

DEDICATORIA:

*A mi querida esposa por su comprensión y dedicación, y
a mi hijo Juan José quién es uno de mis grandes motivos para mi superación.*



10 9 JUL 2012

AGRADECIMIENTO:

A Dios y a mis padres por haberme permitido la vida.

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

La Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas fue creada el 18 de setiembre del 2000, con Ley N° 27347, iniciando sus actividades el 25 de mayo del 2001 con Resolución de funcionamiento N° 114-2001-CONAFU.

Actualmente la Comisión de Gobierno está conformada por:

PRESIDENTE:

Dr. HECTOR EMILIO GARAY MONTAÑEZ.

VICEPRESIDENTE ACADÉMICO:

M. SC.. LORENZO MELQUIADES ALVITES VELEZMORO.

VICEPRESIDENTE ADMINISTRATIVO:

Ing. FEDERICO RAÚL SANCHEZ MERINO.

RESPONSABLE DE LA CARRERA PROFESIONAL DE TURISMO Y ADMINISTRACIÓN

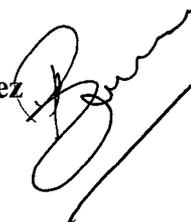
CPC & LIC. ADM. JUAN MANUEL BUENDÍA FERNÁNDEZ

JURADO:

PROFESOR (PRESIDENTE) : Econ. Dante Mendoza Alfaro



PROFESOR (SECRETARIO) : CPC & Lic. Adm. Juan Manuel Buendía Fernández



PROFESOR (VOCAL) : Lic. Agustín Tamayo Beltrán

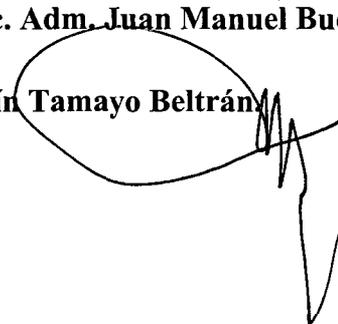


TABLA DE CONTENIDOS.

| | PAG. |
|---|-----------|
| I. INTRODUCCIÓN..... | 10 |
| II. MARCO TEÓRICO | |
| 2.1. Antecedentes..... | 12 |
| 2.1.1. Reseña Histórica de la Policía de Turismo..... | 12 |
| 2.1.2. Reseña histórica del INDECOPI..... | 14 |
| 2.1.3. IPERÚ | 15 |
| 2.2. Situación Actual del Turismo..... | 18 |
| 2.3. Seguridad Turística..... | 26 |
| 2.4. Seguridad Turística Policial..... | 28 |
| 2.5. El Departamento de La Policía de Turismo y Ecología..... | 28 |
| 2.6. Justificación e Importancia | |
| 2.6.1. Justificación..... | 31 |
| 2.6.2. Importancia..... | 32 |
| 2.6.3. Limitaciones..... | 32 |
| 2.7. Objetivos | |
| 2.7.1. Objetivo General..... | 33 |
| 2.7.2. Objetivos Específicos..... | 33 |
| III. MARCO METODOLÓGICO | |
| 3.1. Material y Métodos: | |
| 3.1.1. Materiales..... | 34 |
| 3.1.2. Métodos..... | 34 |
| 3.1.3. Técnicas..... | 34 |
| IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN | |
| 4.1. Situación Analítica del DEPOLTURECO a Nivel Nacional..... | 35 |
| 4.2. Análisis de la Policía de Turismo de Amazonas | |

| | | |
|--------|---|----|
| 4.2.1. | Situación Analítica..... | 36 |
| 4.2.2. | Problemática Interna del DEPOLTURECO – Amazonas..... | 38 |
| 4.2.3. | Diagnóstico..... | 39 |
| 4.3. | Plan de Acción para Potenciar la Policía de Turismo y Ecología de la Región Amazonas. | |
| 4.3.1. | Objeto..... | 40 |
| 4.3.2. | Visión..... | 40 |
| 4.3.3. | Marco Legal..... | 40 |
| 4.3.4. | Líneas de Acción..... | 41 |
| V. | CONCLUSIONES..... | 47 |
| VI. | SUGERENCIAS..... | 49 |
| | BIBLIOGRAFIA..... | 50 |
| | ANEXOS..... | 52 |

RESUMEN

El presente trabajo, es un aporte valioso para el fortalecimiento de la Policía de Turismo y Ecología de la Región Amazonas, entendiéndose como tal al Departamento de Policía de Turismo y Ecología de nuestra región Amazonas (DEPOLTURECO), al llevar a cabo la investigación tanto a través de las fuentes bibliográficas, se observa el incremento continuo de los indicadores de turismo tanto nacional y extranjero a la Región Amazonas, y especialmente con mayor incidencia al corredor turístico Chachapoyas Kuélap, Chachapoyas-Gocta, Chachapoyas-Karajía; por lo que es urgente implementar y aperturar oficinas del DEPOLTURECO.

Del análisis situacional al DEPOLTURECO, se observa que está bastante débil la organización de la misma, casi no se percibe la presencia de la PNP, en la actividad turística, por lo que es de suma urgencia el relanzamiento vía convenios interinstitucionales, para garantizar la seguridad al turista y posicionar a Amazonas como un destino de calidad y sostenible del Perú y el mundo.

Por tal motivo, El presente informe se realiza en cumplimiento a los lineamientos establecidos, nuevos criterios de aplicación tendente a la eficacia y eficiencia en el cumplimiento de su misión y funciones encomendadas al DEPOLTURECO, en cuanto a la seguridad turística y la prevención de los delitos que se cometen en contra del turista y sobre todo el fortalecimiento del departamento de la Policía de Turismo de la Región Amazonas.

En el contenido del trabajo de investigación, se ha considerado la seguridad turística, del cual podemos señalar que ya no es solo una cuestión social, política, jurídica, sino que es una problemática de la dignidad humana.

Es importante recalcar que el turista como persona y ser humano prioriza dentro de sus necesidades, la seguridad, tanto personal, del entorno, que le permita garantizar su vida, por lo cual la Policía de Turismo y Ecología juega un rol preponderante, para ello el presente trabajo realizó un diagnóstico situacional cuyos resultados han sido bastante preocupante para el caso de la región Amazonas, toda vez que carece de los medios y condiciones básicas para cumplir sus funciones y garantizar la seguridad del destino turístico Amazonas.

Finalmente se ha considerado la propuesta de un **Plan de Acción para Potenciar la Policía de Turismo y Ecología de la Región Amazonas**, cuyo objetivo es fortalecer acciones orientadas a potenciar la Seguridad y Protección al turista nacional y extranjero, durante el desarrollo de las actividades en los diversos corredores turísticos de nuestra región el cual permitirá el posicionamiento como un destino turístico seguro, de calidad y sostenible.

En las conclusiones se menciona el potencial turístico de la región Amazonas que le da una razón más para potencializar la Policía de Turismo y Ecología priorizando los corredores turísticos como Chachapoyas-Kuelap, Chachapoyas-Gocta, Chachapoyas-Karajía y también tener en cuenta la capacitación permanente a los efectivos de la Policía de Turismo y Ecología para su mejor desenvolvimiento.

Las sugerencias planteadas en el presente trabajo de investigación en su mayoría son para la PNP- Amazonas a través del DEPOLTURECO en coordinación con otros organismos afines al turismo.

I. INTRODUCCIÓN

Desde que el mundo experimento grandes cambios como la Revolución industrial del siglo XVIII en Inglaterra que para algunos estudiosos también fue una revolución económica y entre sus principales factores se vio por primera vez al factor turismo como generadora de importantes divisas para los países que tenían recursos para poder desarrollarlos, el concepto de captación de turistas ha marcado el interés de todas las naciones del mundo en especial de los países que concentran la mayor cantidad de recursos turísticos como lo es el Perú.

Como quiera que el Perú es una de los países más prometedores de la par con Francia, Egipto, España, Costa Rica entre otros; ya que casi la totalidad de la geografía tiene un atractivo turístico que ofrecer al mundo, resulta de vital importancia que la Policía Nacional intervenga en el desarrollo del turismo peruano.

Por tal motivo, El presente informe se realiza en cumplimiento a los lineamientos establecidos, nuevos criterios de aplicación tendente a la eficacia y eficiencia en el cumplimiento de su misión y funciones encomendadas al DEPOLTURECO, en cuanto a la seguridad turística y la prevención de los delitos que se cometen en contra del turista y sobre todo el fortalecimiento del departamento de la Policía de Turismo de la región Amazonas.

Para ello, la presente investigación de carácter descriptivo, se ha desarrollado conforme a los requerimientos modernos que exige la Metodología de la Investigación Científica; en consecuencia, teniendo como titulo sugerido por La carrera Profesional de Turismo y Administración **“Potenciación de la Policía de Turismo para el desarrollo turístico de la región Amazonas para el año 2010”**; para poder llegar al diagnóstico preliminar hemos creído conveniente formular la siguiente pregunta **“¿Cuál es la situación actual de la policía de turismo en la región Amazonas?”**

El presente trabajo de investigación lo hemos dividido en seis Capítulos, en el primero exponemos la introducción, en el segundo se encuentra todo el marco teórico: antecedentes, reseña histórica de la Policía de Turismo, reseña histórica de INDECOPI, IPERU, situación actual del turismo, seguridad Turística, seguridad turística Policial justificación e importancia, limitaciones y los objetivos; En el tercer Capítulo, exponemos el marco metodológico: material y métodos, técnicas; en el cuarto capítulo se resalta el resultado y discusiones; en el quinto capítulo las conclusiones y en el sexto las sugerencias.

De esta manera se ha realizado un análisis minucioso de la problemática de la Policía de Turismo de la región Amazonas que tiene para intervenir en forma directamente en los delitos y faltas relacionados con la actividad turística , cuando transgreden las normas administrativas, en agravio de turistas; para ello, utilizamos nuestro marco teórico y la entrevista realizada a los efectivos de la PNP- Amazonas, el cual conllevó a un diagnóstico de la DEPOLTURECO- Amazonas, dando lugar a un Plan de Acción para la potenciación de la Policía de Turismo y Ecología.

Finalmente, arribamos a unas conclusiones y recomendaciones que consideramos pueden ser tomadas en cuenta para viabilizar la función de los efectivos policiales pertenecientes a la DEPOLTURECO- Amazonas.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Reseña Histórica de la Policía de Turismo

Tiene sus antecedentes en la ciudad de Arequipa, con la celebración del 432 aniversario de su fundación Española; motivo por el cual, se realizaría el II Festival Internacional de Danzas, donde concurrirían una gran cantidad de delegaciones de otros países, entonces el Teniente Coronel PNP. Edward REVILLA FERNANDEZ tuvo la idea de brindar una protección especial a estas delegaciones creando una Unidad para tal caso. Esta situación dio lugar a que con resolución Directoral Nro. 1868-73GC-DAPI de fecha 25 de Setiembre del año 1973 se crease con carácter de provisional una compañía de Turismo en la ciudad de Lima y secciones en las ciudades de Arequipa, Cusco, Chiclayo y Piura entre otros.

La Dirección de la Guardia Civil Mediante D.S.Nr.017-IN del 04JUN74, crea unidades de turismo con fines de prevención de conformidad con lo dispuesto en el DL.No.17271, DL.No.20488, DL.No.10849 y habiendo efectuado la coordinación respectiva entre el Ministerio de Industria, Turismo y Ministerio del Interior; y, con D.S.No.022-91-ICTI/TUR Declaran de Interés Nacional la Protección de todo Turista Nacional y Extranjero que en forma individual y organizado permanezca y/o se desplace dentro del territorio de la República.

El 09AGO97 crea la Comisaría Especial de Turismo en Lima según Resolución Directoral No.197697-DGPNP/EMG, dependiente de la División de la FAPDE-VII-RPNP con Jurisdicción en las provincias de Lima y Callao.

Con D.S.No.003-76-IN del 17FEB76, el Presidente de la República crea como Organismo Competente de la Guardia Civil para el cumplimiento de las funciones señaladas en el Decreto Ley No.21147 Ley Forestal y de Fauna Silvestre, la Dirección de la Policía Forestal, a cargo de un Oficial General con Jurisdicción en todo el territorio nacional.

Mediante el Art. No. 25 Inc."E" del Decreto Legislativo No.744 del 08NOV91, el Gobierno Constitucional establece la nueva estructura Orgánica de la Policía Nacional del Perú; creando la DIVISIÓN POLICIAL DE RECURSOS NATURALES Y MEDIO AMBIENTE. Mediante R.D.No.2065 del 28SET94, se cambia la denominación anterior de DIVPOL-RENAMA por la de Jefatura de Servicios Estratégicos de la VIIRPNP, teniendo como Jurisdicción el ámbito de la VIIRPNP y misión, la de velar por el cumplimiento de los dispositivos legales que regulen la conservación de los Recursos Naturales y Medio Ambiente.

Con R.D. No.3777-96-DIRGEN/COAS-PNP del 26DIC96 se dispone que a partir del 07ENE97 la DIVISIÓN DE ECOLOGÍA (DIVEC), dependerá de la Sub-Dirección de Protección Especial, dependiente de la Dirección Nacional del apoyo a la Justicia y Protección Especial mediante RD:No.1170-97-DGPNP/CSC del 17MAY97 la DIVEC-PNP pasa a depender de la VIIRPNP.

De conformidad a la R:D.No.2617-DGPNP/CSC del 12SET97 se crea la DIVISIÓN DE LA POLICÍA ECOLÓGICA (DIVPOLEC) dependiente de la Jefatura de Apoyo a la Promoción y Desarrollo de la VII-RPNP, adecuando su Estructura Orgánica de conformidad a lo dispuesto por el Supremo Gobierno.

Con Resolución Ministerial No.0778-2000-IN/PNP de 19JUN2000, se crea la Dirección Nacional de Turismo y Ecología de la Policía Nacional del Perú, como Órgano Especializado de carácter sistémico, técnico normativo y ejecutivo encargado de planear, dirigir, ejecutar, supervisar y controlar las actividades policiales relacionadas con la Protección al Turista y la Ecología del país; dependiente de la Dirección General de la Policía Nacional y con Jurisdicción en todo el territorio nacional. Teniendo como misión fundamental la de planear, organizar, dirigir, ejecutar, coordinar, controlar y supervisar las actividades policiales a nivel nacional relacionadas con el Turismo y la Ecología, así como las de investigar y denunciar los Delitos y Faltas que se cometan en agravio de los turistas y del medio ambiente. Asimismo la de prevenir accidentes en la práctica de deportes de aventura ayudando en el rescate y evacuación de los accidentados en dicho lugares, garantizando la seguridad y protección de los turistas y sus bienes, así como el Patrimonio Histórico-Cultural, Natural, Turístico y Ecológico Nacional; posteriormente se creó la Unidad de salvamento de alta montaña separándose de la DIRTURE-PNP.

Al realizar la búsqueda de información con relación a los antecedentes históricos de la creación de la DEPOLTURECO de la región Amazonas, no cuenta con documentos que sustenten la creación de la misma.

2.1.2. Reseña histórica del INDECOPI

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI- fue creado mediante Decreto Ley N° 25868 en noviembre de 1992, para promover en la economía peruana una cultura de leal y honesta competencia y para proteger todas las formas de propiedad intelectual: desde los signos distintivos y los derechos de autor hasta las patentes y la biotecnología.

El INDECOPI es un Organismo Público Descentralizado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros por disposición de la Ley N° 27789, que goza de autonomía técnica, económica, presupuestal y administrativa y tiene por finalidades las establecidas en el la Ley de Organización y Funciones del INDECOPI, el Decreto Ley No. 25868 y el D.L. 807.

Como resultado de su labor autónoma y técnica en la promoción de las normas de leal y honesta competencia entre los agentes de la economía peruana, INDECOPI es concebida, hoy por hoy, como una entidad de servicios con marcada preocupación por fomentar una cultura de calidad para lograr la plena satisfacción de sus clientes: la ciudadanía, el empresariado y el Estado.

En Chachapoyas existe la Oficina de IPerú la cual recibe las quejas y objeciones de los turistas, tramitándolas según su naturaleza o gravedad a las instituciones correspondientes.

2.1.3. IPERÚ

Es un servicio gratuito que:

- Brinda información turística oficial sobre atractivos, rutas y circuitos, destinos y servicios de las empresas que participan en el itinerario de viaje de los turistas.
- Ofrece asistencia a los turistas, si es que los servicios turísticos contratados no fueron brindados de acuerdo a lo acordado. Esta asistencia se realiza a través de la conciliación y mediación.

Actualmente IPerú cuenta con 31 puntos de atención en doce ciudades del país: Arequipa, Cusco, Tacna, Puno, Lima, Huaraz, Trujillo, Chiclayo, Piura, Chachapoyas, Iquitos, Ayacucho.

Procedimiento para la atención de asesorías a turistas:

El objetivo es establecer un procedimiento para la atención de solicitudes de asesorías presentadas ante IPERÚ con relación a proveedores de servicios turísticos y/o diversas instituciones.

El presente procedimiento es aplicable a nivel nacional, por las oficinas de IPERÚ, en aquellos casos de atenciones de solicitudes de asesorías, entendiéndose como asesorías, a las quejas y requerimientos de orientación o información de los procedimientos y tramites por parte de los turistas con relación a proveedores de servicios turísticos y/o diversas instituciones.

Esta orientación o información puede comprender pasos a seguir en caso de hurtos o robos, direcciones de representaciones diplomáticas, gestiones ante servicios turísticos, entre otros.

Las normas legales aplicables al presente procedimiento son las siguientes:

- Decreto Supremo 039-2000 ITINCI – Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley de Protección al Consumidor, de Represión de la Competencia Desleal y de las Normas de Publicidad en Defensa del Consumidor.
- Ley sobre facultades, Normas y Organización de INDECOPI: D. Leg. 807.
- Decreto Supremo N° 010-93-PCM “Creación de la Comisión de Promoción del Perú”. Asimismo, existe una directiva interna sobre la cual actúa este servicio:
- Precedente de Observancia Obligatoria: Consumidor Final (Resolución N° 101-95-TDC publicado el día 1 de enero de 1997.

Procedimiento para la solución de reclamos

El objetivo es establecer un procedimiento para la solución de reclamos recibidos por las oficinas del Servicio de Asistencia al Turista.

Este procedimiento es aplicado, a nivel nacional, por las oficinas del IPerú, en aquellos casos de presuntas infracciones a la Ley de Protección al Consumidor cometidas por los proveedores de servicios turísticos que domicilien en territorio peruano respecto de los turistas, en el marco de una relación de consumo.

Las normas legales aplicables al presente procedimiento son las siguientes:

- Decreto Supremo 039-2000 ITINCI - Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley de Protección al Consumidor, de Represión de la Competencia Desleal y de las Normas de Publicidad en Defensa del Consumidor.
- Ley de Organización y Funciones del INDECOPI: Decreto Ley 25868.
- Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI: D. Leg. 807
- Decreto Supremo N°010-93-PCM “Creación de la Comisión de Promoción del Perú”.

Los convenios aplicables al presente procedimiento son las siguientes:

- Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre PromPerú e INDECOPI celebrado el 02 de abril del 2001.
- Addendum N°01 al Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre PromPerú e Indecopi celebrado el 17 de julio del 2001.

- Addendum N°02 al Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre PROMPERÚ e INDECOPI celebrado el 29 de octubre del 2001.

Las directivas internas aplicables al presente procedimiento son las siguientes:

- Resoluciones emitidas por la Comisión de Protección al Consumidor.
- Directiva para la derivación de reclamos por servicios turísticos suscrita con las

Oficinas de Servicios al Consumidor y Atención de Reclamos (OSCAR), el Sistema de Apoyo al Consumidor (SAC) de la sede central y de las Oficinas Descentralizadas del INDECOPI (ODIS) del 14 de julio del 2003.

Otros procedimientos:

- IPerú – sat – 02 –P : Procedimiento para la atención de asesorías.
- IPerú – sit – 03 –P : Procedimiento para la atención de solicitudes de información turística.
- IPerú – sat – 04 –P : Procedimiento para la Representatividad del turista en IPerú.

2.2. Situación Actual del Turismo.

Desde una perspectiva amplia, se puede considerar que el turismo es la mayor industria del mundo, no solo por el dinamismo de su crecimiento, sino también porque representa más de un tercio del valor total del comercio mundial de servicios. Así, el crecimiento del turismo internacional ha sido espectacular. Se ha pasado de 25 millones de turistas en 1950 a 657 millones en el año de 1999. Para el año 2010, la Organización Mundial del Turismo (OMT) estima que llegará a mil millones de turistas internacionales y unos ingresos de 1.5 billones de dólares.

Las estimaciones del Consejo Mundial de Viajes y Turismo indican que el sector turismo, en general, emplea a uno de cada 10 trabajadores en el mundo, lo que lo convierte en el mayor empleador a escala mundial. Adicionalmente, se estima que por cada empleo directo creado en la industria del turismo, se generan entre 5 a 9 empleos indirectos en otras áreas, incluso para personas con baja calificación. Estas características permiten la generación de empleo en zonas rurales, deprimidas o donde simplemente existan pocas oportunidades.

Es claro que existe una diferencia fundamental entre el crecimiento y desarrollo turístico en el plano mundial en función de países desarrollados y países en desarrollo. Los países desarrollados reciben a más del 60% de los turistas y captan más del 70% de los ingresos que generan. En los países en desarrollo la situación es diferente, simplemente porque el turismo es una actividad nueva y prácticamente desligada de las fuentes tradicionales de producción (materia prima) y no existe plena conciencia de sus beneficios, debido a que requiere de una gran cantidad de nuevos servicios que nunca fueron necesarios en el pasado para atender y competir con base en las actividades productivas tradicionales.

En una visión de futuro, el desarrollo y consolidación del sector turismo requerirá no sólo de inversión, sino también del desarrollo de una cultura de servicios, de capacitación y preparación de mano de obra, de relaciones muy fuertes y esfuerzos mancomunados entre todos los sectores de la economía. Su inserción en la sociedad y comunidades se dificulta porque no existen las destrezas, aptitudes y conocimientos generados históricamente para encarar el manejo de una actividad intensiva en servicios. Nuestra cultura está íntimamente ligada al desarrollo y producción de bienes, particularmente mineros pesqueros y agrícolas.

El desarrollo del turismo en el país tiene efectos positivos, pero también negativos. Entre los primeros está la creación de empleo, el incremento de los ingresos económicos, el permitir mayores inversiones en la conservación de espacios naturales, el evitar la emigración de la población local, la mejora del nivel económico y sociocultural de la población local, la comercialización de productos locales, el intercambio de ideas, costumbres y estilos de vida. Entre los efectos negativos, la destrucción de residuos y aguas residuales; la alteración de los ecosistemas; la pérdida de valores tradicionales y de la diversidad cultural; más incendios forestales; el aumento de precios que afecta a la población local, que a veces pierde la propiedad de tierras, casas, etc.; el aumento de la prostitución (turismo sexual); el tráfico de drogas, entre otros.

El rápido crecimiento del sector turismo en la última década está estrechamente relacionado con el avance de la tecnología y las telecomunicaciones, habiéndose transformado el turismo en una actividad altamente globalizada, en la que participan cada vez una mayor cantidad de países, especialmente aquellos que cuentan con recursos naturales únicos y con alta biodiversidad, donde el rol del Estado fundamental para promover el desarrollo del turismo al interior de sus fronteras.

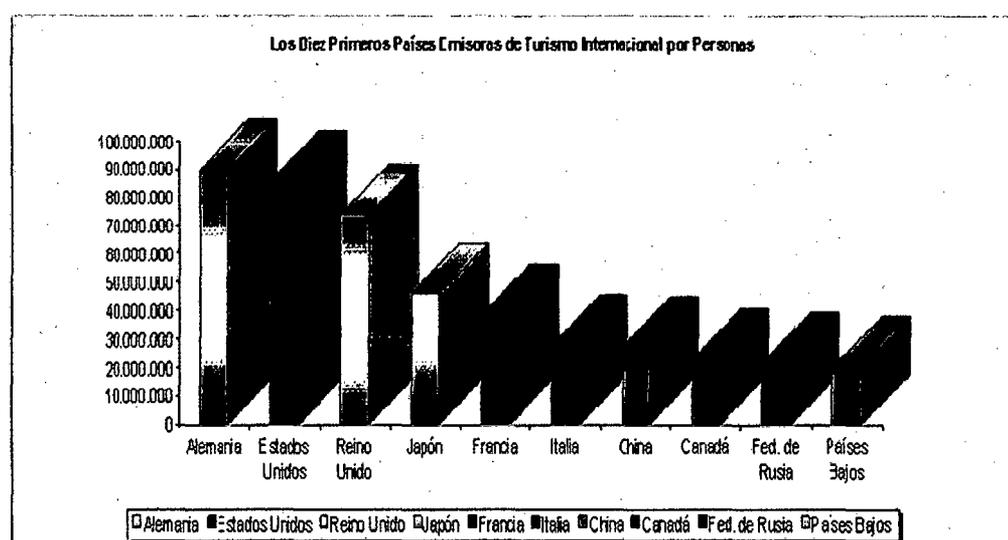
El estado debe generar las condiciones adecuadas para que esto suceda, dando un marco administrativo, legal e institucional que permita el desarrollo de esta actividad a fin de que beneficie a las poblaciones de las comunidades (campesinas y nativas) cuyos territorios serán intervenidos, que proteja el medio ambiente y genere ingresos de divisas que permanezcan al interior del país. En otras palabras, velar por el desarrollo sostenible del turismo.

Tener un buen producto que satisface las necesidades del público objetivo, con un precio adecuado a las características de nuestro mercado y distribuido por los canales apropiados que lo acerquen a los clientes no garantiza el éxito.

Es preciso comunicar su existencia al público y presentar las características que lo diferencian de sus competidores.

THE WEFA GROUP hace apreciaciones sobre un determinado destino turístico, al ser encuestados los turistas indicaron que llegaban al destino turístico un 32% del total de los turistas entrevistados, llegaban al destino turístico por recomendación de amigos y personas un 28% anteriormente habían visitado ese destino, y el 40% restantes era por la promoción sobre la base de la publicidad, a eventos internacionales y/o deportivos, siendo la mejor promoción de persona a persona, es decir la promoción directa.

El otro aspecto importante es la calidad del producto es decir de nuestro producto que por un lado consiste en los diferentes atractivos turísticos y por otro la calidad de dichos productos, nos referimos a todo lo que contiene el concepto de bueno para el Turista entre ello esta está definitivamente el trato al Turista dentro de los establecimientos que brindan servicios y quizás ello constituya una de las fallas que no permiten a la fecha consolidar a nuestro país como el mejor destino turístico para la comunidad mundial.



Fuente: BADATUR

Figura N° 01 los primeros 10 países emisores de Turismo Internacional

Teniendo como base los 10 primeros países emisores de turistas a nuestro país en el 2008, se ha observado que Alemania lidera en las preferencias por visitar el Perú, seguido de Estados Unidos, Reino Unido, Japón y Francia.

Es pertinente acotar que el año 2009 será bastante interesante para el análisis del comportamiento del turismo para el país, el mismo que dependerá del desenvolvimiento de la economía mundial. Estos resultados nos permiten ver la mayor cantidad de personas con preferencias a realizar viajes fuera de su país, buscando destinos nuevos y exóticos, convirtiéndose esto en una oportunidad para el Perú y para Amazonas.

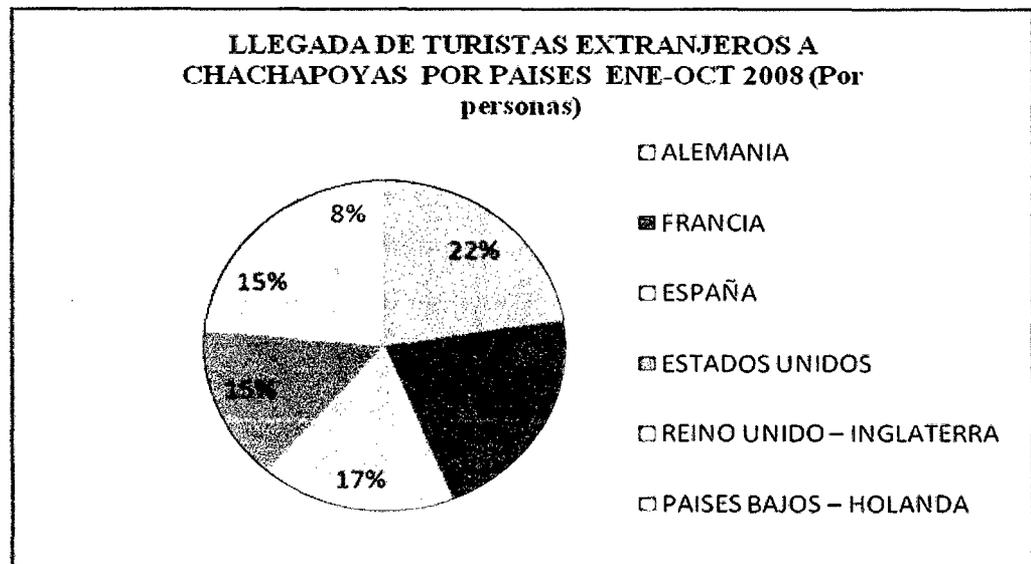


Figura N° 02. fuente: IPerú- Chachapoyas

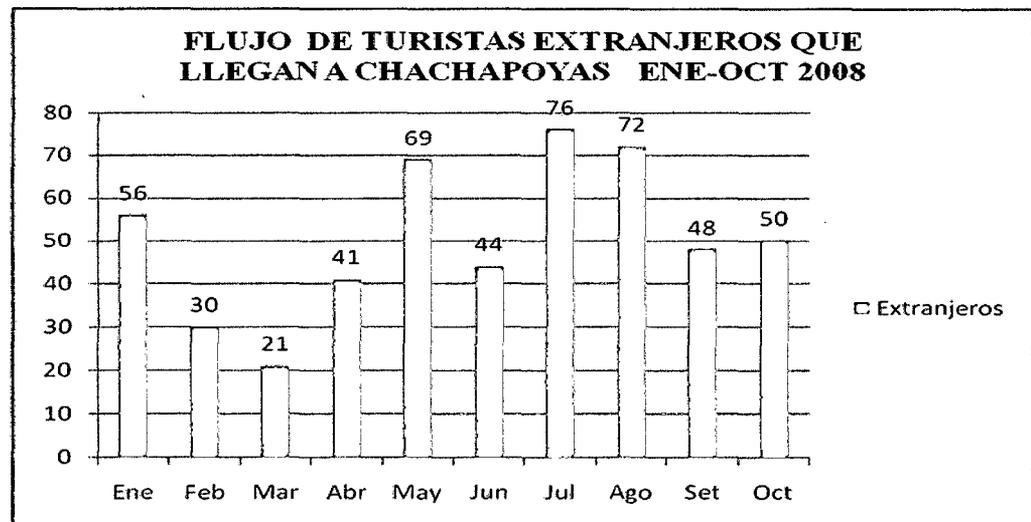


Figura N° 03. fuente: IPerú Chachapoyas.

Elaboración Propia

Como se aprecia en el gráfico siguiente la incidencia de llegadas de turistas extranjeros a Chachapoyas es bastante variable y se puede ver que los picos más altos son en las vacaciones de (julio y agosto).

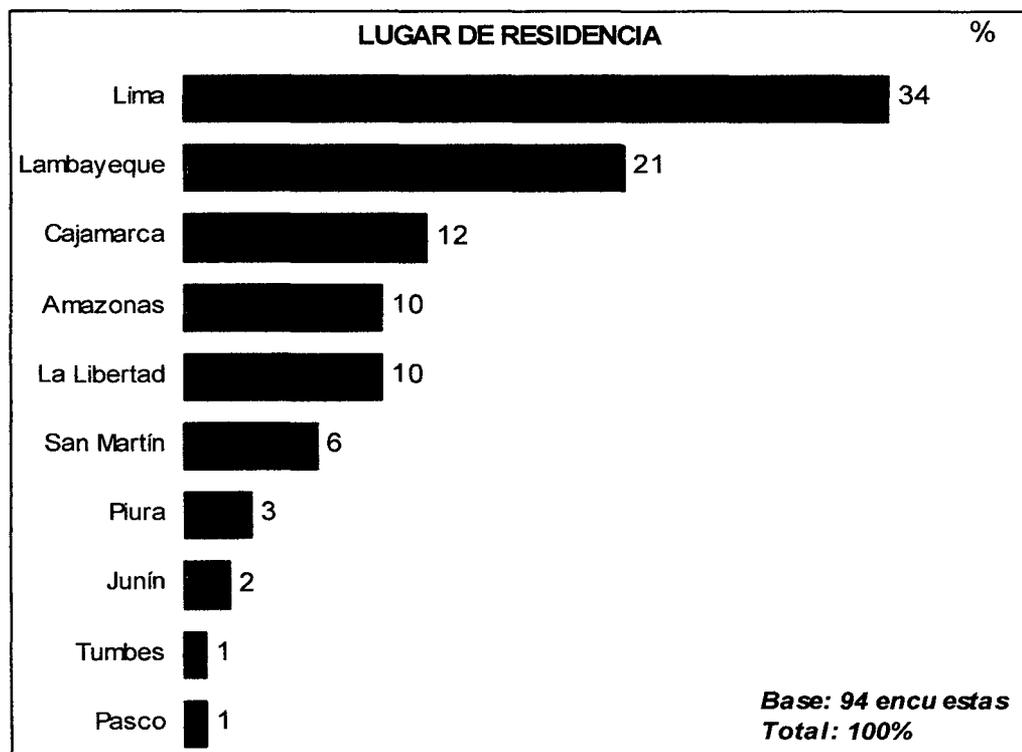


Figura N° 04. fuente: IPERU Chachapoyas.

Elaboración Propia.

En el gráfico siguiente podemos ver reflejado que la mayoría de turistas que visitan la ciudad de Chachapoyas con respecto al turismo interno son provenientes de la Región Lima con un 34%, seguido de Lambayeque por un 21%, lo que nos sugiere la elaboración de programas turísticos a éstos mercados según su preferencia.

Factores que desaniman a viajar a las ciudades extranjeras cercanas a la frontera con Ecuador

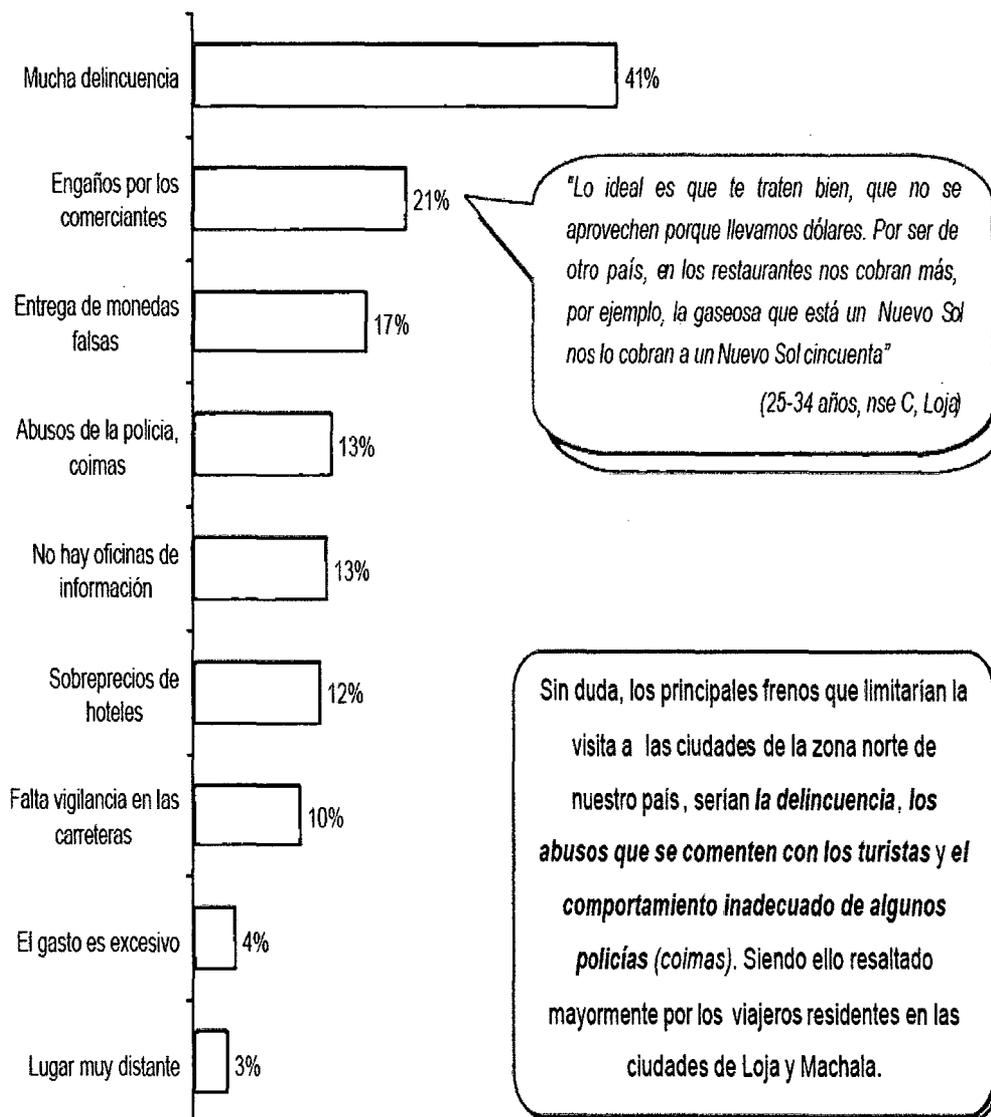


Figura N° 05. Fuente: Perfil del Turista del Ecuador- PROMPERU

Según el perfil del turista del Ecuador que visita la zona norte de nuestro país, los principales factores que desaniman a viajar a los turistas a las ciudades de la zona norte de nuestro país es la delincuencia ocupando el primer lugar con un 41% como lo demuestra el gráfico anterior, seguido de un 21% engaño por los comerciantes, un 30% señala entrega de monedas falsas y así figuran una serie de factores negativos.

Es importante señalar que para el caso del destino Amazonas, lo que favorece es la calidez de su gente el buen trato, y aún no se percibe la delincuencia

como en otras ciudades más grandes de la costa, pero sí es importante tener en cuenta la prevención para lo cual la Policía Nacional del Perú en acción conjunta con las instituciones públicas y privadas juegan un rol preponderante.

La motivación para viajar representa el estímulo inicial que pone en marcha todo el proceso decisorio posterior. Según Maslow (1970), estas motivaciones vienen determinadas por una serie de necesidades que afectan a todos los individuos y se hayan dispuestas jerárquicamente en un orden de preferencia para ser satisfechas. El orden jerárquico de estas necesidades es el siguiente:

- 1°. Necesidades fisiológicas (nivel más bajo en la jerarquía): hambre, frío, sed, etc.
- 2°. **Seguridad: seguridad, estar libre del miedo y la ansiedad.**
- 3°. Amor: afecto, dar y recibir amor.
- 4°. Estima: estima por uno mismo y por los demás.
- 5.º Autorrealización (nivel más alto en la jerarquía): sentirse completo.

Según esta teoría, cuando las necesidades más básicas en la jerarquía de Maslow las necesidades fisiológicas se satisfacen, dejan de tener importancia para el individuo, apareciendo como nuevas motivaciones de su conducta las necesidades encuadradas en el siguiente nivel de la jerarquía.

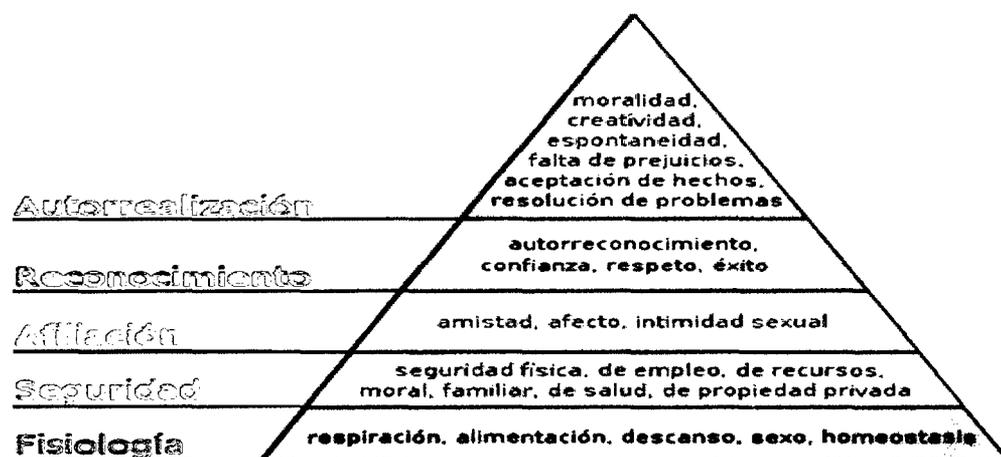


Figura N° 06 Pirámides de las necesidades, de MASLOW

La actividad turística está estrechamente relacionada con la existencia de bienes públicos: las infraestructuras necesarias para alcanzar los destinos turísticos carreteras, por ejemplo, la seguridad del visitante, las playas o los monumentos históricos dependen del Estado. Por ello, una de las funciones de las Administraciones Públicas debe ser precisamente la provisión correcta de este tipo de bienes, de forma que contribuya a la mejora de los espacios físicos accesibilidad, salubridad, belleza, seguridad, etc. donde se desarrolla la actividad referida

2.3. Seguridad Turística

La Seguridad es definida como el estado de confianza y tranquilidad de una persona o grupo humano basado en el convencimiento de que no existe peligro alguno y/o riesgo que temer, después de haber adoptado una serie de medidas o normas que eliminen todos los riesgos que se presentan. Asimismo, la Seguridad Turística es definida como el estado de confianza y tranquilidad del turista o turistas sin que exista el peligro o riesgo que temer para realizar sus actividades previstas, teniendo garantía respecto a su integridad física y su patrimonio.

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

La Seguridad Turística atiende la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica no sólo de los visitantes, sino también de los prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras. Estos dos últimos protagonistas se someten a riesgos específicos cuando hablamos de turistas que visitan nuestra región para asistir a eventos de trascendencia internacional, por ejemplo, campeonatos mundiales o eventos políticos como ha sido recientemente la Cumbre de las Américas,ALCU-UE, APEC, debiendo considerar riesgos tales como ataques terroristas o manifestaciones multitudinarias.

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

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

A la hora de elegir un destino turístico, la persona tendrá en cuenta toda información recibida a través de los medios masivos, especialmente la negativa pues, a mayor distancia más grande es la problemática informada. Con respecto a la estadía y el esparcimiento diremos que el turista es un referente para viajeros potenciales. Su experiencia personal será transmitida a otras personas, las cuales elaborarán un concepto del destino turístico basándose en lo relatado.

Analizar la Seguridad Turística ya no es solo una cuestión social, política, jurídica, sino que es una problemática de la dignidad humana.

El análisis de la seguridad en el sector turístico, debe basarse en REALIDADES, esto es, en el conocimiento de la situación del Turismo en el momento actual.

El turista del nuevo milenio, exige seguridad, porque ya ha conocido el confort, ha conocido la innumerable variedad de ofertas, de modalidades de hacer turismo, ya ha realizado su "protesta" frente al turismo masivo, ya ha saciado, en parte, su "sed" de turismo.

Para una gran mayoría, a la hora de viajar, el factor de decisión más importante es la SEGURIDAD.

En consecuencia, la seguridad en todo proyecto turístico debe verse como una inversión y no como un gasto. Esto obliga a un cambio de visión de la seguridad en el entorno turístico en donde el sector público y el privado compartan la misma mesa para diseñar estrategias conjuntas que permitan aunar esfuerzos en contra de las diversas amenazas a las que se ve enfrentado el sector, porque si bien es cierto que la globalización ha traído beneficios, también ha arrastrado mayores riesgos que afectan directa o indirectamente el desarrollo de los destinos turísticos en la esfera mundial.

Hoy día se hace necesario un acercamiento entre los profesionales de la seguridad y los profesionales del turismo. La idea es integrar la seguridad dentro de las operaciones normales de un hotel. Los empresarios turísticos deben entender que la seguridad debe estar incluida en la etapa de planificación de un proyecto o evento.

2.4. Seguridad Turística Policial

Es el conjunto de actividades que realiza planificadamente la Policía para dar las garantías a la integridad física y el patrimonio de los turistas, durante su permanencia en nuestro país; comprende acciones preventivas y de investigación, así como el auxilio, ayuda y orientación oportuna y eficiente cuando sea requerida.

2.5. El Departamento de la Policía de Turismo y Ecología.

Misión

Tiene como misión planear, organizar, dirigir, ejecutar, coordinar, controlar y supervisar las actividades policiales a nivel regional relacionadas con el turismo y la ecología, así como las de investigar y denunciar los delitos y faltas que se cometan en agravio de los turistas y del medio ambiente. Previene accidentes en la práctica de deportes de aventura, ayudando en el rescate y evacuación en los accidentados en dichos lugares, garantiza la

seguridad y protección de los turistas y sus bienes, así como el patrimonio histórico-cultural, natural, turístico y ecológico nacional.

Visión

- Fortalecer las operaciones policiales para la seguridad de los turistas nacionales y extranjeros.
- Participar activamente en el sistema de protección del ambiente.
- Mejorar las condiciones de vida y de trabajo del Personal Policial para prestar servicios policiales eficientes a la comunidad.
- Captación de Tecnología de punta orientación al usuario. Transparencia en la información, en la investigación con personal adecuado y simplificar la labor administrativa para un desarrollo permanente de la Institución.
- Tener una estructura flexible y versátil con tecnología así como personal disciplinado y eficiente en el servicio que se brinda a la comunidad a fin de mantener nuestro prestigio nacional e Internacional.

Funciones

- Planeará, organizará, dirigirá, coordinará y controlará las funciones y actividades que desarrollen las Unidades y Sectores de la a nivel DEPOLTURECO, nacional.
- Adoptará las medidas operativas, administrativas y de instrucción especializada compatibles, en su condición de Órgano Rector, en los aspectos Técnico-Normativo-Ejecutivos y de Apoyo Logístico de la Dirección Nacional de Policía de Turismo y Ecología a nivel Nacional.
- Controlará que se brinde seguridad y garantice el efectivo cumplimiento de las disposiciones legales y administrativas vigentes, relativas al orden, seguridad, y buen uso del patrimonio histórico-cultural, monumental, natural, turístico y ecológico nacional.
- Garantizará y velará por la Seguridad Personal y el patrimonio de los turistas así como, de la Planta Turística existente, manteniendo y restableciendo el Orden Público y el Orden Interno.

- Prestará ayuda y protección a las personas nacionales y extranjeras, proporcionando información turística adecuada y oportuna.
- Salvará, rescatará y auxiliará a las personas en peligro, protegerá la vida y garantizará el libre ejercicio de los derechos de las personas.
- Orientará a los turistas respecto a la correcta utilización de los servicios y bienes turísticos, velando por el cumplimiento de las disposiciones relativas a la protección y conservación del patrimonio cultural, monumental, histórico, natural y turístico nacional.
- Prestará apoyo y cooperará con los Organismos de turismo del Ministerio de Industria, Comercio, Turismo e Integración, gobiernos locales, autoridades políticas y entidades del Sector Turismo, en el cumplimiento de sus fines de acuerdo a ley.
- Prevendrá e investigará los delitos, faltas e infracciones administrativas de hechos punibles en las actividades del sector turismo y de ecología, denunciándolos ante las autoridades competentes.
- Atenderá los requerimientos de las autoridades judiciales y del Ministerio Público de acuerdo a su competencia y de conformidad a las disposiciones vigentes. Participará en los Sistemas de Defensa Nacional y Defensa Civil en su jurisdicción, de acuerdo a ley.
- Protegerá áreas geográficas de conservación donde se ubican: Santuarios Históricos Nacionales, Parques Nacionales, Reservas Nacionales, el Patrimonio Histórico-monumental, recursos naturales, turístico, ecológico nacional y otros que su prioridad disponga.
- Realizará el control sobre la contaminación del mar, ríos y lagos, por acción de los relaves mineros, residuos industriales, desechos de las ciudades y otros.
- Controlará que la extracción de los recursos forestales y de fauna silvestre, así como la transformación y comercialización de sus productos se realicen de acuerdo con las Leyes y Reglamentos sobre la materia.
- Coordinará con las diferentes Autoridades e Instituciones, la ejecución de los programas técnicos de difusión y extensión para el mantenimiento del Equilibrio Ecológico.

- Centralizará la información estadística a nivel regional referente a los Recursos Naturales, Medio Ambiente y Turísticos, para una correcta toma de decisiones.
- Ejercerá la Función Técnico-Normativa a nivel regional, en cumplimiento a su misión de proteger y conservar los Recursos Naturales, Medio Ambiente y Turístico regional.
- Participará en el desarrollo Socio-Económico del Sector Turismo.
- Cumplirá las Funciones que le asigne el Comando Institucional.

2.6. Justificación e Importancia

2.6.1. Justificación

En los actuales momentos en que vivimos, dentro del concepto de un mundo globalizado donde se observa una mayor preocupación por desarrollar en el mercado Internacional estímulos creativos para fomentar la actividad turística como para desplegar una cultura y conciencia Turística; respecto a lo primero, está dirigido en buscar los mecanismos que contribuyan al crecimiento económico y el desarrollo social de la región y del país, de manera tal que genere condiciones más favorables para comprometer la iniciativa de todos los ciudadanos, por lo que en materia turística, deben existir políticas certeras de estabilidad y seguridad en cuanto a la atención de calidad total preferente trato amable, seguridad policial y jurídica que permitan explotar los atractivos turísticos con inversiones nacionales y extranjeras, propiciándoles las condiciones necesarias para el desarrollo sostenible del turismo interno y receptivo manteniéndolo altamente competitivo y nos consolide como uno de los mejores destinos turísticos del mundo afianzando el turismo en la región Amazonas teniendo como prioridad el corredor turístico Chachapoyas - Kuélap y otros atractivos turísticos que representan nuestro país; Teniendo como misión fundamental la de planear, organizar, dirigir, ejecutar, coordinar, controlar y supervisar las actividades policiales a

nivel regional relacionadas con el Turismo y la Ecología, así como las de investigar y denunciar los Delitos y Faltas que se cometan en agravio de los turistas y del medio ambiente. Asimismo la de prevenir accidentes en la práctica de deportes de aventura ayudando en el rescate y evacuación de los accidentados en dicho lugares, garantizando la seguridad y protección de los turistas y sus bienes, así como el Patrimonio Histórico-Cultural, Natural, Turístico y Ecológico Nacional, concientizando a nuestra sociedad y a los prestadores de servicios turísticos, el rol que desempeñan en el logro de este fin; prestando los servicios óptimos y de mejor calidad al turista; de esta manera difundir al mundo entero que la región Amazonas cuenta con atractivos turísticos, una excelente prestación de servicios y seguridad que ofrecer al mundo; y en un tiempo no muy lejano posicionar a Amazonas como un destino sostenible y de calidad.

2.6.2. Importancia

La importancia es que en el presente trabajo, se ha considerado elaborar un Plan de Acción del Departamento de La Policía de Turismo y Ecología, alternativas de solución para impulsar el fortalecimiento de la DEPOLTURECO en la región de Amazonas teniendo como prioridad el corredor Chachapoyas Kuelap, Chachapoyas – Gocta y Chachapoyas – Karajía; ello contribuirá al mejor desempeño y articulación de la Policía de Turismo y Ecología con el desarrollo turístico de la región Amazonas.

2.6.3. Limitaciones

Las limitaciones de tipo bibliográfico también han sido un problema para la formulación del presente trabajo ya que no se cuenta con una biblioteca actualizada, que guarde los procesos por los que ha pasado el Departamento de la policía de Turismo y Ecología, no hay bibliografía exacta de los hechos acaecidos en el tiempo tan solamente hay referencias de narraciones de los miembros policiales más

antiguos de la PNP, el resto se ha perdido; por ejemplo no sabemos con exactitud cuáles fueron los fundamentos para la creación de la Policía de Turismo, ni de la Policía Ecológica, mucho menos los fundamentos del porque su unificación o con qué criterios se hizo tal unificación, por cuanto los conceptos de Turismo y Ecología son novísimos en nuestro medio.

El poco tiempo empleado para desarrollar el presente trabajo, ha sido también una limitación, puesto que, el trabajo tiene una duración de un mes, por lo tanto el trabajo de investigación debe presentarse en este tiempo límite.

2.7. Objetivos

2.7.1. Objetivo General: Realizar un análisis Situacional de la Policía de Turismo de la región Amazonas.

2.7.2. Objetivos Específicos:

- Recopilar información bibliográfica de los antecedentes del funcionamiento de la Policía de Turismo a nivel, nacional y local.
- Analizar la importancia de la Policía de Turismo para el desarrollo del turismo regional en Amazonas.
- Proponer un Plan de Acción para el fortalecimiento de la Policía de Turismo en la región Amazonas.

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Material y Métodos:

3.1.1. Materiales

El material de investigación es la información recopilada sobre la situación actual de la Policía de Turismo.

3.1.2. Métodos:

Método Descriptivo: Se utilizó éste método para el acopio de información de fuentes bibliográficas, a través de la técnica documental para elaborar el marco teórico conceptual que permite formar un cuerpo de ideas sobre el tema de investigación. En esta técnica se utilizó el instrumento de la ficha bibliográfica que permite registrar, y localizar la fuente de información.

El método empleado en la investigación es el **método deductivo**, de tal forma que el objeto de investigación pueda servirnos para hacer algunas generalizaciones, así mismo delimitar el rol de la Policía de Turismo en el desarrollo de la región.

Método Analítico: En la discusión del informe se aplicó un análisis situacional de la policía de Turismo, el cual permitió diseñar un plan de acción para la potenciación de la Policía del Turismo en la Región Amazonas.

3.1.3. Técnicas:

- **Análisis Documentado.**- Técnica utilizado a través de la revisión de material bibliográfico que permitió la elaboración de lo expuesto en el presente informe utilizando la técnica del fichaje.
- **La entrevista** realizada a través de guías o cuestionarios a los efectivos de la PNP- Amazonas especialmente a los que laboran en el Departamento de la Policía de Turismo y ecología.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Situación Analítica del DEPOLTURECO a Nivel Nacional.

La Policía Nacional a través de las diferentes Unidades que conforman la Policía de Turismo, previene los hechos que atentan contra los derechos que tiene todo ciudadano extranjero cuando por cualquier motivo se encuentre en el Perú, orientándolos en todo momento mientras dure su permanencia en el país.

La Policía de Turismo registró durante el año 2007, la cantidad de 2,349 denuncias de extranjeros turistas, los cuales fueron víctimas de delito, falta o pérdida de documentos.

Del total de estas denuncias, 997 fueron por Delitos cometidos contra el patrimonio representando el 42.44%; 502 casos (21.37%) por faltas y 850 por pérdida de documentos (36.19%).

Observando las incidencias de denuncias de los agraviados por lugares geográficos, vemos que en Lima, Cuzco y Puno se presentan el mayor número de denuncias con un total de 1788 casos (76.11%); le siguen Arequipa, Ica, La Libertad y Ayacucho que concentraron 509 casos (21.66%). El monto y valor de las especies robadas a los turistas que visitaron al Perú durante el presente año, asciende a \$1,157,483 dólares, de los cuales el equivalente de \$80,812 fueron en moneda nacional en efectivo, \$401,857 en moneda norteamericana, \$30,955 en Travellier, \$19,820 en Joyas y otras especies por \$624,039.

De los 1,958 turistas agraviados 1,170 turistas son de sexo masculino (59.76%) y 788 de sexo femenino (40.24%).- Asimismo, clasificados por su nacionalidad observamos que 271 (13.84%) fueron ingleses, 194 (9.91%) norteamericanos, 149 (7.61%) holandeses, 148 (7.56%) alemanes, 143 (7.30%) franceses; entre los más afectados.

4.2. Análisis de la Policía de Turismo de Amazonas

4.2.1. Situación Analítica

La Región Amazonas, cuenta con ingentes recursos arqueológicos, culturales y étnicos, en los que destaca el CIRCUITO INTEGRAL DE TURISMO KUELAP; compuesto por los atractivos turísticos como: la Fortaleza de Kuelap, Las Cataratas de Gocta, Pueblo de los Muertos, Olan, las Cavernas de Quiocta, Yallape, Cañón del Sonche, Karajía, Ollape, Revash, Tella, La Congona, La Laguna de los Cóndores, Huaylla Belén, Complejo Arqueológico de Chipuric (Provincia de Luya), Complejo Arqueológico del Gran Vilaya (Provincia de Luya), Complejo Arqueológico de Revash, Sarcófagos de Karajia, Pozo de Yanayacu (Provincia de Chachapoyas), Pueblo Histórico de Huancas (Provincia de Chachapoyas), Complejo Arqueológico de Purum Llacta (Provincia de Chachapoyas), Complejo Arqueológico Cochabamba (Provincia de Chachapoyas), Petroglifos de la Pitaya (Provincia de Chachapoyas), entre otros; expresiones de la “cultura de los Chachapoyas” y riquezas naturales; que hoy constituyen un ícono fundamental para generar a partir de su puesta en valor, el desarrollo integral de la Región; pues, siendo el turismo uno de los potenciales activos, permitirá la ejecución de proyectos de desarrollo, con los que se podrá generar empleo y coadyuvar a la lucha contra la pobreza.

Asimismo, en la Región Policial Amazonas, en todas las Provincias durante el transcurso del año se lleva a cabo festividades costumbristas con gran concentración de turistas nacionales y extranjeros, como la Semana Turística con el evento más importante “EL RAYMILLACTA” de los Chachapoyas que se lleva a cabo la primera semana del mes de Junio en la Ciudad de Chachapoyas, Las Fiestas Patronales de la “Virgen Asunta”-Chachapoyas (Agosto), “Señor de Gualamita” Provincia de Luya (Septiembre), “San Nicolás”, Provincia de Rodríguez de Mendoza (Septiembre), etc.

La Ley N° 26961, Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística, regula los principios orientados a promover el desarrollo turístico en sus diversas facetas, y desde las diversas esferas, estimulando la promoción e inversión turísticas coordinadas y complementadas entre la inversión pública y privada y fomentando la competitividad de los recursos turísticos, para aportar al crecimiento de la economía, y dentro uno de sus objetivos esta proteger al turista.

La Constitución Política del Perú, en su Art.166° señala que la PNP tiene como finalidad fundamental garantizar, mantener y restablecer el orden interno; y, dentro de este contexto, también, precisa que debe prestar auxilio y ayuda a las personas, proteger los patrimonios públicos y privados; prevenir y combatir la delincuencia; asimismo en el artículo 171° señala que la Policía Nacional participa en el desarrollo económico y social del país.

Producto de los grandes atractivos turísticos, a lo largo del territorio de la Región Amazonas, el flujo de turistas ha crecido significativamente; sin embargo, problemas de orden social, especialmente de manifestaciones, bloqueos de vías, atentados contra unidades de transporte interprovincial etc., vienen afectando la actividad turística en nuestro medio, lo que se ve agudizado por hechos delictivos en agravio de los visitantes extranjeros, por delitos Contra el Patrimonio (Robos, hurtos, estafas, etc.), Contra la Vida el Cuerpo y la Salud (Homicidios Lesiones, etc.), Contra la Libertad Sexual (Violaciones), entre otros, hechos que motivan malestar e intimidación en los turistas, así como quejas por parte de Embajadas acreditadas en nuestro país; afectando por consiguiente la imagen del Perú en el extranjero, causando impresión negativa para el turismo en general.

La Región Policial Amazonas, no cuenta en la actualidad con personal calificado en Turismo e Idiomas para brindar orientación y seguridad al turista en general; función que no cumple a cabalidad por la limitación de sus efectivos y recursos, agravada por el desinterés e inoperancia de los demás efectivos PNP en el área turística.

El problema político, social, económico, en que vive el país aunándose la pobreza, el desempleo, los constantes disturbios públicos, así como el crecimiento de la población especialmente proveniente de otras Regiones aledañas como Lambayeque, Piura, San Martín y Cajamarca a la Región Amazonas, a hecho que la delincuencia se incremente y por información de inteligencia se tiene conocimiento que los delincuentes usan diferentes modalidades para cometer actos ilícitos en agravio de los turistas.

Es de especial interés del Comando Institucional, que el turista desde su arribo a la Región Amazonas, tenga una atención preferente y cordial; y que desarrolle sus actividades dentro de un entorno de tranquilidad, asistencia y protección por parte de los efectivos PNP que pudieran por algún motivo tener relación con él, a fin de lograr una imagen positiva de la PNP y por ende coadyuvar a elevar la Imagen del destino turístico Amazonas.

4.2.2. Problemática Interna del DEPOLTURECO - Amazonas

- El Departamento de Policía de Turismo y Ecología de la región Amazonas, cuenta con dos (02) sub. Oficiales PNP.
- La Policía de Turismo (POLTUR) a nivel de la Región Amazonas, no cuenta con personal calificado en Turismo e Idiomas para brindar orientación y seguridad al turista en general.
- Para el cumplimiento de la misión no cuenta con equipo de cómputo, muebles y enseres, equipo de comunicaciones.

- Por falta de recursos humanos y logísticos en las Comisarías Sectoriales PNP de la Región Policial Amazonas, no están activadas las oficinas de la DEPOLTURECO.
- La Policía de Turismo de la Región Amazonas, no cuenta con un inventario de los principales establecimientos de hospedaje, alimentación, Museos, Mercados Artesanales, Centros de Diversión, así como cualquier otro servicio turístico.
- La policía de Turismo de la región Amazonas no cuenta con una guía base de información turística regional.
- La Policía de Turismo y Ecología de Chachapoyas no cuenta con un ambiente adecuado para prestar sus servicios.
- Durante el período 2007 – 2009 no se registra ningún tipo de denuncia por parte de turistas extranjeros y nacionales.
- La policía de Turismo de la región Amazonas no cuenta con un sistema de registro de información de denuncias, relacionadas y/o coordinada con las demás dependencias policiales u órganos afines al turismo.

4.2.3. Diagnóstico

Producto de los grandes atractivos turísticos, a lo largo del territorio de la Región Amazonas, el flujo de turistas ha crecido significativamente; sin embargo, problemas de orden social, especialmente de manifestaciones, bloqueos de vías, atentados contra unidades de transporte interprovincial etc., vienen afectando la actividad turística en nuestro medio, lo que se ve agudizado por hechos delictivos en agravio de los visitantes extranjeros, por delitos Contra el Patrimonio (Robos, hurtos, estafas, etc.), Contra la Vida el Cuerpo y la Salud (Homicidios Lesiones, etc.), Contra la Libertad Sexual (Violaciones), entre otros, hechos que motivan malestar e intimidación en los turistas, así como quejas por parte de los turistas; afectando por consiguiente la imagen del destino turístico en el extranjero, causando impresión negativa para el turismo en general.

Una de sus debilidades más resaltantes del DEPOLTURECO es la falta de organización, implementación y descentralización de las oficinas respectivas; por lo que la seguridad del turista nacional y extranjero está expuesto a riesgo.

4.3. Plan de Acción para Potenciar la Policía de Turismo y Ecología de la Región Amazonas.

4.3.1. Objeto

Fortalecer acciones orientadas a potenciar la Seguridad y Protección al turista nacional y extranjero, durante el desarrollo de las actividades en los diversos corredores turísticos de nuestra región.

4.3.2. Visión

Alcanzar un estado social de índole pacífico, mediante el trabajo permanente y conjunto de la Policía Nacional del Perú con las autoridades políticas y con la participación de la comunidad organizada, creando un ambiente social caracterizado por la ausencia de riesgos y amenazas a la integridad física del turista nacional y extranjero.

4.3.3. Marco Legal

Constitución Política del Perú.

- Ley N° 27238 del 21DIC99.-Ley Orgánica de la PNP.
- Ley N° 24027-ICTI-TUR de 14DIC84 - Ley General de Turismo.
- DS. N° 008-2000-IN del 04OCT2000, Reglamento de la Ley Orgánica de la PNP.
- DS N° 039-ICTI/TUR de 09MAY95 (Aprobando el Reglamento de la Ley General de Turismo que establece la Misión y Funciones de la Policía de Turismo.

- DS. N° 022-91-ICTI/TURR de 24SET91 (Declarando de Interés Nacional la Protección de todo turista nacional o extranjero que se desplace dentro del territorio de la Republica.
- RM N° 0778-2000-IN/PNP del 19JUN2000, que aprueba la creación de la Dirección de la Policía de Turismo y Ecología.
- Directiva DGPNP N° 13-05-2005-EMG-DIRTURE-B de 10FEB05 que establece normas y procedimientos que permitan a la PNP. Brindar una adecuada orientación, vigilancia, seguridad y protección a los turistas nacionales y extranjeros, durante su permanencia y traslados en todo el territorio nacional.

4.3.4. Líneas de Acción

Objetivo General

Contribuir a garantizar y desarrollar acciones orientadas a repotenciar las medidas de protección y seguridad existentes para garantizar el normal desarrollo de las actividades turísticas en el ámbito de su jurisdicción mediante un trabajo integral y sostenido de la Policía Nacional y la sociedad civil contribuyendo al desarrollo turístico regional.

Objetivos Especificos

- 1.- Desarrollar acciones orientadas a potenciar las medidas de protección y seguridad existentes para garantizar el normal desarrollo de las actividades turísticas en el ámbito de su jurisdicción.
- 2.- Orientar la seguridad del Turista teniendo en consideración los siguientes principios:
 - Legalidad, se debe aplicar la legislación vigente e igualdad de derechos, así como el respeto irrestricto de los Derechos Humanos.
 - Máxima Seguridad, el personal para desarrollar la actividad de seguridad a los turistas, debe encontrarse debidamente capacitado, organizado y equipado para el cumplimiento de la misión.

- Oportunidad, satisfacción efectiva de los servicios que brinda el Departamento de Turismo, en el ámbito regional.
- Coordinación Permanente, se debe perfeccionar en los diferentes niveles de apoyo y ejecución.
- Eficiencia, que permita una adecuada utilización de los recursos en la Policía de Turismo y Ecología, siendo competente y capaz para cumplir el servicio.

3.- Facilitación Turística, con las Comisarías PNP y Divisiones Especializadas destinadas a simplificar, agilizar y viabilizar todo trámite relacionado con la actividad turística.

4.- Orientar el esfuerzo a la preservación y conservación del patrimonio histórico-cultural, natural turístico y ecológico nacional de conformidad a la Ley para el desarrollo de la actividad turística así como en lo concerniente a la utilización, aprovechamiento sostenible y protección de los recursos naturales.

5.- Potenciar las medidas destinadas a la protección de los turistas, a fin de brindar un eficiente servicio policial garantizando la seguridad y tranquilidad turística.

6.- Instruir al personal dentro del cumplimiento de sus funciones, sobre las disposiciones referidas a la técnicas de prevención y protección del turista; privilegiando el buen trato y la cortesía en caso de intervención, con respeto irrestricto a los derechos humanos, teniendo en consideración lo estipulado en el Manual de Derechos Humanos Aplicados a la Función Policial, aprobado con RM. N° 1452-2006-IN del 12JUN2006.

7.- Propiciar con el Gobierno Regional y/o local la celebración de Convenios que posibiliten la ejecución de Proyectos de Inversión Pública, relacionado a la seguridad del turista.

8.- Coordinar con las entidades públicas y/o privadas encargadas del transporte masivo de turistas, mediante empresas de transporte a fin de coadyuvar con la seguridad de sus desplazamientos.

Objetivo Estratégico

Afianzar las actividades preventivas y de investigación policial a nivel Regional, así como de capacitación del personal policial en materia de seguridad al Turista Nacional y Extranjero como una de las mejores formas de mejorar las relaciones Ciudadano - Policía.

En aspectos de prevención policial:

- 1.- Brindar seguridad y protección a los turistas nacionales y extranjeros durante su desplazamiento por la red vial nacional terrestre para evitar la comisión de ilícitos penales.
- 2.- Se ejecutarán los Operativos Policiales de Prevención, Vigilancia, Seguridad y Protección, control del orden interno y seguridad ciudadana a los turistas nacionales y extranjeros, a sus bienes, al patrimonio histórico-cultural, monumental, natural, turístico y ecológico nacional, brindando información oportuna con personal capacitado en las actividades de Turismo, Idiomas y Ecología, así como controlar el cumplimiento de las normas legales denunciando los ilícitos penales a la autoridad competente con irrestricto respeto a los Derechos Humanos.
- 3.- Permanentemente se realizará operativos de prevención e intervención, en los Aeropuertos, Hoteles, terminales terrestres, museos, Plazas, iglesias, monumentos histórico-culturales, santuarios históricos, parques y reservas naturales, Centros comerciales, mercados artesanales, centros nocturnos, centros folklóricos,; y rutas de circuitos turísticos y puntos críticos de cada jurisdicción policial a nivel Regional.
- 4.- Brindará las facilidades y seguridad correspondiente a los turistas extranjeros y en caso necesario, se coordinará con sus Embajadas y Consulados para el apoyo respectivo.
- 5.- Maximizará el Esfuerzo de Búsqueda de Información de los lugares de mayor incidencia delictiva en agravio del turista nacional

y extranjero a fin de adoptar medidas preventivas de seguridad y protección a nivel nacional.

6.- Los Operativos Policiales de Protección al Turista como son de ejecución permanente, debe tener una coordinación con los responsables de cada jurisdicción policial, a fin de evitar la duplicidad de esfuerzo, buscando la eficiencia del servicio en el cumplimiento de la misión y en caso que peligre el accionar policial coordinará con las Unidades comprometidas para el apoyo oportuno.

7.- Los DEPOLTURECO , deberán centralizar la estadística relacionada a los actos ilícitos cometidos en agravio de los turistas a fin de tener una fuente para mejorar los servicios policiales.

8.- Brindar especial atención, orientación y cordial trato, así como vigilancia, seguridad y protección a los turistas que visitan la Región.

9.- Coordinación permanente con la Dirección Regional de Comercio y Turismo, IPERU, Instituto Nacional de Cultura (INC), Municipalidades Organismos Públicos y Privados nacionales y extranjeros dedicados a la actividad turística; así como con dependencias policiales, a fin de mantener actualizada la apreciación de la situación turística de la región y formular los Planes de Operaciones para prevenir los delitos y normar los procedimientos de la investigación policial, de acuerdo a leyes vigentes y con pleno respeto a los Derechos Humanos .

10.- Mantener actualizado el inventario del patrimonio turístico regional (Parques, reservas y bosques nacionales, santuarios, museos, iglesias, plazas, mercados artesanales, restaurantes, hoteles, discotecas otros centros de diversión). Así como el calendario turístico y las fiestas tradicionales o patronales a fin de adoptar las medidas de seguridad y protección con un eficiente servicio de patrullaje a pie y motorizado, efectuando operativos policiales para prevenir cualquier hecho ilícito en agravio del turista y garantizar el normal desarrollo de las actividades ciudadanas.

11.- Velar para que al turista se le preste atención preferente y oportuna, agilizando los trámites y diligencias que requieran o soliciten, utilizando ambientes apropiados en los locales policiales y personal PNP capacitado en turismo e idiomas.

12.- Prestar servicios policiales en zonas de afluencia turística, impidiendo que personas ajenas a los servicios turísticos aborden a los turistas con el objeto de causarles robos o cobros indebidos, verificando que aquellos que brindan algún servicio turístico se sujeten a las tarifas oficiales. Los servicios de transporte público (taxi) deberán controlar que sean de garantía, debiendo ser empadronados.

13.- Concienciar mediante conferencias y charlas a sus efectivos sobre la importancia y trascendencia de la actividad turística a fin de brindar seguridad y protección a los turistas extranjeros y sus bienes.

14.- En zonas donde existan albergues o lugares de recreación turística alejadas de zonas urbanas, deberá establecerse un sistema de seguridad por Destacamentos móviles o fijos, si la circunstancia lo requiere, para fines de seguridad y protección.

15.- Concientizar a sus efectivos sobre la importancia y trascendencia de la actividad turística mediante conferencias y charlas, para brindar la seguridad y protección al turista y sus bienes.

16.- Disponer la cobertura de Seguridad Turística dentro de la jurisdicción en base a los informes relativos al movimiento de los flujos turísticos, lugares de mayor atractivo turístico, zonas de mayor índice delictivo, Aeropuertos, Terminales Terrestres y otros donde confluya el mayor número de Turistas.

17.- De acuerdo al Calendario Turístico y a las fiestas tradicionales que se realizan en el ámbito de la jurisdicción, desplacen mayor número de efectivos a estos lugares con el fin de garantizar el normal desarrollo de la actividad, así como la protección del turista, debiendo disponer la presencia de la Policía de Turismo para cumplir las actividades específicas propias de su función.

18.- Disponer que las Unidades de Control de Carreteras, Tránsito, Garitas y otras comprometidas en las vías de comunicación, brinden la protección, trato adecuado y facilidades a los turistas en sus desplazamientos, disponiendo la mayor concentración de efectivos en las vías de mayor flujo turístico.

19.- En los puntos de ingreso a la región Amazonas, aeropuerto, terminales terrestre; implementando y aperturando oficinas o áreas para establecer servicios con personal capacitado en el área de turismo e idiomas, en vista de ser zonas de PRIMER CONTACTO con los turistas, a fin de brindarles la información necesaria y oportuna, así como para facilitar su ingreso y desplazamiento dentro la jurisdicción. Se ha creído conveniente priorizar los corredores turísticos de mayor afluencia que son Chachapoyas- Kuelap **DEPOLTURECO Tingo**, Chachapoyas- Gocta **DELPOTURECO Pedro Ruiz**, Chachapoyas – Karajía **DEPOLTURECO Luya**.

20.- Disponer que el personal que preste servicios en las zonas rurales de su jurisdicción, efectúen un patrullaje en los lugares que se practique este tipo de actividades con el fin de prestarles auxilio, apoyo, asistencia, protección e información.

21.- Promover la capacitación y especialización, tanto en el área turística como en el aspecto idiomático, a través de convenios o acuerdos con las Universidades e Institutos Superiores.

22.- Implementación y fortalecimiento de 04 oficinas de la DEPOLTURECO en Amazonas, priorizando los corredores Chachapoyas-Kuelap, Chachapoyas- Gocta, Chachapoyas- Karajía, en forma progresiva hasta el 2010.

23.- Realizar convenios con Municipalidades de la jurisdicción para la implementación de las oficinas de DEPOLTURECO.

V. CONCLUSIONES

- La Región Amazonas, posee ingentes atractivos turísticos a lo largo de su territorio, por cuyo motivo el flujo de turistas ha crecido considerablemente, siendo de imperiosa necesidad, adoptar una serie de medidas, con la intención de integrar a todos los estamentos involucrados en la actividad turística, debiendo ser la principal preocupación brindar seguridad y protección al turista y sus bienes.
- El turismo se ha convertido en un negocio de éxito con grandes perspectivas de futuro para los próximos años, pero también es sabido que, a la hora de ofrecer el destino, es necesario realizar previamente una buena planificación, mediante el conocimiento de las necesidades del consumidor, sus posibilidades económicas, y de tiempo, así como de la capacidad del destino garantizando sobre todo la seguridad al turista y las necesidades de sus residentes.
- La Dirección de Turismo y Ecología PNP, es considerada una Dirección Especializada, como un órgano de ejecución de la PNP (Art. 13º, numeral 13.7.1 del D.S. N° 008-2000-IN, numeral modificado por el Art. 1º del D.S. N° 015-2003-IN); siendo de carácter sistémico, técnico normativo ejecutivo encargado de ejercer las funciones, atribuciones y facultades de la Policía Nacional en su Campo especializado; y teniendo competencia para intervenir a nivel nacional, del cual depende el Departamento de La Policía de Turismo y Ecología.
- La Policía de Turismo a nivel nacional tiene mayor presencia en las zonas sur de país (Cuzco, Arequipa, Puno) ciudades en el que viene funcionando los departamentos de Policía de Turismo los que se refleja en los registros de incidencias que permite medir los indicadores en materia delictiva relacionadas con la actividad turística. Lo que servirá de base para la implementación de una eficiente unidad policial en nuestra región.
- El DEPOLTURECO Amazonas, en la actualidad no cumple su real misión y objetivos para la cual fue creada generando una brecha entre la sociedad civil (Turistas) y la Policía Nacional.
- La Policía de Turismo y Ecología de Amazonas no cuenta con un plan de Capacitación para los efectivos policiales, no permitiendo así su debida

preparación, de igual forma no es capacitado en el dominio de idiomas extranjeros.

- El presente Trabajo de investigación **“Potenciación de la Policía de Turismo para el desarrollo del turismo en la región Amazonas”** contribuirá para fortalecer a la Policía de Turismo y Ecología de la región Amazonas.

VI. SUGERENCIAS

- Implementar en forma Progresiva las oficinas de DEPOLTURECO en Tingo, Pedro Ruiz, Luya y Chachapoyas hasta el 2010.
- La DEPOLTURECO debe coordinar las diferentes acciones con las autoridades del Sector Turismo, sean públicas o privadas, a fin de realizar una efectiva protección y asistencia al turista, así como a la Planta Turística de su jurisdicción.
- El Jefe de la Policía de Turismo, deberá remitir a la Región Policial Amazonas, en forma periódica, las estadísticas de movimiento turístico, hechos delictivos en agravio de turistas y otros aspectos de interés del Sector Turismo, para centralizar la información en coordinación con IPERÜ y las oficinas afines.
- El Jefe de la PNP- Amazonas debe coordinar con la Dirección de Instrucción, Dirección de Logística y Dirección de Recurso Humanos de la Policía Nacional del Perú, la asignación, capacitación y dotación de los medios necesarios para la potenciar el funcionamiento del DEPOLTURECO.
- La PNP debe concientizar a sus efectivos sobre la importancia y trascendencia de la actividad turística mediante conferencias y charlas, para brindar la seguridad y protección al turista y sus bienes; mediante convenios con universidades e instituciones especializadas en turismo y ecología.
- Realizar un convenio institucional con al Municipalidad de Chachapoyas, para el funcionamiento en forma conjunta con IPERU- Chachapoyas.
- Cada efectivo PNP de la Policía de Turismo, deberá necesariamente portar una cartilla con información básica turística local; dicha cartilla será confeccionada por la POLTUR con el apoyo de organismos públicos y privados de la zona, comprometidos con el turismo.
- Sugerir a la Policía Nacional de Amazonas con sede en Chachapoyas, la Implementación del Plan de Acción, en forma inmediata por ser ciudad de destino turístico y a mediano plazo las demás oficinas propuestas.

BIBLIOGRAFIA:

1. **ARRIA, Diego.** TURISMO Y DESARROLLO. Mayo Ed. Arte 1971. Caracas.
2. **CHACALTANA, Juan.** EL TURISMO EN EL PERÚ PERSPECTIVAS DE
CRECIMIENTO Y GENERACIÓN DE EMPLEO ,1999. Perú.
3. **DIAZ, Benigno.** EDUCACIÓN TURÍSTICA 1998 .San Martín-Perú
4. **ESTEVE, Rafael, Thribett, Jhon.** ECONOMÍA DEL OCIO Y EL TURISMO
Ed.1999- Madrid.
5. **HUAYON, José Luís,** TURISMO EL FUTURO DEL PERÚ Septiembre-2006-
Lima-Perú.
6. **HERNÁNDEZ, Roberto; BAPTISTA; Pilar; FERNANDEZ Carlos**
METODOLOGÍA A LA INVESTIGACIÓN Ed. México. (1997)
7. **MOLINA, Sergio.** TURISMO Y ECOLOGÍA. Editorial Trillas México. 2002
8. **NOGUERA, Carlos** EL TURISMO COMO INDUSTRIA 2005, México.
9. **RAES, Ricardo** FORTALECIMIENTO INTEGRAL DEL TURISMO
(FIT- Perú) El Profesional Pág.12- Lima -Perú. (2006)
10. **FAYOS, E.:** EL CAPITAL HUMANO EN LA INDUSTRIA
TURÍSTICA, OMT. (1996)
11. **TORRES, C** Metodología de la Investigación Científica. Ed. San
Marcos. Lima-Perú. (1995).
13. **OMT, Organización Mundial Del Turismo** (1998) ; Artículos sobre el
CRECIMIENTO DEL TURISMO EN EL MUNDO (2006)
14. **PROMPERÚ;** PERFIL DEL VACACIONCITA NACIONAL 2007; Lima,

Perú; 2007.

15. PROMPERÚ; NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA EXTRANJERO

2007; Lima, Perú;

16. PROMPERU; Estudio Mystery Shopper IPERÚ 2007.

**17. Plan de defensa y seguridad “Loromachaco” De la jefatura regional PNP –
amazonas.**

PAGINAS WEB

www.Mincetur.gob.pe

www.promperu.gob.pe

www.peru.info

www.badatur.edu.pe

www.pnp.gob.pe

ANEXOS:

Anexo 01.

Glosario de Términos:

Actividad Turística

Son aquellos actos que realiza el consumidor para que acontezca el turismo, son el objeto de su viaje y la razón por la cual requiere que le sean proporcionados los servicios.

Agencia de Viaje

Entidad encargada de actividades técnicas y profesionales, relacionados con la confección, organización y ejecución de planes, proyectos e itinerarios de viajes, que comprenden una variedad de servicios combinados, proporciona también servicios gratuitos de mediación entre los prestadores de servicios turísticos y quienes desean utilizarlos.

Agregado de Turismo

Especialista en turismo, agregado a una misión diplomática para desempeñar actividades de información y promoción del ramo.

Asistencia Turística.

Ayuda que se presta a un turista.

Atractivos Turísticos

Son aquellos recursos turísticos en aprovechamiento.

Boleto de viaje

Documento que obligatoriamente entrega la concesionaria al pasajero, como formalización del contrato de transporte.

Casa de Hospedaje o Pensión Familiar

Alojamiento en casa de familia que se acondiciona mayormente en época de temporada alta.

Circuito Turístico

Es el recorrido que se efectúa uniendo diversos puntos de interés turístico, puede ser local, nacional y regional.

Cliente

Cualquier persona que compra un producto o adquiere un servicio y que espera sentir satisfacción plena por la calidad y utilidad del producto o servicio.

Conciencia Turística

Actitud individual o colectiva frente al turista y/o el turismo. Conocimiento psicológico y racional de la importancia, necesidad y utilidad del turismo.

Demanda Turística

Esta constituida por los flujos o corriente de viajeros que demandan el producto turístico de un país.

Desarrollo sustentable

Es un proceso de mejoramiento económico y social que satisface las necesidades y los valores de todos los grupos interesados, manteniendo el mismo tiempo, opciones futuras y conservando los recursos y la diversidad de la naturaleza. El desarrollo es la vía para que las personas satisfagan sus necesidades y mejoren sus niveles de vida.

Establecimiento de Hospedaje

Se llama así al lugar donde se da alojamiento y asistencia a las personas.

Facilitación turística

Acción o medida destinada a simplificar, agilizar y viabilizar todo trámite relacionado con la actividad turística y hacer agradable el ingreso, permanencia y salida de los turistas en el territorio nacional.

Gastos del Turista

Gastos de consumo efectuados por un turista durante su desplazamiento y estancia turística en el lugar de destino. El gasto se mide mayormente como gasto per-capita (gasto por turista durante todo el viaje) y gasto per- apita diario (gasto de un turista en un día de permanencia)

Información turística.

Es un servicio que se presta, consistente en brindar datos de interés para el conocimiento de nuestro patrimonio y la utilización de la planta o infraestructura turística. Es una actividad de apoyo a la facilitación.

Legislación turística

El turismo está afecto a leyes, reglamentos y disposiciones, que sirve para su promoción, tecnificación y protección. Hay reglamentos mundiales y locales que afectan al turismo.

Mercado turístico

Está integrado por quienes ofertan y demandan bienes y servicios turísticos.

Motivo de viaje

Razón sin la cual el viaje no se hubiera producido o el destino no se habría visitado. Normalmente se considera los siguientes grupos:

Vacaciones, recreación u ocio.

Se hace normalmente por motivos de descanso o diversión. Es el visitante quien decide hacer el viaje turístico, (quizá conjuntamente con los demás miembros de la familia). Costeándolo con fondos familiares.

Visita a parientes y amigos

Visitas sociales que en algunos casos tiene como finalidad el estar presente en algún compromiso o reunión social.

Negocios

Incluye todas las actividades de negocios y profesionales fuera del entorno habitual. Es el viaje turístico realizado por exigencias laborales. La realización del viaje y su financiamiento son decisiones tomadas frecuentemente por alguien diferente al viajero mismo.

Salud

Incluye todo tratamiento por motivos de salud fuera del entorno habitual. Se refiere principalmente a la visita a clínicas, hospitales, consultorios médicos, que acude el viajero por prescripción médica.

Oferta turística

Es el conjunto de servicios efectivamente puestos sobre el mercado. También tiene una significación más amplia que cubre no solo a los servicios, sino también a las empresas, instalaciones y equipos necesarios para producirlos.

Patrimonio nacional

Conjunto de bienes de una nación que pertenecen a los ciudadanos por razón de patria.

Patrimonio turístico

Conjunto de bienes turísticos, arquitectónicos e históricos de recreación y otros afines de propiedad del Estado y particular que por su valor adquieren interés turístico.

Política

Orientación de carácter general que enmarca la actuación de los integrantes de un organismo para alcanzar los objetivos.

Parques Nacionales

Son áreas destinadas a la protección y conservación con carácter de intangibles de las asociaciones naturales de flora y fauna silvestre y de las bellezas paisajísticas que contienen. En tal virtud, en los Parques Nacionales, está absolutamente prohibido todo aprovechamiento directo de los recursos naturales y el asentamiento de grupos humanos, en estas unidades se permite la entrada de visitantes con fines científicos, educativos, recreativos y culturales bajo condiciones especiales.

Planta turística

Conforma la estructura de producción del sector y comprende el equipo necesario para generar los servicios que consume el turista. Este equipo denominado "equipamiento turístico" significa los alojamientos, alimentación, esparcimiento y otros servicios, a los que hay que agregar las instalaciones complementarias (como miradores teleféricos, muelles deportivos, etc.), para que la planta pueda operar requiere de una infraestructura básica ajena a ella y consiste en la provisión de sistemas de comunicación, transporte y de equipamiento urbano: energía eléctrica, agua potable y alcantarillado.

Producto turístico

Es el conjunto de bienes y servicios que se ofrecen al mercado en forma individual o en una gama muy amplia de combinaciones resultantes de las necesidades, requerimientos o deseos de un consumidor al que llamamos turista.

Recursos naturales

Es el medio en que vive el hombre como especie, es el ambiente, la naturaleza, es todo esto incluido el propio género humano. Son todos aquellos elementos del ambiente que son o pueden ser útiles, directa o indirectamente al ser humano.

Recursos turísticos

Es todo elemento capaz de motivar corrientes turísticas actuales o potenciales. Por su propia naturaleza es la razón de ser del turismo ya que este solo tiene lugar al dejar temporalmente su hogar. Es decir, son la materia prima que puestos en valor generan actividad de recreación descanso y esparcimiento.

Servicio

Es un trabajo realizado por otra persona que proporciona satisfacción o gusto a quien lo solicita.

Turista

Toda persona que se desplaza a un lugar distinto al de su entorno habitual, que permanece una noche por lo menos y no más de un año, en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado y cuya finalidad principal del viaje no es la de ejercer una actividad que se remunere en dicho lugar.

Turismo interno

Es el realizado dentro del territorio nacional por turistas domiciliados en el país.

Turismo receptivo

Es el realizado dentro del territorio nacional por turistas domiciliados en el exterior.

Zonas de reserva turística

Son aquellas de comprobado potencial turístico cuyas características excepcionales ameritan protección especial por parte del Estado.

Zonas de desarrollo turístico prioritario

Son aquellas que por sus características constituyen un atractivo para el turismo y requieren de acciones de promoción e inversión coordinadas entre el sector público y privado.

Agencias de Viaje y Turismo

Son las empresas encargados de prestar servicios a los Turistas en lo referente a proporcionar paquetes Turísticos en los cuales se les vende desde pasajes paseos movilidad, comisa entre otros. Que necesita los Turistas cuando vienen al país, por lo que se tiene que armonizar los criterios de control y optimización de la prestación de servicios en agencias de viajes y turismo, de acuerdo a las disposiciones establecidas en el DS Nro. 037-2000-ITINCI del 09DIC2000, y el Reglamento de agencias de viajes y turismo RM. Nro. 012-2001-MINCETURCI/DM, del 16ENE2001.

Calidad de los servicios

El término calidad ya se venía tratando desde los años 1900 y 1940, cuando el Reino Unido era el país que gozaba de mayor reconocimiento por la calidad de sus productos "Made in England", reconocimiento que había dado la vuelta al mundo como símbolo y ejemplo de máxima calidad. En esa misma época entró en escena Alemania y aunque el "Made in Germany" nunca tuvo la amplitud del "Made in England", en productos industriales, la Alemania de antes de 1940 llegó a hacer imbatible. A partir de 1940 los

Estados Unidos de América empieza a ascender peldaños en la batalla de la calidad hasta conseguir el liderazgo total, el cual ostentaron, hasta 1975.

A partir del año 1975 los japoneses aparecen plenamente decididos a tomar el relevo en carretera por la calidad. Hoy Japón es un pueblo que despertó de su letargo feudal y que trabaja unido, conquistando posiciones cada vez más altas. La clave está en su estilo de Management basado en el aprovechamiento total y organizado de todas las capacidades humanas.

En tal sentido podemos decir que calidad es el conjunto de características específicas y funcionales que deben ser objeto de evaluación para determinar si un producto o servicio está satisfaciendo su propósito. La responsabilidad de un mejor país radica en cada uno de nosotros, porque cada uno de nosotros es responsable de su propia calidad.

"La calidad no es un conocimiento sino una cultura". No basta con aprenderlo, es necesario vivirla y participar en ella. La calidad empieza por uno.

¿Quiénes son consumidores?

Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan productos o servicios como destinatarios finales.

No son consumidores aquellos que incorporan dichos productos o servicios en actividades empresariales.

Sin embargo, es importante tener en cuenta el precedente de observancia obligatoria emitido por la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal del Indecopi (Resolución No.422-2003/TDC-INDECOPI), en el cual se establece que las personas naturales y jurídicas pertenecientes a la categoría profesional de los pequeños empresarios son también sujetos afectados por la desigualdad informativa en la relación de consumo y, por tanto, son considerados como consumidores para efectos de la Ley de Protección al Consumidor cuando debido a las necesidades de su actividad empresarial adquieran o utilicen productos, ya sean bienes o servicios, para cuya adquisición o uso no fuera previsible que debieran contar con conocimientos especializados equiparables a aquellos de los proveedores.

¿Quiénes son proveedores?

Aquellas personas naturales o jurídicas que realizan operaciones de venta de bienes o prestación de servicios de manera habitual o en establecimientos abiertos al público.

Calidad del Producto

Son las propiedades intrínsecas de un bien, que además de presentar un adecuado uso, genera satisfacción a quien lo utiliza, si es de buena calidad.

Calidad Total

Es el mayor grado posible de excelencia descubierta por el cliente en todo el proceso de administración empresarial, lo cual se acredita con su decisión de elegir y recomendar un producto o servicio.

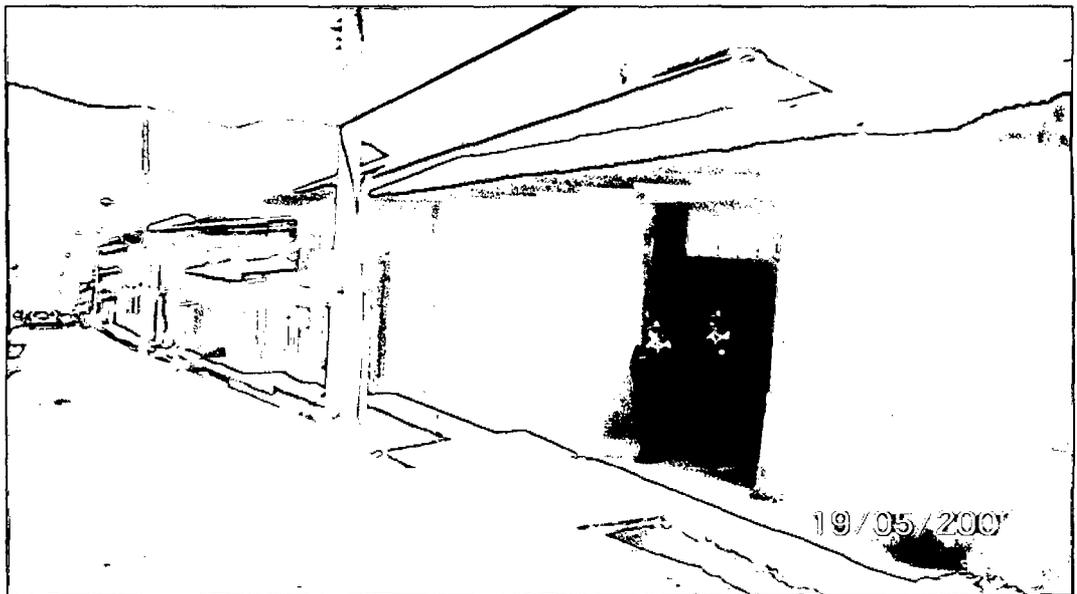
Anexo 02:

Fotos de la Policía de Turismo de Amazonas: Infraestructura y Personal



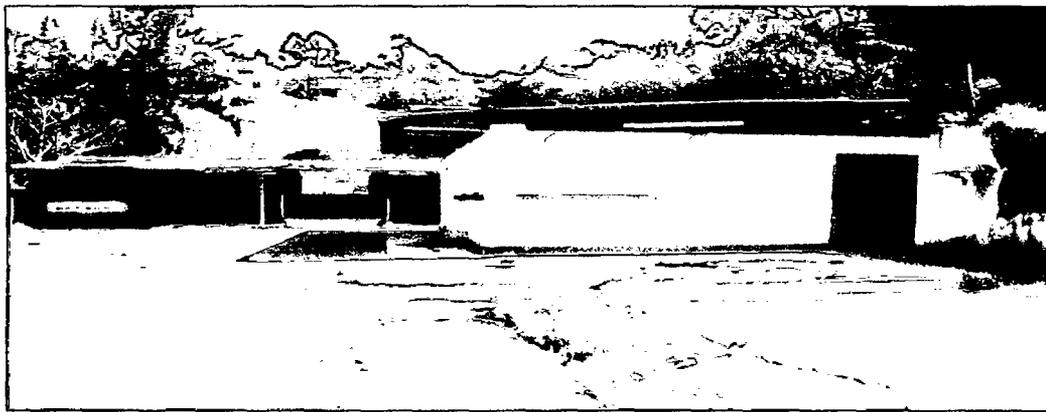
VISTA N° 1.

VISTA DEL INGRESO AL COMPLEJO POLICIAL SANTO DOMINGO UBICADO EN EL JR. SANTO DOMINGO N° 945, LOCAL EN DONDE SE ENCUENTRA EL DEPARTAMENTO DE LA POLICÍA DE TURISMO Y ECOLOGÍA.



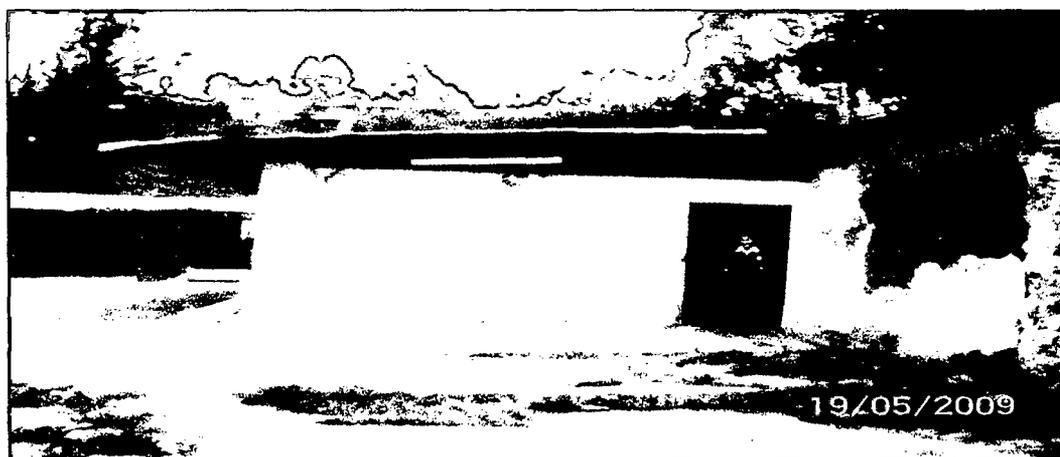
VISTA N° 2.

FACHADA DEL COMPLEJO SANTO DOMINGO, DOS EFECTIVOS DE TURISMO Y ECOLOGIA.



VISTA N° 3.

**LADO DERECHO LOCAL DEL DEPARTAMENTO DE TURISMO Y
ECOLOGIA.**



VISTA N° 4

SUB OFICIAL PNP SALIENDO DEL DEPOLTURECO.



VISTA N° 5

**DOS SUB OFICIALES PNP PERTENECIENTES AL DEPOLTURECO
SALIENDO A SU RONDA.**



VISTA N° 6

**SO3 PNP SANTILLAN Y SO3 PNP YANCE PERTENECIENTE A LA
DEPOLTURECO.**



VISTA N° 7

**PERSONAL POLICIAL EN LA OFICINA UTILIZANDO LA UNICA
MAQUINA DE ESCRIBIR PERTENECIENTE A LA DEPOLTURECO**



VISTA N° 8

MUEBLES Y ENSERES DE LA DEPOLTURECO.



VISTA N° 9

ESCRITORIO Y MAQUINA DE ESCRIBIR DE LA DEPOLTURECO.



VISTA N° 10

ENSERES DEL DEPOLTURECO.



VISTA N° 11

EFFECTIVOS POLICIALES VISITANDO LOS ESTABLECIMIENTOS
COMERCIALES



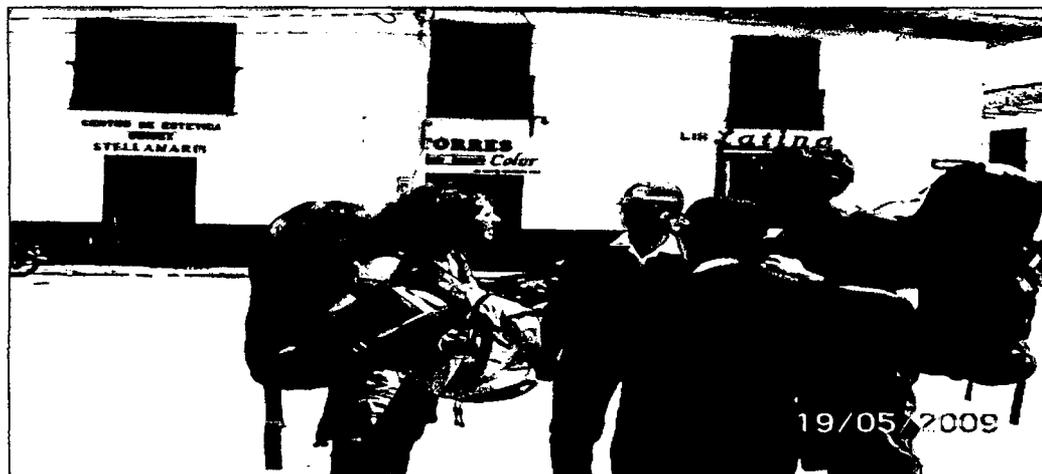
VISTA Nº 12
PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE POLICIA VISITANDO RESTAURANTES DE LA CIUDAD.



VISTA Nº 13
EFFECTIVOS POLICIALES ORIENTANDO A LOS TURISTAS EN LA PLAZA DE ARMAS DE CHACHAPOYAS.

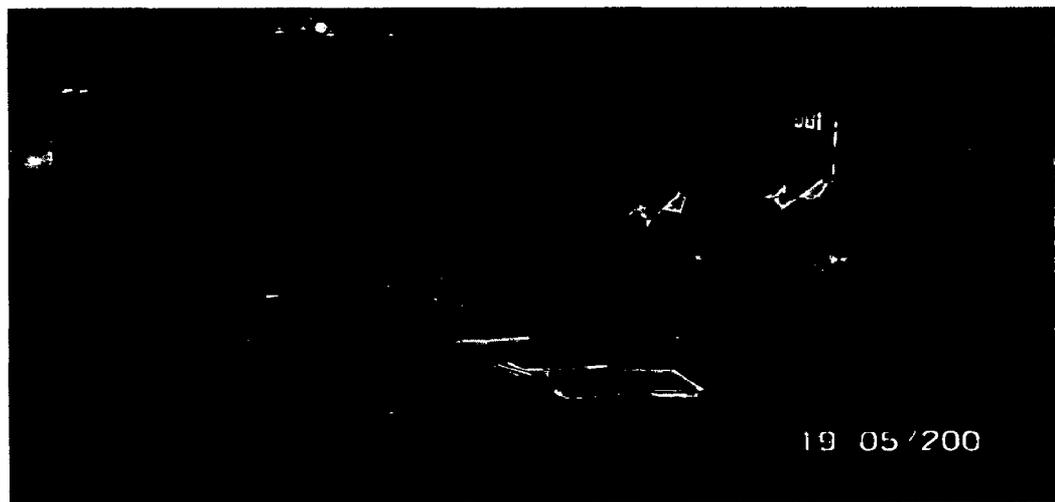


VISTA Nº 14
ORIENTANDO A TURISTAS DURANTE SU VISITA A CHACHAPOYAS.



VISTA N° 15, 16, 17

**ABSOLVIENDO DUDAS O PREGUNTAS POR PARTE DE LOS TURISTAS
CON RELACION A LOS ATRACTIVOS TURISTICOS EN LA
JURISDICCION.**



VISTA N° 18, 19, 20

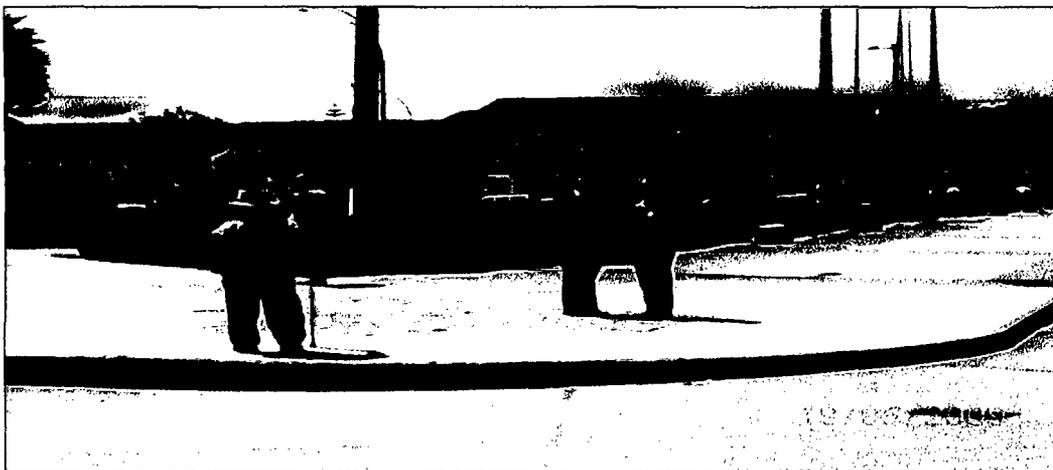
**VISITA POR PARTE DE LOS EFECTIVOS POLICIALES DEL
DEPOLTURECO A LOS HOTELES DE LA CIUDAD, ENTREVISTANDOSE
CON LOS ADMINISTRADORES.**



VISTA N° 21
RONDA POR LOS HOTELES DE LA CIUDADA



VISTA N° 22 Y 23
**PATRULLA POR LA CIUDAD DE LOS EFECTIVOS PERTENECIENTES A
LA DEPOLTURECO**



VISTA N° 24
PATRULLA POR LA CIUDAD DE LOS EFECTIVOS PERTENECIENTES A LA DEPOLTURECO



VISTA N° 25
PATRULLA POR LA CIUDAD DE LOS EFECTIVOS PERTENECIENTES A LA DEPOLTURECO



VISTA N° 26
MODELOS DE LOS UNIFORMES UTILIZADOS POR LOS EFECTIVOS DE TURISMO

Anexo 04

Formato de Atención de reclamos IPERU.

Página N° 1

| FORMATO DE RECEPCION DE RECLAMOS | | | |
|---|--|----------------------------|---|
|  perú Información y Asistencia al Turista Tourist Information and Assistance | | | |
| RECLAMO N° | <input type="text"/> | OFICINA | <input type="text"/> |
| Fecha de Recepción | <input type="text"/> | Medio de Recepción | Personal <input type="checkbox"/> |
| Hora de Recepción | <input type="text"/> | | Correo postal <input type="checkbox"/> |
| Atendido por | <input type="text"/> | | Telefónica <input type="checkbox"/> |
| Derivado por | <input type="text"/> | | Correo electrónico <input type="checkbox"/> |
| | | | Facsimil <input type="checkbox"/> |
| DATOS DEL TURISTA | | | |
| Nombre | <input type="text"/> | | |
| Dirección país residencia | <input type="text"/> | Pais | <input type="text"/> |
| Dirección en Perú | <input type="text"/> | | |
| Teléfono / Fax | <input type="text"/> | E-Mail | <input type="text"/> |
| Doc. Ident. | <input type="text"/> | Ocupación | <input type="text"/> |
| Días de estadía en Perú | <input type="text"/> | Sexo | F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> Edad <input type="text"/> |
| Como conoce iperú | <input type="text"/> | N° veces que acude a iperú | <input type="text"/> |
| Representante | | | |
| Nombre | <input type="text"/> | | |
| Dirección | <input type="text"/> | | |
| Teléfono / Fax | <input type="text"/> | E-Mail | <input type="text"/> |
| DATOS DEL OPERADOR TURÍSTICO | | | |
| Nombre | <input type="text"/> | | |
| Dirección | <input type="text"/> | | |
| Teléfonos / Fax | <input type="text"/> | E-mail | <input type="text"/> |
| Representante | <input type="text"/> | Cargo | <input type="text"/> |
| Clasificación | <input type="text"/> | | |
| TIPO DE SERVICIO | | | |
| Transporte Aéreo | Aerolínea Nacional <input type="checkbox"/> Aerolínea Internacional <input type="checkbox"/> No Regular <input type="checkbox"/> | Hospedaje | Hotel <input type="checkbox"/> Hostal <input type="checkbox"/> Albergue <input type="checkbox"/> Apart Hotel <input type="checkbox"/> Ecologde <input type="checkbox"/> Sin Categorizar <input type="checkbox"/> |
| Transporte Terrestre | Local <input type="checkbox"/> Interdepartamental <input type="checkbox"/> Internacional <input type="checkbox"/> | Restaurante | Cafetería <input type="checkbox"/> Bar <input type="checkbox"/> Restaurante <input type="checkbox"/> Cybercafé <input type="checkbox"/> |
| Transporte Acuático | <input type="checkbox"/> | Otro | <input type="text"/> |
| Transporte Férreo | <input type="checkbox"/> | | |
| Autoridad Estatal | <input type="checkbox"/> | | |
| Agencia de Viaje | <input type="checkbox"/> | | |

F-IPERU-02/1A

Pagina N° 3

FORMATO DE RECEPCION DE RECLAMOS (CONTINUACION)

| | |
|---|----------------------------|
|  <i>Información y Asistencia al Turista</i> <i>Tourist Information and Assistance</i> | |
| CONTINUACION DE RECLAMO N° _____ | |
| | |
| Observaciones | |
| | |
| | |
| <small>Nota: Iperú, <i>información y asistencia al turista</i>, cuenta con facultades conciliadoras y mediadoras, a fin de solucionar los reclamos presentados por los turistas contra proveedores de servicios turísticos, no pudiendo sancionar a los proveedores ni ordenar medidas correctivas a favor del consumidor.</small> | |
| _____ Firma del Funcionario | _____ Firma del Turista |

F-IPERU-02/1A

Anexo 05

Formato de Atención de asesorías IPERU

Página N° 1

| FORMATO DE ATENCIÓN DE ASESORÍAS | | | |
|---|--------------------------|-------------------------|--|
|  perú Información y Asistencia al Turista Tourist Information and Assistance | | | |
| ASESORIA N° | <input type="text"/> | OFICINA | <input type="text" value="Plaza de Armas"/> |
| Fecha de Recepción | <input type="text"/> | Medio de Recepción | Personal <input type="checkbox"/> Correo Postal <input type="checkbox"/> Telefónica <input type="checkbox"/> Correo Electrónico <input type="checkbox"/> Facsimil <input type="checkbox"/> |
| Hora de Recepción | <input type="text"/> | | |
| Atendido por | <input type="text"/> | | |
| DATOS DEL TURISTA | | | |
| Nombre | <input type="text"/> | | |
| Dirección | <input type="text"/> | Pais | <input type="text"/> |
| E-mail | <input type="text"/> | Teléfonos / Fax | <input type="text"/> |
| Doc. Ident. | <input type="text"/> | Sexo | F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> Edad <input type="text"/> |
| Representante | | | |
| Nombre | <input type="text"/> | | |
| Dirección | <input type="text"/> | | |
| E-mail | <input type="text"/> | Teléfonos / Fax | <input type="text"/> |
| DATOS DEL PROVEEDOR / INSTITUCION | | | |
| Nombre | <input type="text"/> | | |
| Dirección | <input type="text"/> | | |
| Teléfonos / Fax | <input type="text"/> | E-mail | <input type="text"/> |
| Representante | <input type="text"/> | Cargo | <input type="text"/> |
| TIPO DE SERVICIO | | | |
| Transporte Aéreo | | Hospedaje | |
| Aerolínea Nacional | <input type="checkbox"/> | Hotel | <input type="checkbox"/> |
| Aerolínea Internacional | <input type="checkbox"/> | Hostal | <input type="checkbox"/> |
| No Regular | <input type="checkbox"/> | Albergue | <input type="checkbox"/> |
| Transporte Terrestre | | Apart Hotel | <input type="checkbox"/> |
| Local | <input type="checkbox"/> | Ecologde | <input type="checkbox"/> |
| Interdepartamental | <input type="checkbox"/> | Sin Categorizar | <input type="checkbox"/> |
| Internacional | <input type="checkbox"/> | Restaurante | |
| Transporte Férreo | <input type="checkbox"/> | Cafeteria | <input type="checkbox"/> |
| Transporte Acuático | <input type="checkbox"/> | Bar | <input type="checkbox"/> |
| Instituciones Privadas | <input type="checkbox"/> | Restaurante | <input type="checkbox"/> |
| Instituciones Públicas | <input type="checkbox"/> | Cybercafé | <input type="checkbox"/> |
| Agencia de Viaje | <input type="checkbox"/> | Servicio aeroportuarios | <input type="checkbox"/> |
| Otros | <input type="checkbox"/> | Guías de turismo | <input type="checkbox"/> |

F-IPERU-01/1A

Anexo 05:

Guía de Entrevista.



**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA
DE AMAZONAS CARRERA PROFESIONAL DE TURISMO Y
ADMINISTRACIÓN**

GUIA DE ENTREVISTA

Instrucciones: el siguiente cuestionario está dirigido a los miembros de la policía Nacional del Perú sede Chachapoyas.

1. ¿Los miembros policiales pueden intervenir directamente en el control de los establecimientos que prestan servicios a los turistas?
2. ¿Cuáles son los delitos e infracciones de mayor incidencia que se cometen en agravio de los turistas?
3. ¿Qué acciones deben ser tomadas para intensificar el control y protección de los establecimientos que prestan servicios turísticos prioritario, permitiendo que el servicio sea de calidad total y óptimo?
4. ¿Cómo afecta la falta de coordinación entre la Policía y los establecimientos prestadores de servicios para la actividad turística para salvaguardar al Turista del accionar de la delincuencia dentro de estos establecimientos?
5. ¿Cómo establecer bases sólidas que permitan mantener estrecha coordinación entre las instituciones policiales en el logro de mejores sistemas de seguridad turística, que redunde en beneficio de las personas y bienes patrimoniales de los turistas?
6. ¿En qué medida la estructura organizacional de la Dirección de Policía de Turismo y Ecología, contribuirá en el desarrollo turístico de la región Amazonas?
7. ¿De qué manera personal PNP (POLTUR), puede asumir facultades y atribuciones para intervenir directamente, a establecimientos prestadores de servicios turísticos; que transgreden normas administrativas en agravio de turistas nacionales y extranjeros?

8. ¿En qué medida el otorgamiento de facultades y atribuciones a la (POLTUR), para intervenir directa y oportunamente ante la queja de un turista, por la mala prestación de un servicio turístico, mejorará la calidad de este?
9. ¿La POLTUR- Amazonas cuenta con local propio? Dónde funciona
10. ¿Con cuántos efectivos cuenta la POLTUR en Chachapoyas y en Amazonas?



**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA
DE AMAZONAS CARRERA PROFESIONAL DE TURISMO Y
ADMINISTRACIÓN**

GUIA DE ENTREVISTA

Instrucciones: el siguiente cuestionario está dirigido a empresarios y turistas que desarrollan sus actividades en la región Amazonas.

1. ¿Se siente seguro en la región Amazonas? ¿Por qué?
- 2 ¿tiene conocimiento que existe una unidad de la policía que esta dedicada ala protección de las actividades del turismo en nuestra región?
3. como ve la función policial con relación a la actividad turística en la región Amazonas?
4. ¿Qué acciones cree usted que la policía deberá realizar para efectuar un mejor trabajo?
5. ¿cual cree usted que son los lugares más peligrosos de la región o los lugares turísticos en donde tendría que haber presencia de los efectivos policiales?
6. ¿Cómo afecta la falta de coordinación entre la Policía y los establecimientos prestadores de servicios para la actividad turística para salvaguardar al Turista del accionar de la delincuencia dentro de estos establecimientos?
7. ¿Cómo establecer bases sólidas que permitan mantener estrecha coordinación entre las instituciones policiales en el logro de mejores sistemas de seguridad turística, que redunde en beneficio de las personas y bienes patrimoniales de los turistas?
8. ¿usted conoce el local de la policía de turismo o DEPOLTURECO, donde cree usted que debería funcionar la Policía de Turismo

Anexo N° 06 Cuadros estadísticos con relación a la incidencia delictiva en la región PNP
Amazonas durante el año 2008 y 2009

| DELITOS REGISTRADOS POR LA PNP CORRESPONDIENTE AL AÑO: 2008 | | | |
|--|--------------|----------------|------------|
| REGPOL. AMAZONAS. FORMATO N° 01 | | | |
| VARIABLES | SUB-UNIDADES | | |
| | DEPOLTURECO | COMISARIAS PNP | TOTAL |
| TOTAL | 2 | 958 | 960 |
| I. C.V.C.S | | 125 | 125 |
| A. Homicidio | | 45 | 45 |
| Por arma de fuego | | | |
| Arma blanca | | 19 | 19 |
| Objeto contundente | | | |
| Agresión | | 43 | 43 |
| Extrangulamiento | | | |
| Asfixia Mecánica | | | |
| Acción directa de fuego | | | |
| Suicidio por sustancia tóxica | | | |
| Explosión | | | |
| Negligencia médica | | | |
| Hallazgo de cadaver | | | |
| Hallazgo de feto | | | |
| Tentativa de homicidio | | | |
| Asesinato | | 11 | 11 |
| Otros (suicidio) | | 7 | 7 |
| B. Lesiones | | | |
| Tentaiva de Homicidio | | | |
| .PAF y Lesiones Graves | | | |
| P.A.F. seguido de muerte | | | |
| PAF. | | | |
| Lesiones Leves | | | |
| Lesiones con Arma blanca | | | |
| Lesiones seguida de muerte | | | |
| Agresión | | | |
| Agresión seguida de muerte | | | |
| Objeto contundente | | | |
| Obj.cont.seguido muerte | | | |

**POTENCIACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE LA POLICIA DE TURISMO Y ECOLOGIA PARA EL
DESARROLLO DEL TURISMO EN LA REGION AMAZONAS PARA EL AÑO 2010**

| | | | |
|---------------------------------------|--|------------|------------|
| Ingesta sustancia tóxica | | | |
| Ingesta sust.tóxica, seg. muerte | | | |
| Quemadura | | | |
| Quemadura seguida de muerte | | | |
| Electrocutación | | | |
| Explosión | | | |
| Precipitación | | | |
| Precipitación seguida de muerte | | | |
| Autolesiones por PAF | | | |
| Autolesión por ingesta tóxica | | | |
| Negligencia médica | | | |
| Otros (Autoridades arma blanca) | | | |
| C. Aborto | | | |
| consentido | | | |
| No consentido | | | |
| Auto aborto | | | |
| Con muerte súbita | | | |
| Abandono a personas en peligr. | | | |
| D. Otros Delitos C.V.C.S (1) | | | |
| II. C. LA FAMILIA | | 219 | 219 |
| Atentados c/ Patria potestad | | 32 | 32 |
| Abandono de mujer en gestación | | | |
| Omisión asistencia familiar | | 38 | 38 |
| Matrimonio iligal | | | |
| Inducción Fuga de Menor | | | |
| Maltrato físico | | 61 | 61 |
| Maltrato Psicológico | | 39 | 39 |
| Violencia familiar | | 49 | 49 |
| Delito contra el estado civil | | | |
| III. C. LA LIBERTAD | | 228 | 228 |
| A. Violación libertad personal | | | |
| Secuestro típico | | | |
| Amenaza de muerte | | | |
| Secuestro al paso | | | |
| Coacción | | 82 | 82 |
| Amenaza de muerte | | | |
| B. Violación de la intimidad | | | |
| C. Violación de domicilio | | 58 | 58 |
| D. Violación libertad sexual | | 88 | 88 |
| Violación sexual menor de edad | | | |
| Violación sexual mayor de edad | | | |
| Tentativa de violación | | | |
| Acoso | | | |
| Ofensa Pudor Publico | | | |
| Seducción | | | |
| E. Proxenetismo | | | |
| F. Ofensa pudor público | | | |
| Otros (Persona incapaz de recibir) | | | |

| IV. CONTRA EL PATRIMONIO | 386 | 386 |
|--|------------|------------|
| A.. Hurto simple-Hurto Agravado | | |
| Robo Simple | 71 | 71 |
| Hurto Simple | 31 | 31 |
| Apropiación ilícita | 61 | 61 |
| Domicilios | | |
| Locales Comerciales | | |
| Centros Educativos | | |
| Abigeato | 72 | 72 |
| Usurpación | | |
| Otros (Receptación) | 4 | 4 |
| B. Robo simple-Robo Agravado | | |
| Asalto y robo a personas | 62 | 62 |
| Robo Simple | 52 | 52 |
| Taxistas | 11 | 11 |
| Conductor de otros vehículos | 22 | 22 |
| Transeuntes | | |
| Cambistas | | |
| Otros (Receptación) | | |
| Asalto y robo a entidades financ. | | |
| Asalto y robo a empresas o fab. | | |
| Farmacias | | |
| Hoteles | | |
| Centros comerciales | | |
| Domicilios | | |
| Instituciones | | |
| Empresas de producción | | |
| Empresas de servicios | | |
| Veh.Transporte de pasajeros | | |
| Vehículos distribuidores | | |
| Vehículos de trasportes de carga | | |
| Grifos | | |
| Otros | | |
| Extorsión | | |
| C. Abigeato | | |
| D. Apropiación ilícita | | |
| E. Estafas y Otras defraudaciones | | |
| Tarjeta de crédito | | |
| Seudo profesional | | |
| Cuento trabajo | | |
| Cuento vehículo propio | | |
| Cuento visa | | |
| Cuento tinka | | |
| Cuento cambiaso | | |
| Cuento cascada | | |
| Cuento terreno | | |
| Otros especificar) Estelionato | | |
| F. Fraude en la Administración | | |
| G. Daños simples y agravados | | |
| H. Usurpación | | |

**POTENCIACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE LA POLICIA DE TURISMO Y ECOLOGIA PARA EL
DESARROLLO DEL TURISMO EN LA REGION AMAZONAS PARA EL AÑO 2010**

| | | | |
|--|----------|------------|------------|
| Transeuntes | | | |
| V. OTROS (Asalto y Robo a Turistas) | 2 | | 2 |
| T O T A L | 2 | 958 | 960 |
| I. SITUACIÓN DEL HECHO | 2 | 958 | 960 |
| Resueltas | 2 | 850 | 852 |
| Pendientes | | 58 | 58 |
| II. RESOLUCIÓN | 2 | 850 | 852 |
| Fiscalía Penal | 2 | 752 | 754 |
| Fiscalía de Familia | | | |
| Fiscalía Provincial Mixta | | 8 | 8 |
| Juez de Familia | | | |
| Juez de Paz Letrado | | 50 | 50 |
| Otras (DIVINCRI- PNP). | | | |
| III. DOCUMENTOS FORMULADOS | 2 | 850 | 852 |
| Atestados | 2 | 752 | 754 |
| Partes | | 50 | 50 |
| Ofc. De Transcripción | | 8 | 8 |
| Informe | | | |
| Otros (Desestimamiento) | | | |
| IV. BANDAS | | | |
| A. BANDAS DESART. | | | |
| B. DETENIDOS | | | |
| C. TRÁMITE DEL HECHO | | | |
| Fiscalía Penal | | | |
| Fiscalía Familia | | | |
| Juez Penal | | | |
| Juez Familia | | | |
| Otras UU PNP | | | |
| D. DOCUMENTOS FORM.(B) | | | |
| Atestados | | | |
| Partes | | | |
| Ofc. De Transcripción | | | |
| Otros (pendientes) | | | |
| V. PERSONAS DESAPARECIDAS | | | |

(1) : Exponer al peligro o abandono de personas en peligro

(2) : Viol.secreto comunicación y S. profesional, Viol. libertad reunión, trabajo y Viol. Lib. De expresión.

(3) : Receptación, usurpación, extorsión

(4) : Abuso poder economico, venta ilicita mercaderia.

(5) : Defraudación fiscal (D. tributaria o D. de renta de aduanas), Elab. y comerc.clandest. de product.

(6) : Falsif.sellos, timbres y marcas oficiales, falsedad generica, posesion de instrum. falsificados

(7) : Peligro comun, D. C/ medio transporte, comunicación y otros serv. Públ., contra salud pública

(8) : Contra la Paz pública (Disturbio colectivo, apologia delito, org. Criminal)

(9) : Contra el honor, C/conf.y buena fe negocio, C/derechos intelec.,C/patrim.cult, C/ord.finac. y monet.,.

C/el Estado y defensa Nac., C/poderes del estado y ord. Constit. C/voluntad Pop. C/ecología.

| DELITOS REGISTRADOS POR LA PNP CORRESPONDIENTE AL AÑO: 2009 | | | |
|--|---------------------|----------------|-----------|
| REGPOL. AMAZONAS. FORMATO N° 01 | ENE-FEB-MAR-ABR-MAY | | |
| VARIABLES | SUB-UNIDADES | | |
| | DEPOLTURECO | COMISARÍAS PNP | TOTAL |
| TOTAL | | | |
| I. C.V.C.S | | 65 | 65 |
| A. Homicidio | | 25 | 25 |
| Por arma de fuego | | | |
| Arma blanca | | 8 | 8 |
| Objeto condudente | | | |
| Agresión | | 19 | 19 |
| Extrangulamiento | | | |
| Asfixia Mecánica | | | |
| Acción directa de fuego | | | |
| Suicidio por sustancia tóxica | | | |
| Explosión | | | |
| Negligencia médica | | | |
| Hallazgo de cadaver | | | |
| Hallazgo de feto | | | |
| Tentativa de homicidio | | | |
| Asesinato | | 8 | 8 |
| Otros (suicidio) | | 5 | 5 |
| B. Lesiones | | | |
| Tentaiva de Homicidio | | | |
| .PAF y Lesiones Graves | | | |
| P.A.F. seguido de muerte | | | |
| PAF. | | | |
| Lesiones Leves | | | |
| Lesiones con Arma blanca | | | |
| Lesiones seguida de muerte | | | |
| Agresión | | | |
| Agresión seguida de muerte | | | |
| Objeto contundente | | | |
| Obj.cont.seguido muerte | | | |
| Ingesta sustancia tóxica | | | |
| Ingesta sust.tóxica, seg. muerte | | | |
| Quemadura | | | |

| | | |
|--|------------|------------|
| Quemadura seguida de muerte | | |
| Electrocutación | | |
| Explosión | | |
| Precipitación | | |
| Precipitación seguida de muerte | | |
| Autolesiones por PAF | | |
| Autolesión por ingesta tóxica | | |
| Negligencia médica | | |
| Otros (Autoridades arma blanca) | | |
| C. Aborto | | |
| consentido | | |
| No consentido | | |
| Auto aborto | | |
| Con muerte súbita | | |
| Abandono a personas en peligr. | | |
| D. Otros Delitos C.V.C.S (1) | | |
| II. C. LA FAMILIA | 106 | 106 |
| Atentados c/ Patria potestad | 16 | 16 |
| Abandono de mujer en gestación | | |
| Omisión asistencia familiar | 21 | 21 |
| Matrimonio iligal | | |
| Inducción Fuga de Menor | | |
| Maltrato físico | 29 | 29 |
| Maltrato Psicológico | 18 | 18 |
| Violencia familiar | 22 | 22 |
| Delito contra el estado civil | | |
| III. C. LA LIBERTAD | 105 | 105 |
| A. Violación libertad personal | | |
| Secuestro típico | | |
| Amenaza de muerte | 4 | 4 |
| Secuestro al paso | | |
| Coacción | 37 | 37 |
| Amenaza de muerte | | |
| B. Violación de la intimidad | | |
| C. Violación de domicilio | 25 | 25 |
| D. Violación libertad sexual | 39 | 39 |
| Violación sexual menor de edad | | |
| Violación sexual mayor de edad | | |
| Tentativa de violación | | |
| Acoso | | |
| Ofensa Pudor Publico | | |
| Seducción | | |
| E. Proxenetismo | | |
| F. Ofensa pudor público | | |
| Otros (Persona incapaz de recistir) | | |
| IV. CONTRA EL PATRIMONIO | 210 | 210 |
| A.. Hurto simple-Hurto Agravado | | |
| Robo Simple | 31 | 31 |

**POTENCIACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE LA POLICIA DE TURISMO Y ECOLOGIA PARA EL
DESARROLLO DEL TURISMO EN LA REGION AMAZONAS PARA EL AÑO 2010**

| | | | |
|--|---|-----|-----|
| Hurto Simple | | 12 | 12 |
| Apropiación ilícita | | 29 | 29 |
| Domicilios | | | |
| Locales Comerciales | | | |
| Centros Educativos | | | |
| Abigeato | | 45 | 45 |
| Usurpación | | | |
| Otros (Receptación) | | 2 | 2 |
| B. Robo simple-Robo Agravado | | | |
| Asalto y robo a personas | | 33 | 33 |
| Robo Simple | | 25 | 25 |
| Taxistas | | 8 | 8 |
| Conductor de otros vehículos | | 12 | 12 |
| Transeuntes | | | |
| Cambistas | | | |
| Otros (Receptación) | | | |
| Asalto y robo a entidades financ. | | | |
| Asalto y robo a empresas o fab. | | 3 | 3 |
| Farmacias | | | |
| Hoteles | | | |
| Centros comerciales | | | |
| Domicilios | | 8 | 8 |
| Instituciones | | | |
| Empresas de producción | | 208 | 208 |
| Empresas de servicios | | | |
| Veh. Transporte de pasajeros | | | |
| Vehículos distribuidores | | | |
| Vehiculos de trasportes de carga | | | |
| Grifos | | | |
| Otros | | | |
| Extorsión | | | |
| C. Abigeato | | | |
| D. Apropiación ilícita | | | |
| E. Estafas y Otras defraudaciones | | | |
| Tarjeta de crédito | | | |
| Seudo profesional | | | |
| Cuento trabajo | | | |
| Cuento vehiculo propio | | | |
| Cuento visa | | | |
| Cuento tinka | | | |
| Cuento cambiaso | | | |
| Cuento cascada | | | |
| Cuento terreno | | | |
| Otros especificar) Estelionato | | | |
| F. Fraude en la Administración | | | |
| G. Daños simples y agravados | | | |
| H. Usurpación | | | |
| Transeuntes | | | |
| V. OTROS (Asalto y Robo a Turistas) | 2 | | 2 |

**POTENCIACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE LA POLICIA DE TURISMO Y ECOLOGIA PARA EL
DESARROLLO DEL TURISMO EN LA REGION AMAZONAS PARA EL AÑO 2010**

| | | | |
|-----------------------------------|----------|------------|------------|
| TOTAL | 2 | 484 | 486 |
| I. SITUACIÓN DEL HECHO | 2 | 484 | 486 |
| Resueltas | 2 | 460 | 462 |
| Pendientes | | | |
| II. RESOLUCIÓN | 2 | 460 | 462 |
| Fiscalía Penal | 2 | 410 | 412 |
| Fiscalía de Familia | | | |
| Fiscalía Provincial Mixta | | | |
| Juez de Familia | | | |
| Juez de Paz Letrado | | 50 | 50 |
| Otras (DIVINCRI- PNP). | | | |
| III. DOCUMENTOS FORMULADOS | 2 | 460 | 462 |
| Atestados | 2 | 410 | 412 |
| Partes | | 50 | 50 |
| Ofc. De Transcripción | | | |
| Informe | | | |
| Otros (Desestimamiento) | | | |
| IV. BANDAS | | | |
| A. BANDAS DESART. | | | |
| B. DETENIDOS | | | |
| C. TRÁMITE DEL HECHO | | | |
| Fiscalía Penal | | | |
| Fiscalía Familia | | | |
| Juez Penal | | | |
| Juez Familia | | | |
| Otras UU PNP | | | |
| D. DOCUMENTOS FORM.(B) | | | |
| Atestados | | | |
| Partes | | | |
| Ofc. De Transcripción | | | |
| Otros (pendientes) | | | |
| V. PERSONAS DESAPARECIDAS | | | |

- (1) : Exponer al peligro o abandono de personas en peligro
(2) : Viol.secreto comunicación y S. profesional, Viol. libertad reunión, trabajo y Viol. Lib. De expresión.
(3) : Receptación, usurpación, extorsión
(4) : Abuso poder economico, venta ilicita mercaderia.
(5) : Defraudación fiscal (D. tributaria o D. de renta de aduanas), Elab. y comerc.clandest. de product.
(6) : Falsif.sellos, timbres y marcas oficiales, falsedad generica, posesion de instrum. falsificados
(7) : Peligro comun, D. C/ medio transporte, comunicación y otros serv. Públ., contra salud pública
(8) : Contra la Paz pública (Disturbio colectivo, apologia delito, org. Criminal)
(9) : Contra el honor, C/conf.y buena fe negocio, C/derechos intelec.,C/patrim.cult, C/ord.finac. y monet.,
C/el Estado y defensa Nac., C/poderes del estado y ord. Constit. C/voluntad Pop. C/ecología.

ANEXO 6

1.- PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

Fuente: iPerú – Información y Asistencia al Turista, 2008

| N° | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN |
|----|---|---|--|
| | INICIO | | |
| 1. | Presentación de la solicitud de información. | Solicitante | Realiza la solicitud de información turística ante iPerú: a) Personal. b) Correo electrónico, fax, carta. c) Teléfono. |
| 2. | Identificación de la solicitud de información | Asistente IPERU | Identifica el tipo de solicitud de información que requiere el solicitante. <i>Información Competente a IPERU</i> Si la información solicitada se encuentra dentro de la competencia de IPERU se pasa al Punto 3. Si no se cuenta con la información solicitada y es de competencia de IPERU se informará al solicitante que se realizarán las averiguaciones del caso y se le responderá en el plazo de 24 horas por la vía solicitada. Pasa Punto 3. <i>Información No Competente a IPERU</i> Si la información solicitada no es competencia de IPERU se informa al solicitante la fuente correcta para su obtención. Pasa al Punto 5. NOTA • Las comunicaciones deben responderse en el idioma del solicitante, si el idioma no es manejado por IPERU se responde en el idioma Inglés. |
| 3. | Atención de la solicitud de información | Asistente IPERU / Solicitante Asistente IPERU / Solicitante Asistente IPERU / Solicitante | Se procede de la siguiente manera: a) Si la atención es personal se atenderá en forma inmediata y se puede entregar lo siguiente: • Material Promocional de PromPeru • Información impresa de la Base de Datos IT (BDIT). Ver Anexo 1 • Material de Terceros aprobado por el Asistente de Publicaciones. Pasa al Punto 4. b) Si la atención es por correo electrónico, fax, carta se responderá por correo electrónico en el plazo de 24 horas, de no contar con un correo electrónico se responderá por la vía en que se recibió la solicitud. Pasa al Punto 4. (M-IPERU-26/1A) c) Si la atención es por teléfono se atenderá en forma inmediata; sin embargo, si la información requerida es muy amplia, se requerirá al solicitante su correo electrónico para enviarle la información por esta vía y/o se le propondrá que se acerque a la oficina de IPERU para entregarle material impreso. Pasa al Punto 4. NOTAS • La solicitud de información debe ser absuelta por la oficina que la reciba. no se puede trasladar la solicitud a otra oficina. • Si el solicitante envía el mismo correo electrónico a dos o más oficinas de IPERU, solo una de éstas atenderá la solicitud y comunicará a las demás oficinas que procederá a absolverla. |

| N° | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN |
|----|---|-----------------|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Las respuestas de las solicitudes de información realizadas vía correo electrónico deben incluir siempre la solicitud de información original y debe utilizarse el modelo de respuesta por Correo Electrónico. Ver (M-IPERU-26/1A) • Si se envía información vía carta o fax, el Supervisor revisa y firma la respuesta de solicitud antes de ser enviada. • Si la oficina de IPERU no cuenta con la información solicitada se debe comunicar inmediatamente con el encargado de la BDIT y/o el Asistente de Publicaciones para obtener dicha información. Por ningún motivo se solicita información entre oficinas. |
| 4. | Registro de la solicitud de información | Asistente IPERU | <p>La solicitud de información se registra en el SAU. Ver Anexo 2</p> <p>Si la atención es personal o por teléfono se ingresa en forma inmediata los datos del solicitante y de la solicitud al SAU, de no ser posible, se llenará el Formato de Atención a Usuarios (F-IPERU-09) el mismo que será ingresado posteriormente en el SAU. Pasa al Punto 5.</p> <p>Si la atención es por correo electrónico, fax, carta se ingresa en forma inmediata los datos del solicitante y de la solicitud al SAU. Pasa al Punto 5</p> <p>NOTAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la atención es brindada a varios solicitantes, se ingresará los datos de una sola persona, indicando el número de acompañantes. • La atención será registrada por el medio en el que se atendió al solicitante, aunque la información sea brindada por otro medio. • En la respuesta de la solicitud de información vía correo electrónico se debe adjuntar el acceso directo a la encuesta para estos casos. |
| 5 | Archivo de la solicitud | | <p>a) Si la solicitud de información es recibida y/o atendida por correo electrónico debe ser archivada en la carpeta respectiva.</p> <p>b) Si la solicitud de información es recibida y/o atendida por carta o por fax debe ser archivada en el file respectivo.</p> |
| | FIN | | |

2- PROCEDIMIENTO PARA LA ASESORIAS A TURISTAS

Fuente: iPerú – Información y Asistencia al Turista, 2008

| Nº | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCION |
|----|--|------------------------------------|--|
| | INICIO | | |
| 1. | Presentación y recepción de la asesoría | Solicitante Asistente IPERU | <p>La presentación de la solicitud de asesoría puede ser de la siguiente manera:</p> <p>d) Personal. e) Vía comunicación telefónica. f) Vía correo postal, facsímil o correo electrónico</p> <p>Recibe la solicitud de asesoría y llena el Formato de Atención de Asesorías (F-IPERU-01). Pasa al Punto 2.</p> <p>NOTA 1: Si el solicitante habla inglés llenará el formato (F-IPERU-06).</p> <p>NOTA 2: La documentación que se origine durante este procedimiento se archiva en el File de Asesoría Pendientes.</p> |
| 2. | Registro de datos en el sistema de asesorías | Asistente IPERU | <p>Ingresa los datos de la solicitud de asesoría consignados en el Formato de Atención de Asesorías F-IPERU-01 ó F-IPERU-06 al SAT.</p> <p>Pasa al punto 3.</p> <p>NOTA 1: Todas las asesorías serán registradas siguiendo un orden correlativo anual.</p> <p>NOTA 2: En los casos en los que la solicitud de asesoría requiera de un seguimiento éste también se registrará en el reverso del formato (F-IPERU-01 o F-IPERU-06) y en el SSE.</p> |
| 3. | Identificación de la asesoría | Asistente IPERU | <p>Identifica el tipo de solicitud de asesoría que requiere el usuario.</p> <p><u>Asesoría No competente a IPERU</u> Si la información solicitada no es competencia de IPERU se informa al solicitante la fuente correcta para su obtención. Esto se consigna en el Formato de Atención de Asesorías (F-IPERU-01 ó F-IPERU-06).</p> <p>Si el solicitante no es Consumidor Final, se le informa la vía competente a la que debe acudir. Pasa al Punto 5.</p> <p><u>Asesoría Competente a IPERU</u> Si la asesoría solicitada se encuentra dentro de la competencia de IPERU se pasa al Punto 4.</p> |

| Nº | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCION |
|----|--|--|---|
| | | Supervisor del IPERU Asistente IPERU | <p>proveedor o institución. Pasa al punto 6.</p> <p>Revisa y firma las cartas. Si hubiese algún error, devuelve la comunicación al Asistente para su corrección.</p> <p>Envía las comunicaciones y registra la salida de las mismas en el Formato de Salida de Documentos (F-IPERU-07) archivando una copia de dicho formato.</p> <p>NOTA: Todas las acciones realizadas se registran en el Formato de Atención de Asesorías (F-IPERU-01 ó F-IPERU-06) y en el SSE.</p> |
| 6. | Contacto con el proveedor o institución | Asistente IPERU | <p>El traslado de la queja o solicitud de gestión puede ser de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Vía comunicación telefónica. b) Personal. c) Vía correo postal, facsímil o correo electrónico <p>Establece contacto con el proveedor o institución telefónicamente, por carta o correo electrónico, en un plazo no mayor de un día útil de recibido la solicitud o queja.</p> <p>Si el traslado es por carta (M-IPERU-01), se solicita al proveedor o institución que se acerque a nuestras oficinas o se comunique con el asistente encargado en un término de cinco días útiles.</p> <p>De no llegar a establecer contacto con el proveedor o institución por falta de datos se solicita al turista en un plazo de un día útil nuevos datos del proveedor o institución y si éste no los presenta se archiva la asesoría. (M-IPERU-01), Pasa al punto 8.</p> |
| 7. | Respuesta del proveedor, institución y turista | Asistente IPERU Proveedor o Institución Solicitante Proveedor o Institución | <p>Recibe posición del proveedor o institución personalmente, por escrito (facsímil, correo postal o electrónico) o por teléfono.</p> <p>Si el proveedor o institución presenta su descargo, ésta es comunicada al solicitante.</p> <p>La comunicación puede ser :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Personal b) Por teléfono c) Por escrito <p>En los dos primeros casos el traslado de la respuesta del proveedor o institución será de inmediato.</p> <p>Si no fue posible trasladar la respuesta del proveedor o institución en forma personal o por teléfono se traslada por escrito en el plazo de un día útil.</p> <p>En este caso, se adjuntará la copia de la respuesta del proveedor o institución y solicitando su respuesta en un plazo de cinco días útiles (M-IPERU-06).</p> <p>Si la respuesta del proveedor o institución es aceptada por el solicitante, se informa a las partes el archivo de la queja a través de cualquiera de las formas de comunicación antes señaladas en el plazo de un día útil. (M-IPERU-07 y M-IPERU-08). Pasa al punto 8.</p> <p>Si el proveedor o institución no presenta una respuesta, se informa a las partes que IPERU ha agotado sus facultades mediadoras y conciliadoras y se archiva la queja a través de cualquiera de las formas de comunicación antes señaladas en el plazo de un día útil. (M-IPERU-07 y M-IPERU-08). Pasa al punto 8.</p> <p>Si el solicitante no responde en el plazo señalado se archiva la asesoría por abandono (M-IPERU-09). Pasa al punto 8.</p> |

| N° | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCION |
|----|------------------------|-----------------|---|
| 8. | Archivo de la Asesoría | Asistente IPERU | <p>Formato F-IPERU-01</p> <p>Concluido el servicio de asesoría se procede a archivar el mismo, registrándolo en el Formato de Atención de Asesorías (F-IPERU-01 ó F-IPERU-06) y en el SSE.</p> <p>NOTA: La documentación que tuvo origen durante este procedimiento se archiva en el File de Asesorías Cerradas.</p> |
| 9. | Modos de Conclusión | | <p>Las formas de concluir una asesoría son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Abandono <p>En el caso que el solicitante no comunique su posición respecto al descargo de la institución y/o proveedor o cualquier otra comunicación remitida por la oficina de IPERU o no es posible establecer comunicación con el mismo. La fecha de conclusión será la fecha del término del plazo de un día útil indicado en la carta, si el solicitante no se comunica.</p> 2. Queja Solucionada <p>Cuando sucede el caso en que el solicitante queda conforme con el escrito de descargo, se concluye la asesoría en la fecha en que éste comunica su conformidad. Cuando la institución y/o el proveedor comunica la solución del problema y el solicitante no confirma la solución, se envía carta al solicitante en el plazo de un día útil.</p> 3. Queja sin Solución <p>Si de la respuesta emitida por la institución y/o proveedor no se desprende ninguna propuesta que de solución al inconveniente del solicitante, se informará que IPERU ha agotado sus facultades conciliadoras y mediadoras, procediendo a dar por concluida la asesoría.</p> 4. Gestión realizada <p>Se trasladará la gestión del solicitante a la institución y/o proveedor correspondiente solicitando respuesta</p> 5. No se pudo contactar a Institución y/o proveedor <p>Si los datos brindados por el solicitante no son suficientes para establecer contacto con la institución y/o proveedor, se comunica al solicitante el requerimiento de nuevos datos y si éste no cumple con la presentación de los mismos, se archiva la asesoría.</p> 6. Se formalizó reclamo <p>Si el solicitante presenta todos los requisitos para que su queja sea tramitada como reclamo, ésta será atendida de acuerdo al Procedimiento para la Solución de Reclamos IPERU-SAT-01.</p> |

3- PROCEDIMIENTO PARA LA SOLUCION DE RECLAMOS

Fuente: iPerú – Información y Asistencia al Turista, 2008

| N° | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN |
|----|----------------------------|---|--|
| | INICIO | | |
| 1 | Presentación del reclamo | Turista Asistente iPerú Supervisor iPerú / Coordinador / Jefe SAC/OSCAR | <p>La presentación del reclamo puede ser de la siguiente manera:</p> <p>g) Personal h) Por teléfono i) Por escrito (facsimil, correo postal o electrónico)</p> <p>Recibe el reclamo y llena el Formato de Recepción de Reclamos (F-IPERÚ-02).</p> <p>Remite el reclamo recibido a la oficina del iPerú según el Procedimiento de derivación de reclamos por servicios turísticos presentados ante las oficinas del Sistema de Apoyo al Consumidor (SAC) de la sede central y de la oficina de Servicios al Consumidor y Atención de Reclamos (OSCAR) y viceversa.</p> <p>NOTA 1: Si el turista no habla español se llenará el formato F-IPERÚ-05.</p> |
| 2 | Análisis de la Competencia | Asistente iPerú | <p>Analiza la competencia:</p> <p>a) Será competencia de iPerú si de acuerdo al TUO de la Ley de Protección al Consumidor, se cumplen las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se presume una relación de consumo debidamente acreditada. - Se presume una infracción a los derechos del consumidor, establecidos en el TUO de la Ley de Protección al Consumidor. - El reclamante es consumidor final. - El reclamado es proveedor de servicios turísticos. - El servicio turístico se contrata, utiliza o disfruta en territorio nacional. - El turista ha intentado solucionar su reclamo previamente ante el reclamado. <p>b) Si el reclamo corresponde a un servicio que no es turístico, se recibe y traslada a la oficina del SAC u OSCAR, según lo establecido por la Directiva para la derivación de reclamos por servicios turísticos.</p> <p>c) Si la pretensión del turista, sólo consiste en que se traslade al proveedor su malestar o disconformidad con el servicio, se ingresa en el SSE como una asesoría. Pasa al Procedimiento iPerú-sat-02-P.</p> <p>d) Si de los medios probatorios presentados por el turista no se desprende la existencia de indicios de una presunta infracción a la Ley de Protección al Consumidor o el turista no cuenta con los medios probatorios no se admite el reclamo. Las causas de no admisión del reclamo serán comunicadas al reclamante en un plazo que no excederá de un día útil, se ingresa en el SSE como una asesoría. Pasa al procedimiento iPerú-sat-02-P.</p> <p>e) Si de los medios presentados se desprende que el servicio fue brindado por otro proveedor, se consulta al turista la tramitación del reclamo contra el segundo proveedor</p> |

| N° | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN |
|----|----------------------------------|-----------------|--|
| | | | <p>siempre y cuando cumpla con los requisitos de procedencia establecidos, se ingresa en el SSE como una asesoría. Pasa al Procedimiento iberú-sat-02-P.</p> |
| 3 | Recepción y Registro del reclamo | Asistente iberú | <p>a) Si la documentación o información fuera insuficiente para ingresar el reclamo, se procederá a solicitar al Turista, que subsane las omisiones, indicando que remita por vía fax, carta, personalmente, los documentos probatorios que acrediten la relación de consumo entre el consumidor y el proveedor, se ingresa en el SSE como una asesoría. Pasa al Procedimiento iberú-sat-02-P.</p> <p>b) En caso que esto no sea posible, se solicitará al turista los datos relacionados con estos documentos tales como fecha de emisión, número y tipo de documentos, así como los datos principales del turista y proveedor.</p> <p>c) Si se cumplen con las condiciones de procedencia se registra el reclamo y se llena el F-IPERU-02. Pasa al punto 4.</p> <p>Ingresa los datos del reclamo consignados en el F-IPERU-02 ó F-IPERU-05 al SSE, así como en el Cuaderno de Registro de Reclamos, asignándole el número determinado por el sistema.</p> <p>Todos los reclamos son ingresados siguiendo un orden correlativo anual.</p> <p>NOTAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el caso que durante la tramitación del reclamo, el consumidor desee presentar otro reclamo, este ingresará como uno nuevo. • Si el reclamo es presentado en contra de dos o más proveedores se ingresa un reclamo por cada uno de ellos. • También cabe la posibilidad de ampliar el reclamo cuando el consumidor solicita la inclusión de uno o más problema(s) relacionado(s) directamente con el reclamo y que no fue(ron) mencionado(s) al momento de su registro inicial. • Todas las cartas emitidas por iberú que se citen en este procedimiento son revisadas por el Supervisor de iberú y de estar conforme con ésta, la suscribe. Si hubiese alguna observación, la devuelve al responsable para su corrección y procede a firmarla. • El asistente de iberú registra las comunicaciones en el cuaderno de documentos enviados, así como las actividades realizadas en el SSE. Asimismo, registra la salida de las cartas en el Formato de Salida de Documentos (F-IPERU-07) y archiva una copia de dicho formato en el File de Documentos Enviados. • La comunicación con los clientes se realiza por la misma vía por la que presenta el reclamo, salvo criterio distinto del asistente o a propuesta del mismo turista. |

| N° | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCION |
|----|---------------------------------|----------------------------------|---|
| 4 | Contacto con el proveedor | Asistente iperú | <p>Traslada el reclamo al proveedor, el mismo que puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Personal b) Por teléfono c) Por escrito <p>Establece contacto con el proveedor telefónicamente, por carta (M-IPERÚ-01) o correo electrónico, en un plazo no mayor de un día útil de recibido el reclamo.</p> <p>En esta carta (M-IPERU-01), se solicita al proveedor se acerque a nuestras oficinas o se comuniqué con el asistente encargado, en un término de cinco días hábiles, a fin de encontrar una pronta solución al problema suscitado.</p> <p>En caso de que el proveedor tenga número telefónico y a la primera llamada no se haya podido establecer contacto, se trasladará el reclamo a través de la carta (M-IPERU-01).</p> <p>Puede enviar al proveedor, según las circunstancias, una comunicación de traslado del reclamo y a la vez de citación a la audiencia de conciliación, utilizando el modelo (M-IPERU-02).</p> <p>De no llegar a establecer contacto con el proveedor por falta de datos o porque ya no opera en el domicilio indicado por el turista se solicita al turista en un plazo de un día útil nuevos datos del proveedor y si éste no los presenta se archiva el reclamo por abandono (M-IPERÚ-03). Pasa al Punto 8.</p> <p>NOTAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En los casos en que la comunicación de traslado de reclamos, respuesta del proveedor y citación se realice por correo electrónico o facsímil se deberá corroborar la recepción de la misma con la confirmación del envío, se presumirá la recepción de los mismos si se cuenta con el printer de envío en el caso del fax, y si el correo no es rechazado en la dirección del proveedor. • En los casos en los que no es posible entregar las comunicaciones vía correo postal, debido a que el turista o proveedor no se encuentran en su domicilio, se dejará un documento en el que se indicará el día y hora en que se retornará, si aún así, éstos no son ubicados se dejará la comunicación por debajo de la puerta levantándose un acta. En los casos que el turista o proveedor no aceptaran dichas comunicaciones se levantará un acta donde se consignará esta negación. • Si el traslado del reclamo al proveedor se realiza en forma telefónica o personal se llena el Formato F-IPERÚ-04. |
| 5 | Descargo y respuesta al turista | Asistente iperú Proveedor | |

| N° | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCION |
|----|--------------------------------------|-------------------------------|--|
| | | <p>Turista</p> <p>Turista</p> | <p>2. Si el proveedor propone una solución al reclamo, ésta es comunicada al turista.</p> <p>La comunicación puede ser :</p> <p>a) Personal b) Por teléfono c) Por escrito</p> <p>En los dos primeros casos el traslado de la propuesta del proveedor al turista será de inmediato.</p> <p>Si no fue posible trasladar la propuesta del proveedor en forma personal o por teléfono se traslada por escrito en el plazo de un día útil.</p> <p>En este caso, se adjuntará la copia de la respuesta del proveedor solicitando su respuesta en un plazo de cinco días útiles (M-IPERÚ-06).</p> <p>Si la solución propuesta por el proveedor es aceptada, se informa a las partes el archivo del reclamo como conciliado a través de cualquiera de las formas de comunicación antes señaladas en el plazo de un día útil. (M-IPERÚ-07 y M-IPERÚ-08). Pasa al punto 8.</p> <p>No responde en el plazo señalado se archiva el reclamo por abandono y se comunica al proveedor el archivo de mismo en el plazo de un día útil. (M-IPERÚ-09). Pasa a punto 8.</p> <p>3. Si el turista no desea continuar con su reclamo se comunica la conclusión del reclamo en el plazo de un día útil y se archiva como desistimiento. (M-IPERÚ-10 y M-IPERÚ-11). Pasa al punto 8.</p> <p>NOTA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el descargo presentado por el proveedor se realiza en forma telefónica o personal se llena el Formato F-IPERÚ-04. |
| 6 | Citación a Audiencia de Conciliación | Asistente iperú | <p>La citación al turista como al proveedor puede ser:</p> <p>a) Personal b) Por teléfono c) Por escrito</p> <p>En los dos primeros casos la citación será de inmediato.</p> <p>Si es por escrito se citará a ambas partes en el plazo de un día útil. (M-IPERÚ-12 y M-IPERÚ-13).</p> <p>La notificación convocando a audiencia de conciliación deberá efectuarse por lo menos con tres días útiles de anticipación y deberá contener necesariamente la fecha y hora de la diligencia, nombre y domicilio de los convocados y el objeto de la misma.</p> <p>En casos excepcionales, se notificará telefónicamente al turista o al proveedor.</p> |

| N° | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN |
|----|---|--|--|
| | | <p>Proveedor</p> <p>Proveedor</p> <p>Turista</p> <p>Turista</p> <p>Proveedor</p> | <p>asistencia se deberá informar a la parte que confirmó su asistencia, haciendo salvedad que la otra parte podría no asistir a la Audiencia.</p> <p>Las Audiencias de Conciliación que se realicen en la Casa Basadre se llevarán a cabo de lunes a viernes de 09:00 a 12:00 y de 15:00 a 17:00 horas, sin embargo, si se trata de algún caso especial se podrá programar otro horario, siempre y cuando ambas partes se encuentren conformes.</p> <p>NOTAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe requerirse la asistencia de las partes, de ser posible, con un mínimo de tres 3 días útiles anteriores a la fecha de citación, salvo disponibilidad inmediata de ambas partes. • Las partes deberán recibir la citación como mínimo tres 3 días útiles antes de la fecha de la audiencia. <p>Se citará a Audiencia de Conciliación en los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No acepta los hechos materia del reclamo ni propone una solución al mismo, se procede a citar a una Audiencia de Conciliación, la misma que deberá realizarse en el plazo de un día útil. Pasa al punto 7. 2. No responde dentro del plazo otorgado se procede a citar a las partes a una Audiencia de Conciliación en el plazo de un día útil (M-IPERÚ-12 y M-IPERÚ-14). Pasa al punto 7. 3. No acepta la solución planteada, se le propone la celebración de una audiencia de conciliación, si acepta se cita a ambas partes en el plazo de un día útil, caso contrario, se archiva el reclamo por abandono. Pasa al punto 8. 4. Si alguna de las partes no asiste a alguna de las audiencias programadas se cita nuevamente no pudiendo exceder de dos citaciones. 5. Si antes o durante la celebración de la audiencia, las partes acuerdan suspenderla. <p>No desea asistir a una audiencia de conciliación, se archiva el reclamo por abandono (M-IPERÚ-15 y M-IPERÚ-16).</p> <p>Se niega a asistir a la audiencia de conciliación, lo que es comunicado al turista y se archiva el reclamo por inasistencia del proveedor. (M-IPERÚ-17 y M-IPERÚ-18). Pasa al punto 8.</p> <p>NOTA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En los casos que la citación se realice en forma personal o telefónica se deja constancia de la misma en el F-IPEF-04. |
| 7. | Celebración de la Audiencia de Conciliación | | <p>Las Audiencias de Conciliación pueden llevarse a cabo de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Personal: b) Telefónica: |

| N° | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN |
|----|-----------|------------------------|---|
| | | Asistente iperú | <p>ciudad donde no existe una oficina de iperú ni ODI y no cuenta con un representante para realizar la audiencia de conciliación se archiva el reclamo. Pasa al punto 8.</p> <p>Dirige la Audiencia de Conciliación, verificando el día y hora fijado para la audiencia, así como la asistencia de las partes, requiere sus documentos de identidad y de representación, según sean personas naturales o jurídicas. A criterio del conciliador se puede conceder una tolerancia máxima de 15 minutos a la hora fijada en la citación.</p> |
| | | Turista / Proveedor | <p>En este estado pueden ocurrir los siguientes supuestos:</p> <p>a) Si las partes llegan o no a un acuerdo, éste se consigna en un acta (M-IPERÚ-19) y (M-IPERÚ-20). Pasa al punto 8.</p> <p>b) Si el proveedor no asiste a la audiencia o comunica que no asistirá a la misma, pero asiste el turista se consignará el apersonamiento de este último en el acta (M-IPERÚ-21). En este caso, si el turista desea que se convoque a una nueva audiencia se cita nuevamente a ambas partes en el plazo de un día útil, caso contrario se cierra el reclamo por inasistencia del proveedor (M-IPERÚ-17 y M-IPERU-18).</p> <p>c) Si el turista no asiste a la audiencia, pero si lo hace el proveedor se consignará el apersonamiento de este último en el acta (M-IPERU-21). En este caso, la oficina de iperú se comunicará con el turista y si éste desea que se convoque a una nueva audiencia se citará nuevamente a ambas partes en el plazo de un día útil, caso contrario o si no fuera posible comunicarnos con éste se cierra el reclamo por abandono (M-IPERÚ-15 y M-IPERÚ-16).</p> <p>d) A pedido de las partes se puede citar a sucesivas audiencias de conciliación (no pudiendo exceder de dos).</p> <p>e) Si en la segunda audiencia no asiste el turista se cierra el reclamo por abandono (M-IPERÚ-15 y M-IPERÚ-16), y si no asiste el proveedor se cierra el reclamo por inasistencia del proveedor (M-IPERÚ-17 y M-IPERU-18). Pasa al punto 8.</p> <p>Si una de las partes no cuenta con poder de representación para asistir a la audiencia, se les informará que ésta podrá realizarse a condición que en el plazo de un día útil se cumpla con la presentación de dicho poder, caso contrario la audiencia no tendrá validez alguna. Ello se consignará en el acta de la audiencia.</p> <p>En el caso que el proveedor no cumpla con presentar los poderes que acrediten su representación, se le requerirá la presentación de dicho poder por medio de una carta (M-IPERU-22) en un plazo no mayor del un día útil posterior al vencimiento del plazo establecido en el acta de la audiencia de conciliación; si no cumple con presentarlo se le comunicará al turista mediante una carta (M-IPERU-23) en el plazo de un día útil y se archivará el reclamo por incumplimiento en la presentación de poderes.</p> <p>f) Las partes pueden acordar suspender la audiencia de conciliación a fin de tratar de encontrar propuestas viables de solución, la misma que deberá realizarse en el plazo de un día útil a menos que las partes pacten lo contrario. En el acta de celebración de la audiencia se señalará la fecha y</p> |

| N° | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN |
|-----|---|-----------------|--|
| | | | <p>hora de la siguiente audiencia (M-IPERU-24).</p> <p>NOTA: Se admitirá la presencia de asesores por cada parte, debiendo retirarse en caso que el conciliador considere que su presencia perturba el adecuado desarrollo de la diligencia.</p> |
| 8. | Conclusión del reclamo | Asistente iperú | <p>Concluye el reclamo de acuerdo con los modos de conclusión indicados en el punto 10.</p> <p>Archiva los reclamos en el SSE, consignando la fecha y el modo de conclusión de los mismos. Anexa al expediente el formato de verificación F-IPERU-03, señalando los documentos contenidos en el expediente y procede al archivo físico del reclamo.</p> |
| 9. | Verificación del cumplimiento de acuerdo | Asistente iperú | <p>Verifica el cumplimiento del acuerdo, a través de la comunicación oral con las partes, esto puede suceder en cualquiera de las etapas del procedimiento a partir del punto 7. En caso que no se logre comunicación por vía telefónica con el turista se le enviará una carta (M-IPERU-03), en el plazo de un día útil, con el fin de que confirme el cumplimiento del acuerdo por parte del proveedor.</p> <p>En caso que no cumpla el proveedor con el acuerdo entonces se le requerirá el cumplimiento del acuerdo conciliatorio por medio de una carta (M-IPERU-25), la misma que será enviada en un plazo no mayor de un día útil a partir de haber tomado conocimiento del incumplimiento.</p> <p>Registra las actividades realizadas en el SSE.</p> |
| 10. | Modos de conclusión del reclamo | | <p>Las formas de conclusión del reclamo son:</p> <p>1. Abandono</p> <p>a) En el caso que el turista no comunique su posición respecto al descargo del proveedor o cualquier otra comunicación remitida por la oficina de iperú o no es posible establecer comunicación con el mismo.</p> <p>La fecha de conclusión será la fecha del término del plazo de un día útil indicado en la carta, si el consumidor no se comunica.</p> <p>b) Si el turista no desea asistir o no asiste a la segunda audiencia de conciliación, o no es posible comunicarnos con éste.</p> <p>La fecha de conclusión será la fecha programada para la audiencia y que figura en el acta de inasistencia que corresponda.</p> <p>Nota: La supervisora es la única persona autorizada para determinar cuando se archiva un reclamo por abandono, el mismo que deberá estar debidamente justificado.</p> <p>2. Conciliado: Puede ser:</p> |

| N° | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN |
|----|-----------|-------------|---|
| | | | <p>que se lleve a cabo una audiencia de conciliación.</p> <p>En este caso se archiva el reclamo y se le indica al consumidor que en caso de incumplimiento puede presentar su reclamo formal ante CPC. La fecha de conclusión será la fecha en que se verifique el cumplimiento del acuerdo.</p> <p>Cuando sucede el caso en que el turista queda conforme con el escrito de descargo, se concluye el reclamo en la fecha en que éste comunica su conformidad.</p> <p>Cuando el proveedor comunica la solución del problema y el turista no confirma la solución, se envía carta al turista (M-IPERU-03). Si el turista no se comunica, la fecha de conclusión sería al término del plazo de un día útil indicado en la carta.</p> <p>b) Con audiencia: Cuando las partes llegan a un acuerdo en la audiencia de conciliación, el mismo que consta en acta. La fecha de conclusión será la fecha en que se realice la audiencia y que figura en el acta. En el caso que la audiencia se lleve a cabo por vía telefónica con alguna de las partes, se registra este hecho en el acta correspondiente.</p> <p>3. Desistimiento Si el turista manifiesta su voluntad de no continuar con el reclamo y si es en forma oral se deja constancia en el formato F-IPERU-04. Este se puede realizar en cualquier etapa del procedimiento.</p> <p>La fecha de conclusión será la fecha de recepción de la comunicación del turista de su desistimiento.</p> <p>4. Inasistencia del proveedor: Proveedor se niega a asistir o no asiste a la audiencia de conciliación. Se levanta el acta dejando constancia de esta situación.</p> <p>La fecha de conclusión será la fecha en que se realiza la audiencia y que figura en el acta.</p> <p>5. Inconsistencia Si del descargo presentado por el proveedor se desprende que no existirían indicios suficientes para poder continuar con la tramitación del reclamo. Asimismo, cuando durante la tramitación del reclamo se detecta la condición de no consumidor final del turista.</p> <p>6. No conciliado</p> <p>Si las partes no llegan a un acuerdo en la Audiencia de Conciliación. En este caso, en el acta se consigna las propuestas ofrecidas por éstas o en su defecto, la ratificación de sus posiciones.</p> <p>La fecha de conclusión será la fecha en se realiza la audiencia y que figura en el acta.</p> <p>En este caso se informa al turista que tiene la posibilidad de presentar su reclamo formal ante la CPC o iniciar otras</p> |

| N° | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN |
|-----|-----------------------------|-----------------|--|
| | | | <p>acciones que crea conveniente.</p> <p>8. Imposibilidad para realizar una Audiencia de Conciliación Si el turista se encuentra en el extranjero o en una ciudad donde no existe una oficina de iperú ni ODI y no le es posible asistir a la audiencia de conciliación.</p> |
| 11. | Supervisión | Supervisor | <p>Supervisa cada 15 días la recepción y registro de los reclamos, realizados por el asistente, anotando en el cuaderno de revisión sobre los resultados de la supervisión.</p> <p>Supervisa que los asistentes llenen todos los datos requeridos por el formato F-IPERU-02 y que los seguimientos del reclamo sean ingresados correctamente en el SSE. Asimismo revisa que se cumplan los plazos señalados en el presente procedimiento. Anota en el cuaderno respectivo.</p> |
| 12. | Archivo de la documentación | Asistente iperú | <p>Archiva los registros generados como mínimo durante un año en el área, luego de lo cual son enviados al Archivo Central.</p> |