocasiones a complementarlas, en especial en aquellos países donde sus leyes marco datan de los años 70, 80, 90 y por algún motivo no han sido actualizadas.

De ahí que y para asegurar una eficiente aplicación de la propuesta de “*Posibles contenidos de un instrumento jurídico regional para la salvaguarda de los derechos humanos del individuo en su condición de especial sujeto de derecho*” resultaría también conveniente desarrollar un documento guía para facilitar su integración en el marco interno: Propuesta de contenidos mínimos sobre asistencia y protección al turista a integrar en una ley marco de turismo a nivel nacional.

Propuesta de contenidos mínimos sobre Asistencia y protección al Turista a integrar en sus leyes marco de turismo

<u>Objetivos</u>	Asistir y proteger al turista en su calidad de individuo y como consumidor de productos y servicios turísticos durante toda su experiencia de viaje (antes, durante y post viaje).
<u>Principios</u>	El turismo como un derecho humano que debe, por ende, asegurar el diseño y disfrute universal de los servicios e instalaciones turísticas. El Turista como un particular sujeto de Derecho por su condición de vulnerabilidad aumentada durante sus viajes, en especial si se realiza fuera de su país de origen. No discriminación en el tratamiento del turista por cuestión de raza, sexo y o tendencia sexual, edad, nacionalidad, religión o discapacidad motora, visual, auditiva o mental.

	<p>Acción coordinada entre la Administración Nacional de Turismo, otros Ministerios asociados a la asistencia y protección al turista, Embajadas y servicios consulares de los principales países emisores de turistas hacia el país, sector privado e instituciones de formación y educación superior en turismo.</p>
<u>Rol del Estado</u>	<p>Dictar normas jurídicas y normas de calidad para asegurar la salvaguarda de los derechos y deberes del turista. Así como definir mecanismos de representación del turista internacional frente a tribunales nacionales, durante e inclusive post salida del país, en particular relativo a cuestiones que puedan haber constituido posibles vulneraciones de sus derechos como individuo.</p> <p>Ser el ente coordinador, a través de su Administración Nacional de Turismo, de las acciones intersectoriales a nivel ministerial y para con el sector privado, academia e instituciones de formación. Así como con las entidades gubernamentales de los países emisores de turista.</p> <p>Desarrollar campañas de concientización y promoción turística en materia de asistencia y protección al turista.</p>
<u>Temas legislados</u>	<p><u>Organigrama Asociado a la Asistencia y Protección del Turista</u></p> <p>Creación de la Comisión Interministerial de Seguridad en Turismo, siendo una de sus competencias principales la asistencia y protección del turista.</p> <p>Creación de los Consejos Nacionales y Regionales de Seguridad Turística Formarán parte de este Consejo: Los Ministerios de Defensa y Relaciones Exteriores, Las fuerzas Armadas, El Servicio Nacional de Salud, y la Administración Nacional de Turismo, como miembros permanentes, sin perjuicio de otros miembros a ser definidos por la Comisión a título permanente u ad-hoc.</p>

	<p>Integración de la Seguridad en Turismo como uno de los temas de la Comisión Nacional de Turismo, donde deberá haber un representante permanente del Consejo Nacional de Seguridad Turística.</p> <p>Creación de los Centros de Asistencia y Protección al Turista, con el fin de asistir al turista en un solo lugar respecto de los diferentes temas en que requiriese apoyo. Requiriéndose, para aquellos temas relativos a posibles violaciones de sus derechos humanos el contar en dicho Centro con un abogado experto en derechos humanos y traductores con conocimientos de los idiomas de los principales países de origen de los turistas internacionales. Este Centro, tendrá asimismo la responsabilidad de definir los mecanismos de representación y simplificación de procedimientos de representación administrativa y penal del turista durante y post su partida de territorio nacional.</p> <p>Dichos Centros deberán estar ubicados, como mínimo en los principales destinos turísticos del País. Asimismo, las restantes ciudades/destinos del País, deberán estar asociados a uno de dichos Centros y prever a través de sus oficinas de información turística un procedimiento para acoger las problemáticas y traspaso de las mismas al Centro competente en un plazo máximo de 48 horas, de no tener los medios u competencias para resolverlas.</p> <p>Creación de la Policía Nacional del Turismo, quien ddependerá jerárquicamente de la policía nacional y administrativamente de la Administración Nacional de Turismo. Pudiendo ser policías de turismo quienes además de sus funciones regulares tengan conocimientos turísticos del país y al menos otro idioma. Sus principales funciones son: vigilancia y control de los atractivos turísticos, atender labores de información turística, orientar al turista y canalizar sus quejas y apoyar</p>
--	--

las investigaciones que en este sentido se requieran. Garantizando también su presencia en los principales puntos de entrada y destinos turísticos del país.

Rol de la Entidad Nacional de Promoción Turística

Incorporación en las campañas de promoción turística País, tanto para el turismo interno como internacional, de información sobre asistencia y protección al turista.

Desarrollo de **campañas de concientización** para con la ciudadanía a fin de mostrar las situaciones de mayor vulnerabilidad que pueden vivir los turistas y formas en que pueden contribuir a su resolución.

Cooperación Inter-Regional en Materia de Asistencia y Protección al Turista

El área jurídica y de planificación turística de la Administración Nacional de Turismo serán responsables de acordar acciones comunes de asistencia y protección al turista, como mínimo con los países fronterizos. Particularmente en lo referido a:

- Acceso universal a la información en las oficinas de información turística (mínimo tres idiomas/a definir según los principales países emisores de turistas y accesible a las 4 familias de discapacidad: visual, auditiva, mental y matriz).
- Contenidos mínimos de la formación impartida a su Policía Nacional de Turismo.
- Uniformización de procedimientos para la realización de una denuncia a realizar por el turista en caso de ver vulnerado alguno de sus derechos como individuo.

Derechos y Deberes de los Prestadores de Servicios Turísticos

	<p>Sera un derecho de los prestadores de servicios turísticos, el poder optar a incentivos fiscales para la adaptación universal de las instalaciones y servicios turísticos y el fomento de la asistencia y protección al turista. Para tales efectos, se considerarán como acciones beneficiarias de incentivos fiscales las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formación del recurso humano de la Empresa en: (1) como comprender y atender mejor las necesidades de un turista con discapacidad; (2) idiomas de los tres principales mercados internacionales emisores de turistas); y asistencia y protección al turista; - Adaptación de las instalaciones a las cuatro familias de discapacidad; - Diseño de productos turísticos accesibles para todos en el marco de la misión de la Empresa; - Traducción de su sitio Web en los tres idiomas de los principales países emisores de turistas; - Integración en su sitio Web y de manera física en la Empresa recomendaciones sobre asistencia y protección al turista. <p>Sera un deber de la Empresa:</p> <p>Dar a conocer como mínimo al turista la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Antes: Recomendaciones de seguridad - Durante: Lugares no recomendados, listado de números de emergencia (Policía, etc.) y de su representación consular. - Post viaje: ¿Que hacer si no logro hacer una “denuncia” previo a su salida del país? Y lugares (Sitios Web gubernamentales) donde poder compartir sus experiencias/sugerencias en materia de asistencia y protección al turista. <p>No realizar distinción de precios en el uso de las instalaciones y servicios turísticos entre turistas nacionales y extranjeros, o por cualquier otro concepto como: raza, sexo y o tendencia sexual, edad,</p>
--	---

	<p>nacionalidad, religión o discapacidad motora, visual, auditiva o mental.</p> <p><u>Deberes de las Instituciones de Educación Superior y de Formación en Turismo</u></p> <p>Las Instituciones de Educación Superior en Turismo deberán integrar como parte de sus programas de estudios en turismo, las siguientes dos asignaturas: turismo y discapacidad, y asistencia y protección al turismo. Ambas, sobre la base de los contenidos de base entregados por la Administración Nacional del Turismo. Lo mismo deberá ser realizado por las instituciones de formación en todos aquellos programas dedicados a la formación de las empresas turísticas.</p>
<p><u>Definiciones</u></p>	<p>Todas aquellas definiciones que contemplen el concepto de servicio turístico deberán ser ampliadas al reconocimiento de la seguridad y asistencia y protección al turista como un servicio turístico.</p>

CONCLUSIONES

La presente tesis doctoral, ha tenido por objeto identificar el grado de protección del turista extranjero a la luz del derecho internacional y de las políticas públicas de carácter regional. En particular, para los Estados Miembros de la Organización de Estados Americanos integrantes de la Organización Mundial del Turismo. Esto, a fin de proponer soluciones a nivel regional para mejorar dicha protección. Lo cual se ha traducido durante el último apartado de esta tesis en la construcción de una propuesta de instrumento jurídico de carácter regional y de su documento guía de implementación en el ámbito interno; denominados, respectivamente:

- Posibles contenidos de un instrumento jurídico regional para la salvaguarda de los derechos humanos del individuo en su condición de especial sujeto de derecho; y,
- Propuesta de documento guía para facilitar la integración de la propuesta de contenidos de dicho instrumento jurídico regional en el ámbito interno.

Los cuales se enfocan en cuatro líneas principales: Adaptación de la Convención de Viena a las particularidades del turista internacional; adaptación de la legislación nacional para salvaguardar la libre circulación del turista y promover su respeto y no discriminación por cuestión de discapacidad, diferencias culturales, identidad sexual y orientación de género; definición de mecanismos que faciliten la formación del personal turístico y asociado (sector público y privado) y futuros profesionales del turismo sobre dichos temas; así como la adecuación de las instalaciones y servicios turísticos, públicos y privados, de destinos y empresas turísticas.

Cuestiones que no constituyen grandes esfuerzos en materia de nueva creación o adaptación legislativa, sino mas bien adecuación de procedimientos y formación del recurso humano del Sector y asociado. Medidas que permitirían reducir los riesgos de vulneración de los derechos humanos del individuo en su calidad de turista internacional tanto en el corto, como mediano y largo plazo.

Las conclusiones por apartado/capítulo que inspiraron los contenidos de dicho instrumento se presentan a continuación:

Reconocimiento del derecho al ocio como un derecho universal del individuo

Los principios generales del turismo, así como la actual o potencial contribución del Sector Turismo al cumplimiento de los ODS 2030 de Naciones Unidas reflejan sin duda su valor y rol en el desarrollo del individuo – su desarrollo humano – pero también refleja que hasta ahora no hay una profundización en la reflexión sobre la importancia de visualizar al turista internacional como un especial sujeto de derechos; quizás porque hasta hoy la responsabilidad del sector se asocia con la preservación del entorno natural y cultural, como generador de empleos y mejora de la calidad de vida de las comunidades locales, la oferta. No habiéndose trabajado hasta ahora la demanda desde una visión de humanización del turista, sino como consumidor/generador de ingresos.

Igualmente, los derechos y deberes del turista son habitualmente asociados a su caracterización como consumidor, sin embargo existe una fuerte componente tanto de derechos y deberes asociados a su condición como individuo y derechos fundamentales que a la fecha no han sido o han sido solo tímidamente acuñados por el sector, en razón a aun no haber trabajado el vínculo entre dichos deberes y responsabilidad universal del sector en el cumplimiento o en su defecto vulneración de la DUDH y otros instrumentos jurídicos internacionales.

Por su parte, los actuales instrumentos jurídicos internacionales de carácter general y desarrollantes de la DUDH y de los pactos de derechos civiles y políticos, así como económicos, sociales y culturales, al igual que los tratados constitutivos de varias Organizaciones Internacionales regionales, han sido un aporte a la construcción del marco jurídico internacional del turismo en materia de Derechos Humanos. En ese sentido, y particularmente las Convenciones Internacionales que desarrollan los derechos de las personas con discapacidad han permitido mostrar de manera explícita las responsabilidades que tiene el sector de no discriminación por cuestión de discapacidad, tanto en la entrega de la información, como atención del recurso humano y adecuación de las instalaciones de manera universal.

Igualmente, en materia de género e identidad sexual, y si bien no se expresa de manera explícita las responsabilidades del Sector, se identifican los problemas a los que se ven enfrentados las personas por cuestión de género o identidad sexual, replicable, lamentablemente, todos ellos, en las problemáticas de los turistas durante sus viajes internacionales: como son tratos vejatorios o denigrantes, prisión por orientación sexual contraria a las costumbres del país, etc.

Por su parte, en lo que respecta al turismo social no existe legislación internacional de acompañamiento de carácter vinculante, con lo cual constituiría una responsabilidad específica del Sector a tomar en consideración. Mientras que en materia de acceso y libre circulación, exceptuando los acuerdos regionales o sub-regionales existentes a la fecha, son decisiones donde los Estados de manera individual toman sus decisiones respecto de requisitos de visados y otros trámites administrativos de entrada, circulación y salida. Entendido que los problemas de posibles vulneraciones de sus derechos de este especial sujeto de derecho que es el turista Internacional es también una cuestión donde el Sector tendría que elaborar su propia normatividad (cuestión que veremos en el próximo capítulo).

En lo que se refiere a la Asistencia y Protección del turista, a la fecha la Convención de Viena de Relaciones Consulares es la convención internacional atingente, pero su alcance resulta ser limitado, tanto por la existencia o no de representación consular en el país de destino (exceptuando para nacionales de la Unión Europea cuyo ámbito de protección es universal a partir del Código de Visado que permite su protección por un tercer Estado de la Unión en aquellos países donde no hubiese representación consular de su país), así como por los procedimientos asociados para el cumplimiento de sus competencias, que en ocasiones no responden a las necesidades de los turistas internacionales: temporalidad de la visita, etc. Y que podrían hacer pensar en la necesidad de una adaptación de sus procedimientos, así como en la necesidad de legislación específica a ser elaborada por el propio sector, como los instrumentos que se presentan en el siguiente capítulo.

Por su parte, el Código Ético Mundial del Turismo, instrumento de "Soft Law Internacional", así como la reciente aprobada Convención Internacional sobre Ética en Turismo, aun no en vigor, y versión jurídica vinculante del Código, son dos instrumentos que reconocen, particularmente la segunda, los vínculos entre turismo y derechos humanos como concepto marco, así como la responsabilidad de los distintos actores claves del Sector en velar por su respeto y salvaguarda. Siendo particularmente importante el aporte de la segunda en lo referido a la vinculación de las distintas Convenciones Internacionales de Derechos Humanos y de sus principios rectores para con el sector Público y Privado (en este último caso relativo a los principios rectores sobre las Empresas y Derechos Humanos adoptados por el Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, en su resolución 17/4 de 16 de junio de 2011).

Asimismo, ambos instrumentos también cubren temáticas a la fecha no abordadas en Convenciones Internacionales de Carácter Global como la cuestión de acceso y libre circulación de personas, lo que y si bien no constituye una responsabilidad vinculante para ellos, se ha traducido en varios avances,

particularmente en cuestión de exención de visados en países fuera de la UE o Comunidad Andina y Merco Sur en el caso de nuestra región de Estudio.

A pesar de ello hay otras cuestiones que siguen sin estar cubiertas en específico por la nueva Convención de Ética en Turismo, como son cuestiones asociadas a la particularidades de la asistencia y protección consular de turistas internacionales, discriminación de género y diversidad sexual, o la falta de cobertura universal de las necesidades particulares de las cuatro familias de discapacidad, que ameritan una observancia especial en materia de legislativa, como veremos a continuación en la segunda parte de este estudio, dedicado a ver los tipos de problemáticas a las que se ve enfrentado este especial sujeto de derecho: El turista Internacional.

Análisis de las vulneraciones de los derechos humanos de los turistas desde el punto de vista del derecho internacional

Los casos analizados al amparo del derecho internacional y relativos a las situaciones a las que se ven enfrentados los turistas; como arresto, prisión preventiva y deportación de turistas; prácticas abusivas hacia los turistas internacionales bajo el amparo de reglamentos de seguridad; tratos inhumanos y degradantes hacia los turistas por problemas de salud o situaciones excepcionales: pandemia o desastres naturales; discriminación a turistas por cuestión de discapacidad; y discriminación a turistas por cuestión de género y diferencias culturales, han permitido mostrar que las actuales Convenciones Internacionales e instrumentos de soft law internacional no permiten asegurar su total salvaguarda en materia de protección de sus derechos como individuo, ya sea por la falta de adaptación de sus procedimientos de implementación, como por ejemplo de la Convención de Viena – en razón a las particularidades del turista, en este caso estadía promedio; así como por la supremacía “práctica” que muchos estados reconocen de su legislación nacional en relación a normas internacionales de derechos humanos, a pesar de la firma de distintas convenciones internacionales, como la Convención para la Eliminación de todas las formas de discriminación en contra de la mujer, al ser “contrarias al respeto de sus particularidades culturales”, o la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad por “cuestiones de Seguridad”.

Salvaguarda de los derechos humanos del turista por parte de las Instrumentos de Política Turística Regional de la OEA y leyes marco y políticas públicas nacionales de turismo de sus Estados Miembros

La Estrategia Regional de Turismo de la OEA, así como los principales instrumentos de política pública nacional de sus Estados Miembros, constituyen un aporte en materia de salvaguarda de los derechos del turista. Sin embargo, el enfoque actual de un significativo número de países es la protección de sus derechos como consumidor, existiendo solo algunos pocos países que humanizan la figura del turista, al reconocer que aumenta su vulnerabilidad durante sus viajes internacionales. Lo que puede deberse a la falta de visión por parte de los distintos actores claves del Sector Turismo, entendidos principalmente como Gobierno (Ministerio de Turismo y Relaciones Exteriores), prestadores de servicios turísticos, y Academia, quienes no vislumbran/imaginan que se puedan dar situaciones de vulneración de derechos humanos hacia el turista, producto de un “No hacer” o “Hacer mal” del Sector.

Así, y a pesar que constituye una ventaja legislativa el que más del 80% de países cuenten con una Ley Marco de Turismo, el no estar contemplado este tema, o su no desarrollo posterior a nivel de reglamentos o aplicación en el contenido de sus propios Planes Nacionales de Turismo, hace pensar que y sumado a la no suficiente salvaguarda de derechos de este *Sujeto Especial de Derecho* en la legislación internacional vigente por la falta de conocimiento de sus particularidades y tipología de derechos que se ponen en riesgo, resulta pertinente proponer, por una parte, adecuaciones en la implementación de la legislación internacional vigente, así como la integración de algunos elementos comunes en todas las leyes Marco de sus países miembros, y que podría traducirse en la construcción de una *propuesta de un instrumento jurídicamente vinculante para la Región de Las Américas que permita por una parte el reconocimiento del turista internacional como un especial sujeto de derecho y la salvaguarda de sus derechos humanos durante sus viajes internacionales*. Así mismo, hace entrever que se requiere desarrollar una guía para la materialización de sus disposiciones en el ámbito interno, a fin de asegurar que los Estados Miembros de la OEA integran de una manera similar dichas disposiciones, asegurando con ello la salvaguarda de un mínimo común de derechos.

CONSTATAACION DE HIPOTESIS

HIPOTESIS PRIMERA. El Derecho Internacional vigente en materia de asistencia y protección consular requiere de una adaptación de sus procedimientos para poder salvaguardar en plenitud los derechos de un nacional/turista en visita al extranjero.

*Resultado: **Validez** en razón a que las características particulares de este especial sujeto de derecho, el Turista Internacional, a la fecha no han sido en su totalidad consideradas por parte de las representaciones consulares en lo referido a la adaptación de sus procedimientos para asistirles y protegerles antes, durante y después de su viaje (después: en lo referido a problemáticas originadas durante su viaje en el Estado receptor). No existiendo a la fecha una plena salvaguarda de sus derechos desde una óptica consular por desconocimiento de sus particularidades.*

HIPOTESIS SEGUNDA. Existen problemáticas propias de la actividad turística que su no observancia a la fecha vulneran disposiciones del Derecho Internacional de los Derechos Humanos para las cuales se requeriría la construcción de un marco jurídico regional particular que permita el establecimiento de políticas públicas de aplicación regional.

*Resultado: **Validez** en razón a que “el hacer mal” o “no hacer” por parte de los prestadores de servicios turísticos y asociados, tanto de índole público y privados, en la actualidad ha traído como consecuencia la vulneración de Convenciones Internacionales sobre Derechos Humanos, particularmente de aquellas referidas a los derechos de las personas con discapacidad y el respeto de la identidad sexual y orientación de género. Considerándose pertinente la construcción de un marco jurídico regional que permita salvaguardar el respeto de dichas convenciones por parte del Sector.*

HIPOTESIS TERCERA. La propuesta de contenidos de un instrumento específico de legislación internacional regional en materia de derechos humanos y turismo, cuyo enfoque asociado sea el desarrollo de políticas públicas tanto a nivel regional como nacional, puede favorecer la disminución de episodios que vulneren los derechos como individuo de un nacional/turista en visita al extranjero.

*Resultado: **Validez**, puesto que la propuesta de Convención Internacional desarrollada en la presente tesis doctoral, así como Programa de Acción para facilitar y reforzar su implementación, ha definido unos*

objetivos, así como acciones específicas, que de ser ratificadas por los Estados miembros de la Organización de Estados Americanos, permitirían disminuir los episodios de vulneración de los derechos del individuo en su calidad de turista internacional, por constituir medidas basadas principalmente en la formación de su recurso humano sobre el respeto de las convenciones internacionales y traducción en acciones concretas al interior del Sector, así como adaptación de procedimientos de su normativa vigente y de las infraestructuras y facilidades existentes.

BIBLIOGRAFIA

Doctrina

PASTOR RIDRUEJO, José A. - Curso de Derecho Internacional Público y Organizaciones Internacionales. 2010. Décimo quinta edición.

RODRIGUEZ CARRIÓN, Alejandro J. – Lecciones de Derecho Internacional Público, 2007. Sexta

CRAWFORD, J. Brownlie's Principles of Public International Law, Eight Edition, 2012.

SORENSEN, Max. Manual of Public International Law, 1928.

BOWETT, D.W – The Law of International Institutions, 1982, Fourth Edition. 341.22 b678

CORTE INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS. La Corte Interamericana de Derechos Humanos, un cuarto de siglo: 1979-2004, 2005, Primera Edición.

KONRAD ADENAUER STIFTUNG. Convención Americana sobre Derechos Humanos.

MEDINA QUIROGA, Cecilia, NASH ROJAS, Claudio. Sistema Interamericano de Derechos Humanos: Introducción a sus Mecanismos de Protección, 2007.

LAHERA, Eugenio. Introducción a las Políticas Públicas, 2002.

PARSONS, Wayne. Políticas públicas: una introducción a la teoría y la práctica del análisis de políticas públicas, 2007.

LINDBLOM, Charles. El Proceso de Elaboración de Políticas Públicas, 1980.

Convenciones Internacionales Globales

- Naciones Unidas (1948). Declaración Universal de Derechos del Hombre.
- Naciones Unidas (1963). Convención de Viena sobre Relaciones Consulares.
- Naciones Unidas (1966). Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- Naciones Unidas (1966). Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Naciones Unidas, Organización Mundial del Turismo (1999). Código Ético Mundial para el Turismo.
- Naciones Unidas (2006). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y protocolo facultativo.
- Naciones Unidas (1979). Convención sobre La Eliminación de Toda Forma de Discriminación contra la Mujer.
- Naciones Unidas, Organización Mundial del Turismo (2017). Convención Marco sobre Ética en Turismo (A/RES/707(XXII)).
- Naciones Unidas, Alto Comisionado de Derechos Humanos (2011). Resolución relativa a Identidad Sexual y Orientación de Género (Resolución 17/19).

- Naciones Unidas, Organización Mundial del Turismo (2005). Resolución Hacia un Turismo Accesible para Todos (A/RES/492(XVI)/10)
- Naciones Unidas, Organización Mundial del Turismo (2005). Resolución sobre Recomendaciones a los Viajeros A/RES/508(XVI).
- Naciones Unidas, Organización Mundial del Turismo (2009). Declaración sobre la Facilitación de los Desplazamientos Turísticos (A/RES/578(XVIII)).
- Recomendaciones sobre el Uso de Georreferencias, y Sellos de Fecha y Hora para Información sobre Eventos y Recomendaciones a los Viajeros (Resolución 2009/OMT).

Normativa Internacional Regional

- Organización de Estados Americanos (1948). Carta de la Organización de Estados Americanos.
- Organización de Estados Americanos (1969). Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- Unión Europea (2008). Tratado de Lisboa.
- Organización de Estados Americanos (1999). Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad.
- Organización de Estados Americanos (2013). Convención Interamericana en contra de todas las Formas de Discriminación e Intolerancia (A-69).
- Organización de Estados Americanos (2013). Resolución Sobre Derechos Humanos, Orientación Sexual y Equidad (AG/RES.2807 (XLIII-0/13)).

Normativa Nacional

- Costa Rica (1955). Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo 1917/1955
- Bahamas (1964). Promotion of Tourism Act.
- Guatemala (1967). Decreto N°1701 – Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo.
- República Dominicana (1970). Ley Orgánica de Turismo N°541 /1970.
- Uruguay (1975). Ley N°14.335.
- Honduras (1993). Ley del Instituto Hondureño de Turismo.
- Panamá (1994). Ley N°8/1994 Por la cual se promueven las actividades turísticas en la República de Panamá.
- Colombia (1996). Ley General de Turismo. Ley 300/1996.
- Estados Unidos (1996). Ley 104-288/1996.

- Santa Lucia (1996). Tourism Incentives Act. N°7/1996.
- Perú (2009). Ley General de Turismo N° 29408/2009.
- Canadá (2000). The Canadian Tourism Commission Act.
- Trinidad and Tobago (2000). Tourism Development Act.
- México (2009). Ley General de Turismo.
- Guyana (2002). Guyana Tourism Authority Bill/2002.
- Haití (2002). Loi Portant Création du Ministère du Tourisme.
- Ecuador (2002). Ley de Turismo de Ecuador (Ley N° 2002-97).
- Barbados (2002). Tourism Development CAP 341/2002.
- Argentina (2004). Ley Nacional de Turismo 25.997.
- Nicaragua (2004). Ley General de Turismo 495/2004.
- Paraguay (2005). Ley de Turismo N°2828/05.
- Venezuela (2005). Ley Orgánica de Turismo.
- San Vicente y las Granadinas (2007). The Tourism Authority Act N°39/2007.
- Chile (2009). Ley N° 20.423 Del sistema institucional para el desarrollo del Turismo.
- El Salvador (2010). Decreto N°570/2010.
- Bolivia (2012). Ley General de Turismo Bolivia Te Espera (Ley N°292/2012).
- Brasil (2013). Ley General de Turismo.
- Grenada (2013). Grenada Tourism Authority Bill/2013.
- Uruguay (2014). Ley de Turismo N°19.253/2014.
- Venezuela (2014). Ley Orgánica de Turismo – Decreto N°1441/2014.

WEBIOGRAFIA

Documentación Internacional Global

NACIONES UNIDAS

- Reflexiones Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y protocolo facultativo 2006

<http://www.un.org/spanish/disabilities/convention/qanda.html>

<http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=497>

<http://www.convenciondiscapacidad.es/>

<http://biblioguias.cepal.org/c.php?q=159510&p=1044348>

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO

- Entender el turismo: Glosario básico OMT

<http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

<http://www.um.es/aulasenior/saavedrafajardo/apuntes/2012/turismo/Turismo1c.pdf>

- How Tourism can contribute to the Sustainable Development Goals (SDGs)

http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/sustainable_development_goals_brochure.pdf

- The Responsible Traveller

<http://ethics.unwto.org/content/responsible-tourist>

- UNWTO 2017. Report on the draft UNWTO Convention on the protection of tourists and the rights and obligations of tourism Service providers.

http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/cap-csa-29_7_draft_convention_protection_of_tourists_rights.pdf

- UNWTO 2011. Informe Mundial sobre las Mujeres en el Turismo 2010-2012

<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/globalreportonwomenintourism2010keyfindingses.pdf>

- Resolutions on Travel Advisories

<http://rcm.unwto.org/fr/node/23162>

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD

- Informe mundial sobre la discapacidad OMS, BANCO MUNDIAL 2011
http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf

OTROS

- Declaraciones, Convenciones, Pronunciamientos, Códigos y Acuerdos más importantes que han inspirado el movimiento global hacia el turismo sostenible
<http://cartamundialdeturismosostenible2015.com/convenciones-y-declaraciones/>

Documentación Internacional Regional

UNION EUROPEA

- Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020: un compromiso renovado para una Europa sin barreras:
http://www.msssi.gob.es/ssi/discapacidad/docs/estrategia_europea_discapacidad_2010_2020.pdf
- European Consular and Diplomatic Protection (outsider europe)
http://ec.europa.eu/justice_home/fsj/citizenship/diplomatic/fsj_citizenship_diplomatic_en.htm
http://ec.europa.eu/justice_home/fsj/citizenship/diplomatic/fsj_citizenship_diplomatic_en.htm

Regulation of tourism activity in Europe

https://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/business-portal/understanding-legislation/regulation-tourism-activity-europe_en

Rights and obligations of tourists

https://europa.eu/european-union/life/travel-tourism_en

Unión Europea (2007). Informe sobre el Libro Verde: La Protección Diplomática y Consular del Ciudadano de la Unión Europea en un Tercer País

<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2007:030:0008:0013:ES:PDF>

SICA

- Instrumentos Jurídicos del Sistema de la Integración Centroamericana
<http://www.secmta.org/LEGISLACION/REGIONAL/InstrumentosJuridicosSICA.pdf>

ASEAN

- ASEAN Economic Community Blueprint 2025
<http://asean.org/asean-economic-community/>

Documentación Nacional

CHIPRE

- Servicios Consulares. Ministerio de Relaciones Exteriores de Chipre
http://www.mfa.gov.cy/mfa/mfa2006.nsf/consular05_en/consular05_en?OpenDocument

ECUADOR

- Servicios Consulares. Ministerio de Relaciones Exteriores de Ecuador
<http://www.mmrree.gov.ec/servicios/consular.asp>
<http://www.consuladovirtual.gov.ec/>
<http://www.consuladovirtual.gov.ec/>

ESTADOS UNIDOS

- Guía sobre las leyes de los derechos de los discapacitados USA
https://www.ada.gov/cguide_spanish.htm

FRANCIA

- Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000809647>
- Label Tourisme & Handicap
<http://www.tourisme-handicaps.org/les-labels/>

GRECIA

- The rights and obligations of tourists in Greece
<https://web-greece.gr/en/tourist-information/tourist-protection-line-greece/>

MEXICO

- Convenciones Internacionales sobre la Mujer

<https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/wpccontent/Sites/Subportal%20del%20Ciudadano/Equidad%20de%20G%C3%A9nero/Secciones/Plantillas%20Gen%C3%A9ricas/Documentos/2011/Sem%20Comunicaci%C3%B3n%20Equidad/017%20Convenciones%20internacionales%20sobre%20la%20mujer.pdf>

Artículos de prensa

- UN – Temas mundiales

<http://www.un.org/es/globalissues/law/>

- MEXICO 2006: Asistencia y Protección al Turista

http://www.noticaribe.com.mx/rivieramaya/2008/04/piden_consules_dar_proteccion_y_ayuda_a_turistas_en_la_riviera.html

<http://www.diputados.gob.mx/cedia/sia/spe/SPE-ISS-15-08.pdf>

<http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/derhum/cont/52/pr/pr36.pdf>

- ENAT: Trabajando juntos para hacer un turismo accesible para todos

<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.about>

http://www.accessibletourism.org/resources/enat-a4_spanish.pdf

- UE: La Unión Europea ratifica la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad

http://europa.eu/rapid/press-release_IP-11-4_es.htm

- Preguntas parlamentarias:

<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+OQ+O-2014-000013+0+DOC+XML+V0//ES>

Blog de opinión

- Que está haciendo el turismo por los Derechos Humanos

http://www.pulsoturistico.com.ar/mas_informacion.asp?id=974&titulo=Que-esta-haciendo-el-turismo-por-los-derechos-humanos

- Destinos Turísticos que también hospedan a los derechos humanos
<http://expansion.mx/salud/2014/12/16/destinos-turisticos-que-tambien-hospedan-a-los-derechos-humanos>
- Declaran al turismo como un Derecho Humano
<http://www.lr21.com.uy/comunidad/1191658-declaran-al-turismo-como-un-derecho-humano-y-crean-consejo-nacional-de-turismo>

Otras publicaciones

- Daniel Marcos, Diego Gonzalez, Mazars Turismo 2003 - Turismo Accesible: Hacia un turismo para todos: http://planaccesibilidadturistica.es/UserFiles/publicaciones/ficheros/Turismo_Accesible.pdf
- International Justice Research Centre
<https://ijrcenter.org/thematic-research-guides/sexual-orientation-gender-identity/>

+++++

ANEXO 1.

Referencias en Materia de Asistencia y Protección al Turista en las Leyes Marco de Turismo de las Américas (Especial énfasis en los derechos del turista)

BOLIVIA

Ley General de Turismo Bolivia Te Espera 292/2012

Definición de Seguridad Turística

Ejercicio de las competencias y gestión de todos los niveles del Estado, en el marco de la norma jurídica aplicable, con el propósito de evitar situaciones de hecho que afecten negativamente a la experiencia turística. propiciando que la o el turista se desplace en un espacio turístico seguro, exento de riesgos reales o potenciales. Al ser adecuada, ésta impactara positivamente en la imagen del destino.

Derechos y obligaciones de los turistas

Derechos de las y los turistas: elección del Destino, cumplimiento de las condiciones de los servicios ofertados, formulación de quejas y reclamos sobre los servicios turísticos a las autoridades competentes, así como recibir una respuesta oportuna por parte del Estado, información oportuna sobre los cambios en los servicios ofertados y vigencias de las ofertas y contar con seguridad turística para permitir, entre otros, su libre tránsito en territorio nacional.

Obligaciones de los turistas: respetar el ordenamiento jurídico, no cometer actos lesivos contra el Estado, ni dañar y o destruir el entorno del lugar o las instalaciones de los prestadores de servicios turísticos.

Conservar el medio ambiente y el patrimonio cultural cumpliendo la normativa atingente de protección y preservación.

Respetar las manifestaciones culturales, populares, tradicionales y la forma de vida de la población.

Reservar y preservar los bienes públicos y privados que guarden relación con el turismo y resarcir el daño si los hubiere.

Denunciar, en caso de presenciar actos que dañen el patrimonio turístico.

Derechos y deberes de los prestadores de servicios turísticos:

Derechos: recibir apoyos e incentivos de las entidades territoriales autónomas en la promoción de sus servicios; recibir capacitación en materia turística; participar en la promoción y difusión del destino Bolivia en el marco de la coordinación y colaboración entre actores del Sector, y contar con seguridad turística dentro del Estado, a través de las autoridades competentes.

Deberes: Cumplir las disposiciones de la ley, sus reglamentos, Plan Nacional de Turismo y disposiciones regulatorias y de supervisión de la autoridad de turismo y de las entidades territoriales. Entrega de información clara, precisa, completa y oportuna a las autoridades relativas al ejercicio de sus funciones (y que no sean confidenciales); contribuir a la preservación de la cultura y medio ambiente de las comunidades originarias, así como a la difusión de la información orientada a su cuidado; cumplimiento de con las previsiones de los planes de manejo de los sitios patrimoniales y/o áreas protegidas; dar a conocer a los turistas las obligaciones y prohibiciones contenidas en la ley; asumir la responsabilidad por los cumplimientos injustificados en la presentación de los servicios turísticos, así como el trabajo conjunto con otros prestadores de servicio autorizados.

Elaboración propia

Ley 20.423 del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo

Los derechos y deberes de los prestadores de servicios turísticos (entre las que mencionan el garantizar en las instalaciones y servicios la salud y seguridad de las personas y sus bienes); de la fiscalización; de la Protección al turista. Infracciones y sanciones (realizando especial énfasis el tener en cuenta la indefensión en que hubiera quedado el turista con motivo de la infracción, la facilidad en el acceso de la información de los servicios ofrecidos y los danos efectivamente causados o el riesgo generado), así como sobre quienes pueden realizar la denuncia (EL Servicio Nacional del Consumidor, El Servicio Nacional del Turismo, Carabineros de Chile, Municipalidades y cualquier persona que pueda realizar la denuncia).

Elaboración propia

COLOMBIA

LEY GENERAL DE TURISMO. Ley 300/1996

La presente ley ha sido sujeta a las siguientes modificaciones:

- Ley 1101 de 2006 sobre fomento de la actividad turística
- Decreto 219 de 2000 sobre la estructura del Ministerio de Desarrollo Económico
- Decreto 1671 de 1997 por el cual se suprime la Corporación Nacional de Turismo y se ordena su liquidación

** Los artículos modificados o suprimidos se destacan en color azul*

Ley 1558 de 2012

Entre sus principios, la accesibilidad y la protección al consumidor

- Accesibilidad. En virtud del cual, es deber del sector turístico propender conforme al artículo 13 de la Constitución Política, 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.
- Protección al consumidor. Con miras al cabal desarrollo del turismo, el consumidor será objeto de protección específica por parte de las entidades públicas y privadas”.

Funciones del Consejo Consultivo de la Industria Turística: Recomendar estrategias de seguridad turística.

Creación de un Consejo Nacional de Seguridad Turística, conformado como instancia de alto nivel desde la cual se consoliden y apoyen los programas que se adelanten en el campo de la seguridad turística, mediante trabajo en equipo y mejoramiento de los canales de comunicación entre las entidades que lo integran.

Formarán parte de este Consejo: El Ministerio de Defensa Nacional, El Ejército Nacional, La Fuerza Aérea, La Policía Nacional, La Armada Nacional, La Unidad Administrativa Especial de Migración Colombia, La Cruz Roja Colombiana, La Defensa Civil Colombiana, El Ministerio de Comercio, Industria

y Turismo, Delegado del cuerpo de bomberos, El Gobierno Nacional reglamentará la conformación y funcionamiento de este Consejo, así como el nivel de sus integrantes.

Asimismo, la ley ha prevista la creación de Comités Departamentales de Seguridad Turística, con los representantes de las mismas instituciones que integran el Consejo Nacional, en el ámbito de su jurisdicción. El Gobierno Nacional reglamentará su funcionamiento.

Protección al Turista

Para efectos de garantizar los derechos del consumidor de servicios turísticos se aplicará la regulación especial contenida en la Ley 300 de 1996, y las normas que la modifiquen o reglamenten.

Los prestadores y comercializadores de servicios aéreos, se registrarán en lo que corresponda, por el Código de Comercio, las leyes especiales sobre la materia; los reglamentos aeronáuticos, el Decreto 2438 de 2010 y las disposiciones que los modifiquen o reglamenten.

Para promover soluciones ágiles y eficientes a los consumidores de servicios turísticos, se deberá surtir previamente una etapa de reclamación directa, con el prestador del servicio y las empresas de transporte aéreo. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo reglamentará la materia.

Las reclamaciones que se susciten en desarrollo de la prestación del servicio de transporte aéreo, serán resueltas por la entidad aeronáutica como única Entidad competente del sector. Se excluye a esta industria de la competencia determinada en la Ley 1480 de 2011.

prestador deberá contratar a sus expensas, con un tercero, la prestación de un servicio de igual calidad en caso de no poder realizarlo.

- En caso de sobreventa y a elección del turista el prestador deberá rembolsar o compensar con un servicio de calidad similar.
- Toda queja o denuncia de incumplimiento se podrá dirigir a la asociación gremial a la que pertenezca el prestador o ante el director operativo del Ministerio de Desarrollo Turístico en el plazo de 45 días. Se tendrá un plazo máximo de 7 días hábiles para que el prestador responda

y presente los descargos. Finalmente, se resolverá en un plazo máximo de 30 días desde el momento que se presentó la queja.

- Las decisiones adoptadas serán apelables ante el viceministro de Turismo quién deberá resolver en el plazo improrrogable de 10 días, agotándose así la vía gubernativa.
- La intervención de la asociación gremial termina con la diligencia de conciliación, de no lograrse, deberá transmitir los documentos pertinentes al Director Operativo del Ministerio de Desarrollo Económico.

Obligaciones de los prestadores de servicios

- Inscribirse en el registro nacional de turismo
- Acreditar ante el Ministerio de Desarrollo Económico las condiciones y requisitos que demuestren su capacidad técnica, operativa, financiera, de procedencia de capital y de seguridad al turista, así como los títulos o requisitos de idoneidad técnica o profesional correspondientes, de conformidad con la reglamentación expedida
- Ajustar sus pautas de publicidad a los servicios ofrecidos, en especial en materia de precio, calidad y cobertura del servicio
- Suministrar la información que le sea requerida por las autoridades de turismo
- Dar cumplimiento a las normas sobre conservación del medio ambiente tanto en el desarrollo de proyectos turísticos, como en la prestación de sus servicios
- Actualizar anualmente los datos de inscripción en el registro nacional de turismo

Sanciones a prestadores de servicios turísticos

El Ministerio de Desarrollo Económico impondrá infracciones por los siguientes motivos:

- Presentación de documentación falsa y adulterada
- Ofrecer información engañosa o que dé lugar a error.
- Incumplir los servicios ofrecidos al turista
- Infringir las normas que regulan la actividad turística
- Operar sin el previo registro

Las infracciones serán las siguientes:

- Amonestación escrita

- Multas hasta por un valor de 20 salarios mínimos que se destinarán al fondo de promoción turística
- Multa de 100 salarios mínimos por operar sin estar inscrito
- Suspensión de la inscripción hasta por treinta días
- Cancelación de la inscripción por cinco años

Protección al Prestador del Servicio

Si el turista no se presentase o no utilizase un servicio el prestador podrá retener el depósito o cobrar el 20% de lo adeudado.

La extensión del servicio deberá comunicarlo con anticipación razonable

Policía de turismo

- Depende jerárquicamente de la policía nacional y administrativamente del Ministerio de Desarrollo Económico
- Podrán ser policías de turismo quienes además de sus funciones regulares tengan conocimientos turísticos del país. Además, quienes realicen el servicio militar obligatorio en la modalidad de policía bachiller podrá ser prestado como auxiliar de policía de turismo, quienes prestaran servicios en la entidad territorial donde residan si en ésta hay sitios turísticos, o en caso contrario en la zona turística más cercana a su residencia.
- Sus principales funciones son: vigilancia y control de los atractivos turísticos, atender labores de información turística, orientar al turista y canalizar sus quejas y apoyar las investigaciones que en este sentido se requieran.
- Asimismo, la Policía de Turismo garantizará la presencia permanente en Aeropuertos, puertos y Terminales de Transporte, de personal capacitado en un segundo idioma, información Turística y conocimientos específicos del turismo de la región en la cual estén prestando sus servicios.

Elaboración propia

Proteger por todos los medios a su alcance los intereses de los visitantes procurándoles una grata permanencia en el país;

Se considerará como agravante en la comisión de cualquiera de las faltas previstas en el Código de Policía la circunstancia de aprovecharse el delincuente de la condición de turista del agraviado, y en todo caso se le aplicará la pena máxima prevista.

Rige el mismo principio para los delitos, sin que por ello quede el Juez obligado a imponer la pena máxima.

Incurrirá en pena de arresto de treinta a ciento ochenta días, o multa de sesenta o trescientos sesenta colones, quien aprovechándose de la condición de turista de la persona perjudicada;

- a) Alterare o fijare abusivamente los precios o las calidades de las mercancías, alojamiento, comidas y otros servicios que fueren ofrecidos al turista;
- b) Cobrare por servicios que no se acostumbre remunerar en la localidad;

Reformado tácitamente por los artículos 5 y 6 de Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, No. 7472 , del 20 de diciembre de 1994, publicada en La Gaceta No. 14 del 19 de enero de 1995, según los cuales la Administración podrá regular los precios de bienes y servicios, sólo en situaciones de excepción y temporalmente.

- c) Organizar o participar en cualquier forma en el aprovechamiento abusivo del turista en espectáculos, juegos, servicios u otros medios análogos;
- d) Promoviere o participare en cualquier forma en ofrecer al turista espectáculos o actos contrarios a las buenas costumbres o a la moral; y
- e) Contraviniere las disposiciones que se dicten para la comodidad, garantía, protección y seguridad de los turistas.

Si en la legislación pertinente se castiga con pena mayor un caso de los comprendidos en este artículo, se le aplicará al delincuente aquella pena mayor y no la aquí estatuida.

Los turistas extranjeros víctimas de cualquiera de las faltas previstas en esta ley o en el Código de Policía, no están obligados a formular denuncia ante la autoridad competente. Bastará comunicar el hecho al Instituto, el cual levantará una investigación sumaria, y formulará la correspondiente denuncia. En ningún caso de los citados será obligatoria la comparecencia del turista ante la autoridad judicial, ya que se considerará representado por el Instituto para todos los efectos de ley.

Elaboración propia

Ley de Turismo de ECUADOR (Ley N° 2002-97)

Objetivo: Definir el marco legal que regirá la promoción, desarrollo y regulación del sector turístico; potestades del Estado y las obligaciones y los derechos de los prestadores y usuarios.

Rol del Estado: Proteger al turista

Temas legislados:

Capítulo 10. Protección al consumidor de servicios turísticos

Capítulo 11. De los delitos contra la seguridad pública

Organigrama:

Centro de Protección al Turista

Organismo encargado de recepcionar las quejas y reclamaciones de los turistas y de establecer la interconexión inmediata con la Policía Nacional, Defensoría del Pueblo, municipalidades, centros de información turística y embajadas acreditadas en el Ecuador que manifiesten interés de interconexión.

Corresponde al Ministerio de Turismo su defensa. Por tal, podrá celebrar convenios con instituciones públicas o privadas con potestades específicas en patrocinio de causas en defensa del consumidor, con centros de mediación y arbitraje e instituciones con potestad de sanción. Las responsabilidades del prestador de servicios pueden ir desde lo civil a lo penal inclusive.

Aspectos normados

- Prohibición de toda discriminación al extranjero o cualquier grupo humano, especialmente en tarifas y tasas de cualquier servicio turístico
- Responsabilidad civil del empresario que venda o preste servicios turísticos, que podría alcanzar hasta la culpa leve. Siendo además civilmente responsable por los actos de negligencia de sus empleados en el ejercicio de sus funciones.

- Situaciones en que el empresario deberá resarcir del daño, tales como: publicidad engañosa, si tuviese calidad inferior a su categoría, por causa de daño material al turista, si vende servicios con cláusulas prefijadas y no las informa o explica al usuario al momento de la compra o prestación y por discriminación, exceptuando la “reserva del derecho de admisión”

- Lugar y mecanismos establecidos para la protección de los afectados:
 - Se deberán realizar en el “Centro de protección al turista”. En caso de no resolverse el conflicto, podría también acceder a los centros de mediación y arbitraje en convenio con el Ministerio de Turismo o acudir a la justicia ordinaria.

 - Se abrirá expediente para juzgar administrativamente la conducta del empresario turístico, en caso de que el Centro de Protección al turista determinase que efectivamente hubo daño. Además, si quien violase fuera el operador de un área silvestre protegida la sanción podría implicar hasta el término del contrato.

 - Su defensa en procesos de acción pública corresponderá al Ministerio de Turismo, quien podrá terciarizar su actividad material, dando preferencia a los consultorios jurídicos gratuitos de las Universidades o las Cámaras Provinciales de Turismo.

Cabe señalar que en su código penal (Título V, libro segundo, art. 440-b) se refiere específicamente a “Delitos promovidos o ejecutados por medio de actividades turísticas”

Sanciones

Las sanciones pueden ir desde amonestación escrita para faltas leves, ubicación en la lista de empresarios incumplidos para faltas graves o repetidas y multas graduales del Ministerio de Turismo dependiendo de la falta. Así mismo, de existir reincidencia las multas podrán duplicarse.

Las empresas turísticas tienen la obligación de facilitar a los turistas una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino y sobre las condiciones de viaje, recepción y estadía.

Además asegurarán la absoluta transparencia de las cláusulas que propongan a sus clientes, tanto en lo relativo a la naturaleza, al precio, reservaciones y a la calidad de las facilidades que se comprometen a prestar.

Las empresas turísticas, en cooperación con las autoridades públicas, velarán por la seguridad, la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimenticia de quienes recurran a sus servicios.

Sanciones, entre otras, por:

- Cobrar impuestos, derechos u otros tributos en ocasión de la prestación de servicios que no sean los establecidos en las Leyes.
- Realizar, en ocasión de la prestación de sus servicios, actos discriminatorios por razones de género, nacionalidad, etnia, preferencia sexual, religión o cualquier otra particularidad.

Elaboración propia

Miembros de la Corporación de promoción de viajes: Uno de sus miembros debe tener conocimientos y experiencia en leyes y políticas de inmigración, incluidos requisitos de visado y procedimientos de entrada en Estados Unidos.

Tareas y competencias de la Corporación:

- (iii) Entregar información útil a los turistas extranjeros, personas de negocios, estudiantes, becarios, científicos, y otras personas interesadas en viajar a los Estados Unidos, incluyendo la distribución de material entregado por el Gobierno Federal relativa a los requisitos de entrada, documentación requerida, costos, procesos e información relativa a emergencias de salud declaradas de cuestión pública a potenciales viajeros, agentes de viaje, tour operadores, organizadores de reuniones, gobiernos extranjeros, medios de comunicación sobre viajes y otros agentes internacionales.
- (iv) Identificar, mostrar y corregir percepciones erradas relativas a las políticas de entrada a los Estados Unidos en el mundo.

GRANADA

Grenada Tourism Authority Bill/2013

Uno de sus objetivos : Asegurar las mas favorable medidas para la entrada de turistas a Granada.

Elaboración propia

GUATEMALA

Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo (1967)

Reformado por Decreto Del Congreso Número 55-69 el 01-11-1969.

Reformado por Decreto Del Congreso Número 22-71 el 20-04-1971.

Reformado por Decreto Del Congreso Número 69-75 el 17-10-1975.

Reformado por Decreto Del Congreso Número 61-88 el 25-10-1988

Reformado por Decreto Del Congreso Número 7-90 el 16-03-1990.

Reformado por Decreto Del Congreso Número 113-97 el 01-01-1998.

Reformado por Decreto Del Congreso Número 44-2000 el 01-07-2000.

Formación: Organizar y llevar a cabo cursillos de orientación y enseñanza, dirigidos a los empleados de aduanas, migración policía y otras entidades que tengan contacto con el turismo exterior, para enseñarle formas de trato social al turista;

Junta Asesora del INGUAT: Será conformada, entre otros, por un representante del Ministerio de Relaciones Exteriores

Asistencia y protección al turista:

Todo turista gozará de la protección y prerrogativas de esta ley, sin distinción de raza, sexo, nacionalidad o religión; por consiguiente, las autoridades civiles y militares están obligadas a prestarle atención y auxilio cuando el caso lo requiera.

El turista extranjero podrá ingresar al país sin más documento que la tarjeta de turismo. El INGUAT debe, por lo tanto, disponer que estos documentos puedan adquirirse en las embajadas y consulados de nuestro país, en las oficinas de las líneas aéreas que incluyan a Guatemala en su itinerario, en las de migración del aeropuerto internacional y en los puertos y fronteras. Dicha tarjeta podrá ser usada para reingresar al país dentro de un período de treinta días. El turista centroamericano podrá ingresar con la sola presentación de su cédula de vecindad o documento equivalente.

El turista extranjero tendrá derecho a permanecer en el país hasta seis meses, tiempo que podrá prorrogarse por otro período igual, previa autorización de las autoridades de migración. Las solicitudes de prórroga deberán presentarse, por lo menos, con cinco días de anticipación al vencimiento.

Obligaciones empresas:

Efectuar su propaganda y publicidad respetando los principios de veracidad y rectitud, particularmente en todo aquello que se relacione con los hechos históricos y manifestaciones de la cultura nacional;

Tanto los gobernadores como los alcaldes, designarán a uno de sus empleados, para que suministre información a los turistas nacionales y extranjeros y les presten la ayuda que necesiten

Los ministerios, autoridades y dependencias públicas en general, tienen obligación de coadyuvar en la consecución de los fines asignados al INGUAT y, dentro de la ley, prestarle colaboración en todo lo que tienda a evitar molestias innecesarias al turista

Elaboración propia

Rol del Estado: Establecer y regular la protección y auxilio de los turistas.

El Consejo Nacional de Turismo, en adelante denominado "El Consejo", será integrado, entre otros, por el Secretario de Estado en los Despachos de Gobernación y Justicia, o su sustituto legal;

Los prestadores de servicios turísticos deberán suministrar a sus clientes o consumidores, la lista detallada de los precios de los servicios y productos ofertados. En la rama hotelera, cada habitación deberá indicar, además de las regulaciones importantes del establecimiento, la tarifa de la habitación.

Son obligaciones de los prestadores de servicios turísticos, las siguientes:

- Proporcionar los bienes y servicios que ofrezcan a los turistas, en los términos convenidos y de conformidad con lo dispuesto en esta Ley y en sus reglamentos.
- Velar por los intereses y seguridad de los usuarios, manteniendo en óptimas condiciones el aseo y eficiencia de los locales, instalaciones y equipos.
- Prestar al IHT la cooperación y facilidades necesarias para el mejor cumplimiento de esta Ley y sus reglamentos;
- Tener a disposición de los usuarios los precios y tarifas registrados en el IHT, así como respetar las reservaciones garantizadas que se hagan,

De la Protección al Turista

El IHT, en su carácter de dependencia responsable de asistir, auxiliar y proteger a los turistas, intervendrá como conciliador en las controversias que se susciten entre éstos y los prestadores de servicios turísticos.

En caso de que turistas y prestadores vean afectados sus intereses por violaciones o incumplimiento a la presente Ley y sus Reglamentos, podrán acudir al IHT el que resolverá lo pertinente.

El IHT recibirá y atenderá las quejas que los usuarios y prestadores de

servicios le presenten por escrito, a las que deberán acompañar los elementos probatorios de los hechos sustentados en las mismas.

De la vigilancia y verificación:

A efecto de regular y controlar la prestación de los servicios turísticos, el IHT vigilará:

- a) Que los prestadores de servicios cuenten con la constancia de identificación;
- b) Que se presten los servicios ofertados conforme a su clasificación y categoría;
- c) Que se suministren los servicios en los términos contratados con los usuarios;
- d) Que se apliquen los precios y tarifas registrados, y;
- e) Que se cumplan las demás disposiciones contenidas en esta Ley y sus reglamentos.

El IHT practicará las visitas de verificación e inspección que se requieran para cumplir con lo señalado anteriormente.

El IHT realizará también visitas de verificación en los casos siguientes:

- a) Cuando los interesados promuevan la solicitud de inscripción en el Registro Nacional de turismo, como Prestadores de Servicios Turísticos; y,
- b) Cuando se presenten quejas ante el IHT derivadas de la prestación de un servicio turístico.

Cuando el Consejo Nacional de Turismo, lo considere procedente, integrará a representantes del gremio interesado para verificar las quejas.

Elaboración propia

Rol del Estado

Facilitar a las personas con discapacidad las oportunidades necesarias para el uso y disfrute de las instalaciones destinadas a la actividad turística, así como su participación dentro de los programas de turismo accesible;

Establecer las bases para la orientación y asistencia a los turistas nacionales y extranjeros, definiendo sus derechos y obligaciones

Responsabilidades de la Secretaría de Turismo:

- Analizar y coadyuvar con la Secretaría de Seguridad Pública, en los casos en que se determine que sea necesaria la protección de la integridad física de los turistas;
- Coadyuvar con los comités locales de seguridad aeroportuaria y marítima de los destinos turísticos, que determine la propia Secretaría;
- Instrumentar, en coordinación con la Procuraduría Federal del Consumidor, normas de procedimientos tendientes a garantizar la protección de los derechos de los usuarios de los servicios turísticos, tales como métodos alternativos que resuelvan conflictos ante incumplimientos por parte de prestadores de servicios turísticos;

Responsabilidades de los Estados y Distrito Federal:

- Brindar orientación y asistencia al turista y canalizar las quejas de éstos ante la autoridad competente;

Responsabilidades de los Municipios:

- Participar en los programas de prevención y atención de emergencias y desastres, así como en acciones para la gestión integral de los riesgos, conforme a las políticas y programas de protección civil que al efecto se establezcan;
- Operar módulos de información y orientación al turista;
- Recibir y canalizar las quejas de los turistas, para su atención ante la autoridad competente;

Del Turismo Accesible

- La Secretaría, con el apoyo y en coordinación de las dependencias y entidades competentes, promoverá la prestación de servicios turísticos con accesibilidad, que tengan por objeto beneficiar a la población con alguna discapacidad.
- Los prestadores de servicios turísticos deberán proveer lo necesario para que las personas con discapacidad cuenten con accesibilidad a los servicios en condiciones adecuadas.
- La misma obligación tendrán las autoridades respecto de los sitios culturales con afluencia turística.
- La Secretaría, los Estados, Municipios y el Distrito Federal, supervisarán que lo dispuesto en este capítulo se cumpla.

De los Prestadores de Servicios Turísticos y de los Turistas

Las relaciones entre los prestadores de servicios turísticos y el turista se regirán por lo que las partes convengan, observándose la presente Ley, la Ley Federal de Protección al Consumidor y las demás leyes aplicables.

Para operar, los prestadores de servicios turísticos, deberán cumplir con los elementos y requisitos que determinen el Reglamento y las Normas Oficiales Mexicanas, sin perjuicio de las obligaciones que les sean impuestas por otras autoridades.

*Artículo declarado inválido por sentencia de la SCJN a Controversia Constitucional DOF 28-05-2013.
Reformado DOF 10-11-2014*

No se considerarán discriminatorias en contra de las personas, las tarifas y precios para el uso, consumo o disfrute, de los bienes o servicios ofertados, ni los requisitos de edad o las restricciones para el uso de instalaciones turísticas, cuando sean de carácter general y guarden relación directa con la

especialización que el prestador de servicios turísticos decida otorgar, y siempre que las mismas no sean violatorias de otras leyes.

Corresponde a la Secretaría expedir las Normas Oficiales Mexicanas relacionadas con la prestación de los servicios turísticos.

De los Derechos y Obligaciones de los Prestadores de Servicios Turísticos:

Derechos:

- Participar en los Consejos Consultivos de Turismo de conformidad con las reglas de organización de los mismos;
- Aparecer en el Registro Nacional de Turismo;
- Participar en los programas de profesionalización del sector turismo, que promueva o lleve a cabo la Secretaría;
- Obtener la clasificación que se otorgue en los términos de esta Ley;
- Solicitar al personal encargado de las visitas de inspección y demás procedimientos de verificación, se identifiquen y presenten la documentación que autoriza su actuación;
- Recibir los beneficios que se les otorgue, por inscribirse en el Registro Nacional de Turismo, y
- Los demás que establezca la legislación aplicable en la materia.

Obligaciones:

- Anunciar visiblemente en los lugares de acceso al establecimiento la dirección, teléfono o correo electrónico, tanto del responsable del establecimiento, como de la autoridad competente, ante la que puede presentar sus quejas;
- Informar al turista los precios, tarifas, condiciones, características y costo total, de los servicios y productos que éste requiera;
- Implementar los procedimientos alternativos que determine la Secretaría, para la atención de quejas;
- Participar en el manejo responsable de los recursos naturales, arqueológicos, históricos y culturales, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables;
- Inscribirse en el Registro Nacional de Turismo y actualizar los datos oportunamente;

- Cumplir con los servicios, precios, tarifas y promociones, en los términos anunciados, ofrecidos o pactados;
- Expedir, aún sin solicitud del turista, factura detallada, nota de consumo o documento fiscal que ampare los cobros realizados por la prestación del servicio turístico proporcionado;
- Profesionalizar a sus trabajadores y empleados, en los términos de las leyes respectivas, en coordinación con la Secretaría;
- Disponer de lo necesario para que los inmuebles, edificaciones y servicios turísticos incluyan las especificaciones que permitan la accesibilidad a toda persona de cualquier condición;
- Cumplir con las características y requisitos exigidos, de acuerdo a su clasificación en los términos de la presente Ley;
- Prestar sus servicios en español como primera lengua, lo que no impide que se puedan prestar los servicios en otros idiomas o lenguas, y;
- Las demás que establezca la legislación aplicable en la materia.

En la prestación y uso de los servicios turísticos no habrá discriminación de ninguna naturaleza en contra de persona alguna, en los términos del orden jurídico nacional.

En caso de que el prestador del servicio turístico incumpla con uno de los servicios ofrecidos o pactados o con la totalidad de los mismos, tendrá la obligación de rembolsar, bonificar o compensar la suma correspondiente por el pago del servicio incumplido, o bien podrá prestar otro servicio de las mismas características o equivalencia al que hubiere incumplido, a elección del turista.

De los Derechos y Obligaciones de los Turistas:

Derechos:

Los turistas, con independencia de los derechos que les asisten como consumidores, tendrán en los términos previstos en esta Ley, los siguientes derechos:

- Recibir información útil, precisa, veraz y detallada, con carácter previo, sobre todas y cada una de las condiciones de prestación de los servicios turísticos;
- Obtener los bienes y servicios turísticos en las condiciones contratadas;

- Obtener los documentos que acrediten los términos de su contratación, y en cualquier caso, las correspondientes facturas o comprobantes fiscales legalmente emitidas;
- Recibir del prestador de servicios turísticos, los bienes y servicios de calidad, acordes con la naturaleza y cantidad de la categoría que ostente el establecimiento elegido;
- Recibir los servicios sin ser discriminados en los términos del artículo 59 de esta Ley;
- Disfrutar el libre acceso y goce de todo el patrimonio turístico, así como su permanencia en las instalaciones de dichos servicios, sin más limitaciones que las derivadas de los reglamentos específicos de cada actividad, y;
- Contar con las condiciones de higiene y seguridad de sus personas y bienes en las instalaciones y servicios turísticos, en los términos establecidos en la legislación correspondiente.

Deberes:

- Observar las normas usuales de convivencia en los establecimientos turísticos;
- Respetar el entorno natural y patrimonio cultural de los sitios en los que realice una actividad turística;
- Acatar las prescripciones particulares de establecimientos mercantiles y empresas cuyos servicios turísticos disfruten o contraten y, particularmente las normas y reglamentos mercantiles de uso o de régimen interior, y
- Pagar el precio de los servicios utilizados en el momento de la presentación de la factura o del documento que ampare el pago en el plazo pactado.

De la Competitividad y Profesionalización en la Actividad Turística:

La Secretaría participará en la elaboración de programas de profesionalización turística y promoverá, en coordinación con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, gobiernos de los Estados, Municipios y el Distrito Federal, organismos públicos, privados y sociales, nacionales e internacionales, el establecimiento de escuelas y centros de educación y capacitación para la formación de profesionales y técnicos en ramas de la actividad turística. Asimismo, establecerá lineamientos, contenidos y alcances a fin de promover y facilitar la certificación de competencias laborales.

En los citados programas se deberá considerar la profesionalización respecto a la atención de las personas con discapacidad

Gestión de quejas de los turistas:

Cuando derivado de una queja presentada por un turista ante la Procuraduría Federal del Consumidor, se detecte el probable incumplimiento de las disposiciones de esta Ley o de las disposiciones que de ella emanen, la Secretaría, podrá iniciar el procedimiento administrativo correspondiente, así como requerir al prestador de servicios turísticos información que estime para esclarecer los hechos.

Elaboración propia

Establece como uno de sus objetivos divulgar a nivel nacional e internacional, la condición de seguridad existente en el país, ofreciendo seguridad al turista nacional y extranjero.

Funciones de su Administración Nacional de Turismo: Entre otras, recepcionar, tramitar y resolver quejas o denuncias interpuestas por los usuarios de los servicios turísticos.

Consejo Directivo de su Administración Nacional de Turismo: Entre otros, el Ministro de Salud.

Programa de promoción, mercadeo y fomento de inversiones: Integra, entre otros, la divulgación de la seguridad ciudadana existente en Nicaragua, como un atractivo para los turistas.

Obligaciones prestadores de servicios:

- Prestar los servicios turísticos para los cuales hubieran sido autorizados, sin discriminación por razones de nacionalidad, sexo, condición social, raza, discapacidad, credo político o religioso.
- Los establecimientos turísticos deben establecer mecanismos de información de precios previo al uso o disfrute de sus servicios.
- Prestar el servicio correspondiente a su categoría turística conforme el otorgamiento de autorización y de acuerdo a las condiciones ofrecidas de calidad, eficiencia e higiene.
- Proporcionar los bienes y servicios contratados de conformidad a los términos ofrecidos al turista.
- Respetar los precios y tarifas establecidos y ofrecidos al usuario.
- Por mandato de la presente Ley, los prestadores de servicios turísticos, quedan obligados a expedir la factura de los consumos realizados. Se prohíbe a todos los prestadores de servicios turísticos incluir montos en concepto de propinas o pagos adicionales, los usuarios no están obligados a realizar este pago. (Ley No. 182, Ley de

Defensa de los Consumidores, publicado en La Gaceta No. 213, 14/11/94 y el Reglamento de Alimentos, Bebidas y Diversiones, publicado en la Gaceta No. 203,25/10/01). La no aplicación de lo dispuesto con anterioridad constituye violación a la presente Ley, y se considera como falta grave procediendo el INTUR a la aplicación del artículo 83, inciso b de la presente Ley. El órgano rector está en la obligación de hacer cumplir esta disposición legal.

- Respetar las reservaciones hechas por los usuarios, en los términos y condiciones pactadas.
- Promover la contratación de profesionales competentes egresados de centros de educación superior, institutos y centros de capacitación, especializados en el área de turismo de nuestro país.
- Velar por los intereses y seguridad del turista.
- Cumplir con las normas técnicas y control de calidad.
- Conservar el medio ambiente y salubridad cumpliendo las disposiciones legales, reglamentarias y normativas.
- Preservar y reparar, en caso de daño, los bienes públicos y privados relacionados al turismo.
- Reembolsar, bonificar o compensar la suma correspondiente al servicio incumplido o prestar otro servicio de la misma calidad o equivalencia a quien hubiere incumplido a elección del turista o usuario.
- Cuando se trate de la prestación de servicios de guía de turistas, informar su precio en el momento de la contratación con los usuarios.
- Brindar las facilidades a las personas con discapacidad y a las personas de la tercera edad, garantizando su seguridad, comodidad, libre acceso, desplazamiento y otras establecidas en el Reglamento de la presente Ley.
- Exhibir en las instalaciones, en lugar visible al público, un llamado con los nombres y números telefónicos de las autoridades a las que pueden acudir los turistas para formular reclamos, los que deben de estar redactados en idioma español y adjuntando lista en inglés.

De La Protección al Turista

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.

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:

- 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.
- 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.
- 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.

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.

Actos contra el Turismo, la Moral y las Buenas Costumbres

Todos aquellos turistas nacionales o extranjeros, así como las personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras, dedicadas al ejercicio de la actividad turística en Nicaragua, dedicadas a promover, contribuir, fomentar, ejecutar y coordinar actividades dirigidas hacia la comisión de objetivos sexuales penados por las leyes de la República, tales como corrupción, prostitución, proxenetismo o rufianería, trata de personas o sodomía, se les aplicará las disposiciones penales establecidas para tales delitos, sin perjuicio de otras de orden civil.

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

Elaboración propia

Obligaciones de los Prestadores de Servicios Turísticos

- prestar los servicios para los cuales hubieren sido autorizadas, conforme con las condiciones establecidas de calidad y eficiencia, sin discriminaciones por razones de nacionalidad, condición social, raza, sexo, discapacidad, credo político o religioso;
- presentar precios y tarifas al público en forma visible, y hacerlas constar en las facturas en forma detallada y diferenciada;
- contar con un libro de registro de quejas, debidamente conformado por la SENATUR;
- ajustar las pautas de publicidad y propaganda turística a la información veraz y responsable;
- velar por la conservación del ambiente, cumpliendo y haciendo cumplir las normativas referentes a la protección ambiental; y,
- cumplir las demás obligaciones que establezca esta Ley y sus reglamentos.

Derechos:

- ejercer libremente su actividad, conforme a esta Ley;
- obtener la pertinente certificación por parte de la SENATUR;
- ser incluidas en los catálogos, directorios y guías que elabore la SENATUR;

- participar en la elaboración de proyectos y programas de promoción y fomento del turismo, coordinados por la SENATUR;
- participar en los programas de capacitación turística que realice la SENATUR; y,
- percibir por la comercialización de pasajes aéreos un porcentaje no menor al 6% de la tarifa del pasaje que será abonada por las compañías aéreas.

Sanciones:

- presentar documentación falsa o adulterada a la SENATUR o a otra entidad pública o privada relacionada al turismo;
- utilizar publicidad engañosa o que induzca al error al público sobre precios, calidad o cobertura del servicio turístico ofrecido;
- ofrecer información engañosa o dar lugar a error en el público respecto a la modalidad del contrato, a la naturaleza jurídica de los derechos surgidos del mismo y sus condiciones, o sobre las características de los servicios ofrecidos, o sobre los derechos de los usuarios de los servicios turísticos;
- incumplir los servicios ofrecidos a los usuarios de los servicios turísticos;
- incumplir las obligaciones impuestas por la SENATUR; y,
- infringir las normas que regulan la actividad turística.

** luego de la comprobación de las infracciones investigadas y la aplicación de las sanciones, podrá dar publicidad a los nombres de los prestadores turísticos sancionados.*

(tipos de sanciones)

- amonestación escrita;
- multas por valor del veinte hasta cien jornales mínimos legales para actividades diversas no especificadas en la República, las que se destinarán al Fondo de Promoción Turística;
- en caso de reincidencia se aplicará multa hasta por el doble de la multa impuesta originalmente;
- clausura temporal; y,
- clausura definitiva.

* Cabe señalar que con independencia de la aplicación de las sanciones pertinentes establecidas en el artículo anterior, el usuario de los servicios turísticos afectado, podrá promover la pertinente acción judicial si correspondiere. El tráfico sexual de menores vinculado al turismo, será pasible de las sanciones previstas en el Código Penal.

Celebrar, con la cooperación del Ministerio de Relaciones Exteriores, acuerdos de cooperación turística con instituciones gubernamentales extranjeras y con organizaciones internacionales no gubernamentales, a fin de lograr la cooperación técnica para proteger, mejorar, incrementar y promover los atractivos turísticos, así como para alentar el turismo receptivo.

Administración Nacional de Turismo:

* Asimismo dictará normas jurídicas relativas a la facilitación turística y adoptará medidas consagradas en recomendaciones y procedimientos internacionales para el mejor tratamiento del turista y sus equipajes con el propósito de ejercer la protección, seguridad y las facilidades que debe gozar el turista, en concordancia con las declaraciones fundamentales del hombre que adopta nuestra Constitución y las leyes, la SENATUR

Miembros del Consejo Nacional de Turismo

Integrantes: 1 representante de SENATUR; del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones; del Ministerio de Industria y Comercio; del Ministerio de Relaciones Exteriores; del Ministerio de Hacienda; del Ministerio de Educación y Cultura; de la Secretaría del Medio Ambiente; y de las asociaciones gremiales turísticas.

Asistencia y Protección al Turista

El turista, nacional o extranjero, está sujeto a la protección del Estado y goza de la seguridad y de las facilidades que le acuerdan la Constitución Nacional, las leyes y los reglamentos de la República. Es obligación de toda autoridad y de todo ciudadano brindar trato hospitalario al turista.

Derechos :

- recibir información comprensible, veraz, objetiva y completa sobre las características y el precio de los bienes y servicios que se les ofrece, previa a la contratación;
- obtener por parte de los prestadores de servicios turísticos, los documentos que acrediten los términos de la contratación y las facturas legales;
- recibir los servicios adquiridos según la categoría y los requerimientos contratados;
- ser informados de cualquier riesgo previsible que pudiera provenir del uso normal del servicio contratado; y,
- los demás derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico en materia de protección de los consumidores

Obligaciones:

- respetar el ordenamiento jurídico del país;
- respetar el entorno ambiental, social y cultural;
- pagar el precio de los servicios contratados;
- cumplir las reglas establecidas en los lugares que visite y de las empresas cuyos servicios contrate;
- denunciar ante los organismos o instituciones competentes cualquier irregularidad cometida por prestadores de servicios o autoridades nacionales, durante su desplazamiento o permanencia en el país; y,
- brindar información en los casos que se les requiera, principalmente las referentes a los fines estadísticos.

Considera al turista como integrante del Sistema Turístico Nacional.

Elaboración propia

LEY PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA, LEY N°26961

Reglamento de la ley para el desarrollo de la actividad turística, decreto supremo n°002-2000-itinci

Decreto modificatorio del reglamento de la ley para el desarrollo de la actividad turística, decreto supremo n°002-2000-itinci /decreto supremo n°026-2000-itinci

Rol del Estado: Proteger al turista

De la facilitación turística

- Igualdad de derechos y condiciones de los turistas
- Fomento del turismo social
- Facilidades a personas con discapacidad y a la tercera edad
- Simplificación de los procedimientos y trámites administrativos
- Autoridad competente en materia de facilitación turística
- Facilitación en materia penal
- Facilitación en materia administrativa

Deberes

Los requisitos, obligaciones y responsabilidades se establecerán a través de reglamentos específicos según tipo de actividad. A pesar de ello establece como una obligación para todos los prestadores de servicios el brindar las facilidades necesarias a las personas con discapacidad y a las personas de la tercera edad en condiciones que se garantice su seguridad y comodidad, tales como la libre accesibilidad y desplazamiento, instalaciones higiénico sanitarias apropiadas y ubicaciones preferenciales que aseguren su libre evacuación en caso de emergencia.

El primero (art 19), sobre la igualdad de condiciones y derechos de los turistas frente a los nacionales con respecto a los cobros por concepto de visita o ingreso en los lugares públicos tales como monumentos, parques, reservas, santuarios, bosques o similares.

El segundo (art 24), sobre las facilidades en materia penal, donde se autoriza a la Fiscalía Provincial de Turismo a abrir una investigación en base a denuncia de turistas extranjeros (con independencia de la forma de presentación de la denuncia: verbal, vía fax, correo electrónico o cualquier otro medio técnico) y con consecuencias penales.

El tercero (art 25), sobre las facilidades administrativas, donde se identifica el organismo encargado de conocer las denuncias de los turistas nacionales e internacionales (INDECOPI, a través de la Comisión de Protección al Consumidor). Recayendo en ellos la responsabilidad de representación del turista para todos los efectos, pudiendo ejercer dicha representación en la vía administrativa o jurisdiccional, de ser autorizado mediante poder simple por el afectado.

Asimismo, en su reglamento entrega la responsabilidad del cuidado de todos los aspectos referidos a la seguridad personal y bienes de los turistas a la Policía de Turismo de la Policía Nacional del Perú. Quien deberá además velar por el mantenimiento y conservación de los recursos turísticos y otras actividades que en coordinación con el Ministerio de turismo se consideren pertinentes.

Cabe señalar que tanto la Fiscalía Provincial de Turismo como la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor, tendrá asimismo el deber de informar los resultados de sus acciones al Ministerio de Turismo.

Elaboración propia

Se refiere a las agencias de viajes y de turismo, guías de turistas, establecimientos de hospedajes y restaurantes y similares (definición, requisitos para su puesta en marcha, deberes y sanciones)

Agencias de viajes y de turismo

Requisitos

Previa autorización y registro. La autorización tomará en consideración la solvencia moral, económica y si cuenta con personal y elementos técnicos para prestar servicios eficientes a los viajeros.

*Las autorizaciones y registros concedido, así como también sus cancelaciones, serán dados a conocer por la Secretaría de Estado a todas las empresas o entidades de cualquier naturaleza relacionadas con el sector turismo, a fin de que éstas sólo realicen operaciones con quienes hayan sido legalmente autorizados.

Deberes

(todas las empresas)

- Respetar en todos los cobros que efectúen a las tarifas previamente establecidas
- No podrán renunciar ni llevar a cabo ninguna excursión sin que el plan correspondiente haya sido aprobado por la Secretaria de Estado de Turismo.
- Cumplir y respetar los contratos que celebren en relación con la actividad turística y, en caso fortuito o de fuerza mayor, deberán avisar a su contraparte y a la Secretaria de Estado en un término no mayor a 48 horas. En caso de controversia, las partes deberán someterse a la decisión de la Secretaría de Estado.
- En el caso de las agencias que organicen viajes colectivos fuera del país, deberán firmar con cada turista un contrato individual. Asimismo, la agencia deberá, mediante la obtención de una póliza, garantizar la restitución del monto total de la excursión y cuya vigencia no deberá ser

menos a treinta días a partir de la fecha en que concluya la excursión. La restitución de los valores afianzados por las compañías expendedoras de pólizas en virtud de resolución certificada de la Secretaría de Estado, cuando se trate de cancelación de viajes. Cualquier otra situación alegable al contrato es responsabilidad exclusiva de los tribunales.

- No podrán cancelar los viajes contratados sin autorización expresa de la Secretaría de Estado y deberá presentarse cuando menos con 10 días de anticipación y significará la devolución íntegra del importe pagado.

(empresas extranjeras)

- Deberán además nombrar representantes que tengan oficinas y dirección conocida en la República Dominicana y que reúnan condiciones de moralidad, experiencia en la materia y solvencia económica

Guías de turistas

Requisitos

Licencia expedida por la Secretaría de Estado. Para su obtención se deberá presentar una solicitud señalando la zona o área donde desea ejercer, acompañar la solicitud de un certificado de calificación profesional expedido por una escuela de guías turísticos, o someter constancia de haber egresado de la facultad de humanidades de una de las universidades del país, acreditar su conducta mediante dos constancias y un certificado de conducta expedido por el Procurador Fiscal del Distrito Judicial, certificado médico renovable anualmente que acredite entre otras cosas que no padece enfermedad contagiosa y que no tiene defectos físicos o funcionales que lo incapaciten para su ejercicio, acreditar dos idiomas y someterse a un examen de capacidad sobre sus conocimientos ante un jurado designado por la Secretaría.

* Para ejercer como guías, se dará preferencia a los Dominicanos

* La Secretaría de estado podrá suspender por un año o cancelar definitivamente su licencia cuando se evidencien hechos perjudiciales al turista o a los interesados turísticos del país cometidos por un guía.

Deberes

- Ofrecer información objetiva al visitante. Absteniéndose de discusiones políticas y del empleo de términos, gestos o expresiones que pueden considerarse inconvenientes.
- Identificarse ante las personas a quienes ofrecen sus servicios y ante cualquier autoridad, civil o militar, cuando sean requeridos.
- Informar a las turistas sobre las tarifas aprobadas por la Dirección Nacional.
- Avisar a la Dirección Nacional de cualquier hecho que constituya infracción a la Ley o a sus reglamentos.
- Defender al turista de cualquier explotación, acción ilícita o falta de ética de que se le pretenda hacer víctima
- Proporcionar sus servicios con insospechable lealtad a los turistas sometiéndose a las Leyes y a las disposiciones o reglamentos que dicte la Dirección Nacional.
- No podrán cobrar como honorarios por sus servicios una cantidad mayor que la que le fije cada zona y para cada servicio la Secretaría.
- No podrán, en caso de haber sido contratados por una agencia, cobrar por sus servicios a los turistas consignados a tales agencias ni exigir propinas.

Establecimientos de Hospedaje, Restaurantes y Similares

Registro

Deberán registrarse en la Dirección Nacional de Turismo, la cual procederá a clasificarlos en la categoría que les corresponda de acuerdo con la importancia del establecimiento.

Deberes

- Colocar en un lugar visible del local y adicionalmente en las habitaciones en el caso de los establecimientos de hospedaje, las listas de precios, con la correspondiente indicación de si incluye o no alimentos.

- Los establecimientos de hospedaje deberán asimismo suministrar a solicitud de la Dirección Nacional, los datos relativos al movimiento de pasajeros, al número y cupo de las habitaciones de que dispone y cualesquiera otros datos que tengan relación con el mismo.

- Las reservaciones que acepten los establecimientos de hospedaje en general, solicitadas por cualquier persona o por una agencia de turismo o de viaje, deberán ser estrictamente cumplidas.

- Se prohíbe a las personas físicas o morales que operen establecimientos de hospedaje de cualquier naturaleza, otorgar comisiones directa o indirectamente a guías de turistas, chóferes, empleados de las compañías de transporte y otras personas que ofrezcan servicios turísticos. Sólo podrán bonificarse comisiones a las agencias de viajes o mismo que funcionen legalmente, según los convenios o contratos que previamente formulen al respecto.

- Todo hotel estará obligado a mantener un registro de huéspedes, el que deberá ser conservado durante un año por la administración del hotel. Asimismo, deberá disponer de cajas de seguridad.

Derechos

- En caso de no pago de la deuda por parte del turista, se podrá promover la desocupación del espacio rentado e incautarse su equipaje y pertenencias, el que podrá ser recobrado previo pago de lo adeudado en el plazo de seis meses a partir de la fecha de incautación.

- Asimismo, se podrá pedir su abandono con el fin de preservar la moral. En caso de que la persona en falta hubiese sido requerida por mala conducta no lo hiciere, podrá solicitarse el auxilio de la fuerza pública.

Sanciones

- Las violaciones a la presente ley (podrá ser sancionada con prisión correccional de seis a treinta días o multa de RD\$50.000 a RD\$500.00 o ambas penas a la vez. La reincidencia podrá ser castigada, según la gravedad del caso, con el doble de las sanciones previstas.
- La Secretaría de Estado formalizará el acta comprobatoria del delito y someterá el expediente al Procurador Fiscal de la residencia del infractor
- En el caso de las tarifas por servicios hoteleros serán fijadas por la Secretaría de Estado de acuerdo con la categoría de cada establecimiento. La violación podrá ser sancionada con una multa de RD\$50.000 a RD\$500.00 o prisión correccional de 1 a 3 meses imponibles al administrador del establecimiento en falta.

* la vigilancia de todas las regulaciones relativas a tarifas o referentes al cumplimiento de las leyes y reglamentos de turismo, estará a cargo de un cuerpo de inspección que dependerá de la Secretaría de Estado y designado por el poder ejecutivo, pudiendo ser atribuida a empleados o funcionarios de la propia Secretaria.

Elaboración propia

Principios fundamentales:

Accesibilidad: En la medida en que el turismo constituye un derecho humano, debe asegurarse la universalidad de su goce, tanto desde el punto de vista económico, como desde su infraestructura.

Tuitivo: Quien se encuentra fuera de su entorno habitual carece de la plenitud de los mecanismos de defensa que le brinda el mismo, por lo que la legislación y su aplicación debe proteger especialmente al turista.

Competencias del Ejecutivo: Facilitar al turista su entrada, permanencia y salida del país

Cometidos de su Administración Nacional de Turismo: General las condiciones necesarias para que el ejercicio del derecho al turismo resulte efectivamente accesible para todos, no solo mediante la realización de acciones en infraestructura y logística, sino en la facilitación del goce del derecho, proveyendo la reglamentación al respecto y sus sanciones en caso de no cumplimiento, entre las que se encuentra proporcionara los turistas los bienes y servicios en las condiciones convenidas y o publicitadas, procurando la adecuación de los mismos a los mayores niveles de calidad posibles, así como el prestar todos sus buenos oficios para defender a la parte perjudicada, usando su experiencia y conocimientos de la actividad turística, aun no fuera el directo responsable de la situación.

Del Turista y su Protección: Créanse los centros de conciliación turística, con competencia nacional, que funcionaran bajo la óptica del Ministerio de Turismo y Deporte, y que tendrán como cometido tentar la conciliación entre las partes en aquellos reclamos, quejas y planteos entre turistas y prestadores de servicios o, excepcionalmente, entre prestadores, como requisito de admisibilidad previa de las demandas entre órganos jurisdiccionales. Dichos Centros funcionaran en la forma y condiciones que establezca la reglamentación que se dicte, a efectos de garantizar la rápida y efectiva satisfacción de los derechos e intereses en disputa, considerando especialmente en determinadas zonas, que se definirán como estratégicas, su funcionamiento en horarios que atiendan las necesidades de los turistas.

Los operadores citados podrán, a su vez, hacer citar para la misma audiencia a la que fueran citados, a otros prestadores de servicios entiendan o identifiquen como responsables o interesados en el asunto y un eventual posterior litigio.

El principal objetivo de las competencias de fiscalización de su Administración Nacional de Turismo es lograr el cumplimiento de sus obligaciones por parte de sus prestadores de servicios mediante el asesoramiento y la información tendiente a reencauzar la actividad de los mismos.

Elaboración propia

Coordinación interministerial para la protección del turista

Se realiza especial énfasis en la indispensable coordinación entre el Ministerio del Poder Popular con competencia en materia de turismo y los representantes de los Ministerios del Poder Popular con competencia en materia de relaciones exteriores, relaciones interiores, justicia y paz y de comunicación e información, así como también con el Ministerio Público y la Defensoría del Pueblo, para aplicar las medidas para la protección y defensa de los turistas, visitantes y de sus bienes, a través de la realización de planes para incrementar la seguridad ciudadana en las zonas turísticas y proporcionar un entorno más seguro al turista durante su estancia en territorio nacional. Otra innovación que debe destacarse, es la creación de las Oficinas del Servicio de Atención al Turista Internacional SATI, con las que se propone ofrecerle una asistencia personalizada, en caso de ser víctima de cualquier infracción penal, a través de un equipo de expertos policiales e informadores intérpretes en su propio idioma o en idiomas de circulación internacional en el ámbito latinoamericano y del Caribe, como el inglés, portugués o francés.

Competencia del Instituto Nacional de Turismo

Promover e incentivar el proceso de sensibilización turística en las comunidades y en prestadores de servicios turísticos.

Instalar de manera temporal o permanente los Puntos de Información Turística, en las áreas o zonas que hayan sido determinados como turísticos, en coordinación con las comunidades organizadas en instancias del poder popular y demás formas de participación, debidamente señalizados y de fácil acceso, en los que se presten los servicios siguientes:

- Orientación geográfica, facilitando la información cartográfica de interés general para los turistas y visitantes.
- Orientación e información general sobre precios y calidad de bienes y servicios turísticos.
- Asesoramiento sobre los derechos del turista o visitantes, de conformidad con este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica.

Funciones Autoridades Regionales

Proteger la integridad física del turista o visitante y sus bienes, en sus regiones correspondientes, en coordinación con los órganos y entes de seguridad ciudadana.

Funciones Municipales

Garantizar la seguridad personal y la de los bienes de los turistas o visitantes, en coordinación con los órganos de seguridad ciudadana.

Se considera, entre otros, como servicios turísticos, la protección, auxilios, higiene y seguridad para el turista o visitante.

Derechos y deberes de los prestadores de Servicios Turísticos

- Los Prestadores de servicios turísticos deben adquirir y mantener el Libro Oficial de Sugerencias y Reclamos, en lugar visible y a la disposición de los turistas y visitantes para que puedan consignar las quejas y sugerencias que deseen formular referentes a la calidad de los servicios ofrecidos o prestados.
- El Libro Oficial de Sugerencias y Reclamos debe ser llevado de acuerdo a las normativas que establezca el ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo, y estar, en todo momento, a la disposición del personal acreditado por parte del órgano rector, para realizar la supervisión.
- Inscribirse en el Registro Turístico Nacional (RTN).
- Obtener la licencia de turismo correspondiente.
- Cumplir con las obligaciones tributarias, formales y materiales, prevista en este Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley Orgánica, en el Código Orgánico Tributario y demás disposiciones especiales.
- Exhibir en lugar visible del respectivo establecimiento el Registro Turístico Nacional.
- Pagar las contribuciones especiales y tasas especiales previstas en este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica.
- Solicitar los permisos necesarios para el desarrollo, funcionamiento y modificación de proyectos turísticos.

- Obtener la correspondiente clasificación y categorización cuando aplique.
- Prestar el servicio de acuerdo a la licencia de turismo y su respectiva clasificación y categorización, cuando aplique; todo ello conforme a las condiciones ofrecidas de servicios, tarifas, calidad, eficiencia e higiene.
- Notificar mensualmente al ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo las transacciones que le generen ingresos en divisas y remitir el listado de los turistas extranjeros atendidos.
- Mantener actualizada toda la documentación requerida conforme a la actividad desarrollada.
- Cumplir con su correspondiente identificación en un lugar de sus instalaciones cuando sea aplicable, de acuerdo a las condiciones y especificaciones que dicte el ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo, mediante Resolución.
- Cumplir con lo ofrecido en la publicidad o promoción de los servicios turísticos.
- Ofrecer las condiciones para que el turista o visitante pueda realizar el cambio de divisas para pagar los servicios prestados de acuerdo al convenio cambiario respectivo y demás normativa jurídica aplicable en la materia.
- Mantener a la vista y a disposición de los turistas y visitantes, en cada uno de los establecimientos en los que se preste el servicio, el libro oficial de sugerencias y reclamos.
- Contar con personal capacitado e instalaciones idóneas, para atender a niñas y niños, adolescentes, adulta o adulto mayor y a las personas con alguna discapacidad o necesidades especiales.
- Cumplir con las normas de clasificación y categorización cuando sean aplicables, establecidas en el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica, sus reglamentos y demás normativas aplicables.
- Permitir, a solicitud del ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo o del Instituto Nacional de Turismo, la distribución y exhibición dentro de sus instalaciones y en un lugar visible, del material de promoción de sus actividades.
- Mantener todos los días del año, enarbolada la Bandera Nacional, en un lugar visible del establecimiento donde se preste o contrate la prestación del servicio turístico, de conformidad con la ley que rige la materia.
- Mantener en un lugar visible y disponible a los turistas o visitantes, un directorio de los servicios de emergencia, apoyo y asistencia, de conformidad con lo establecido por el órgano rector.

- Mantener en lugar visible y disponible a los turistas y visitantes, las tarifas por los servicios prestados, previamente notificadas al órgano rector.
- Mantener en lugar visible y disponible a los turistas y visitantes, las normas aplicables para la prestación del servicio.
- Los establecimientos de alojamiento turístico deberán utilizar un modelo de Tarjeta Unificada de Registro de Huéspedes, con los requisitos mínimos exigidos y sellado por el Órgano rector en señal de conformidad.
- Remitir al ministerio del poder popular para el Turismo las copias de las quejas y sugerencias.
- Preservar y cumplir con la normativa especial relacionada con el patrimonio histórico, cultural y arqueológico; antigüedades y especies protegidas.
- Cumplir con la normativa referida a la materia de ordenación del territorio y zonas costeras.
- Mantener en un lugar visible y legible a los turistas y visitantes copia del Registro Turístico Nacional y de la licencia de turismo.
- Cumplir con las normas de mantenimiento e higiene.
- Denunciar la presunta comisión de delitos y especialmente, aquellos relacionados con la prostitución y trata de personas en todas sus formas.
- Cumplir con la normativa especial relacionada con la legitimación de capitales; tráfico de sustancias estupefacientes y psicotrópicas; armas y explosivos, y productos y sustancias peligrosas.
- Dar cumplimiento oportuno a los deberes formales y materiales, establecidos en el Código Orgánico Tributario, y demás disposiciones legales, aplicables en relación con las contribuciones especiales y las tasas previstas en el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica.
- Cumplir con lo establecido en el presente Decreto con Rango, valor y Fuerza de Ley Orgánica, sus reglamentos, resoluciones y demás normativas aplicables, que afecten directa e indirectamente el servicio turístico.

Derechos de los prestadores de servicios turísticos:

- Ser incluidos en el Catálogo Turístico Nacional, de conformidad con lo establecido en las leyes aplicables.
- Gozar de los beneficios establecidos en las políticas, planes, programas y proyectos de promoción turística, capacitación y sensibilización turística del Instituto Nacional de Turismo INATUR.

- Acceder a los beneficios del régimen que establezca el Ejecutivo Nacional, para la tramitación y otorgamiento de créditos destinados a la ejecución de proyectos turísticos.
- Disfrutar de los incentivos que sean acordados de conformidad con lo establecido en el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica.
- Disfrutar los demás beneficios señalados en este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica, sus reglamentos y demás normativas sobre la materia.

De la Protección, los Deberes y Derechos de los Turistas y Visitantes

Medidas de protección a los turistas y visitantes:

- El ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo se propone y coordina con los representantes de los ministerios del poder popular con competencia en materia de relaciones exteriores, relaciones interiores, y comunicación, así como también con el Ministerio Público y la Defensoría del Pueblo, las medidas para la protección y defensa de los turistas, visitantes y de sus bienes, a través de la realización de planes para incrementar la seguridad ciudadana en las zonas turísticas y proporcionar un entorno más seguro al turista durante su estancia en territorio nacional. En este sentido, prioritariamente debe coordinar las siguientes medidas:
- Elaborar y ejecutar el plan nacional de protección al turista y visitante.
- Ejecutar acciones coordinadas que garanticen la seguridad integral de los turistas y visitantes.
- Promover mecanismos de información, protección y asistencia a los turistas y visitantes en coordinación con las autoridades competentes en materia de seguridad integral.
- Coordinar con los órganos y entes competentes en materia de seguridad y prevención del delito, acciones para la prevención, atención y sanción de atentados, agresiones, secuestros o amenazas contra los turistas y visitantes, de conformidad con la ley.
- Coordinar con los órganos y entes competentes en materia de cultura, seguridad y prevención del delito, acciones para la prevención, atención y sanción de la destrucción de instalaciones turísticas, patrimonio cultural o natural, de conformidad con el ordenamiento jurídico.
- Dictar normas orientadas a la protección y defensa del turista y visitante.
- Realizar acciones conjuntas con el sector privado para la protección y defensa del turista y visitante.

- Participar en los procesos de planificación y ejecución de las medidas policiales de lucha contra la delincuencia en las zonas turísticas.
- Promover el incremento de la seguridad ciudadana en aquellos espacios y lugares de mayor riesgo para la seguridad de los turistas y visitantes.
- Mejorar la atención al turista extranjero a través de la generalización de figuras de servicios de atención al turista extranjero, facilitando intérpretes y la comunicación con consulados, embajadas y país de origen.
- Potenciar la atención más rápida y eficaz a los turistas perjudicados por la comisión de hechos delictivos, perfeccionando los procedimientos de recepción de denuncias.
- Apoyar los estudios, investigaciones y la recogida de información sobre los aspectos de la seguridad, que afecten la actividad turística.

Oficinas del Servicio de Atención al Turista Internacional (SATI)

El ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo, en coordinación con las autoridades competentes en materia de seguridad ciudadana impulsarán, junto con las autoridades estatales y municipales de aquellas localidades que reciben un gran número de turistas, la creación de oficinas de Servicio de Atención al Turista Internacional (SATI), para ofrecerles una asistencia personalizada, tras ser víctima de cualquier infracción penal, a través de un equipo de expertos policiales e informadores intérpretes en su propio idioma o en una lengua internacional.

Las funciones generales del Servicio de Atención al Turista Internacional (SATI) son:

Atender a las víctimas de delitos o faltas, en su propio idioma, asesorándoles en las gestiones procedimentales y documentales, derivadas del hecho acaecido, tales como, la cancelación de tarjetas y documentos de crédito, contacto con embajadas y consulados, comunicación o localización de familiares, entre otros.

Asistir al turista en la tramitación de la denuncia del delito o falta, informándole de sus derechos.

Todas aquellas que determine el ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo y el ministerio del poder popular con competencia en materia de seguridad ciudadana, a través de resolución conjunta.

De los Deberes y Derechos de los Turistas y Visitantes

Deberes:

El turista y visitante, definido conforme a este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica, sus reglamentos y demás normativas sobre la materia, tiene los siguientes deberes:

- Preservar y cumplir con la normativa vigente relacionada con el patrimonio natural y cultural de la Nación, así como de sus costumbres, creencias y comportamientos.
- Cumplir con la normativa especial relacionada con legitimación de capitales; tráfico de sustancias estupefacientes y psicotrópicas; armas y explosivos; patrimonio histórico, cultural y arqueológico; antigüedades, especies protegidas, productos y sustancias peligrosas.
- Denunciar la presunta comisión de los delitos relacionados con la prostitución y la trata de personas en todas sus formas.
- Inhibirse de realizar cualquier comportamiento no acorde a las buenas costumbres locales, o dañar el entorno del lugar visitado.
- Informarse, desde el lugar de origen, sobre las características del destino, a fin de facilitar las condiciones óptimas y minimizar los riesgos relativos al viaje.
- Respetar la normativa relativa a la protección y conservación del medio ambiente.

Derechos:

El turista y el visitante en los términos previstos en el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica, tiene los siguientes derechos:

- Obtener información objetiva, oportuna, exacta y completa sobre todas y cada una de las condiciones, tarifas y facilidades que le ofrecen los prestadores de servicios turísticos.
- Recibir los servicios turísticos en las condiciones y precios contratados, conforme a los estándares de clasificación y categorización.
- Obtener los documentos que acrediten los términos de su contratación y las facturas correspondientes a los servicios turísticos consumidos.
- Gozar de tranquilidad, intimidad y de la seguridad personal y de sus bienes.
- Formular quejas y reclamos inherentes a la prestación del servicio turístico conforme a la ley y obtener respuestas oportunas y adecuadas.
- Gozar de servicios turísticos en condiciones óptimas de seguridad e higiene.
- Obtener la debida información para la prevención de accidentes y enfermedades contagiosas.

- Acudir ante los órganos y entes competentes en materia de turismo, protección, seguridad y defensa del consumidor y del usuario, en las oficinas creadas para tales fines, a objeto de formular denuncias derivadas de la prestación de los servicios turísticos.

Los demás derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico vigente en materia de protección de las personas en el acceso de los bienes y servicios.

Las actividades de control y de verificación del cumplimiento del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica, y de las disposiciones que la complementen o desarrollen, corresponden al ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo. En el ejercicio de esta competencia, puede:

- Diseñar y ejecutar programas anuales de inspección sobre los prestadores de servicios turísticos.
- Controlar y verificar el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de los prestadores de servicios turísticos.
- Velar por el respeto de los derechos de los turistas y visitantes y comprobar los hechos objeto de sus quejas, reclamos o denuncias.
- Solicitar y recabar, de los demás órganos y entes de la Administración Pública, información o datos que posean sobre los prestadores de servicios turísticos.
- Requerir copia de los documentos, relacionados con la actividad ejercida, en posesión de los prestadores de servicios turísticos, representantes o terceros vinculados.
- Requerir, cuando fuere necesario, el auxilio de la fuerza pública y demás cuerpos de seguridad; así como la cooperación de las autoridades de los distintos órganos y entes del Estado.
- Controlar y verificar todo lo relacionado al mantenimiento, e higiene por parte de los prestadores de servicios turísticos.
- Ejercer cualquier otra facultad conferida por el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica, su reglamento y demás normativa existente o que se dicte sobre la materia.

El personal acreditado para efectuar las labores de inspección, tendrán las siguientes atribuciones:

- Acceder a los locales, establecimientos y espacios en los cuales se realizan actividades objeto del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica y requerir la información que

consideren necesaria para el cumplimiento de sus funciones, sin distingo del medio o soporte en el que se encuentre dicha información.

- Emitir las actas de inspección y los respectivos informes técnicos.
- Asesorar e informar a los prestadores de servicios turísticos de sus deberes formales.
- Recibir y direccionar las denuncias formuladas por los turistas y visitantes.
- Recomendar que el ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo emita Disposiciones de Mejoras en los casos referente al no cumplimiento de las condiciones de mantenimiento e higiene de las edificaciones, instalaciones y dotaciones por parte del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica, de acuerdo a lo establecido en el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica.
- Practicar medidas preventivas, de acuerdo a lo establecido en el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica.
- Cumplir las demás funciones que les sean atribuidas por el ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo, por el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica, su reglamento y demás normativa existente o que se dicte sobre la materia.

Tipos de multas:

(De 50 a 125 U.T)

- Mantener en lugar visible y disponible a los turistas y visitantes, las normas aplicables por la prestación del servicio
- Mantener en un lugar visible y disponible a los turistas y visitantes un directorio de servicios de emergencia, apoyo y asistencia, en los casos que sea aplicable.
- Notificar al ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo sobre los costos de planes de cobertura que se emitan dentro del territorio nacional a los y las turistas que se trasladen al exterior conforme con lo establecido en las leyes que rigen la determinación de precios justos de bienes y servicios.

(Multas de 126 & a 500 U.T)

- Mantener a la vista y a disposición del turista y visitante, el libro oficial de sugerencias y reclamos, en cada uno de los establecimientos en los que se preste el servicio.

- Mantener en lugar visible y disponible a los turistas, visitantes las tarifas por los servicios prestados, previamente notificadas ante el ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo.
- Remitir las quejas y sugerencias al ministerio del poder popular para el Turismo

(Multas de 501 a 1000 U.T)

- Prestar los servicios turísticos, con las condiciones contratadas por los turistas o visitantes, en cuanto al servicio, tarifas, calidad, eficiencia e higiene.
- Cumplir con lo ofrecido en la publicidad o promoción de los servicios turísticos.
- Prestar el servicio sin discriminación alguna de raza, género, credo, condición socio-económica.
- Clausura hasta que cumpla con lo establecido por la ley/Mejore: Si esto afecta la integridad física y seguridad de los turistas o visitantes o causar daños al ambiente.

Elaboración propia

STATUS OTROS PAISES (No mencionados con anterioridad)

ANTIGUA AND BARBUDA: No cuenta con ley de turismo.

ARGENTINA: No realiza mención específica sobre la asistencia y protección al turista (Ley Nacional de Turismo 25.997).

BAHAMAS: No realiza mención específica sobre la asistencia y protección al turista (Promotion of Tourism Act/1964).

BARBADOS: No realiza mención específica sobre la asistencia y protección al turista (Tourism Development Cap.341/2002 Tourism Development (Amendment) Act, 2014-12).

BELICE: No cuenta con ley de turismo.

BRASIL: Sin acceso al contenido de su ley de turismo (Ley de Turismo de Brasil 2008).

CANADA: Sin acceso al contenido de su ley de turismo (Tourism Development Cap.341/2002 Tourism Development (Amendment) Act, 2014-12).

CUBA: No cuenta con ley de turismo (O no existe acceso a su ley de turismo).

DOMINICA: No cuenta con ley de turismo.

GUYANA: Cuenta con ley de turismo, pero no se refiere en ninguno de sus artículos a la asistencia y protección al turista (Guyana Tourism Authority Bill/2002).

Subsidiary legislation – Regulation N°16 of 2008 (Tourism Accommodation Establishment).

Subsidiary legislation – Regulation N°17 of 2008 (Tour Operators).

Subsidiary legislation – Regulation N°18 of 2008 (Tourist guides).

Subsidiary legislation – Regulation N°19 of 2008 (Lodges and Resorts).

HAITI: Cuenta con ley de turismo, pero no se refiere en ninguno de sus artículos a la asistencia y protección al turista (Loi portant création du Ministère du Tourisme / 2002).

JAMAICA: No cuenta con ley de turismo.

PANAMA: Cuenta con ley de turismo, pero no se refiere en ninguno de sus artículos a la asistencia y protección al turista (Ley N°8/1994 “Por la cual se promueven las actividades turísticas en la República de Panamá”).

SANTA LUCIA: Cuenta con ley de turismo, pero no se refiere en ninguno de sus artículos a la asistencia y protección al turista (Tourism Incentives Act N°7/1996).

SAINT KITTS AND NEVIS: No cuenta con ley de turismo.

SAINT VINCENT AND THE GRANADINES: Sin acceso al contenido de su ley de turismo (The Tourism Authority Act No 39/2007).

SURINAM: No cuenta con ley de turismo.

TRINIDAD AND TOBAGO: Cuenta con ley de turismo, pero no se refiere en ninguno de sus artículos a la asistencia y protección al turista (Tourism Development Act/2000).

ANEXO 2.

Resolución OMT A/RES/492(XVI)/10 - Por un Turismo Accesible para Todos

Aprobado por la resolución A/RES/492(XVI)/10 en la decimosexta Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo (Dakar, Senegal, 28 de noviembre - 2 de diciembre de 2005), por recomendación del Comité de Apoyo a la Calidad y el Comercio.

El presente texto actualiza el anexo de la resolución A/RES/284(IX) adoptado en la novena reunión de la Asamblea General (Buenos Aires (Argentina) 30 de septiembre-4 de octubre de 1991) y titulado *Para un Turismo Accesible a los Minusválidos en los Años 90*. El nuevo texto se ha preparado con el apoyo de expertos designados por la Fundación Española ONCE.

HACIA UN TURISMO ACCESIBLE PARA TODOS

I. DEFINICION DEL TÉRMINO "Persona con Discapacidad"

Para los efectos del presente documento, se entiende por «persona con discapacidad» a toda persona que, por motivo del entorno en que se encuentra, tiene limitada su capacidad de relación y presenta necesidades especiales en los viajes, alojamientos y otros servicios turísticos, en particular los individuos con discapacidades físicas, sensoriales e intelectuales, así como aquellos con afecciones médicas discapacitantes que requieran atención especial, como las que se observan en algunas personas mayores y en otras personas que necesitan asistencia temporal o permanente.

II. INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD TURÍSTICAS

1. La literatura turística y demás material promocional empleado en turismo se debería incluir indicaciones precisas de los servicios e instalaciones accesibles, incorporando preferiblemente símbolos internacionales de fácil comprensión.

2. Las zonas receptoras de turistas (los destinos turísticos) deberían proporcionar una lista de todos los servicios de apoyo para los turistas con discapacidad. La enumeración de estos servicios debería comprender, como regla

general, las instalaciones de reparación y reposición de prótesis y equipos, las clínicas veterinarias para perros guías y los proveedores y distribuidores de asistencia médica especializada.

3. Los sistemas de reserva deberían disponer de los datos inequívocos del nivel de accesibilidad de las instalaciones y servicios anunciados para turistas con discapacidad a fin informar correctamente y facilitar los adecuados procedimientos de reserva.

4. Los sistemas de reserva deberán ser accesibles para que cualquier turista pueda interactuar con ellos de forma independiente. Para ello las páginas web y demás sistemas de reserva deberán estar diseñados de forma que pueda ser utilizados por todos.

5. Las instancias encargadas de recibir y atender las quejas del consumidor turístico deberían registrar y solucionar por un procedimiento claramente diseñado todas las quejas relativas a las deficiencias en la provisión de servicios e instalaciones cuya accesibilidad se haya presentado o anunciado.

III. PREPARACIÓN DEL PERSONAL

1. El personal de los establecimientos turísticos y de los servicios afines debería estar preparado para comprender y tratar los problemas a que se enfrentan los clientes con alguna discapacidad.
2. El personal debería recibir una formación adecuada para supervisar y prestar los servicios necesarios y conocer el funcionamiento de las instalaciones diseñadas para clientes con discapacidad.
3. Entre el personal debería haber empleados que conozcan los medios de comunicarse con discapacitados sensoriales.
4. El personal debería estar formado para tratar a las personas con discapacidad con cortesía y eficacia, ofrecerles información completa sobre los servicios e instalaciones de que disponen, y facilitarles el acceso a los servicios no accesibles.
5. Los funcionarios encargados de la seguridad o sus homólogos en los establecimientos y vehículos turísticos que alojen y transporten, respectivamente, a las personas con discapacidad, deberían disponer, en todo momento y por regla general, de una lista de los números de habitaciones o compartimentos ocupados por esas personas como previsión en caso de emergencia.

IV. REQUISITOS GENERALES

A continuación se indican los requisitos generales que las instalaciones y sitios de interés turístico deben observar:

1. Zonas de estacionamiento¹

¹ Con respecto a las instalaciones de transporte aéreo y afines, las normas y prácticas recomendadas de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) figuran en el capítulo 8 de la duodécima edición del Anexo 9 – *Facilitación* (2005) al Convenio sobre Aviación Civil Internacional, bajo el título de «G. Facilitación del transporte de los pasajeros que requieran asistencia especial». Recomendaciones específicas y detalladas también han sido incluidas en el capítulo 9.11 del documento de la OACI 9184-AN/902 – *Airport Planning Manual* (segunda edición – 1987).

a) Se debería disponer de zonas especiales de estacionamiento con identificación adecuada para los vehículos de las personas con movilidad reducida, situadas lo más cerca posible de los puntos de entrada y salida de los edificios o lugares turísticos. Esas zonas deberían estar vigiladas para evitar su uso por personas no discapacitadas.

b) Se deberían situar puntos especiales de bajada y recogida de viajeros lo más cerca posible de los puntos de acceso a los edificios o lugares turísticos para facilitar la llegada y salida de los pasajeros con discapacidad. Esos puntos deberían tener vigilancia para evitar que se ocupen con otros vehículos y objetos.

c) Los espacios de estacionamiento individuales serán lo suficientemente amplios para que los pasajeros con discapacidad puedan manejarse con comodidad entre los coches y sillas de ruedas, y estarán situados de manera que las personas que utilicen sillas de ruedas, muletas o prótesis no se vean obligadas a rodear los coches. Siempre que sea posible el acceso viario al edificio o lugar debe encontrarse resguardado.

2. Señalización

a) Los mostradores de información, facturación y venta de billetes deberían estar claramente indicados y con una zona de atención accesible reservada para su utilización por las personas con movilidad reducida y situados lo más cerca posible de la entrada.

b) Los anuncios deberían ser a la vez visuales (caracteres en tableros electrónicos o en grandes pantallas) y sonoros (precedidos por una sintonía).

c) Los servicios e instalaciones accesibles deberían estar claramente indicados con símbolos de fácil comprensión, tamaño adecuado y contrastados cromáticamente con su fondo.

3. Ascensores

Las estructuras de varias plantas deberían disponer de un número adecuado de ascensores lo suficientemente amplios para que pueda entrar y moverse con facilidad una persona usuaria silla de ruedas. Deberían estar especialmente diseñados y equipados para su fácil utilización por dichas personas así como por las personas ciegas (es decir, ubicación de la botonera, señalización en braille, información tanto escrita como sonora).

4. Teléfonos públicos

Estarán diseñados y dispuestos para el uso del público de forma que puedan ser utilizados por todos, independientemente de su estatura, de sus problemas de movilidad o de sus problemas sensoriales. Para ello se tendrá en cuenta la altura, el espacio de aproximación, la amplificación del sonido, los formatos en los que se facilita la información, etc.

5. Servicios higiénicos públicos

En el mismo emplazamiento donde se encuentran los servicios higiénicos se habilitarán cabinas de inodoro y lavabos accesibles. En estas cabinas se tendrá en cuenta tanto los aspectos dimensionales como las ayudas técnicas necesarias para realizar las transferencias entre la silla de ruedas y el inodoro. También se deberá cuidar

el espacio libre de aproximación tanto al inodoro como al lavabo, así como la grifería y los mecanismos de accionamiento.

V. REQUISITOS PARA INSTALACIONES ESPECÍFICAS

A. Terminales, estaciones e instalaciones afines

1. Los pasajeros con movilidad reducida, en especial los usuarios de sillas de ruedas, deberían tener fácil acceso a todos los servicios de transporte hacia y desde todas las terminales, estaciones u otras instalaciones afines a los mismos.

2. Siempre que sea posible, las terminales deberían estar situadas a un mismo nivel o equipadas con rampas donde exista un cambio de altura. Cuando sea necesario, deberían preverse rampas accesibles, ascensores o plataformas elevadoras.

3. Toda la información que se facilite tendrá en cuenta a las necesidades especiales de personas con problemas sensoriales. Por ello toda información estará tanto en formato visual como acústico. Tanto una como otra se pondrán a disposición del público de forma que sea captada en las mejores condiciones posibles, tanto de ruido ambiente como de iluminación y contraste entre figura-fondo.

4. Los cruces de las vías de acceso deberían estar provistos de semáforos con señales acústicas y visuales para las personas con deficiencias visuales o auditivas puedan atravesarlas con seguridad.

5. El acceso a los medios de transporte debería ser lo más sencillo posible y disponer de asistencia cuando sea requerida.

6. Las personas en silla de ruedas que tengan que trasladarse a sillas especiales de embarque, deberían poder hacerlo lo más cerca posible del medio de transporte, y las sillas de ruedas deberían ser manipuladas, almacenadas y trasladadas de modo que se les puedan devolver intactas inmediatamente a la llegada al destino o punto de tránsito.

B. Instalaciones de alojamiento

1. Los establecimientos de alojamiento deberían disponer de un número razonable de habitaciones plenamente accesibles sin necesidad de ayuda para las personas en silla de ruedas.

2. Esas habitaciones deberían estar diseñadas de forma que cualquier usuario puedan realizar las acciones de deambulaci3n, aprehensi3n, localizaci3n y comunicaci3n de forma c3moda e independiente. Esto se har3 extensivo tanto al cuarto de ba1o como a la terraza si la hubiera.

3. Para ello se tendr3n en cuenta las necesidades espaciales y de ayudas t3cnicas para poder realizar cualquier maniobra de forma c3moda y segura. Todos los dispositivos y accionadores tendr3n en cuenta en su dise1o las necesidades de personas con problemas de manipulaci3n, personas ciegas y personas sordas.

4. Esas habitaciones deber3an estar equipadas con sistemas de alarma adecuados para hu3spedes sordos y sistema de comunicaci3n entre la recepci3n y la habitaci3n que estuviera adaptado a estas personas.

5. Los corredores y los pasillos deber3an tener una anchura que permita el paso de dos sillas de ruedas de manera que no queden bloqueadas en circulaci3n normal, o en su defecto prever zonas de cruce.

6. Las recomendaciones que anteceden se deber3an aplicar igualmente a las instalaciones de camping, en especial en lo que respecta a cuartos de ba1o y servicios higi3nicos accesibles as3 como a sistemas de alarma.

C. Instalaciones de restauraci3n

Un n3mero adecuado de restaurantes, cafeter3as, caf3s y bares de la zona deber3a disponer de instalaciones accesibles en las que se tenga en cuenta la facilidad de acceso exterior, mobiliario dise1ado para que pueda ser utilizado por usuarios en silla de ruedas, barras a diferentes alturas, men3s en formato braille y con caracteres de f3cil lectura, cuartos de ba1o accesibles, etc. Estos establecimientos deber3an estar adecuadamente se1alizados para facilitar su localizaci3n.

D. Museos y otros edificios de inter3s tur3stico

1. Los museos y otros edificios de inter3s hist3rico, cultural y religioso abiertos para las visitas de los turistas deber3an solucionar los problemas que puedan tener los visitantes con movilidad reducida en sus desplazamientos tanto horizontales como verticales, disponiendo rampas o ascensores seg3n sea el caso.

2. La informaci3n que se facilite tendr3 en cuenta las necesidades de visitantes sordos o ciegos. Por ello toda la informaci3n se facilitar3 tanto en formato escrito como sonoro.

3. Las personas de atenci3n al p3blico tendr3 en la formaci3n necesaria para atender a visitantes con discapacidad. Tamb3n tendr3n la formaci3n necesaria para poder comunicarse con personas sordas.

4. Se deber3a contar con un servicio de pr3stamo adecuado de sillas de ruedas u otros dispositivos para los visitantes con movilidad reducida.

E. Excursiones

1. Los autocares de excursiones deberían estar previstos para acomodar a los turistas con discapacidad física y facilitar tanto informaciones auditivas como visuales y demás tipos de ayuda para ciegos y sordos.

2. Siempre que sea posible, las empresas organizadoras de excursiones deberían tener contratados intérpretes de lengua de signos para los turistas sordos o con otras deficiencias auditivas y/o colocar material descriptivo impreso en todos los lugares de visita.

F. Instalaciones para congresos

Además de las características mencionadas aplicadas a los edificios utilizados por los turistas (entradas, servicios higiénicos, teléfonos, señalización, ascensores, estacionamiento, etc.), las instalaciones de congresos deberían estar equipadas con asientos especiales o zonas reservadas para usuarios de sillas de ruedas, así como con auriculares especiales y/o instalaciones con bucles magnéticos para personas con deficiencias auditivas.

G. Carreteras importantes

Las estructuras viarias deberían disponer en las carreteras principales, particularmente en las autovías de peaje, de instalaciones y servicios accesibles para viajeros con discapacidad.

ANEXO 3

Convención Marco sobre Ética en Turismo



FRAMEWORK CONVENTION ON TOURISM ETHICS

THE HIGH CONTRACTING PARTIES,

Desiring to develop tourism with a view to contributing to economic development, international understanding, peace, prosperity and universal respect for, and observance of, human rights and freedoms for all without distinction of any kind such as race, colour, gender, language, religion, political or other opinion, national or social origin, property, age, birth or other status,

Considering that tourism has the potential to contribute directly or indirectly to the Sustainable Development Goals of the 2030 Agenda for Sustainable Development, and in particular with regard to inclusive and sustainable economic growth, full and productive employment and decent work for all, sustainable consumption and production and the sustainable use of oceans and marine resources and the terrestrial ecosystem,

Firmly believing that, through the direct, spontaneous and non-mediatized contacts it engenders between men and women of different cultures and lifestyles, tourism represents a vital force for peace and a factor of friendship and understanding among the peoples of the world,

In keeping with the rationale of reconciling environmental protection, economic development and the fight against poverty in a sustainable manner, as formulated by the United Nations in 1992 at the 'Earth Summit' of Rio de Janeiro, expressed in Agenda 21, adopted on that occasion, and reiterated by the 'Earth Summits' of Johannesburg in 2002 and Rio in 2012 (Rio + 20),

Taking into account the swift and continued growth, both past and foreseeable, of the tourism activity, whether for leisure, business, culture, religious or health purposes and other special interest tourism products and segments, and its powerful effects, both positive and negative, on the environment, the economy and the society of both generating and receiving countries, on local communities and indigenous peoples, as well as on international relations and exchanges,

Aiming to promote responsible, sustainable and universally accessible tourism in the framework of the right of all persons to use their free time for leisure pursuits or travel with respect for the choices of society of all peoples,

Firmly convinced that, provided a number of principles and a certain number of rules are observed, responsible and sustainable tourism is by no means incompatible with the growing liberalization of the conditions governing the provision of goods and services and under whose aegis the enterprises of this sector operate and that it is necessary to reconcile, in this context, environment with economic and social development, openness to international trade with protection of social and cultural identities,

Considering that, with such an approach, all the stakeholders in tourism development – national, regional and local administrations, enterprises, business associations, workers in the sector, non-governmental organizations and bodies of all kinds related to the tourism sector, as well as host communities, the media and the tourists themselves, including excursionists – have different albeit interdependent responsibilities in the individual and societal development of tourism and that the formulation of their individual rights and duties will contribute to meeting this aim,

Emphasizing that, also in the field of tourism, both the State and the enterprises share the responsibility of advancing the protection and respect of human rights in the business context as laid down by the Guiding Principles on Business and Human Rights unanimously adopted by the UN Human Rights Council in its resolution 17/4 of 16 June 2011,

Referring to the Conventions adopted by the International Labour Organization (ILO) covering subjects that are considered as fundamental principles and the rights at work: freedom of association and the effective recognition of the right to collective bargaining; the elimination of forced or compulsory labour; the abolition of child labour; the elimination of discrimination in respect of employment and occupation,

Recalling resolution A/RES/406(XIII) of 1999 adopted by the General Assembly of the World Tourism Organization (hereinafter referred to as "UNWTO") in which it solemnly adopted the Global Code of Ethics for Tourism,

Recalling resolution A/RES/668(XXI) of 2015 whereby the General Assembly of the UNWTO expressed its wish to convert the Global Code of Ethics for Tourism into a legally binding treaty in order to reinforce its effectiveness at the international and national level,

Considering that the World Committee on Tourism Ethics (hereinafter referred to as "the Committee") established in 2001 under resolution A/RES/438(XIV) is a subsidiary organ of the UNWTO General Assembly,

Convinced that this Framework Convention (hereinafter referred to as "the Convention") will enhance the advancement of a more sustainable and ethical tourism as stated in the Global Code of Ethics for Tourism,

Aiming to supplement the present Framework Convention with an Optional Protocol, which is a separate and independent legal instrument open to the States Parties to this Convention, providing a process for the settlement of disputes that can guide and strengthen the implementation of the ethical principles by all stakeholders concerned,

Inspired by the resolutions and decisions related to the implementation of the Global Code of Ethics for Tourism, adopted by the UNWTO General Assembly and the Executive Council,

Reaffirming that, as a specialized agency of the United Nations, UNWTO, as well as its Member States, is guided in its activities by the Charter of the United Nations, relevant United Nations resolutions and the generally accepted norms and principles of international law,

Have agreed as follows:

GENERAL PROVISIONS

Article 1

Definitions¹

For the purposes of this Convention and unless otherwise provided in particular provisions, the following definitions shall apply:

- (a) *Ethical principles in tourism* means the principles set out in this Convention in Articles 4 to 12 below.
- (b) *Tourism* refers to the activities of visitors, whether tourists or excursionists.
- (c) *tourist* means a person taking a trip which includes an overnight stay to a main destination outside his/her usual environment, for less than a year, for any main purpose (business, leisure or other personal purpose) other than to be employed by a resident entity in the country or place visited.
- (d) *Excursionist* means a person taking a trip which does not include an overnight stay to a main destination outside of his/her usual environment. For the purpose of this Convention any reference to tourists constitutes at the same time a reference to excursionists.
- (e) *Stakeholders in tourism development* includes:²
 - (i) national governments;
 - (ii) local governments with specific competence in tourism matters;
 - (iii) tourism establishments and tourism enterprises, including their associations;
 - (iv) institutions engaged in financing tourism projects;
 - (v) tourism employees and professionals;
 - (vi) trade unions of tourism employees;
 - (vii) tourists and excursionists;
 - (viii) local populations and host communities at tourism destinations through their representatives; and
 - (ix) other juridical and natural persons having stakes in tourism development including non-governmental organizations specializing in tourism and directly involved in tourism projects and the supply of tourism services.
- (f) *Tourism resources* mean natural and cultural resources that have the potential to attract tourists.

Article 2

Aim and scope

(1) The present Convention aims to promote responsible, sustainable and universally accessible tourism through the implementation of the ethical principles in tourism.

(2) The present Convention refers to all stakeholders in tourism development within the meaning of Article 1(e) in the observance of the ethical principles in tourism.

¹ Definitions (b), (c) and (d) from the International Recommendations for Tourism Statistics 2008, United Nations.

² Based on resolution A/RES/469(XV), Beijing, China, 2003, by which the UNWTO General Assembly adopts the Supplement to the draft Protocol of Implementation relating to the application and interpretation of the Global Code of Ethics for Tourism.

Article 3

Means of implementation

(1) States Parties shall promote responsible, sustainable and universally accessible tourism by formulating policies that are consistent with the ethical principles in tourism set out in the Convention.

(2) States Parties shall respect and promote the ethical principles in tourism, especially through encouraging tourism enterprises and bodies to reflect these principles in their contractual instruments and make reference to them in their codes of conduct or professional rules.

(3) States Parties shall periodically submit a report to the World Committee on Tourism Ethics concerning any measures taken or envisaged for the implementation of this Convention.

(4) States Parties that are also parties to the Optional Protocol to the Framework Convention on Tourism Ethics shall promote among tourism enterprises and bodies the conciliation mechanism provided for in the Optional Protocol.

ETHICAL PRINCIPLES IN TOURISM

Article 4

Tourism's contribution to mutual understanding and respect between peoples and societies

(1) The understanding and promotion of the ethical values common to humanity, with an attitude of tolerance and respect for the diversity of religious, philosophical and moral beliefs, are both the foundation and the consequence of responsible tourism; stakeholders in tourism development and tourists themselves should observe the social and cultural traditions and practices of all peoples, including those of minorities and indigenous peoples and recognize their worth.

(2) Tourism activities should be conducted in harmony with the attributes and traditions of the host regions and countries and in respect for their laws, practices and customs.

(3) The host communities, on the one hand, and local professionals, on the other, should acquaint themselves with and respect the tourists who visit them and find out about their lifestyles, tastes and expectations; the education and training imparted to professionals contribute to a hospitable welcome.

(4) It is the task of the public authorities to provide protection also for tourists and their belongings; they must pay attention to the safety of foreign tourists; if necessary, they should facilitate the introduction of means of information, prevention, security, insurance and assistance consistent with their needs; any attacks, assaults, kidnappings or threats against tourists or workers in the tourism industries, as well as the willful destruction of tourism facilities or of elements of cultural or natural heritage should be severely condemned and punished in accordance with their respective national laws.

(5) When travelling, tourists should not commit any criminal act or any act considered criminal by the laws of the country visited and abstain from any conduct felt to be offensive or injurious by the local populations, or likely to damage the local environment; they should refrain from all trafficking in illicit drugs, arms, antiquities, protected species and products and substances that are dangerous or prohibited by national regulations.

(6) Tourists have the responsibility to acquaint themselves, even before their departure, with the characteristics of the countries they are preparing to visit; they must be aware of the health and security risks inherent in any travel outside their usual environment and behave in such a way as to minimize those risks.

Article 5

Tourism as a vehicle for individual and collective fulfilment

(1) Tourism, the activity most frequently associated with rest and relaxation, sport and access to culture and nature, should be planned and practiced as a privileged means of individual and collective fulfilment; when practiced with a sufficiently open mind, it is an irreplaceable factor of self-education, mutual tolerance and for learning about the legitimate differences between peoples and cultures and their diversity.

(2) Tourism activities should respect the equality of men and women; they should promote human rights and, more particularly, the individual rights of the most vulnerable groups, notably children, the elderly, persons with disabilities, ethnic minorities and indigenous peoples.

(3) The exploitation of human beings in any form, particularly sexual, especially when applied to children, conflicts with the fundamental aims of tourism and is the negation of tourism; as such, in accordance with international law, it should be energetically combated with the cooperation of all the States concerned and penalized without concession by the national legislation of both the countries visited and the countries of the perpetrators of these acts, even when they are carried out abroad.

(4) Travel for purposes of health, education and spiritual, cultural or linguistic exchanges is particularly beneficial and deserves encouragement.

(5) The introduction into curricula of education about the value of tourism exchanges, their economic, social and cultural benefits, and also their risks, should be encouraged.

Article 6

Tourism, a factor of environmental sustainability

(1) All the stakeholders in tourism development should safeguard the natural environment with a view to achieving sound, continuous and sustainable economic growth geared to satisfying equitably the needs and aspirations of present and future generations.

(2) All forms of tourism development that are conducive to saving rare and precious natural resources, in particular water and energy, as well as avoiding so far as possible waste production, should be given priority and encouraged by national, regional and local public authorities.

(3) The staggering in time and space of tourist flows, particularly those resulting from paid leave and school holidays, and a more even distribution of holidays should be sought so as to reduce the pressure of tourism activity on the environment and enhance its beneficial impact on the tourism industries and the local economy.

(4) Tourism infrastructure should be designed and tourism activities programmed in such a way as to protect the natural heritage composed of ecosystems and biodiversity and to preserve endangered species of wildlife; the stakeholders in tourism development, and especially professionals, should agree to the imposition of limitations or constraints on their activities when these are exercised in particularly sensitive areas: desert, polar or high mountain regions, coastal areas, tropical forests or wetlands, propitious to the creation of nature reserves or protected areas.

(5) Nature tourism and ecotourism are recognized as being particularly conducive to enriching and enhancing the standing of tourism, provided they respect the natural heritage and local populations and are in keeping with the carrying capacity of the sites.

Article 7

Tourism, a user of cultural resources and a contributor to their enhancement

(1) Tourism resources are fundamental elements of the civilization and culture of peoples; the inhabitants in whose territories they are situated have particular rights and obligations to them.

(2) Tourism policies and activities should be conducted with respect for the artistic, archaeological and cultural heritage, which they should protect and pass on to future generations; particular care should be devoted to preserving monuments, worship sites, archaeological and historic sites as well as upgrading museums which must be widely open and accessible to tourism visits; no excessive obstacles should be placed to public access to privately-owned cultural property and monuments, with respect to the rights of their owners, as well as to worship sites, without prejudice to normal needs of worship.

(3) Financial resources derived from visits to cultural sites and monuments should, at least in part, be used for the upkeep, safeguard, development and embellishment of this heritage.

(4) Tourism activity should be planned in such a way as to allow traditional cultural products, crafts and folklore to survive and flourish, rather than causing them to degenerate and become standardized.

Article 8

Tourism, a beneficial activity for host countries and communities

(1) Local populations should be associated with tourism activities and share equitably in the economic, social and cultural benefits they generate, and particularly in the direct and indirect creation of jobs resulting from them.

(2) Tourism policies should be applied in such a way as to help to raise the standard of living of the populations of the regions visited and meet their needs; the planning and architectural approach to and operation of tourism resorts and accommodation should aim to integrate them, to the extent possible, in the local economic and social fabric; where skills are equal, priority should be given to local manpower.

(3) Special attention should be paid to the specific problems of coastal areas and island territories and to vulnerable rural or mountain regions, for which tourism often represents a rare opportunity for development in the face of the decline of traditional economic activities.

(4) Tourism professionals, particularly investors, governed by the regulations laid down by the public authorities, should carry out studies of the impact of their development projects on the environment, and on cultural and natural surroundings; they should also deliver, with the greatest transparency and objectivity, information on their future programmes and their foreseeable repercussions and foster dialogue on their contents with the populations concerned.

Article 9

Responsibilities of stakeholders in tourism development

(1) States Parties should ensure that tourism professionals provide tourists with objective and honest information on their places of destination and on the conditions of travel, hospitality and stays. Tourism professionals should ensure that the contractual clauses proposed to their customers are readily understandable as to the nature, price and quality of the services they commit themselves to providing and the financial compensation payable by them in the event of a unilateral breach of contract on their part.

(2) Tourism professionals, insofar as it depends on them, should show concern, in cooperation with the public authorities, for the security and safety, accident prevention, health protection and food safety of those who seek their services; likewise, they should ensure the existence of suitable systems of insurance and assistance; they should accept the reporting obligations prescribed by national regulations and pay fair compensation in the event of failure to observe their contractual obligations.

(3) Tourism professionals, so far as this depends on them, and if appropriate, should contribute and allow the cultural and spiritual fulfillment of tourists, during their trip.

(4) The public authorities of the generating States and the host countries, in cooperation with the professionals concerned and their associations, should ensure that the necessary mechanisms are in place for the repatriation of tourists in any event.

(5) Governments have the right – and the duty – especially in a crisis, to inform their nationals of the difficult circumstances, or even the dangers they may encounter during their travels abroad; it is their responsibility however to issue such information without prejudicing in an unjustified or exaggerated manner the tourism sector of the host countries and the interests of their own operators; the contents of travel advisories should therefore be the subject of consultation, where applicable, with the authorities of the host countries; recommendations formulated should be strictly proportionate to the gravity of the situations encountered and confined to the geographical areas where the insecurity has arisen; such advisories should be qualified or cancelled as soon as a return to normality permits.

(6) The press, and particularly the specialized travel press and the other media, including modern means of electronic communication, should issue honest and balanced information on events and situations that could influence the flow of tourists; they should also provide accurate and reliable information to the consumers of tourism services; the new communication and electronic commerce technologies should also be developed and used for this purpose; as is the case for the media, they should not in any way promote sexual exploitation in tourism.

Article 10

Right to tourism

(1) The prospect of direct and personal access to the discovery and enjoyment of the planet's resources constitutes a right equally open to all the world's inhabitants; the increasingly extensive participation in domestic and international tourism should be regarded as one of the best possible expressions of the sustained growth of free time, and obstacles should not be placed in its way.

(2) The right to tourism is a corollary of the right to rest and leisure, including reasonable limitation of working hours and periodic holidays with pay, in compliance with international treaties.

(3) Social tourism, and in particular associative tourism, which facilitates widespread access to leisure, travel and holidays, should be developed with the support of the public authorities.

(4) Family, youth, student and senior tourism and tourism for persons with disabilities, should be encouraged and facilitated.

Article 11

Liberty of tourist movements

(1) Tourists should benefit, in compliance with international law and national legislation, from the liberty to move within their countries and from one State to another, in accordance with Article 13 of the Universal Declaration of Human Rights; they should have access to places of transit and stay and to tourism and cultural sites without being subject to excessive formalities or discrimination.

(2) Tourists should have access to all available forms of communication, internal or external; in case of need, they should benefit from prompt and easy access to local administrative, legal and health services; they should be free to contact their consular representatives in compliance with the international treaties in force.

(3) Tourists should benefit from the same rights as the citizens of the country visited concerning the protection of the personal data and information that they provide, especially when these are stored electronically.

(4) Administrative procedures relating to border crossings whether they fall within the competence of States or result from international agreements, such as visas or health and customs formalities, should be adapted, so far as possible, so as to facilitate to the maximum freedom of travel and widespread access to international tourism; agreements between groups of countries to harmonize and simplify these procedures should be encouraged; specific taxes and levies penalizing the tourism sector and undermining its competitiveness should be gradually phased out or corrected.

(5) So far as the economic situation of the countries from which they come permits, tourists should have access to convertible currencies needed for their travels.

Article 12

Rights of employees and professionals in the tourism sector

(1) The fundamental rights of employees and professionals in the tourism sector and related activities should be guaranteed under the supervision of the national and local administrations, both of their States of origin and of the host countries with particular care, given the specific constraints linked in particular to the seasonality of their activity, the global dimension of their industries and the flexibility often required of them by the nature of their work.

(2) Employees and self-employed workers in the tourism sector and related activities should be able to access appropriate initial and continuous training; they should be given adequate social protection; job insecurity should be limited so far as possible; and a specific status, with particular regard to their social welfare, should be offered to seasonal workers in the sector.

(3) Any natural or legal person, provided he, she or it has the necessary abilities and skills, should be entitled to develop a professional activity in the field of tourism under existing national laws; entrepreneurs and investors - especially in the area of small and medium-sized enterprises - should be entitled to free access to the tourism sector with a minimum of legal or administrative restrictions.

(4) Exchanges of experience offered to executives and workers, from different countries, contribute to fostering the development of the world tourism sector; these movements should be facilitated so far as possible in compliance with the applicable national laws and international conventions.

(5) As an irreplaceable factor of solidarity in the development and dynamic growth of international exchanges, multinational enterprises of the tourism sector should not exploit the dominant positions they sometimes occupy; they should avoid becoming the vehicles of cultural and social models artificially imposed on the host communities; in exchange for their freedom to invest and trade which should be fully recognized, they should promote local and sustainable consumption and production patterns and involve themselves in local development, avoiding, by the excessive repatriation of their profits or their induced imports, a reduction of their contribution to the economies in which they are established.

(6) Partnership and the establishment of balanced relations between enterprises of generating and receiving countries contribute to the sustainable development of tourism and an equitable distribution of the benefits of its growth.

WORLD COMMITTEE ON TOURISM ETHICS

Article 13

Mandate

(1) The World Committee on Tourism Ethics is a subsidiary organ of the UNWTO General Assembly, and notwithstanding the functions performed in relation to the Global Code of Ethics for Tourism, it shall be responsible for monitoring the implementation of the provisions of this Convention and carrying out any other tasks entrusted to it by the Conference of States Parties.

(2) The Committee shall fix the modalities for the submission and examination of the reports of the States Parties.

(3) The Committee shall adopt a biennial report on the implementation and interpretation of the Convention that will be transmitted by the Secretary-General of the UNWTO to the General Assembly of the UNWTO and to the Conference of States Parties to the present Convention.

(4) The Committee may also act, where applicable, as a conciliation mechanism to the States Parties and other stakeholders in tourism development in accordance with the Optional Protocol annexed to the Framework Convention on Tourism Ethics.

Article 14

Composition

(1) The General Assembly of the UNWTO, in cooperation with the Conference of States Parties, shall determine the composition of the Committee as well as the modalities for the nomination and appointment of its members with a view to achieving their independence and impartiality.

(2) The General Assembly of the UNWTO, in cooperation with the Conference of States Parties, shall elect the members of the Committee with due regard being paid to gender and age balance and equitable regional and sectorial representation.

Article 15

Functioning

(1) The Secretary-General of the UNWTO shall place at the Committee's disposal the personnel and financial resources necessary for the performance of its functions. The expenses necessary to the functioning of the Committee will be entered in the budget of the Organization with the approval of the General Assembly.

(2) The Committee shall adopt its own rules of procedure under the framework of the present Convention. The text of the rules of procedure shall be transmitted to the Conference of States Parties and to the General Assembly of the UNWTO for information.

CONFERENCE OF STATES PARTIES

Article 16

Composition and responsibilities

(1) The Conference of States Parties shall be the plenary body of this Convention composed of representatives of all States Parties.

(2) The Conference of States Parties shall meet in ordinary sessions every two years in conjunction with the General Assembly of the UNWTO. It may meet in extraordinary session if it so decides or if the Secretary-General of the UNWTO receives a request to that effect from at least one-third of the States Parties.

(3) The presence of a majority of States Parties shall be necessary to constitute a quorum at meetings of the Conference of States Parties.

(4) The Conference of States Parties shall adopt its own rules of procedure and amendments thereto.

(5) The Conference of States Parties shall perform, *inter alia*, the following functions:

- (a) considering and adopting amendments to this Convention and to the Optional Protocol to the Framework Convention on Tourism Ethics where applicable;
- (b) adopting plans and programmes for the implementation of this Convention; and taking any other measures it may consider necessary to further the objectives of this Convention; and
- (c) approving the operational guidelines for the implementation and application of the provisions of the Convention prepared upon its request by the World Committee on Tourism Ethics.

(6) The Conference of States Parties may invite observers to its meetings. The admission and participation of observers shall be subject to the rules of procedure of the Conference of States Parties.

(7) The Conference of States Parties may establish a fund, if necessary, to cover any expenses for the implementation of the Convention that are not met by UNWTO and determine the contribution to be made by each of the States Parties to the present Convention.

Article 17

Secretariat

The Secretariat of the UNWTO shall provide administrative support to the Conference of States Parties, as necessary.

FINAL PROVISIONS

Article 18

Signature

The present Convention shall be open for signature by all Member States of the UNWTO and all Member States of the United Nations at [venue], and thereafter at the Headquarters of the UNWTO in Madrid until [date].

Article 19

Ratification, acceptance, approval or accession

The present Convention is subject to ratification, acceptance, approval or accession by States. Instruments of ratification, acceptance, approval and accession shall be deposited with the Secretary-General of the UNWTO.

Article 20

Entry into force

(1) The present Convention shall enter into force on the thirtieth day following the date of deposit of the tenth instrument of ratification, acceptance, approval or accession.

(2) For each State Party ratifying, accepting, approving or acceding to the Convention after the deposit of the tenth instrument of ratification, acceptance, approval or accession, the Convention shall enter into force on the thirtieth day following deposit by such State Party of its instrument of ratification, acceptance, approval or accession.

Article 21

Amendment of the Convention

(1) Any State Party may propose amendments to the present Convention.

(2) The text of any proposed amendment shall be communicated by the Secretary-General of the UNWTO to all States Parties at least ninety days before the opening of the session of the Conference of States Parties.

(3) Amendments shall be adopted by a two-thirds majority vote of States Parties present and voting and shall be transmitted by the Secretary-General of the UNWTO to the States Parties for ratification, acceptance, approval or accession.

(4) Instruments of ratification, acceptance, approval or accession to the amendments shall be deposited with the Secretary-General of the UNWTO.

(5) Amendments adopted in accordance with paragraph 3 shall enter into force for those States Parties having ratified, accepted, approved or acceded to such amendments on the thirtieth day following the date of receipt by the Secretary-General of the UNWTO of the instruments of ratification, acceptance, approval or accession of at least five of the States Parties to this Convention. Thereafter the amendments shall enter into force for any other State Party on the thirtieth day after the date on which that State Party deposits its instrument.

(6) After entry into force of an amendment to this Convention, any new State Party to the Convention shall become a State Party to the Convention as amended.

Article 22

Denunciation

(1) The present Convention shall remain in force indefinitely, but any State Party may denounce it at any time by written notification. The instrument of denunciation shall be deposited with the Secretary-General of the UNWTO. After one year from the date of deposit of the instrument of denunciation, the Convention shall no longer be in force for the denouncing State Party, but shall remain in force for the other States Parties.

(2) The denunciation shall not affect the possible remaining financial obligation of the denouncing State Party, any requests for information or assistance made, or procedure for the peaceful settlement of disputes commenced during the time the Convention is in force for the denouncing State Party.

Article 23

Dispute settlement

Any dispute that may arise between States Parties as to the application or interpretation of this Convention shall be resolved through diplomatic channels or, failing which, by any other means of peaceful settlement decided upon by the States Parties involved, including, where applicable, the conciliation mechanism provided for in the Optional Protocol.

Article 24

Authentic texts

The Arabic, English, French, Russian and Spanish texts of this Convention shall be regarded as equally authentic.

Article 25

Depositary

(1) The Secretary-General of the UNWTO shall be the depositary of this Convention.

(2) The Secretary-General of the UNWTO shall transmit certified copies to each of the signatory States Parties.

(3) The Secretary-General of the UNWTO shall notify the States Parties of the signatures, of the deposits of instruments of ratification, acceptance, approval and accession, amendments and denunciation.

Article 26

Registration

In conformity with Article 102 of the Charter of the United Nations, this Convention shall be registered with the Secretary-General of the United Nations by the Secretary-General of the UNWTO.

IN WITNESS WHEREOF, the undersigned, being duly authorized to that effect, have signed this Convention.

DONE at VENUE, on DATE

OPTIONAL PROTOCOL TO THE FRAMEWORK CONVENTION ON TOURISM ETHICS

THE HIGH CONTRACTING PARTIES,

Having concluded the Framework Convention on Tourism Ethics (hereinafter referred to as "the Convention") as a fundamental frame of reference for the development of responsible, sustainable and universally accessible tourism,

Recognizing that disputes in the tourism sector may sometimes seriously disrupt the positive impacts of the sector towards a harmonious socio-cultural and economic development and the advancement of peace and prosperity,

Aiming to supplement the present Framework Convention with an Optional Protocol, which is a separate and independent legal instrument open to the States Parties of this Convention, providing a process for the settlement of disputes that can guide and strengthen the implementation of the ethical principles by all stakeholders concerned,

Encouraging all parties to try to resolve all disputes in a peaceful manner before resorting to litigation,

Have agreed as follows:

1. The World Committee on Tourism Ethics (hereinafter referred to as "the Committee") shall act as an independent and voluntary conciliation mechanism for any dispute that may arise among States Parties to the present Protocol, or stakeholders in tourism development, concerning the interpretation or application of the Convention.
2. Any dispute between two or several States Parties to the present Protocol, or a State Party and one or more stakeholders may be referred to the Committee.
3. In so far as the Parties agree to submit the dispute to the Committee, they shall present written statements, accompanied by all documents and other evidence as deemed necessary to the Chairperson of the Committee who shall appoint a sub-committee of three members responsible for examining the dispute and for formulating recommendations suitable to form the basis of a settlement.
4. In order to adopt relevant recommendations, the sub-committee may ask the Parties for additional information and, if deemed useful, may hear them at their request; the necessary expenses incurred by the conciliation procedure shall be borne by the Parties in dispute. The failure of one of the Parties to appear even though it has been given a reasonable opportunity to participate shall not prevent the sub-committee from adopting its recommendations.
5. Unless otherwise agreed by the Parties in dispute, the Committee shall announce recommendations of the sub-committee within three months from the date on which the dispute was referred to it. The Parties in dispute shall inform the Chairperson of the Committee of any settlement reached on the basis of the recommendations and of any action taken to implement such settlement.
6. If within a period of two months after notification of the recommendations the Parties in dispute have failed to agree on the terms of a final settlement, the Parties may separately or jointly refer the dispute to a plenary session of the Committee.

7. The plenary session of the Committee shall adopt a decision that shall be notified to the Parties in dispute and, if the Parties in dispute agree so, made public. If the Parties in dispute agree with the decision, they will be requested to apply it at the earliest possible opportunity and they shall provide information in due course to the Chairperson of the Committee on the actions they have taken to implement the above-mentioned decision.

8. A State Party may, at the time of ratification, acceptance, approval or accession, or any subsequent date, declare that it agrees with respect to any other State Party assuming the same obligation, to consider binding the decision of the Committee in any dispute covered by this Protocol on which no settlement has been reached in accordance with paragraph 4.

9. Tourism establishments and tourism enterprises, as well as their associations, may include in their contractual documents a provision making the decisions of the Committee binding in their relations with their contracting parties.

10. Except in cases where new elements have been submitted to it, the Committee shall not consider matters it has already dealt with (*non bis in idem*) and will inform the Parties in dispute accordingly.

11. The present Protocol is open to the ratification, acceptance, approval or accession to the States Parties to the Convention. The rules concerning the amendment and denunciation of the Convention shall apply *mutatis mutandis* to the Protocol. The Protocol shall form an Annex to the Convention for the States having ratified, accepted, approved or acceded to it.

12. Denunciation of the Convention shall involve the immediate denunciation of this Protocol. The denunciation shall take effect one year after the receipt of the instrument of denunciation. However, States Parties denouncing the Protocol shall remain bound by its provisions in respect of any dispute which may have been referred to the Committee before the end of the one-year period provided for above.

13. The Protocol shall enter into force on the thirtieth day following the date of deposit of the second instrument of ratification, acceptance, approval or accession.

14. For each State Party ratifying, accepting, approving or acceding to the Protocol after the deposit of the second instrument of ratification, acceptance, approval or accession, the Protocol shall enter into force on the thirtieth day following the deposit by such State Party of its instrument of ratification, acceptance, approval or accession.

IN WITNESS WHEREOF, the undersigned, being duly authorized to that effect, have signed the present Protocol.

DONE at VENUE, on DATE

ANEXO 4.

Artículos sobre el Tratamiento de Turistas Mexicanos con motivo del brote de influenza humana-H1N1

PÁNICO POR LA GRIPE A

China expulsa a los turistas mexicanos mientras México intenta recuperarse



• videos



Historia: China expulsa a los turistas mexicanos. Como Al Día. Los turistas retenidos en Hong Kong. China expulsa a los últimos turistas mexicanos.

Javier Saz

Madrid, 06.05.2009 | 16:23 h.

En el mundo se contagia más rápido el virus del miedo que el de la propia gripe. Tras varios días retenidos en un hotel de Hong Kong, China ha expulsado a los últimos turistas mexicanos.

En plena noche, en medio de grandes medidas de seguridad y como si fueran apesadados han sido expulsados de Hong Kong los últimos ciudadanos mexicanos que estaban retenidos en cuarentena por el Gobierno Chino, lo paradójico es que ninguno de ellos tuvo ni siquiera síntomas.

Habían llegado a China como turistas y terminaron sus vacaciones como víctimas de la histeria sanitaria. Lo mismo sucede con estos pasajeros en Corea del Sur, en el mismo avión técnicos sanitarios les someten a una exploración con cámaras térmicas, les toman las temperaturas e incluso les piden muestras de sus mucosas.

Mientras en México, el verdadero foco de preocupación es volver cuanto antes a la normalidad tras confirmarse 29 muertes por causa de la gripe y para ello se ha desatado una auténtica fiebre por la limpieza. Se desinfecta todo, transporte público, oficinas, aulas e incluso se exige lavarse las manos para entrar en el cine.

Al otro lado de la frontera, la muerte en Tejas de esta joven, que había viajado recientemente a México, ha desatado una ola de xenofobia por la llamada "gripe fajita". Una sutil forma de responsabilizar del contagio a los inmigrantes sin tener en cuenta que cada día más de 70.000 norteamericanos cruzan el Río Grande y que los virus no entienden de nacionalidades ni fronteras.

Avión con mexicanos 'le dio la vuelta al mundo'

Compatriotas que están aislados en China agradecieron a las autoridades que no les haya abandonado: crítica medida
occasional de que fueron objeto

SILVIA OTERO

EL UNIVERSAL

CIDUAD DE MÉXICO MIÉRCOLES 06 DE MAYO DE 2009

08:12

El vuelo del Boeing 777 procedente de China con 174 mexicanos -entre pasajeros y tripulantes- prácticamente "le dio la vuelta al mundo". Francisco Nicolao, piloto a cargo de la tripulación, del vuelo de Aeroméxico, detalló así la travesía para trasladar a los paisanos que quedaron varados en el país asiático.

Se trató de 59 horas con 45 minutos de vuelo, desde su partida de suelo mexicano hacia China, donde hizo escala en Shangai, Pekin y Gaozhzhou, para después arribar a Hong Kong para recoger a los pasajeros.

En entrevista en el hangar presidencial, el capitán del vuelo con visibles signos de cansancio, señaló que tan sólo la última etapa del viaje fue de 16 horas... "pero valió la pena, fue una misión exitosa".

Un total de 138 mexicanos estaban en territorio asiático regresaron al país, aunque el capitán Nicolao lamentó que un compatriota haya quedado sólo en Hong Kong, ya que fue el paciente que el pasado 1 de mayo fue detectado con el virus de la influenza A-H1N1, y quien permanece en un hospital de ese país.

Margarita Zavala, esposa del presidente Felipe Calderón, fue la encargada de recibir a cada uno de ellos, al final de la escalera por la que descendieron estos mexicanos, quienes en su mayoría fueron aislados en China y Hong Kong como medida para evitar la propagación del virus.

Después en conferencia de prensa, cinco de estos mexicanos relataron sus experiencias y la mayoría coincidieron en las medidas extremas que las autoridades chinas adoptaron con el grupo, sólo por el hecho de ser mexicanos, hubo quienes, como Mirna Berlanga, señalaron que fueron objeto de discriminación y malos tratos, humillaciones, pues ni siquiera presentaban síntomas, pero de igual forma fueron confinados en habitaciones en malas condiciones.

En general, agradecieron el no haber sido abandonados por el gobierno mexicano y el apoyo de los funcionarios mexicanos para su regreso al país.

ALERTA DE VIAJES EMITIDA POR EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES DE MEXICO A SUS NACIONALES CON MOTIVO DE LAS MEDIDAS RESTRICTIVAS AL LIBRE MOVIMIENTO ADOPTADAS POR CIERTOS PAISES CON MOTIVO DEL BROTE DE INFLUENZA HUMANA A-H1N1

SECRETARÍA
DE RELACIONES
EXTERIORES

SRE



ALERTA DE VIAJE

Debido al brote de Influenza humana A-H1N1 en diversos países, entre ellos México, y en virtud de que el nivel de alerta de la Organización Mundial de la Salud (OMS) se encuentra actualmente en Fase 5, se han emitido recomendaciones a los países para adoptar medidas específicas con el fin de combatir dicha enfermedad. En algunos casos, ello se ha traducido en medidas restrictivas al libre movimiento de las personas y de mercancías, a pesar de que ello contradice las directrices explícitas de la propia OMS.

En consecuencia, la Secretaría de Relaciones Exteriores informa lo siguiente:

Los ciudadanos mexicanos y los ciudadanos extranjeros residentes en México que tengan programado viajar fuera del territorio nacional deberán tener presente que a su llegada a aeropuertos en el extranjero son susceptibles de ser sometidos a medidas de control, como forma de prevenir, contener o mitigar la propagación de la enfermedad.

México reconoce el derecho que asiste a todos los Estados de adoptar las medidas que juzguen prudentes, siempre y cuando tales medidas sean compatibles con las directrices de la OMS y, en particular, con los derechos humanos, la dignidad y las libertades fundamentales inherentes a todo ser humano, en cualquier circunstancia.

La imposición de medidas que restrinjan la libertad de movimiento, tales como cuarentenas u otras formas de aislamiento forzoso por parte de las autoridades sanitarias de los países de destino, no son compatibles con las normas antes indicadas.

En caso de que algún viajero sea sometido a cualquier forma de aislamiento, confinamiento o reclusión, recuérdese que tiene derecho a pedir que las autoridades del país de destino notifiquen, sin dilación, su situación a la Representación Mexicana más cercana, ya sea una Embajada o un Consulado, y a que faciliten su comunicación con las mismas.

Por lo anterior, se insta a las personas que decidan realizar viajes al extranjero llevar consigo los datos de la Embajada o Consulado de México correspondiente a lugar de destino, los cuales pueden consultarse en el enlace siguiente: <http://www.sre.gob.mx/representaciones/representaciones.html>, y comunicarse a la representación que corresponda en caso de que les sean impuestas medidas de cuarentena y/o aislamiento forzoso.

Medidas de aislamiento injustificado han sido puestas en práctica en la República Popular China. Por lo anterior:

1. A los viajeros que tengan como destino ese país, la Cancillería recomienda considerar posponer o suspender su viaje mientras no se corrijan dichas medidas.

2. A los ciudadanos mexicanos que se encuentren en este momento en la República Popular China – y a aquellos que decidan viajar y lleguen a ese país – se les sugiere informar sobre su estancia a la [Embajada de México](#) o a los Consulados Generales de México en [Shangai](#), [Guangzhou](#) o [Hong Kong](#), o a la [Dirección General de Protección a Mexicanos en el Exterior](#) de la Cancillería.

3. En particular, se recomienda informar a nuestras representaciones en China las dificultades que los viajeros pudieran haber padecido, especialmente cuando ocurran medidas como las antes descritas. Los datos de contacto de dichas representaciones se incluyen al final del presente documento.

La Secretaría de Relaciones Exteriores aconseja a los ciudadanos mexicanos que se encuentren viajando por algún otro país y que decidan continuar su viaje a China, a pesar de la situación descrita, que lo informen a la Embajada o Consulado de México en el país en que se encuentren. Los datos de contacto correspondientes pueden ser obtenidos en las siguientes secciones de la página electrónica de la Secretaría de Relaciones Exteriores: <http://www.sre.gob.mx/representaciones/representaciones.html>

En todos los casos, la Cancillería sugiere a los viajeros que, inmediatamente antes de su salida, se informen sobre las medidas que se están aplicando en los países de destino a los pasajeros provenientes de México. Dicha información puede obtenerse directamente ante las Embajadas y Consulados de los países que tienen representación en México (<http://www.sre.gob.mx/acreditadas/default.htm>).

Aquellos que se encuentren en México y deseen realizar una consulta sobre estas recomendaciones o sobre las medidas vigentes en los países a los que desean viajar podrán dirigirse a la Dirección General de Protección a Mexicanos en el Exterior cuyos datos de contacto son los siguientes:

Dirección General de Protección a los Mexicanos en el Exterior
Plaza Juárez No. 20, Planta Baja, Col. Centro, Del. Cuauhtémoc,
C.P.06010, Tel: 3686-5870 Fax: 3686-5865.

Datos de contacto de las Representaciones de México en China
Embajada de México en China

San Li Tun Dongwujie 5, Chaoyang 100600 Beijing, República Popular China
Tel: (8610) 6532-2574, 6532-2070, 6532-1947 Comm.
Fax: (8610) 6532-3744
Correo electrónico: embmxcm@public.bta.net.cn

Consulado General de México en Shanghai

No. 500, Hongbaoshi Lu

Dawning Center

Torre A, Piso 10

Shanghai, China.

C. P. 201103

Tel: (86 21)64379585

Fax: (86 21)64372397

Correo electrónico: cconsular@consuhmex-shanghai.com

ANEXO 5.

Artículos Relativos a las Restricciones de Acceso al Ejercicio del Derecho al Descanso y Disfrute del Tiempo Libre por Parte de Personas con Discapacidad

Por Javier Romañach

Esta luz de nuestro sol que vende tanto a nivel mundial oculta sin embargo unas importantes sombras en lo que respecta al respeto por los derechos humanos de las personas con diversidad funcional.

El sol y sombra es una de las bebidas más características de nuestro país, en la que se mezclan dos conocidas bebidas, el brandy y el anís. Esta mezcla de sabores es la percepción de la situación del turismo en nuestro país, analizada bajo la moderna filosofía sobre la diversidad funcional [\(1\)](#) que se realiza y promueve desde el Foro de Vida Independiente [\(2\)](#).

Desde las instituciones turísticas se vende al extranjero el lema "Todo bajo el sol" como gancho hacia la luminosidad de nuestra riqueza turística y cultural que sirve de paraguas a nuestro país, segunda potencia turística mundial.

Esta luz de nuestro sol que vende tanto a nivel mundial oculta sin embargo unas importantes sombras en lo que respecta al respeto por los derechos humanos de las personas con diversidad funcional. Este colectivo, al que pertenezco, ve diariamente incumplidos sus derechos y percibe que la discriminación aumenta de manera exponencial cuando pretende hacer turismo en libertad. Libertad truncada por las sombras ocultas de una conciencia ciudadana y turística que parece mostrarse generosa a la hora de "permitir" que las personas con diversidad funcional viajen, en vez de acabar de comprender que **el turismo y el ocio son derechos de todos los ciudadanos** y es obligatorio respetar esos derechos, adaptando las ofertas de manera sistemática a la gran diversidad de la especie humana.

Esta percepción sobre el derecho al ocio y al turismo, no es una percepción subjetiva, sino que es una cuestión de Derechos Humanos. La ONU publicó las muy conocidas Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad en Resolución Aprobada por la Asamblea General, en el cuadragésimo octavo periodo de sesiones, de 20 de diciembre de 1993.

Estas Normas Uniformes, en su artículo 11.2 establecen que "Las autoridades turísticas, las agencias de viaje, los hoteles, las organizaciones voluntarias y otras entidades que participen en la organización de actividades recreativas o de viajes turísticos deben ofrecer sus servicios a todo el mundo, teniendo en cuenta las necesidades especiales de las personas con discapacidad. Debe impartirse formación adecuada para poder contribuir a ese proceso".

Pero la ONU ha ido muchos más allá, y en su resolución 1998/31 sobre los derechos humanos de las personas con discapacidad, aprobada en la 54 a sesión: "cualquier violación del principio fundamental de igualdad y cualquier discriminación o diferencia negativa de trato de las personas con discapacidad que contravenga las Normas Uniformes de las Naciones Unidas sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad vulnera los derechos humanos de esas personas."

Utilizando un simple silogismo partiendo de ambas referencias a los Derechos Humanos, podemos concluir que cada vez que una persona con diversidad funcional, pongamos yo mismo, llega a un hotel no accesible, intenta tomar un tren no accesible o discriminatorio o intenta ver un programa televisivo de ocio que no está subtítuloado, etc. se produce una violación de los Derechos Humanos. En mi caso, en cada viaje de turismo que hago, se conculcan varias veces al día mis Derechos Humanos.

Esta sombra lleva ya siete años planeando en todos los ámbitos de nuestra sociedad, y en concreto en el ámbito del turismo. No es la única norma jurídica vinculante que se conculca en nuestro país cada, y ese análisis debería realizarse en otro artículo posterior.

Baste como botón de muestra saber que la posibilidad de hacer turismo para todas las personas es una cuestión de Derechos Humanos , y que en España no tendremos "todo bajo el sol", hasta que eliminemos la sombra que oscurece los derechos del 10% de la población. ¿Quién va a hacer que esas sombras desaparezcan de nuestro país.

1] Diversidad funcional es un término acuñado por el Foro de Vida Independiente para designar lo que habitualmente se conoce como discapacidad. Este término pretende eliminar la negatividad en la definición de nuestro colectivo, y reforzar su esencia de diversidad. [Subir](#).

2] El "Foro de Vida Independiente" es una comunidad virtual -que nace a mediados de 2001- y que se constituye como un espacio reivindicativo y de debate a favor de los derechos humanos de las personas con todo tipo de discapacidades de España. [Subir](#).

....."On Monday 4th April (2011), **UN Special Rapporteur** on Disability and **wheelchair user**, Shuaib Chalklen was informed that if he planned to travel unaccompanied he would be **denied boarding his flight XXXX London-Geneva**. The rationale behind this threat issued by the Swiss Air Medical Department was that the passenger could not independently use the sanitary facilities. The standard flight time for this route, from London to Geneva is 1h40 and Mr Chalklen is a frequent and thus experienced flyer yet, he was refused access on the grounds of his disability."

Ref: Case extracted from [The European Disability Forum](#) is the European umbrella organisation representing the interests of 80 million persons with disabilities in Europe. The mission of EDF is to ensure disabled people full access to fundamental and human rights through their active involvement in policy development and implementation in Europe. EDF is a member of the Social Platform and works closely to the European institutions, the Council of Europe and the United Nations.

ANEXO 6.

Artículos Relativos a la Posible Vulneración de Derechos Humanos del Turista por Cuestión de Genero y Diferencias Culturales

A British tourist is facing a three-year jail sentence in XXXX after putting his hand out in a bar to stop himself spilling his drink and touching a man's hip, according to his representatives.

...”He was arrested for public indecency. Harron is said to have since lost his job and has spent more than £30,000 in expenses and legal fees, having already been stuck in the country for three months.

Radha Stirling, the chief executive of Detained in XXXX, said: “It is quite outrageous that he has been held in the country for so long already. This is another example of how vulnerable tourists are to arrest and detention in XXXX and at how drawn out and disorganised legal proceedings are.”

The 27-year-old electrician is said to have been holding a drink, moving through a crowded bar, and held a hand in front of him to avoid spilling it on himself or others. He then “touched a man on his hip to avoid impact”.

The organisation claims it was only after Harron and his friend sat at a table that the man who had been touched seemed upset.

Police arrived at the [Rock Bottom bar](#) 20 to 30 minutes later and arrested Harron, according to his representatives. He was later charged with drinking alcohol and public indecency.

Harron is said to have been locked up for five days in Al Barsha prison, before his passport was confiscated and he was released on bail.

“I have spoken to Jamie, who is under immense pressure and stress,” said Stirling. “He was expecting to appear in court on Sunday, but the court moved the date without telling him or his lawyer. This led to a sentence of 30 days’ imprisonment for failing to present himself at the hearing.”

A Foreign and Commonwealth Office spokesman said: “We have been in contact with a British man following his arrest in XXXX in July. We are providing consular assistance.”

Source: <https://www.theguardian.com/world/2017/oct/06/british-tourist-faces-jail-in-dubai-after-brushing-against-man-in-bar>

UK charity warns tourists in XXXX not to report rape after woman who was 'gang raped' arrested

Foreign Office also accused of failing to do enough to help women after alleged victim detained on suspicion of having 'extramarital sex', an offence under sharia law

A UK-based charity has warned that British tourists and expats in XXXX should not report incidents of rape after a woman who was allegedly gang raped was arrested and charged with “extramarital sex”.

Detained in XXXX, an organisation that assists people who have become victims of injustice in the UAE, has warned against reporting rape or other crimes in the country because of the “manipulation when it comes to criminal accusations” and the “racist” preconceptions held against Western tourists.

Radha Stirling, founder of the charity, said that following the recent case – as well as a number of other shocking incidents in recent years where rape victims have been detained in the XXXX – she advises British tourists not to report crime.

Ms Stirling told *The Independent*: “We get people contacting us asking whether they should report a crime and – whether it be a rape or anything else – I often say no. Absolutely not.

Shocked that a woman was arrested for reporting rape in XXX? I'm not

“It’s about the laws for one, but it also comes down to the application of the law. Police there do get a lot of rape claims that are false, many of which come from disgruntled prostitutes who retaliate by reporting false criminal claims.

“Because of this the police are wary of false accusations, so when a report does come in they think, ‘Oh, maybe the girl was just drunk and then she regretted it the next day’.

“It’s also linked to the fact that tourism in the XXXX has increased and there is a big clubbing scene. People go there to have a good time and the country promotes this. But they do assume women are ‘looking for it’.

“There is the social perception that if a woman drinks alcohol, she has consented to it. And there’s also a racist mentality of thinking, ‘She’s British so she was probably drunk and asking for it’.”

Ms Stirling added that she personally would not report a rape in the XXXX, saying: “There’s so much manipulation when it comes to criminal accusations over there – I wouldn’t report a rape there if I were raped myself.”

The latest case involves the arrest of a 25-year-old woman who was on holiday in XXXX in October when she was allegedly attacked by two British men, who allegedly befriended her and lured her to their hotel room before pinning her down and raping her while recording it on a phone.

When the woman reported the rape at a police station, she was arrested for breaking the national laws against extramarital sex, while her attackers have since flown home to the UK.

Her passport has reportedly been confiscated and she is prohibited from leaving the country, essentially putting her under “country arrest” while she awaits legal proceedings against her.

The prescribed punishments for extramarital sex in XXXX include imprisonment, deportation, floggings and stoning.

A friend and sister of the victim have contacted her while she is detained in XXXX and confirmed that she is still in XXXX awaiting the proceedings and is “very afraid of facing the complexities of XXXX justice system”. Her lawyer has reportedly estimated fees to be in the vicinity of £25,000.

A petition set up by the woman's mother, Sue Barber – who writes that she is “going out of her mind with worry” – has so far raised more than £11,000 to go towards defence lawyers.

Speaking of the case, Ms Stirling warned that it was “likely” the woman would be detained. She said: “It is quite possible she’ll be charged and held. If the assailants have left the country the police have obviously got no counter evidence. They could just factually go on sex outside of marriage if there is no evidence of an assault.”

“In 2008 a woman in XXXX who had broken ribs and evidence of violence from being raped after her drink was spiked was charged with sex outside of marriage and held in the country for eight months, so it’s very possible this woman will be too.”

When the Foreign and Commonwealth Office was asked what advice they give to rape victims in the UAE, it provided *The Independent* with the guidance published online.

In its “Support for British nationals abroad” guide, the FCO offers support for victims of rape and sexual assault overseas, stating: “We take any report of rape and sexual assault seriously and will try to see you to offer you support as soon as possible and in private.”

The guide then states that the FCO can tell the victim about “local police and legal procedures” and provide them with “a list of local lawyers and interpreters”, but then states that it is down to the victim to decide whether or not they should report the crime, adding: “Only you can decide whether or not to report the crime to the police or take legal action – we cannot make this decision for you”.

Meanwhile the FCO’s foreign travel advice for the XXXX: “The XXXX is a Muslim country. Laws and customs are very different to those in the UK. You should respect local traditions, customs, laws and religions at all times.

“There may be serious penalties for doing something that might not be illegal in the UK.”

Ms Stirling does not believe the British Government does enough to support British nationals in XXXX when it comes to criminal reporting. She told *The Independent*: “British nationals are

constantly disappointed at how little the embassies intervene. They should be advising nationals of the high risks involved in reporting crime in XXXX.

“The British Government has not issued enough warnings to detail what can, and what has happened to other nationals when they have reported crime. It has the best relationship with XXXX of any other gulf nation and is keen to maintain positive relations for their vested interests, which does not coincide with providing extensive advice or negative perceptions to the public.”

There have been several cases in recent years in which Westerners in XXXX have been detained after reporting incidents of rape.

Alicia Gali, an Australian national who has spoken publicly about her ordeal, spent eight months in jail after being drugged and violently raped in 2008. With broken bones and evidence of serious assault, authorities continued with her abuse through the legal system.

Meanwhile a Norwegian woman was sentenced to 16 months in prison after having reported her rape in 2013, and it was only after the Norwegian diplomats intervened that was she able to leave the UAE, once the ruler issued her a pardon.

Source: <https://www.independent.co.uk/news/world/asia/rape-victim-dubai-united-arab-emirates-uae-extra-marital-sex-report-detained-in-dubai-police-charity-a7422326.html>

+++++