**Minuta**

**Seguridad Turística**

* Durante el 2015, la Subsecretaría inició un trabajo en conjunto con la Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Sernatur y representantes de los gremios del sector turismo (FEDETUR, ACHET, CNC, Hoteleros, CHILESERTUR), para la elaboración de un **Plan Integral Nacional de Seguridad Turística**.
* Con el fin de llevar a cabo este propósito, se constituyó, mediante la firma de un acta, una **mesa técnica nacional de seguridad turística**. En esta acta, se identifica la necesidad de fortalecer la seguridad de los turistas nacionales y extranjeros, y a la industria turística en general, de aquellos riesgos que pudiesen afecta su vida, su integridad física y psíquica, su emprendimiento y sus fuentes de trabajo.
* Se identifica que es necesario desarrollar mecanismos de **cooperación entre el sector público y privado**, orientado a la identificación de amenazas, planificación de medidas de mitigación de las mismas, y coordinar las acciones para enfrentar aquellos fenómenos que pudiesen afectar a las personas y sus propiedades, procurando una acción rápida y colaborativa.
* A la fecha, **el avance en esta materia** consiste en el desarrollo de la **geolocalización de los alojamientos turísticos**, se **definieron las amenazas** que serán contempladas en el plan (erupciones volcánicas, terremotos y tsunamis) y se definieron **tres áreas pilotos** para dar inicio a su implementación (Arica, Valle Las Trancas y Pucón-Villarica).
* Dentro de las **acciones**, se están evaluando apps, protocolos de capacitación empresarios, protocolos en situación de emergencia, entre otros.
* En relación con lo anterior, pero no relacionado con esta mesa, se está trabajando con el fin de tener información respecto a la diferencia existente entre la percepción de seguridad y la seguridad real. Junto con otros instituciones públicas, se espera recabar información en cuanto a eventuales casos de denuncias a extranjeros y los problemas de seguridad que enfrentan en nuestro país. El objetivo es poder hacer un cruce entre la percepción de seguridad que existe y los problemas reales que enfrentan los turistas en nuestro país.
* Solicitud a la OMT:
	+ Compartir experiencias con otros países miembros de la OMT en cuanto a modelos y mejores prácticas en temas de seguridad turística.
	+ Envío a la OMT de los resultados de la experiencia en Chile para sus recomendaciones.
	+ Charlas/asistencia en Chile de expertos de la OMT en seguridad turística.
	+ Si la OMT crea un grupo de trabajo en este tema, ofrecemos nuestra participación para compartir nuestra experiencia y resultado.
* La OMT, señala en el documento para esta reunión que las directrices para el debate sobre este tema son:
	+ Intercambio de enfoques innovadores para integrar el turismo y la seguridad.
	+ Intercambio de información sobre los actuales retos y las políticas nacionales para afrontarlos.
	+ Intercambio de buenas prácticas sobre el uso de la tecnología en el ámbito de la seguridad y fluidez de los viajes para garantizar que la potenciación de ambas esferas sea complementaria.
	+ Formulación de posibles líneas de actuación en las que pueda trabajar la Secretaría o en las que pueda incrementar la cooperación entre los miembros de la OMT en esta importante cuestión.

**Otras referencias**

1. **OEA (extractos de un resumen de curso de Seguridad Turística)**
* El Comité Interamericano Contra el Terrorismo (CICTE), adscrito a la Secretaría de Seguridad Multidimensional de la OEA, inició en 2007 un Programa de Seguridad Turística, al que más tarde se sumó el Departamento de Desarrollo Económico y Turismo. Este Programa, que ha realizado más de 20 cursos en Centroamérica, el Caribe, México y Perú, así como tres Conferencias de Seguridad Turística en las Américas, ofrece capacitación y asistencia técnica a los Estados miembros para mejorar las capacidades institucionales de seguridad turística, formar personal especializado en esta materia y fortalecer alianzas, especialmente público-privadas, en la prevención de riesgos y amenazas a la seguridad de las actividades turísticas.
* En el desarrollo de estas actividades, la OEA ha profundizado y actualizado el **concepto de seguridad turística integral, definido en su momento por la Organización Mundial del Turismo (OMT) como “la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras”**, al grado en que su planteamiento ha sido reconocido como modelo a seguir por el Consejo de Seguridad de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa (OSCE).
* El objetivo central del Programa es generar nuevas formas de colaboración entre los sectores público y privado para la elaboración de análisis de riesgos, planes de seguridad y planes de respuesta ante emergencias, mediante una adecuada coordinación entre las autoridades encargadas de la seguridad pública, migración, protección civil, salud, transporte y otras relacionadas, y las asociaciones de hoteles y de otras empresas turísticas.
* El papel de la seguridad en el turismo, entendida como prevención y atención de delitos, ha cambiado radicalmente en las últimas décadas. Un buen manejo de la seguridad no permite ganar preferencias (es lo obligado), pero cualquier error ocasiona su pérdida. Las estadísticas muestran que el turismo se ve afectado no tanto por el nivel de inseguridad en general, sino por la variación en los niveles de inseguridad a lo largo del tiempo. Esto se debe a dos motivos:
	+ La seguridad es siempre relativa – no existe un nivel absoluto, caracterizado por la inexistencia de riesgos – y se funda tanto en la protección de la persona, los bienes y los derechos de los individuos, como en la conciencia de éstos de que su persona, bienes y derechos están protegidos. En otras palabras, además de un componente objetivo – la protección – tiene un componente subjetivo – la sensación de protección. Y este componente subjetivo, que resulta determinante, no es sensible a la información general, sino a la vivencia personal y emocional.
	+ A diferencia de la seguridad pública, los principales riesgos que enfrentan realmente los turistas (accidentes, enfermedades, en mucho menor medida los efectos de fenómenos naturales) tienden a permanecer inalterados en el tiempo y no influyen, por lo tanto, en las percepciones de riesgo. Éstas se deben, en cambio, a una apreciación subjetiva de evidencia anecdótica sobre incidentes delictivos que rara vez afectan a turistas.
* La seguridad turística no es entonces una subdivisión de la seguridad pública, sino parte integral de la gestión turística, ya que afecta tanto el diseño del producto o destino, como su mercadeo. Su reto es crear condiciones objetivas que faciliten o fortalezcan una experiencia subjetiva favorable. Para ello, se vale de diversas herramientas, muchas de las cuales no tienen nada qué ver con la seguridad pública. Desde esta perspectiva, más que de seguridad turística se debe hablar de atención y protección al turista, que abarca seguridad ciudadana, cuidado de la salud, prevención ante fenómenos naturales, protección civil, seguridad industrial, continuidad de operaciones, seguridad de la información, protección comercial y jurídica, accesibilidad, sostenibilidad, preservación del patrimonio natural y cultural, respuesta en emergencias, manejo de crisis y atención a víctimas. Además de atributos indispensables del producto o destino turístico, esto incluye atributos competitivos e incluso diferenciadores potenciales que permitan obtener una posición ventajosa en el mercado.
* Las capacidades y conocimientos requeridos para atender y proteger al turista de manera integral involucran por necesidad a dependencias públicas de todos los órdenes de gobierno, así como actores privados relacionados con todos los eslabones de la cadena productiva turística y las comunidades receptoras. Estos elementos deben colaborar de manera ágil y directa a nivel del destino, por medio de redes locales de protección y atención al turista.
* Para trascender esta fase y dar continuidad a los esfuerzos de atención y protección al turista en todo tipo de destinos se requieren los siguientes elementos clave:
	+ Un enfoque proactivo que permita anticiparse a eventuales incidentes, de modo que la respuesta a emergencias sea la excepción al seguimiento administrativo y no la norma.
	+ Protocolos y reglas de operación claras, que contribuyan al cumplimiento de objetivos estratégicos a la vez que se atienden las necesidades del día a día.
	+ Una estructura flexible, que reúna de manera permanente a actores clave como turismo, seguridad pública, salud, procuración de justicia, procuración al consumidor, transporte, alojamiento y alimentos y bebidas, y facilite la incorporación de otras dependencias y entidades privadas según se requiera.
	+ Un proceso de mejora continua que permita extraer e implementar lecciones aprendidas, así como identificar y compartir mejores prácticas.
* La gestión de seguridad ofrece una metodología probada para desarrollar las políticas y protocolos de atención y protección a turistas, con base en tres pasos:
	+ La identificación, análisis y evaluación de riesgos, a partir de una determinación clara de los bienes a proteger, las amenazas de todo tipo que enfrentan y las vulnerabilidades ante dichas amenazas.
	+ El desarrollo e implementación de planes preventivos para eliminar o reducir vulnerabilidades con base en políticas y procedimientos, capacitación y medios técnicos.
	+ La planeación de respuesta a contingencias, que facilite una atención oportuna y eficaz.
1. **Ranking WEF**
* Chile se encuentra en el puesto 51 de 141 países evaluados por el Foro Económico Mundial (WEF) en su Ranking de Competitividad en Viajes y Turismo, en el rubro **seguridad** ocupa el lugar 30. El 2013, Chile se ubicó en el puesto 31 de este ranking, mejorando por ende una posición. Dentro de este rubro, el ítem mejor evaluado con un 4 es el de fiabilidad de los servicios policiales, mientras que el peor evaluado es el índice de incidencia de terrorismo, donde Chile se ubica en el puesto 95.
* Si comparamos con Perú por ejemplo, este se ubica en el puesto 58 del ranking global, mientras que en términos de seguridad ocupa el lugar 117.
* Finlandia es el país que lidera la clasificación en seguridad para los turistas.

**CHILE**

Safety and Security ...................................................... 6.0 ............30

2.01 Business costs of crime and violence† ................. 4.6 ............61

2.02 Reliability of police services† ................................ 6.3 ..............4

2.03 Business costs of terrorism† ................................ 5.5 ............56

2.04 Index of terrorism incidence\* ............................... 6.9 ............95

2.05 Homicide rate\* ........................................................ 3 ............66

**PERU**

Safety and Security ..................................................... 4.4 .......... 117

2.01 Business costs of crime and violence† ................. 3.0 ..........125

2.02 Reliability of police services† ................................ 2.6 ..........135

2.03 Business costs of terrorism† ................................ 4.0 ..........122

2.04 Index of terrorism incidence\* ............................... 6.8 ..........102

2.05 Homicide rate\* ...................................................... 10 ..........104

**ARGENTINA**

Safety and Security .................................................... 5.0 ............ 88

2.01 Business costs of crime and violence† ................. 3.2 ..........121

2.02 Reliability of police services† ................................ 2.7 ..........132

2.03 Business costs of terrorism† ................................ 6.1 ............22

2.04 Index of terrorism incidence\* ............................... 6.9 ............85

2.05 Homicide rate\* ........................................................ 6 ............80

**MEXICO**

Safety and Security ..................................................... 4.1 .......... 124

2.01 Business costs of crime and violence† ................. 2.7 ..........133

2.02 Reliability of police services† ................................ 2.8 ..........127

2.03 Business costs of terrorism† ................................ 4.7 ............97

2.04 Index of terrorism incidence\* ............................... 6.5 ..........116

2.05 Homicide rate\* ...................................................... 22 ..........127

**FINLANDIA**

Safety and Security ...................................................... 6.7 ..............1

2.01 Business costs of crime and violence† ................. 6.3 ..............3

2.02 Reliability of police services† ................................ 6.7 ..............1

2.03 Business costs of terrorism† ................................ 6.7 ..............1

2.04 Index of terrorism incidence\* ............................... 7.0 ..............1

2.05 Homicide rate\* ........................................................ 2 ............38

1. **Otros países**
* En el contexto internacional, diversos países vienen desarrollando Planes y Estrategias de seguridad turística para fortalecer la competitividad de los destinos turísticos, habiéndose identificado que la seguridad turística desempeña un papel fundamental en el proceso evolutivo del turismo en el mundo.

A. En enero de 2005, en **Perú**, se realizó en Palacio de Gobierno en Lima, la primera y única reunión en el marco del D.S. N° 033 MINCETUR, que creó la “Comisión Multisectorial de Alto Nivel, encargada de velar por el normal desarrollo de la actividad turística y la protección al turista”. Este D.S. no incluyó al Ministerio de Justicia, al Poder Judicial y a la Fiscalía de la Nación - Ministerio Público.

B. En octubre de 2006, la Cámara Nacional de Turismo – CANATUR propuso la implementación de una Red de Asistencia y Seguridad del Turista – RAST; sugiriendo se comprometieran fondos del impuesto extraordinario para la promoción y desarrollo turístico nacional.

C. En marzo de 2007 se publicó en el diario oficial El Peruano la Ley N° 28982, Ley que regula la Protección y la Defensa del Turista. Esta ley dispuso el incremento de penas para aquellos que atentan contra los turistas y que el MINCETUR en coordinación y por convenio con otras instituciones “estableciera medidas integrales para la protección y defensa del turista, a través de la Red Integral para la Protección y Defensa del Turista”.

D. En setiembre de 2009 se publicó en el diario oficial El Peruano la Ley N° 29408, Ley General de Turismo, que en su artículo N° 35 establece la creación de la Red de Protección al Turista.

E. A nivel Latinoamérica, destaca **Colombia** con un Plan Estratégico de Seguridad Turística, formulado por el Ministerio de Desarrollo Económico y Policía Nacional, cuyo lema es “Un entorno de paz es la mejor tarjeta de invitación para los países del mundo”, publicado en Bogotá el 21 de Febrero del año 2000.

F. El Municipio Metropolitano de Quito, **Ecuador**, cuenta con un Plan de Seguridad Turística, basado en la alianza estratégica con el Ministerio de Turismo y un especial énfasis en la capacitación de su Policía de Turismo, en el marco de los Convenios suscritos entre el Ministerio de Turismo y el Ministerio Público para la defensa del turista no domiciliado.

G. En **Centroamérica** existe una experiencia de trabajo conjunto entre los países de esa región quienes han elaborado un Plan Estratégico para la seguridad turística.

H. La Comisaría del Turista de la Policía Federal en Buenos Aires, **Argentina** tiene desarrollada una estrategia de Seguridad Turística en apoyo a las acciones del Ente autónomo de Turismo de Buenos Aires y el sector privado de Turismo.

I. El Gobierno de **Brasil** ha diseñado una estrategia conjunta en los distintos niveles de gobierno, para reducir los índices de criminalidad, que conllevara al reforzamiento de la seguridad ciudadana y turística.