

SEGURIDAD TURÍSTICA EN MÉXICO, CENTROAMÉRICA Y EL CARIBE 2016-2019

Principales Conclusiones y Recomendaciones



OEA | Más derechos
para más gente



unieri
United Nations
Interregional Crime and Justice
Research Institute

RECONOCIMIENTOS

Seguridad Turística en México, Centroamérica y El Caribe 2016-2019: Reporte de las Principales Conclusiones y Recomendaciones el cual fue preparado por el Comité Interamericano contra el Terrorismo (CICTE)/ Secretaría de Seguridad Multidimensional (SSM) de la Organización de los Estados Americanos (OEA), y el Instituto Interregional de las Naciones Unidas para Investigaciones sobre el Delito y la Justicia (UNICRI, por su siglas en inglés).

Agradecimiento especial al Gobierno de Canadá por su apoyo financiero continuo al Programa de Seguridad Turística.

Canada 

Durante la ejecución del proyecto se visitaron 16 destinos turísticos de 11 países del Caribe, Centroamérica y México (Honduras, México, Guatemala, Belize, Jamaica, Ecuador, Barbados, Antigua y Barbuda, Costa Rica y República Dominicana), donde se ofreció capacitación de dos tipos (talleres básicos de seguridad turística y gestión de riesgos para destinos turísticos) y se proporcionó asistencia para la elaboración de planes de seguridad turística.



México



Belize



Costa Rica



Guatemala



Honduras



Antigua y Barbuda



República Dominicana



Santa Lucía



Barbados



Ecuador



Jamaica

El programa ofreció dos tipos de capacitación:

Talleres básicos de
seguridad turística

Gestión de riesgos
para destinos turísticos

y proporcionó asistencia para la elaboración de:

Planes de seguridad turística

PARTICIPARON MÁS DE 800 REPRESENTANTES

de los sectores público y privado en los cursos y reuniones de trabajo, que desempeñan un importante papel en la industria del turismo de su país.

De estos tres años de intensas investigaciones, aumento de la capacidad y diálogo con los participantes de los Estados Miembros beneficiarios se han extraído algunas conclusiones y recomendaciones de suma importancia.

Esta labor no habría sido posible sin la colaboración activa y el trabajo conjunto de nuestros asociados, que desempeñaron un papel fundamental en la ejecución del proyecto y aportaron valiosos conocimientos teóricos y prácticos a los países beneficiarios:



Consultores y colaboradores independientes (Marko Magdic, Miguel Rico, Risto Haataja, David Vicent, Brian Powrie, Iain Macleod, Prospero Ellis, Covadonga Gómez).









PRINCIPALES CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



REFUERCE LA PREVENCIÓN Y LA RESILIENCIA

Los destinos turísticos podrían tropezar con grandes dificultades para recuperarse de actos de terrorismo, delincuencia organizada, otras actividades delictivas o desastres naturales. En consecuencia, si se ven afectados por un incidente grave, podrían tener problemas para atraer el mismo número de turistas que estaban acostumbrados a recibir. Por lo tanto, es de primordial importancia que los destinos turísticos inviertan en recursos para contar con análisis rigurosos y actualizados de amenazas y riesgos de terrorismo, actividades de la delincuencia organizada y la posibilidad de desastres naturales. Esta asignación de recursos podría implicar también un aumento de la cooperación internacional y nacional y el fomento de la resiliencia de las instituciones y la sociedad, con equipos de respuesta a emergencia listos para responder y participar en la tarea de recuperación. Un proceso robusto de planificación, en el cual participe una gran variedad de interesados de los sectores público y privado, es crucial para el desarrollo de una industria del turismo resiliente.



ESTABLEZCA UN MECANISMO DE COORDINACIÓN DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA

Se puede mejorar la seguridad turística con un sólido marco de cooperación entre interesados del sector público. Es aconsejable que las fuerzas del orden, los órganos de protección y seguridad civil, los servicios médicos, los servicios de respuesta a desastres y otros primeros intervinientes, entre ellos representantes de gobiernos locales y del

gobierno nacional, colaboren en la planificación y la coordinación de la protección y la seguridad de los destinos turísticos. Un mecanismo de este tipo por lo general implica el establecimiento de una red formal de interesados (de los sectores público y privado) y la adopción de métodos unificados para el intercambio de información. Es fundamental que todos los asociados que participen en la respuesta reciban capacitación y realicen prácticas y ejercicios para aplicar los planes de seguridad y emergencia. Es aconsejable también que la planificación y la coordinación tengan una perspectiva de género y cuenten con la participación de representantes de las embajadas o los consulados de los países de donde provenga la mayoría de los turistas.



VALORE LA COOPERACIÓN ENTRE LOS SECTORES PÚBLICO Y PRIVADO

Las alianzas entre los sectores público y privado son fundamentales para la protección y la seguridad de los turistas. Las inversiones en la industria del turismo provienen principalmente del sector privado; por lo tanto, es importante establecer un mecanismo formal de cooperación entre los sectores público y privado. Esta cooperación posibilitará la adopción de mejores políticas y normas en materia de protección y seguridad y un equilibrio entre el interés del público y la protección del turismo como actividad económica a fin de fortalecer su seguridad.



ELABORE UN PLAN Y UNA ESTRATEGIA DE PROTECCIÓN Y SEGURIDAD DEL TURISMO

La adopción de una estrategia nacional de protección y seguridad del turismo o un plan local de protección y seguridad del turismo proporcionará el marco necesario para aclarar y asignar los distintos papeles y responsabilidades relativos a la protección de los destinos turísticos, con el fin de aprovechar al máximo los recursos disponibles. El primer paso crucial en la elaboración de un plan de seguridad completo e integrado consiste en establecer prácticas, normas y prioridades comu-

nes, basadas en la capacidad y las necesidades actuales, teniendo en cuenta diversas perspectivas de todos los interesados pertinentes de los sectores público y privado y con sus aportes. Cabe señalar también que, al elaborar un nuevo plan de protección y seguridad, podría ser necesario dar cabida a un plan anterior que ya esté en vigor o completarlo, armonizarlo con la estrategia general en materia de turismo e incorporar una perspectiva de género y un buen equilibrio.



NO HAGA PLANES PARA TODO, PERO ESTÉ PREPARADO PARA CUALQUIER COSA

No planear es lo mismo que planear el fracaso: aunque siempre se recomienda elaborar y adoptar planes de protección y seguridad, también es necesario mantener cierto grado de flexibilidad a fin de adaptarse a imprevistos. Cuando se deja margen para imprevistos en los planes de protección y seguridad, los interesados pueden prepararse elaborando un plan de contingencia apropiado. La planificación eficaz suele centrarse en la gestión y mitigación de imprevistos, en vez de escenarios particulares.



CENTRALICE LA RESPUESTA EN UNA VENTANILLA ÚNICA

Algunos países han establecido una ventanilla única en la cual los turistas pueden encontrar soluciones para las dificultades más comunes que experimentan durante las vacaciones. Entre los servicios que se ofrecen en estas oficinas se encuentran información general para viajeros y sobre la forma de contactarse con las autoridades para denunciar actividades sospechosas o delictivas, asistencia con asuntos jurídicos y con el idioma, y apoyo en situaciones de emergencia o crisis. Para estas iniciativas, es importante lograr la participación de todos los interesados pertinentes, incluso del sector privado. La decisión sobre qué servicios incluir y qué interesados participarán debe tomarse en el ámbito local. Por lo general, este enfoque da buenos resultados porque procura mejorar la atención al cliente e infundir confianza y tranquilidad en los turistas.

“

Sería aconsejable que los oficiales reciban capacitación para asumir el papel de proveedores de un servicio en el ámbito del turismo.



UNA APLICACIÓN CON TODO LO NECESARIO

En numerosos países se ha adoptado una aplicación móvil para que los turistas puedan conseguir información pertinente sobre viajes y comunicarse con oficinas y servicios de turismo en distintos idiomas. Aunque una aplicación móvil tiene muchas ventajas, el costo del desplazamiento de los usuarios, la cobertura de la red y el agotamiento de la batería podrían limitar considerablemente el uso de la aplicación y requerir arreglos especiales con los proveedores de servicios de tecnología y comunicaciones. La aplicación y la ventanilla única podrían adoptarse como soluciones complementarias.



POLICÍA DE TURISMO Y ACADEMIA DE POLICÍA DE TURISMO

En algunos países se han establecido unidades policiales especializadas en la protección y la seguridad de los turistas. En otros se han fundado academias de policía dedicadas al turismo, que ofrecen programas de formación integrales para un cuerpo especializado de seguridad turística. Aunque es sumamente importante reconocer la utilidad de las unidades policiales especializadas con aptitudes especiales, junto con la adopción de uniformes policiales que sean fáciles de distinguir para los turistas y la contratación de agentes que puedan comunicarse en distintos idiomas, es crucial también combinar estos programas con agentes y oficiales de policía profesionales, plenamente habilitados y dotados del equipo necesario, que se encuadren en el marco de seguridad nacional. También sería aconsejable que estos agentes y oficiales reciban capacitación para asumir el papel de proveedores de un servicio en el ámbito del turismo.



CAPACITACIÓN PARA TODOS

La industria del turismo está evolucionando constantemente, y los interesados necesitan actualización continua y capacitación especializada. Por ejemplo, es aconsejable que los encargados de los servicios de protección y seguridad en la industria del turismo reciban una formación común e información por anticipado sobre asuntos particulares relacionados con su mandato o sus funciones. También es aconsejable que se establezcan mecanismos de cooperación entre los sectores público y privado para coordinar la capacitación general y específica exclusiva que se necesite para cada uno de los interesados y formular programas comunes de aumento de la capacidad. La perspectiva de género es una consideración importante al elaborar programas de capacitación para cada etapa.



SELECCIONE A LOS DESTINATARIOS PARA MEJORAR LAS NORMAS DE PROTECCIÓN Y SEGURIDAD

Los destinos turísticos por lo general tienen mejores resultados cuando se elaboran proyectos o iniciativas para atraer a destinatarios (clientes) seleccionados por medio de campañas exclusivas de comercialización e información (por ejemplo, estudios, negocios, bodas, naturaleza, cultura, playas, etc.). Por lo tanto, en las políticas y los planes de protección y seguridad se deben tener en cuenta las necesidades y particularidades de los destinatarios, y no limitarse a copiar modelos eficaces de otros destinos turísticos para responder a sus propias necesidades.



PREVENGA EL DELITO POR MEDIO DEL DISEÑO DEL ENTORNO

Las políticas eficaces en materia de protección y seguridad por lo general contienen un elemento de diseño del entorno, en particular en el contexto urbano, para facilitar la vigilancia preventiva (teoría de la ventana rota), mejorar la percepción de la seguridad y llevar a cabo operaciones de protección y seguridad durante crisis (como protocolos

para la evacuación, rutas de emergencia, etc.). Por lo tanto, se recomienda elaborar los planes de protección y seguridad en plena coordinación con las autoridades locales encargadas del diseño del entorno, el mantenimiento urbano y la preservación del ambiente.



INCLUYA A LA COMUNIDAD LOCAL. SIEMPRE

La participación de la comunidad local en la formulación de una estrategia de turismo es un aspecto fundamental para aumentar la eficacia de los planes y las operaciones de seguridad. Cuando la comunidad local se beneficia directamente de las inversiones en el turismo, hay mayores probabilidades de evitar desacuerdos con la industria del turismo y de que las comunidades receptoras se beneficien directamente. Para facilitar la socialización entre los turistas y los pobladores locales se necesita una acción concertada a fin de evitar los complejos turísticos cerrados, que no incentivan la interacción de los turistas con las comunidades circundantes. Este es un aspecto decisivo para aumentar el respeto mutuo y promover el surgimiento de destinos turísticos que estén en mejores condiciones de resistir la delincuencia y las alteraciones del orden público. Además, la combinación de este enfoque con la vigilancia comunitaria probablemente sea muy eficaz en el contexto del turismo.



LA SEGURIDAD ES FEMENINA

En todo plan de seguridad se deben incorporar siempre una perspectiva y un equilibrio de género, aspectos que deben tenerse en cuenta durante toda la planificación estratégica y las actividades para fomentar la seguridad del turismo. A pesar de que el equilibrio de género en el trabajo suele pasarse por alto o subestimarse, a la larga redundará en mejores condiciones de trabajo para todos, con el establecimiento de un plan de seguridad más completo, incluyente y eficaz para todos. Esto debería aplicarse tanto a los oficiales como a los agentes de las fuerzas del orden, en todos los niveles, y los criterios para el ascenso no deberían tener un sesgo de género.

“

Cuando la comunidad local se beneficia de las inversiones en el turismo, hay mayores probabilidades de evitar desacuerdos con la industria.



LOS DERECHOS HUMANOS SON LO PRIMERO

Todo plan de seguridad debe concordar con las leyes y prácticas nacionales e internacionales. Por lo tanto, durante la planificación y la ejecución de operaciones de seguridad, en todo momento y en todos los niveles del proceso se deben respetar los derechos humanos y civiles. Asimismo, se debe tener en cuenta el riesgo de graves daños para la reputación de la industria del turismo, en vista de que la percepción del público es muy sensible. El respeto de los derechos humanos implica el respeto de las leyes relativas al uso de armas de fuego y el establecimiento de un sistema de justicia imparcial y confiable, especialmente en lo que respecta a las poblaciones vulnerables.



PROMUEVA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS

El componente principal de la industria del turismo es la actividad empresarial y el comercio, que se produce principalmente por medio de compañías multinacionales y del sector privado. Para la mayoría de los países abarcados por este proyecto, el sector del turismo es una de las principales fuentes de ingresos. Por consiguiente, al formular políticas eficaces de protección y seguridad, es indispensable considerar cuidadosamente el interés del público en lo que respecta al desarrollo de zonas turísticas. La elaboración de políticas públicas robustas que incluyan programas de responsabilidad social de las empresas y fomenten la participación de los interesados del sector privado y de las comunidades locales probablemente conduzca a la sostenibilidad a largo plazo de las inversiones en el turismo y proteja a la comunidad receptora y al medio ambiente al mismo tiempo.



OPTIMICE LOS RECURSOS, UNIFIQUE LAS PRÁCTICAS

La planificación de la protección y la seguridad del turismo es una tarea que podría requerir soluciones creativas, con numerosas formas de colaboración entre los sectores público y privado, especialmente durante la temporada alta. La colaboración ayudará a encontrar soluciones con anticipación a escala nacional y local, a fomentar tradiciones y prácticas de vigilancia unificadas y a optimizar el uso de los recursos. Es fácil lograr un efecto multiplicador de los recursos y compartirlos sobre la base de alianzas con otras instituciones públicas o en el sector privado. Cabe señalar que no se ha comprobado que los modelos de vigilancia externa den resultado, por lo menos a corto plazo.



EL MEDIO AMBIENTE IMPORTA

El respeto de la naturaleza y el medio ambiente es fundamental para proteger las inversiones en el turismo. Eso se aplica al mantenimiento y la construcción de infraestructura cuando se establecen y modernizan destinos turísticos, así como a las campañas de educación y concientización para turistas y pobladores locales. Un ambiente limpio y sostenible tendrá un efecto positivo en la protección y la seguridad de las operaciones cotidianas. Asimismo, en la planificación y la gestión de operaciones de seguridad es importante tener en cuenta actividades que puedan reducir el impacto ambiental (por ejemplo, programas de reciclaje).



INTERCAMBIE BUENAS PRÁCTICAS, INCLUSO CON SUS COMPETIDORES

Todo incidente o suceso negativo que afecte a un destino turístico podría tener efectos negativos duraderos, que podrían afectar también a países vecinos. Por consiguiente, es sumamente importante reforzar toda forma de cooperación nacional e internacional y considerar la posibilidad de mejorar las normas de protección y seguridad regularmente para proteger a la gente, los lugares turísticos, los bienes y los productos turísticos.



AUMENTE LA PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD

La seguridad y la percepción que tiene el público de la seguridad es la fuerza que impulsa todo destino turístico. Por lo tanto, es importante establecer un marco de protección y seguridad robusto y confiable y, al mismo tiempo, promover los buenos resultados con una explicación de algunas iniciativas seleccionadas de seguridad estratégica y operacional como parte del producto turístico. Hay indicios de que algunos de los países que participaron en este proyecto tienden a proceder con cautela o a mostrarse reacios a abordar públicamente la seguridad turística porque creen que eso implica admitir que hay un gran problema de seguridad del turismo. Proyectar la imagen de un lugar pacífico y seguro, capaz de recuperarse con rapidez en caso de un incidente de seguridad, tanto en el plano local (la población) como en el plano mundial (en internet y en los medios sociales), puede mitigar la propagación de rumores falsos o exageraciones. Esta imagen, junto con relaciones internacionales sólidas, puede ser eficaz al considerar el tipo de comunicado que se incluirá en alertas de viaje locales e internacionales publicadas por otros países y organizaciones internacionales pertinentes.



TURISMO, NO GUERRA

La percepción de la seguridad también podría depender del equipo y los recursos utilizados por las fuerzas del orden público. Algunos visitantes y turistas podrían sentirse más tranquilos al ver agentes fuertemente armados en la calle y en lugares públicos. Otros, en cambio, podrían preocuparse demasiado, especialmente si están de vacaciones, como consecuencia de la presencia de fuerzas del orden público. Por lo tanto, se recomienda realizar cuidadosamente evaluaciones rigurosas y sistemáticas de la seguridad frente a posibles amenazas y evaluar la percepción que tiene el público de esas amenazas al aplicar una estrategia de seguridad.



PÓNGALE UN NOMBRE DE MARCA AL CIRCUITO PARA AUMENTAR LA CONFIANZA

Con la creación de programas o circuitos específicamente para turistas y el establecimiento de normas uniformes de buena calidad para todos los destinos turísticos comprendidos en una categoría con un nombre de marca se puede aumentar la confianza del turista y mejorar la percepción de la calidad y el nivel de los servicios de seguridad ofrecidos. Tener mayores expectativas también podría fomentar la mejora continua de las normas de protección y seguridad y surtir un “efecto multiplicador” si las mejores prácticas pertinentes y los recursos se comparten con los destinos turísticos.



VALORE SU BUENA EXPERIENCIA Y ADOPTE UN ENFOQUE GRADUAL

Es posible que el desarrollo del turismo no sea uniforme en todo el país, y menos aún en determinadas regiones. Aunque algunas áreas podrían estar muy avanzadas en lo que se refiere a la gestión del turismo y los planes de protección y seguridad conexos, otras con gran potencial podrían estar menos desarrolladas por razones históricas, políticas o ambientales. Al considerar un plan nacional de desarrollo del turismo y los aspectos relacionados con la seguridad, hay que tener en cuenta primero el diseño general, comenzando por la experiencia en el ámbito nacional y un análisis de las enseñanzas extraídas y las dificultades observadas, seguido de la aplicación en áreas o regiones menos problemáticas, y pasar finalmente a las áreas y regiones más difíciles.



LA SEGURIDAD ES ASUNTO SUYO: HAGA UN ANÁLISIS DAFO Y PESTEL

Antes de elaborar un plan de protección y seguridad nacional o local, considere la posibilidad de comenzar por los análisis DAFO (debilidades, amenazas, fuerzas y oportunidades) y PESTEL (factores polí-

ticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales), dos herramientas fáciles de usar pero eficaces para elaborar un plan de negocios. Con estas herramientas sabrá qué clase de empresa es, qué necesita comprender, qué busca y adónde puede ir. Un riguroso análisis DAFO y PESTEL puede ser eficaz como primer paso, antes de comenzar a formular un plan de seguridad turística.



INFORME A LOS TURISTAS

Viajar a otro país puede plantear grandes dificultades porque la mayoría de las veces los turistas no conocen bien las leyes locales, las costumbres o las tradiciones de la región. Si se difunde información sobre los números de teléfono para llamar en situaciones de emergencia, los agentes de policía uniformados, compañías de taxi seguras y las tarifas que cobran, la moneda local y el uso de tarjetas de crédito, planes para situaciones de emergencia, prohibiciones, lugares seguros, etc., por medio de sitios web oficiales o folletos distribuidos en los puntos de entrada, los turistas conocerán mejor el ambiente local y se sentirán más tranquilos. Si esa información es confiable y se comunica claramente mediante la estrategia de comercialización, aumentará la percepción de la seguridad y se convertirá en un componente decisivo para atraer más turistas.



INVIERTA EN TRANSPORTE PÚBLICO Y SERVICIOS MÉDICOS DE URGENCIA

Una de las preocupaciones de la mayoría de los turistas suelen ser los servicios públicos corrientes que la gente usa con frecuencia. Por ejemplo, los programas orientados específicamente a promover el transporte público seguro y confiable, como taxis y autobuses seguros, la seguridad vial y una buena atención médica de urgencia, especialmente para enfermedades comunes o accidentes, ayudarán a aumentar la confianza de los turistas y tendrán un efecto positivo en el marco general de protección y seguridad.



SEGURIDAD TURÍSTICA EN MÉXICO, CENTROAMÉRICA Y EL CARIBE 2016-2019

Principales Conclusiones y Recomendaciones

SEGURIDAD TURÍSTICA EN MÉXICO, CENTROAMÉRICA Y EL CARIBE 2016-2019

Principales Conclusiones y Recomendaciones

Facebook: @OEACICTE

Twitter: @OEA_CICTE

Web: www.oas.org/cicte



OEA | Más derechos
para más gente



unieri
United Nations
Interregional Crime and Justice
Research Institute