

PLAN ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD TURÍSTICA



MINCOMERCIO
INDUSTRIA Y TURISMO

FONTUR 
COLOMBIA COLOMBIA



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN





**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



**MINCOMERCIO
INDUSTRIA Y TURISMO**

PLAN ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD TURÍSTICA

Bogotá, D.C., 2016

PLAN ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD TURÍSTICA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
VICEMINISTERIO DE TURISMO

Ministra de Comercio, Industria y Turismo

Cecilia Álvarez-Correa Glen

Viceministra de Turismo

Sandra Victoria Howard Taylor

Directora de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo

Mary Amalia Vásquez Murillo

Coordinador Grupo de Calidad, Seguridad y Cooperación Internacional

Luis Antonio Sarmiento Melo

Director de Protección y Servicios Especiales de la Policía Nacional

Brigadier General William René Salamanca Ramírez

Jefe del Área de Protección al Turismo y Patrimonio Nacional

Mayor Julie Paola Reyes Puentes

FOTOGRAFÍAS

Fotografía Portada

Gabriel Rojas. Meta 2014. Concurso Revela Colombia

Fotografías Contenido

Sujey Rivera. Guaviare 2014. Concurso Revela Colombia

Silvana Romero. Quindío 2014. Concurso Revela Colombia

ISBN: 978-958-59473-0-6

Bogotá, D.C., Colombia

2016

TABLA DE CONTENIDO

GENERALIDADES DEL PLAN ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD TURÍSTICA	5
¿Por qué un plan de seguridad para el turismo?	6
Objetivo general	7
Objetivos específicos	7
1. ESTRATEGIA DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS	9
1.1 Implementar un aplicativo web y móvil para la retroalimentación de la experiencia de los turistas en los destinos	13
1.2 Campaña de sensibilización a los prestadores de servicios turísticos	13
1.3 Difusión de la normativa turística	14
2. ESTRATEGIA DE VIGILANCIA DE ATRACTIVOS Y DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS ...	17
2.1 Atractivos turísticos para vigilancia de la Policía de Turismo	18
2.2 Determinación de la capacidad de carga turística en los atractivos turísticos ...	20
2.3 Programa de participación ciudadana “Quiero a mi ciudad”	22
3. ESTRATEGIA DE FORTALECIMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL TURISTA EN LOS DESTINOS TURÍSTICOS	23
3.1 Información turística para la competitividad	24
3.2 Puntos de información y orientación	25
3.3 Más y mejor información	30
3.4 Línea de asistencia al turista	31
4. ESTRATEGIA DE FORTALECIMIENTO DE LA POLICÍA DE TURISMO	33
4.1 Formación	34
4.2 Apoyo logístico	35
4.3 Interacción institucional	35
5. ESTRATEGIA DE CONSOLIDACIÓN DE LOS COMITÉS DEPARTAMENTALES DE SEGURIDAD TURÍSTICA	37
5.1 Observatorio de seguridad turística	39
6. ESTRATEGIA DE SEGURIDAD EN CARRETERAS-RUTAS TURÍSTICAS SEGURAS	41
7. ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN	43
8. ESTRATEGIA DE ASISTENCIA TÉCNICA A NIVEL INTERNACIONAL	45
BIBLIOGRAFÍA	49

A person wearing a wide-brimmed hat and a light-colored shirt is walking away from the camera on a dirt path. The path is surrounded by tall grass. In the background, there are rolling hills under a clear sky. The entire image has a green color overlay.

GENERALIDADES DEL PLAN ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD TURÍSTICA

¿POR QUÉ UN PLAN DE SEGURIDAD PARA EL TURISMO?

Considerando que la seguridad es una de las condiciones fundamentales para el fortalecimiento de la competitividad del turismo en Colombia, es necesario que la prioridad de la gestión del Estado sea buscar los mecanismos de coordinación y de gestión, que permitan articular medidas prácticas en el tema para que la actividad turística consolide su reactivación, se valore su importancia socioeconómica, se garantice su calidad y se le reconozca como factor de paz.

El Gobierno Nacional, desde el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, pretende ser la fuerza motora para continuar con la creación de mejores condiciones para los destinos y los turistas, promoviendo la organización y coordinación de acciones de cooperación para la seguridad, que requiere el turismo.

Por tal motivo, es necesario promover los procesos de articulación, mediante la formulación de un plan estratégico que involucre a la Policía de Turismo, como entidad especializada para la gestión de los asuntos de seguridad turística, y a todos los actores vinculados a la actividad turística en los ámbitos público y privado, desde la oferta y la demanda.

Según la Organización Mundial del Turismo, OMT, el plan debe abordar e interactuar en las siguientes áreas:

- Definición de riesgos turísticos potenciales según tipos de viajes, localizaciones y sectores afectados.
- Detección y prevención de delitos contra turistas.
- Protección de turistas y residentes contra el tráfico de drogas.
- Protección de sitios e instalaciones turísticos contra actos ilícitos.
- Establecimiento de directrices para los operadores de las instalaciones turísticas, en caso de que se produzcan dichos actos.
- Responsabilidades en el trato con la prensa y otros medios de comunicación, en el país y en el extranjero.
- Información para la industria turística internacional sobre cuestiones de seguridad.
- Organización de un gabinete de crisis, en caso de catástrofe natural u otra de seguridad.
- Adopción de normas y prácticas de seguridad en las instalaciones y sitios turísticos, en cuanto a protección contra incendios, robos, higiene y requisitos sanitarios.
- Establecimiento de reglamentos de responsabilidad en empresas turísticas.
- Estudio de aspectos de seguridad en la concesión de licencias para establecimientos de alojamiento, restaurantes, empresas de taxis y guías de turismo.

- Provisión al público de documentación e información apropiadas sobre seguridad para viajes, a su entrada o a su salida de los destinos.
- Elaboración de políticas nacionales sobre salud de los turistas, incluido el establecimiento de sistemas de notificación sobre los problemas que en este campo encuentren los turistas.
- Creación de seguro turístico y seguro de asistencia en los viajes.
- Promoción, acopio y difusión de estadísticas de investigación fiables sobre delitos contra los viajeros.

Objetivo general

Incrementar la seguridad para los usuarios de servicios turísticos, mediante el establecimiento de estrategias a partir de las cuales se implementen proyectos y actividades que promuevan medidas de control y prevención, dirigidas a los prestadores de servicios turísticos, vigilancia y protección de los atractivos turísticos, información y orientación al turista, así como acciones para el fortalecimiento institucional.

Objetivos específicos

1. Definir la estrategia de control y prevención de prestadores de servicios turísticos, que gestionará la Policía de Turismo, en coordinación con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
2. Definir acciones de vigilancia de los atractivos turísticos y seguridad de los bienes y la integridad del turista.
3. Precisar y estructurar acciones de información y orientación al turista.
4. Estructurar programas que propongan medidas adicionales para complementar el Plan Estratégico de Seguridad Turística, mediante la integración y articulación de los Comités Departamentales de Seguridad Turística.

Estrategias

1. De control y prevención de los prestadores de servicios turísticos.
2. De vigilancia de atractivos y actividades turísticas.
3. De fortalecimiento de la información y orientación al turista en las regiones turísticas.
4. De fortalecimiento de la Policía de Turismo.
5. De consolidación de los Comités Departamentales de Seguridad Turística.
6. De seguridad en carreteras - Rutas Turísticas Seguras.
7. De promoción y divulgación.
8. De asistencia técnica a nivel internacional.

A person wearing a wide-brimmed hat and a light-colored shirt is walking away from the camera on a dirt path. The path is surrounded by tall grass and leads towards a range of hills under a clear sky. The entire image is overlaid with a semi-transparent green filter.

1

ESTRATEGIA DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

1. ESTRATEGIA DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

La Ley General de Turismo y sus normas conexas, en aras de mejorar la competitividad de los productos turísticos y disciplinar el mercado turístico nacional, estructuró la normativa básica en los siguientes aspectos:

A) Definición de prestadores de servicios turísticos

La ley define como prestador de servicios turísticos a toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedie o contrate directa o indirectamente con el turista, la prestación de los servicios a que se refiere la ley y que se encuentren inscritos en el Registro Nacional de Turismo.

B) Obligaciones de los prestadores de servicios turísticos

Los prestadores de servicios turísticos tienen las siguientes obligaciones: inscribirse en el Registro Nacional de Turismo; cumplir con los requisitos que se exijan para su inscripción; ajustar sus pautas de publicidad a los servicios ofrecidos; suministrar la información que les sea requerida por las autoridades de turismo; cumplir con las normas de calidad y las medidas ambientales; actualizar anualmente los datos de la inscripción en el Registro Nacional de Turismo.

C) Registro Nacional de Turismo

El Registro Nacional de Turismo está a cargo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y según el Artículo 33 de la Ley 1558 de 2012, es delegado a las Cámaras de Comercio, en el cual deberán inscribirse obligatoriamente todos los prestadores de servicios turísticos que efectúan sus operaciones en Colombia y debe actualizarse anualmente.

Según el Artículo 12 de la Ley 1101 de 2006, están sujetos al Registro Nacional de Turismo los siguientes prestadores de servicios turísticos:

- Los hoteles, centros vacacionales, campamentos, viviendas turísticas y otros tipos de hospedaje no permanente, excluidos los establecimientos que prestan el servicio de alojamiento por horas.
- Las agencias de viajes y turismo, agencias mayoristas y las agencias operadoras.
- Las oficinas de representaciones turísticas.

- Los guías de turismo.
- Los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones.
- Los arrendadores de vehículos para turismo nacional e internacional.
- Los usuarios operadores, desarrolladores e industriales en zonas francas turísticas.
- Las empresas promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y multipropiedad.
- Los establecimientos de gastronomía y bares, cuyos ingresos operacionales netos sean superiores a los 500 salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- Las empresas captadoras de ahorro para viajes y de servicios turísticos prepagados.
- Los concesionarios de servicios turísticos en parque.
- Las empresas de transporte terrestre automotor especializado, las empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico.
- Los demás que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo determine.

Tabla 1. Registro Nacional de Turismo Activo

Año	Total activos
2006	7.583
2007	9.201
2008	10.551
2009	12.276
2010	14.118
2011	16.443
2012	15.560
2013	17.961
2014	18.393

Fuente: Confecámaras - RNT

Prestadores de Servicios Turísticos Activos en el Registro Nacional de Turismo

Prestadores de servicios turísticos	Regiones	Amazonia	Andina	Caribe	Insular	Orinoquia	Pacífico	TOTAL
Agencias de viajes		90	3.156	547	67	161	598	4.619
Arrendadoras de vehículos para turismo nacional e internacional		1	72	10	22	1	16	122
Concesionarios de servicios turísticos en parques		0	9	2	1	0	2	14
Empresas de tiempo compartido		1	39	9	4	1	6	60
Empresas de transporte terrestre automotor		2	176	21	0	7	54	260
Empresas captadoras de ahorro para viajes y servicios turísticos		0	27	5	0	1	5	38

Prestadores de servicios turísticos	Regiones	Amazonia	Andina	Caribe	Insular	Orinoquia	Pacífico	TOTAL
Establecimientos de alojamiento y hospedaje		169	5.166	1.905	277	1.008	1.083	9.608
Establecimientos de gastronomía y similares		0	553	204	43	9	65	874
Guías de turismo		53	1.271	521	18	24	42	1.929
Oficina de representación turística		59	299	50	5	10	60	483
Operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones		0	300	34	2	3	19	358
Parques temáticos		1	17	0	0	0	2	20
Usuarios operadores, desarrolladores e industriales en zonas francas turísticas		0	8	0	0	0	0	8
TOTAL		376	11.093	3.308	439	1.225	1.952	18.393

D) Derechos y obligaciones de los usuarios

El Capítulo 2 de la Ley 300 de 1996, en los Artículos 63 al 67, contempla que cuando los prestadores de servicios turísticos incumplan los servicios ofrecidos o pactados de manera total o parcial, tienen la obligación, a elección del turista, de prestar otros servicios de similar calidad o de reembolsar o compensar el precio pactado por el servicio incumplido.

Ante la imposibilidad de prestar el servicio de la misma calidad, el prestador deberá contratar, a sus expensas con un tercero, la prestación del mismo.

Cuando el usuario de los servicios incumpla por no presentarse o no utilizar los servicios pactados, el prestador podrá exigir a su elección el pago del 20% de la totalidad del precio o de la tarifa establecida o retener el depósito o anticipo que anteriormente hubiere recibido del usuario, si así se hubiere convenido.

Cuando el usuario desee extender o prorrogar los servicios pactados deberá informarlo y comunicarlo con el prestador, con anticipación razonable, sujeta a la disponibilidad y cupo.

Según el Artículo 3 del Decreto 4176 de 2011, se le reasignan al Superintendente Delegado para la Protección al Consumidor y al Director de Protección al Consumidor, de la Superintendencia de Industria y Comercio, las funciones establecidas en el numeral 7 del Artículo 6 y el numeral 6 del Artículo 8 del Decreto 2785 de 2006, respectivamente relacionados con la protección de los usuarios de servicios turísticos para lo cual, dicha entidad, adelantará el trámite de las investigaciones administrativas por las causales de infracción establecidas en la Ley 300 de 1996 y en las normas que la modifiquen y la reglamenten.

La Superintendencia de Industria y Comercio deberá remitir al Viceministerio de Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la información relativa a las sanciones administrativas en firme, a los prestadores de servicios turísticos, dentro de los cinco (5) días siguientes a su ejecutoria.

1.1 Implementar un aplicativo web y móvil para la retroalimentación de la experiencia de los turistas en los destinos

Teniendo como prioridad mejorar la experiencia del turista en los destinos, el Viceministerio de Turismo, pondrá a disposición de los turistas nacionales y extranjeros un aplicativo móvil y web que les permita dar a conocer su calificación sobre los servicios en los destinos; este proyecto estará articulado con el observatorio de seguridad turística.

¿Cómo lograrlo?

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo elaborará un proyecto, a través del Fondo Nacional de Turismo para la creación del aplicativo web y móvil. Este servirá para retroalimentar al sector y a los destinos turísticos del país para apoyar la definición de estrategias de mejora continua y contar con una fuente confiable de información turística. La aplicación estará conectada con el observatorio de seguridad turística y la Policía de Turismo.

1.2 Campaña de sensibilización a los prestadores de servicios turísticos

El cumplimiento de la normatividad recurre a una base de valores éticos y socioculturales que se proyectan a la sociedad. Para fortalecer estos procesos, como parte de la cultura de seguridad que se ha venido implementando en el sector turístico, se ha generado un esquema de aproximación de lo privado hacia lo público, con énfasis en el respeto y acatamiento de las normas específicas del sector para promover la disciplina del mercado y sus mecanismos de competitividad y eficiencia.

Por otra parte, es necesario crear conciencia del valor de la seguridad como parte integral del producto turístico, como requerimiento básico de competitividad e imperativo para la calidad de la operación del servicio turístico. Para lograrlo, se ha trabajado en concienciar al empresario turístico acerca de las medidas de prevención que deben considerar al interior de sus procesos y organizaciones, para crear las condiciones que permitan que el turista actúe con responsabilidad sobre la seguridad de su propia persona y se garantice la seguridad general del establecimiento o servicio.

En estos procesos es de gran importancia el papel que asume la Policía de Turismo, mediante el liderazgo de acciones especializadas dirigidas a los empresarios turísticos. Para tal fin, se diseñó una campaña de sensibilización y control con el objetivo de difundir, concienciar y fortalecer el cumplimiento de las obligaciones legales del prestador de servicios turísticos, resaltando los componentes éticos que implica la legalidad en la operación para el sector y el mercado, así como la percepción de seguridad y calidad con que se presta el servicio turístico y su impacto en el turista.

¿Cómo lograrlo?

Los ámbitos de acción de la campaña son integrales y cubren tanto la sensibilización como el control que la Policía de Turismo debe seguir adelantando en los siguientes aspectos:

- Procedimientos de protección al consumidor turístico, apoyados en los mecanismos de quejas y reclamos.
- Mecanismos de sensibilización orientados por la Policía de Turismo con las campañas adelantadas por esta entidad.
- Promover el programa de turismo responsable ESCNNA.

Por lo anterior, dicha campaña se debe concentrar en tres puntos claves: calidad en el servicio, precio justo e información y seguridad turística.

1.3 Difusión de la normativa turística

Con el fin de disciplinar el mercado turístico y mejorar la calidad de los servicios prestados a los usuarios, aspectos que inciden en forma directa en el mejoramiento de la competitividad del sector turístico colombiano, el Viceministerio de Turismo adelanta acciones especiales para difundir la normativa turística.

Es necesario que los consumidores conozcan los mecanismos establecidos por la Ley 300 de 1996, la Ley 1101 de 2006 y la Ley 1558 de 2012, con sus decretos reglamentarios para amparar sus derechos y que los prestadores de servicios turísticos conozcan las normas que los rigen y las infracciones por las cuales el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la Superintendencia de Industria y Comercio y las alcaldías, entre otros, pueden sancionarlos. De hecho, los prestadores de servicios turísticos han sido investigados, en mayor medida, por infracciones que pueden obedecer a desconocimiento de la Ley o la falta de interés por cumplirla.

Es importante que los prestadores de servicios turísticos conozcan las obligaciones que tienen frente a las autoridades de turismo y a los usuarios para lo cual, es necesario que la Policía de Turismo apoye este proceso con el fin de garantizar el conocimiento de la normativa.

Por otra parte, muchos usuarios aún continúan acudiendo a otras instancias estatales en busca de protección de sus derechos cuando sufren alguna infracción o incumplimiento de parte de los prestadores de servicios turísticos. Por lo tanto, es indispensable fortalecer la comunicación entre la instancia estatal que tiene a cargo el fomento de la calidad de los servicios, usuarios y prestadores de servicios turísticos.

¿Cómo lograrlo?

Con talleres y jornadas de sensibilización y capacitación, en las que participarán el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la Policía de Turismo y los prestadores de servicios turísticos, con el apoyo de otras entidades del nivel nacional y regional, con el fin de fortalecer el conocimiento de las normas legales que regulan la actividad turística, coadyudando a la adopción de las medidas necesarias para elevar la calidad del servicio y evitar incurrir en conductas que afecten en forma negativa los derechos de los usuarios. Así mismo, mediante campañas de promoción, se continuará difundiendo entre los consumidores sus derechos y obligaciones, así como la importancia de contratar servicios turísticos legales.

En cuanto a los prestadores, se hará especial énfasis en los procesos de inscripción y actualización del Registro Nacional de Turismo, al igual que el cumplimiento de las demás normas de carácter obligatorio, establecidas para el sector.

Adicionalmente, la Policía de Turismo continuará apoyando las actividades relacionadas con el control de los empresarios y servicios turísticos, desde los alcances propuestos en esta estrategia y en el enfoque al usuario en cuanto a la estrategia de información y orientación al turista.



2

ESTRATEGIA DE VIGILANCIA DE ATRACTIVOS Y DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS

2. ESTRATEGIA DE VIGILANCIA DE ATRACTIVOS Y DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS

La función de vigilancia y control de los atractivos turísticos nacionales es una razón de las razones de ser de la Policía de Turismo.

La ejecución de esta responsabilidad se basa en la función de defensa y protección civil que ha venido adelantando la Policía, pero igualmente en el deber cívico de cada colombiano de preservar y mantener el patrimonio natural y cultural del país.

Por tal motivo, la estrategia de vigilancia de los atractivos y actividades turísticas tiene diversas implicaciones para los destinos turísticos y se articula con los diferentes programas y actividades que el gobierno y la comunidad han venido proponiendo.

El Plan Estratégico de Seguridad Turística tiene como prioridad la cobertura y la fuerza disponible de la Policía de Turismo, destacando la necesidad de permanencia de los efectivos en los sitios y eventos donde se desarrolla la actividad turística. Se busca incrementar el pie de fuerza de la Policía de Turismo para fortalecer los servicios que se brindan a los turistas.

Por lo tanto, la presente estrategia responde al reto de incrementar la competitividad de las regiones turísticas, teniendo como prioridad la seguridad en los atractivos turísticos, así como los recursos humanos, financieros y tecnológicos destinados para su vigilancia y mantenimiento.

Es fundamental tener en cuenta el precepto de racionalización y eficiencia de la fuerza policial para lograr una cobertura suficiente y pertinente de la oferta de atractivos turísticos, dando con ello cumplimiento a las necesidades de efectivos que surgen en los distintos Comités Departamentales de Seguridad Turística.

2.1 Atractivos turísticos para vigilancia de la Policía de Turismo

La estrategia pretende redimensionar los alcances de esta responsabilidad, definiendo los atractivos turísticos que, a juicio del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en coordinación con las regiones, requieran vigilancia y el número de efectivos requeridos para tal fin, acorde con las nuevas realidades y prioridades del país.

Así mismo, se propone la participación de la comunidad en la vigilancia y protección del patrimonio turístico, mediante la conformación de Frentes de Seguridad liderados

por la policía local y los programas de sensibilización y de cultura turística que lidera el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a través del Viceministerio de Turismo.

Para el cubrimiento de la vigilancia de los atractivos turísticos que requieran vigilancia de la Policía de Turismo, se tendrá en cuenta el inventario de atractivos turísticos, elaborado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

¿Cómo lograrlo?

La propuesta de vigilancia de los atractivos debe ajustarse a las condiciones específicas del atractivo, esto es, la tipología, el acceso y la afluencia de visitantes en las temporadas altas. Por lo tanto, se debe propender por maximizar la cobertura, teniendo en cuenta los recursos humanos existentes y fortalecer la presencia de la Policía de Turismo en las comunidades y ante el turista.

Para efectos de organización de las estructuras de vigilancia, se tienen en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Algunos atractivos turísticos pueden ser vigilados a través de brigadas móviles especiales de turismo, en áreas tales como: centros históricos, áreas comerciales, hoteleras o de alta presencia de visitantes. Estas se deben integrar según el caso, de acuerdo con los atractivos ubicados o agrupados en rutas, círculos o circuitos turísticos, especialmente en las épocas de mayor afluencia de turistas y altas temporadas.
- El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo establecerá las necesidades que se presenten en las regiones del país, con el fin de determinar la cantidad de Policías de Turismo que se requerirán para cada destino turístico.
- En el caso de los eventos turísticos, debe garantizarse que la Policía de Turismo participe activamente en los planes operativos especiales, diseñados para los mismos.
- En las playas turísticas se continuará y fortalecerá la implementación del Programa Civiplayas¹ y propender por la vinculación de las administraciones municipales y distritales, la comunidad, los empresarios turísticos, comerciantes, entre otros actores, liderados por la participación activa de la Policía de Turismo.

¹ Civiplayas es un proyecto que tiene como objetivos principales, promover el uso y disfrute de playas en forma solidaria y disciplinada, recuperar la integridad y vocación de las playas como programa para la preservación del medio ambiente en las costas del país, obtener un comportamiento ciudadano acorde con las normas establecidos por el programa, mediante el ejercicio de la autoridad, y adoptar la censura colectiva como expresión de la conciencia ciudadana.

- Para el caso de las labores en los aeropuertos y terminales del país, se dispondrá de puntos de información y atención para el turista, en coordinación con las administraciones de turismo, aeroportuarias y las administraciones de los terminales terrestres.
- En las zonas residenciales, centros urbanos y barrios con valor turístico, las labores se coordinarán con la Policía Nacional, a través de la conformación de Frentes de Seguridad² especiales para dichos sectores, con el fin de crear en las comunidades receptoras una cultura de seguridad ciudadana enfocada al turismo.
- Para la vigilancia de los atractivos que se ubican en los Parques Nacionales Naturales y Áreas Protegidas, que cuentan con vocación ecoturística, la función es inherente a las responsabilidades de la Unidad Administrativa Especial del Sistema de Parques Nacionales Naturales, adscrita al Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Sostenible. Para una mayor cobertura y garantizar un mejor servicio, se coordinarán los aspectos de seguridad específicos, con los grupos de guardaparques que ejercen esta labor directamente en las áreas, así como con la Policía Ambiental y la de Carabineros para las zonas rurales de influencia y de acceso a los parques. Así mismo, para los sectores protegidos ambientalmente, a nivel departamental o municipal, se coordinarán las acciones pertinentes con las respectivas Corporaciones Autónomas Regionales.

2.2 Determinación de la capacidad de carga turística en los atractivos turísticos

El Artículo 4 de la Ley 1558, describe la capacidad de carga como el número máximo de personas para el aprovechamiento turístico que una zona puede soportar, asegurando una máxima satisfacción a los visitantes y una mínima repercusión sobre los recursos naturales y culturales. Esta noción supone la existencia de límites de uso, determinada por factores medioambientales, sociales y de gestión, que define la autoridad ambiental.

La determinación de la capacidad de carga de los sitios turísticos, así como de sus atractivos y recursos, es de gran importancia para el efectivo manejo de los mismos; la cual no debe ser tomada como un fin en sí misma ni como la solución a los problemas de visitación de los atractivos. Es una herramienta de planificación que sustenta y requiere decisiones de manejo.

² Los frentes de seguridad son mecanismos de protección local que impulsa la Policía Nacional para lograr la integración de la comunidad con la Institución. Promueven la participación de los residentes de cuadra, sectores o barrios para prevenir delitos y contravenciones por medio de la atención oportuna, contando con el apoyo de las autoridades policiales en la zona.

La capacidad de carga es relativa y dinámica porque depende de variables que, según las circunstancias, pueden cambiar. Esto obliga a revisiones periódicas en coordinación con el monitoreo de los sitios, como parte de un proceso secuencial y permanente de planificación, investigación y ajuste del manejo.

Puesto que la capacidad de carga de un sitio depende de las características particulares del mismo, se debe determinar para cada lugar de uso público y de interés turístico, por separado, y la simple sumatoria de las capacidades de todos los sitios no puede ser tomada como la capacidad de carga para un área general.

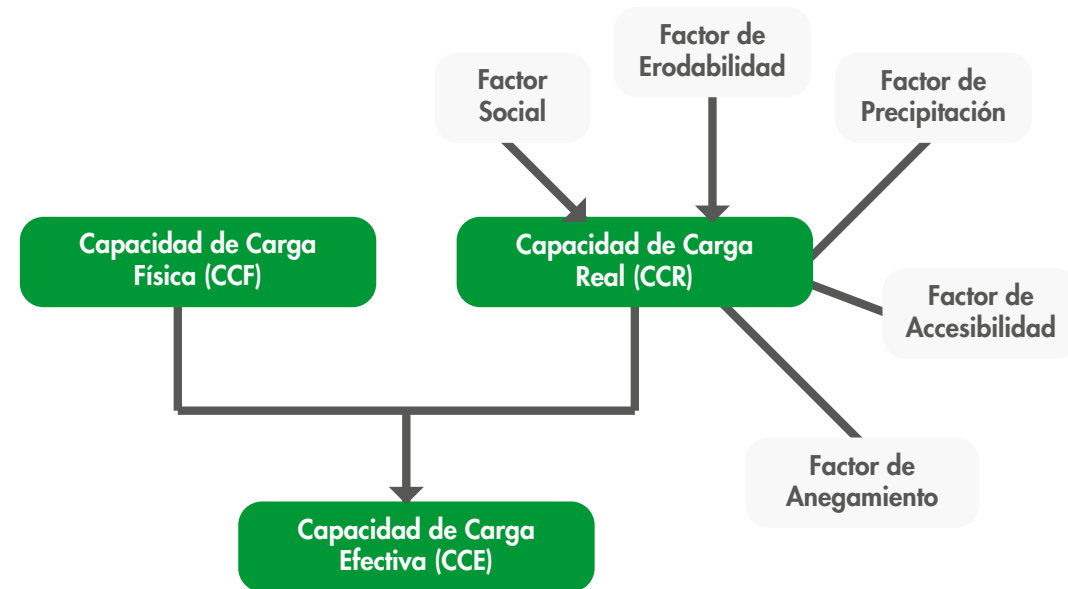
¿Cómo lograrlo?

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, apoyará y propiciará la publicación de estudios de capacidad de carga de los sitios de interés turístico, elaborado por las Instituciones de Educación Superior que en su currículo académico cuenten con programas afines a turismo, sin excluir las corporaciones autónomas y organizaciones turísticas cuyo objeto social sea la investigación.

Respecto a la capacidad de carga turística de las zonas de Parques Nacionales Naturales y Áreas Protegidas con vocación turística, es función del Ministerio del Ambiente poseer dicha información.

La metodología que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo propone a partir de la publicación de este documento, es la publicada por Cifuentes (1999) debido a que considera principalmente variables cuantitativas, realiza un análisis combinado de las categorías naturales y sociales del atractivo turístico, y reduce al mínimo los juicios de valor que pueden presentarse en el transcurso del estudio. Este método establece tres etapas vinculadas entre sí: la capacidad de carga física (CCF), la capacidad de carga real (CCR) y la capacidad de carga efectiva (CCE), que representa la cifra aproximada de visitantes que puede recibir diariamente el destino turístico.

Tabla 2. Esquema metodológico de la capacidad de carga



Fuente: Elaboración propia. Basado en CIFUENTES, Miguel. Capacidad de carga turística en las áreas de uso público del Monumento Nacional Guayabo. Costa Rica. 1999

2.3 Programa de participación ciudadana “Quiero a mi ciudad”

Para adelantar la labor de vigilancia y control de los atractivos que componen la oferta turística del país, es fundamental su integración con la comunidad en procura de la seguridad y tranquilidad en dichos entornos, así como en el trabajo directo con las mismas para que el ciudadano desarrolle los mecanismos de pertenencia e identificación de sus valores culturales y sociales, y su proyección hacia el turismo, en su rol como comunidad receptora.

En tal sentido, se continuará promoviendo en los principales centros turísticos urbanos, el programa “Quiero a mi ciudad”.³

³ El programa “Quiero a mi ciudad”, es una nueva concepción del servicio de vigilancia y sensibilización que adelanta la Policía de Turismo. Se trata de redimensionar la labor policial para que se genere en la ciudadanía respeto y sentido de pertenencia por su ciudad, a través de la promoción del valor de la conservación de los sitios y valores socioculturales, en función del turismo.

3

ESTRATEGIA DE FORTALECIMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL TURISTA EN LOS DESTINOS TURÍSTICOS

3. ESTRATEGIA DE FORTALECIMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL TURISTA EN LOS DESTINOS TURÍSTICOS

3.1 Información turística para la competitividad

La información es un elemento fundamental para mejorar la competitividad turística. El turista, al entrar en contacto con el entorno receptor, requiere profundizar la información sobre todos los aspectos referentes al destino y a su visita, de manera prioritaria, el conocimiento preciso y oportuno de las condiciones de seguridad, en aras de maximizar los beneficios lúdicos y socioculturales que le brinda la interacción de la actividad turística.

Por tal razón, uno de los ejes de la calidad del servicio y de la competitividad de un destino, es la disponibilidad y manejo de la información que brinda a su mercado turístico.

Esta estrategia se articula con los ámbitos generales de mejoramiento de la imagen turística del país en los principales mercados emisores que lidera el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a través del Viceministerio de Turismo.

¿Cómo lograrlo?

Teniendo en cuenta que el eje de la información que se ofrece en los destinos es prioridad dentro de las actividades de la Policía de Turismo, es de gran importancia dotarla de elementos que apoyen la labor informativa que adelantan, así como brindarles la capacitación necesaria con el fin de fortalecer sus conocimientos sobre los destinos y atractivos turísticos, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- La información debe ser transmitida al turista de una manera precisa, concisa, oportuna y de calidad.
- Se debe garantizar la seguridad al turista, previniendo e impidiendo que los turistas sean estafados o engañados durante su estancia en el país. Igualmente prevenirlos contra el tráfico de drogas, ya que este comercio perjudica la salud y la seguridad de los turistas, viajeros y residentes de Colombia.
- Promover la función social de la Policía, destacando que las labores de protección se orientan tanto a los visitantes como residentes, de acuerdo con la Constitución.
- Tomar medidas para que los turistas sean informados de las normas, las costumbres, las leyes, las reglamentaciones locales, el procedimiento para establecer quejas sobre el destino que visitan y sobre temas de seguridad en las diferentes regiones.
- Difundir los riesgos de salud relacionados con enfermedades

trasmisibles y no trasmisibles, si el turista no ha tomado precauciones médicas previas, al igual que precauciones necesarias en los hábitos alimentarios e higiénicos. De igual forma, en coordinación con el Ministerio de Salud y las autoridades migratorias, se promoverá la responsabilidad del Gobierno Nacional en prevenir la propagación internacional de enfermedades transmisibles, ya que los países miembro de la Organización Mundial de la Salud (OMS) tienen esta responsabilidad.

- Promover el conocimiento sobre los riesgos físicos y ambientales que forman parte de los riesgos personales, máxime si los viajeros no conocen las características naturales del destino.

3.2 Puntos de información y orientación

Los Puntos de Información Turística, PIT's son espacios que buscan brindar de manera gratuita, información turística de calidad sobre los destinos tanto a residentes como a visitantes nacionales y extranjeros. Son una herramienta de promoción de país; están localizados en puntos estratégicos, son atendidos por informadores capacitados, competentes para resolver todas las inquietudes y entregar datos completos y confiables sobre los atractivos y las actividades de los destinos.

Estos puntos de información se ubicarán de acuerdo con los inventarios turísticos de los destinos; habrá PIT's fijos, los cuales serán atendidos por personal capacitado en oficinas establecidas, aeropuertos y centros comerciales, entre otros. También se podrá adquirir la información de manera virtual, a través de una plataforma especializada. Los puntos de información serán itinerantes y consistirán en estructuras móviles disponibles para eventos específicos.

Los PIT's deben contar con material promocional turístico y cartográfico, donde se destaquen los sitios de interés turístico del destino, así como información de otros destinos para incentivar su visita. Además de solucionar dudas, recoge datos de los visitantes y del tipo de consultas realizadas, lo que se traduce en estadísticas básicas para la construcción de bases orientadas al diseño de políticas e incentivan la creación de un sistema de información sobre el sector.

¿Cómo lograrlo?

Estos puntos se ubicarán en sitios estratégicos, según la concentración de los atractivos en las zonas urbanas o de mayor afluencia de turistas. Tales centros coordinan su labor con la Policía de Turismo, las brigadas móviles de turismo y el personal fijo en atractivos para

hacer funcional y eficiente la labor de información.

Para tal fin, se proponen instancias de coordinación con las entidades territoriales, según las reglamentaciones del plan, con quienes se deben definir la ubicación, la operación y los contenidos del material promocional, entre otros, en los puntos de información.

Actualmente se cuenta con más de 134 Puntos de Información Turística en todo el territorio nacional, de los cuales 79 puntos son de la Red Nacional de Puntos de Información Turística de FONTUR, 43 puntos son administrados por la Policía Nacional, 12 puntos son propios de Bogotá, D.C., y otros que realizan actividades con recursos privados y/o de las alcaldías y gobernaciones.

Tabla 3. Distribución departamental de los PIT's articulados a la Red Nacional

Departamento	Ciudad	Cantidad	Total
Amazonas	Leticia	1	2
	Puerto Nariño	1	
Antioquia	Medellín	7	11
	Guatapé	1	
	Santa Fé de Antioquia	1	
	El Jardín	1	
	Jerico	1	
Atlántico	Barranquilla	2	2
Bolívar	Cartagena	6	7
	Turbaco	1	
Boyacá	Villa de Leyva	1	4
	Tunja	1	
	Monguí	1	
	Paipa	1	
Caldas	Manizales	2	4
	Salamina	1	
	Aguadas	1	

Departamento	Ciudad	Cantidad	Total
Casanare	Yopal	1	1
Cauca	Popayán	1	1
Cesar	Valledupar	1	1
Chocó	Quibdó	1	1
Córdoba	Montería	1	2
	Santa Cruz de Lorica	1	
Cundinamarca	Bogotá	3	12
	Chía	1	
	Mesitas del Colegio	1	
	Anapoima	1	
	Nemocón	1	
	Suesca	1	
	Tabio	1	
	Guadas	1	
	Zipaquirá	1	
	Salto de Tequendama	1	
Huila	Pitalito	1	2
	Neiva	1	
La Guajira	Riohacha	1	1
Magdalena	Santa Marta	1	2
	Ciénaga	1	
Nariño	Ipiales	1	1
Norte de Santander	La Playa de Belén	1	1
Quindío	Armenia	2	2
Riohacha	La Guajira	1	1
Risaralda	Pereira	2	4
	Santa Rosa de Cabal	1	
	La Virginia	1	
San Andrés	San Andrés Isla	2	2

Departamento	Ciudad	Cantidad	Total
Santander	Barichara	1	2
	Giron	1	
Sucre	Sincelejo	1	2
	Santiago de Tolu	1	
Tolima	Ibagué	1	5
	Honda	2	
	El Espinal	1	
	Melgar	1	
Valle del Cauca	Cali	3	5
	Buenaventura	1	
	Guadalajara de Buga	1	
Vichada	Puerto Carreño	1	1
TOTAL			79

Fuente: Red Nacional de Puntos de Información Turística Colombia - FONTUR

Tabla 4. Distribución municipal de los PIT's, administrados por la Policía de Turismo

Unidad	Fijo	Móvil	Pax	Ubicación (municipio)	Lugar	Entidad que lo asigna
MEVIL	1	0	1	Villavicencio	Terminal de Transporte	Instituto de Turismo Villavicencio
MEVIL	1	0	2	Villavicencio	Parque los Libertadores	Instituto de Turismo Villavicencio
MECAL	1	0	2	Cali	Terminal de Transporte	Hotel Arca de Noé
DECES	1	0	1	Valledupar	Terminal de Transporte	FONTUR
DECES	0	1	1	Valledupar	Plaza Alfonso López	Gobernación
MEBUC	1	0	1	Bucaramanga	Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga	Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga
MEBUC	1	0	1	Bucaramanga	Terminal de Transporte de Bucaramanga	Terminal de Transporte de Bucaramanga

Unidad	Fijo	Móvil	Pax	Ubicación (municipio)	Lugar	Entidad que lo asigna
MEBUC	1	0	1	Floridablanca	Casa de la Cultura Piedra del Sol Floridablanca	Casa de la Cultura Piedra del Sol Floridablanca
MEBUC	1	0	1	San Juan de Girón	Casa de la Cultura Francisco Mantilla de los Ríos	Casa de la Cultura Francisco Mantilla de los Ríos
MEBUC	0	1	1	Área metropolitana de Bucaramanga	Principales atractivos turísticos área metropolitana de Bucaramanga	Hotel Chicamocha
DECAL	0	1	1	Caldas	N/A	SEPRO
DEVIC	1	0	1	Puerto Carreño	Aeropuerto Germán Olano	Oficina de Turismo Gobernación
DEURA	1	0	1	Carepa	Aeropuerto	Corporación Turística Urabá Darién Caribe
DEVIC	1	0	1	Puerto Carreño	Aeropuerto Germán Olano	Oficina de Turismo Gobernación
DEURA	1	0	1	Capurganá	Muelle turístico	Policía Nacional
MEPER	1	0	1	Pereira	Zoológico Matecaña	Zoológico Matecaña
DEURA	1	0	1	Pereira	Terminal de Transporte	Terminal de Transporte
MEBOG	1	0	2	Bogotá	Maloka	
MEBOG	1	0	2	Bogotá	Terminal Central	
MEBOG	1	0	2	Bogotá	Terminal Central	
MEBOG	1	0	2	Bogotá	Sector hotelero	SEPRO
MEBOG	1	0	2	Bogotá	Zona T	
MEBOG	1	0	2	Bogotá	Chorro de Quevedo	
MEBOG	1	0	2	Bogotá	Plaza de Bolívar	
MEBOG	1	0	2	Bogotá	Parque de Usaquén	
MEBOG	1	0	2	Bogotá	CORFERIAS	
MEBOG	1	0	2	Bogotá	Centro Comercial Gran Estación	
DESAN	1	0	1	Aratoca	Parque Nacional del Chicamocha	COMAN
DESAN	0	1	1	N/A	N/A	COMAN

Unidad	Fijo	Móvil	Pax	Ubicación (municipio)	Lugar	Entidad que lo asigna
DEGUN	1	0	1	Inírida	Aeropuerto César Gaviria Trujillo	COMAN
DEMAM	0	0	3	Barrancabermeja	N/A	Corporación Mixta
MECUC	3	0	6	Cúcuta	Aeropuerto, Terminal de Transporte, Casa Museo General Santander	Cámara de Comercio y entidades privadas
MECUC	0	9	6	Cúcuta	Templo Histórico, Biblioteca Pública, Parque Santander, Centro Comercial Ventura Plaza y Unicentro	Cámara de Comercio y entidades privadas
DECAU	0	1	2	Cauca	N/A	Otro
DENOR	0	1	1	Chinácota	Parque principal "Ramón González Valencia"	Comerciantes del sector
DENOR	0	1	1	Pamplona	Parque principal "Águeda Gallardo Villamizar"	Comerciantes del sector

Fuente: Policía Nacional. Stand de información de la Especialidad de Protección al Turismo y Patrimonio Nacional

3.3 Más y mejor información

Lograr que en un destino se cuente con "más y mejor información turística" implica un proceso de participación de las entidades turísticas departamentales, distritales y municipales de turismo.

Esta estrategia busca, además, avanzar en el fomento de la calidad de la información suministrada al turista, convirtiéndola en una función especializada. Para lograrlo, se debe contar con personal suficientemente capacitado con conocimientos específicos de geografía, historia y generalidades turísticas específicas de la región. Los programas formativos concretos forman parte de la propuesta de capacitación que se brinda al Policía de Turismo y está contenido en la estrategia de fortalecimiento del presente plan.

¿Cómo lograrlo?

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo propondrá junto con las autoridades locales y las entidades competentes en turismo, la suscripción de un convenio especial de

capacitación con el SENA para la formación de policías de turismo como informadores locales. La capacitación será constante, en aras de brindar información de calidad a los turistas; para lo cual los efectivos de la Policía de Turismo deben tener conocimientos a cerca de la legislación turística e información sobre los destinos turísticos, entre otros aspectos.

Por su parte, el Viceministerio de Turismo presentará proyectos a FONTUR para diseñar e imprimir material informativo y preventivo que contenga los principales elementos de seguridad que deberá tener en cuenta el turista. Dicho material, se entregará cuando el visitante ingrese al país por las diferentes vías y medios de transporte, y debe estar disponible a nivel nacional, especificando los requerimientos de seguridad e información determinada de cada destino, en los principales sitios de visita y prestadores de servicios turísticos (aeropuertos, hoteles, oficinas de información turística, entre otros).

3.4 Línea de atención al turista

Es natural que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, junto con la Policía de Turismo, se propongan garantizar a los turistas tanto domésticos como extranjeros, una experiencia de ocio en un entorno de libertad, confianza y tranquilidad con la mayor protección física, por el simple hecho de ser uno de los grupos de mayor riesgo, a la hora de una posible victimización.

En virtud de lo anterior, precisamente, desde el Gobierno Nacional, se crea este programa como mecanismo de articulación y aprovechamiento de la línea 123.

¿Cómo lograrlo?

La Línea de Asistencia al Turista es el mismo Número Único de Seguridad y Emergencia, 123, donde se brinda información telefónica, orientación, asesoría, apoyo y seguimiento para atender cualquier situación que ponga en riesgo la integridad física de los ciudadanos y turistas. Esta línea opera los 7 días de la semana, las 24 horas del día. El acceso es a través de teléfonos celulares, convencionales o públicos.

La solicitud de emergencia que llegue a esta línea, proveniente de un turista, inmediatamente debe ser informada a la Policía de Turismo y las demás entidades involucradas con la seguridad del turista.

Con material didáctico proporcionado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, se realizarán campañas de sensibilización sobre el uso del Número Único de Seguridad y Emergencia 123.



4

**ESTRATEGIA DE FORTALECIMIENTO DE LA
POLICIA DE TURISMO**

4. ESTRATEGIA DE FORTALECIMIENTO DE LA POLICIA DE TURISMO

El fortalecimiento de la Policía de Turismo es una necesidad imperiosa para el óptimo funcionamiento de esta especialidad y para apoyar la competitividad del turismo, en el ámbito de la seguridad turística del país.

Esta estrategia se estructuró en dos aspectos básicos: la profundización de los procesos de capacitación al interior de la Policía de Turismo y el apoyo logístico requerido para brindar un servicio eficiente y con calidad.

4.1 Formación

Con esta estrategia se busca promover y continuar con la formación de los efectivos, la Policía de Turismo, de tal manera que puedan desempeñar sus funciones con óptimos resultados. Esta capacitación es fundamental para asegurar la competitividad del turismo, dado que se constituye en una herramienta fundamental para facilitar la ejecución de las actividades relacionadas con la seguridad turística.

De igual forma, la capacitación permite optimizar la calidad de los servicios, mejorar y homogenizar su grado de prestación y percepción, ya que se reorientó la formación conforme a las necesidades específicas de las regiones y la nueva visión del sector turístico.

Con el fin de maximizar los procesos de formación se buscará que el personal que reciba dicha preparación la replique a los nuevos efectivos vinculados a la especialidad de turismo. Por eso, es necesario capacitar en temas como: seguridad en turismo, de acuerdo con los requerimientos de cada región; información turística, idiomas, salubridad y apoyo en emergencias que atentan contra la integridad y seguridad del turista; el desarrollo de planes educativos dirigidos tanto al ciudadano como al turista, y el desarrollo de acciones cívicas y campañas preventivas, entre otros temas.

¿Cómo lograrlo?

La capacitación recibida en temas tales como: legislación turística, idiomas, ecología, servicio al cliente, es considerada insuficiente para el desempeño de las labores; por lo tanto, se ha seguido con la labor de capacitación de la Policía de Turismo, teniendo en cuenta las recomendaciones propuestas, con el fin de profundizar los contenidos y su calidad, considerando que la capacitación debe ser un proceso continuo y permanente.

Mediante convenios con entidades educativas y proyectos presentados al FONTUR, se diseñarán e implementarán programas de capacitación, dirigidos a los policiales atendiendo a los temas citados anteriormente. De igual manera, se vincularán a los efectivos de la Policía de Turismo a los cursos de bilingüismo que adelanta el SENA y los que desarrolle el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

4.2 Apoyo logístico

El propósito de la estrategia de fortalecimiento de la Policía de Turismo, desde el ámbito del apoyo logístico, pretende dotar al cuerpo policial de elementos necesarios para el óptimo desempeño de su labor y asignar los recursos humanos y financieros para la resolución de esta necesidad. Se debe disponer de elementos de apoyo logístico para adelantar las responsabilidades legales otorgadas a la Policía de Turismo, garantizando la seguridad de los destinos, la prevención y control de delitos y contravenciones en las principales áreas turísticas definidas, las labores de control y vigilancia a las empresas turísticas, la información y la calidad en la seguridad de los turistas que visitan el país.

¿Cómo lograrlo?

Para lograr el apoyo logístico de la Policía de Turismo, es necesario gestionar recursos económicos ante el FONTUR de conformidad con el Artículo 73 de la Ley 300 de 1996, la cual determina que la Policía de Turismo depende administrativamente del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

4.3 Interacción institucional

La Policía de Turismo continúa siendo la herramienta principal para la implementación del Plan Estratégico de Seguridad Turística, por lo que es indispensable dotarla de herramientas adecuadas para el eficaz desempeño de sus funciones. Para dar respuesta efectiva a estos requerimientos, la estrategia de información se articuló con las demás estrategias del presente plan, especialmente la de fortalecimiento de la Policía de Turismo.

Es importante que las entidades estatales y privadas tengan una estrecha relación con la Policía de Turismo y mantengan una comunicación constante y directa. Así mismo, en la ejecución de los programas de la Policía de Turismo se trabaja en cooperación con otras instituciones como el Ministerio de Defensa, el Ministerio de Transporte, el Ejército Nacional, la Armada, la Fuerza Aérea Colombiana, las oficinas de turismo, los gremios y empresarios turísticos.

A person wearing a wide-brimmed hat and a light-colored shirt is walking away from the camera on a dirt path. The path is surrounded by tall grass and leads through a hilly, rural landscape under a clear sky. The entire image is overlaid with a semi-transparent green filter.

5

**ESTRATEGIA DE CONSOLIDACIÓN
DE LOS COMITÉS DEPARTAMENTALES
DE SEGURIDAD TURÍSTICA**

5. ESTRATEGIA DE CONSOLIDACIÓN DE LOS COMITÉS DEPARTAMENTALES DE SEGURIDAD TURÍSTICA

Los Comités Departamentales de Seguridad Turística, creados por la Ley 1558 de 2012, abordan los temas relacionados con la seguridad de los turistas durante su permanencia en los destinos como son: salud pública, control a prestadores de servicios turístico, prevención del turismo sexual con menores, seguridad en carreteras, vigilancia y seguridad en playas, control de vendedores ambulantes, mejoramiento del espacio público e incremento del pie de fuerza de la Policía de Turismo, entre otros.

Durante el desarrollo de los Comités Departamentales de Seguridad se asignan tareas y responsabilidades a cada uno de sus integrantes, cuyo cumplimiento es verificado y evaluado en las reuniones de seguimiento que generalmente se programan antes y después de las temporadas turísticas.

El funcionamiento de los Comités Departamentales de Seguridad Turísticas se reglamentó mediante el Decreto 945 de 21 de mayo de 2014 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, por el cual se establece la integración y el funcionamiento del Consejo Nacional de Seguridad Turística y los Comités Departamentales de Seguridad Turística de que trata el Artículo 11 de la Ley 1558 de 2012.

Según el Artículo 5° del citado decreto, los Comités Departamentales de Seguridad Turística están integrados por:

1. El Gobernador del Departamento quien lo presidirá y podrá delegar su representación en el Secretario de Turismo o quien haga sus veces.
2. Los Alcaldes municipales.
3. El Secretario de Gobierno del respectivo departamento.
4. El Secretario Departamental de Salud.
5. Un delegado del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
6. Un delegado del Ministerio de Defensa Nacional.
7. Comandante de la Unidad Operativa del Ejército Nacional.
8. Un delegado de la Fuerza Aérea.
9. Comandante de la Unidad Departamental de la Policía.
10. Comandante de la Fuerza Naval del Caribe o el Comandante de la Fuerza Naval del Pacífico, según sea el caso.
11. Director Regional de la Unidad Administrativa Especial de Migración Colombia.

12. Un representante de la Cruz Roja.
13. El Director Seccional de la Defensa Civil
14. Un representante del Cuerpo de Bomberos Departamental.

Serán invitados permanentes a los Comités Departamentales de Seguridad Turística: los Procuradores Departamentales, los Directores Regionales del Servicio de Aprendizaje – SENA, el Jefe Seccional de Tránsito y Transportes de la Policía Nacional, un delegado del Ministerio de Transporte y un delegado del Ministerio de Cultura, representantes del sector privado del turismo, representantes de los aeropuertos, empresas de taxis y otras empresas de transporte y del sector educativo departamental con énfasis en turismo. Los invitados permanentes solamente tendrán derecho a voz. Igualmente el Comité podrá invitar a otras personas naturales o jurídicas, de acuerdo con los temas a tratar.

Como consecuencia de las reuniones, surgen matrices de compromisos en las que, de manera conjunta, se definen planes programas y actividades dirigidas a atacar aquellas problemáticas que afecten la seguridad turística en cada uno de los destinos.

¿Cómo Lograrlo?

Mediante la sensibilización de las partes interesadas sobre la importancia de su participación en los comités.

Proponiendo a las gobernaciones un cronograma de reuniones de los comités.

Elevando al Consejo Nacional de Seguridad Turística aquella problemática que no se pueda solucionar en los mismos y que requiera la intervención de esta instancia.

5.1 Observatorio de seguridad turística

En diversos foros convocados por organismos gremiales y gubernamentales, responsables de hacer del turismo un sector competitivo, han señalado entre otras debilidades, la falta de una fuente confiable de los avances en temas de seguridad turística, que se ha desarrollado en el transcurso de los últimos años, situación que obliga a la consolidación de un observatorio de seguridad turística.

¿Cómo lograrlo?

El Observatorio de Seguridad Turística, será una herramienta que facilitará la interacción entre el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la Policía de Turismo y los Comités Departamentales de Seguridad Turística, que a su vez permitirá la producción,

sistematización, análisis y distribución de la información sobre seguridad turística, mediante la implementación de una herramienta virtual que mejorará la seguridad en los destinos turísticos.

El observatorio será una herramienta virtual que permitirá consolidar información sobre seguridad turística y facilitará el proceso de toma de decisiones sobre seguridad turística con argumentos objetivos. Esto fortalecerá las acciones de mejoramiento de los destinos y se consolidará como una herramienta confiable para el análisis técnico de la seguridad, toda vez que cumple con el propósito de vigilar, medir y verificar la evolución del sector turístico en materia de seguridad.

Esta acción permitirá que la información suministrada por los Comités Departamentales de Seguridad Turística, a través de las matrices de seguridad y que la información suministrada por Policía de Turismo sobre los incidentes en los que se ven involucrados los turistas, se pueda obtener de manera inmediata guardando los principios de fiabilidad y actualidad.

La retroalimentación con los Comités Departamentales de Seguridad Turística será constante para mantener actualizada la plataforma del observatorio. Los indicadores de las matrices, deben ser recogidos y analizados periódicamente con métodos y criterios uniformes, los cuales servirán para realizar comparaciones entre destinos; además, los destinos podrán incorporar indicadores adicionales, asociados a la especificidad de su territorio y oferta, los cuales permitirán evaluar su progreso en materia de seguridad turística en el tiempo.



[Fotografía de Silvana Romero]. (Quindío. 2014). Concurso Revela Colombia

6

ESTRATEGIA DE SEGURIDAD EN CARRETERAS-RUTAS TURÍSTICAS SEGURAS

6. ESTRATEGIA DE SEGURIDAD EN CARRETERAS-RUTAS TURÍSTICAS SEGURAS

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, como ente rector y promotor del turismo en el país, promovió la creación de una instancia interinstitucional con el fin de diseñar estrategias tendientes a garantizar el desplazamiento de los viajeros por carretera de forma segura.

Para ello con el apoyo de los Ministerios de Transporte y Defensa Nacional, el Ejército Nacional, la Policía de Carreteras y la Armada Nacional, diseñó y llevó a cabo el programa "CARAVANAS TURÍSTICAS VIVE COLOMBIA" de la campaña "VIVE COLOMBIA VIAJA POR ELLA", el cual se inició a finales del año 2002. Desde su creación se ha buscado incentivar el turismo doméstico a través de siete productos: sol y playa, agroturismo, deportes y aventura, historia y cultura, ecoturismo, ciudades capitales, y ferias y fiestas.

Para el año 2005, el nombre cambió de "Caravanas turísticas" a "Rutas seguras" y entonces todos los recursos humanos y materiales que se utilizaron en las caravanas, se destinaron a garantizar, precisamente, la seguridad de las Rutas Seguras, durante las temporadas, puentes y festivos.

Las rutas seguras, al igual que las caravanas, constituyen un plan que consiste en garantizar la seguridad a los viajeros durante sus desplazamientos por las carreteras del país, durante las temporadas de alta afluencia de turistas, es decir, en puentes festivos y temporadas de vacaciones. La seguridad es garantizada sin necesidad que los vehículos se desplacen en caravanas.

Estas rutas seguras cuentan con vigilancia permanente de miembros de la Policía Nacional, el Ejército y la Armada para que los turistas transiten con mayor tranquilidad. No solamente se ha reactivado el turismo doméstico, sino que también han rescatado la seguridad y confianza de los colombianos para movilizarse por las carreteras, gracias al esfuerzo del Gobierno Nacional con el apoyo de la Fuerza Pública.

¿Cómo lograrlo?

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo presentará ante el Comité de Rutas Turísticas Seguras, al iniciar el año, una propuesta que contenga las necesidades nacionales y regionales en materia de rutas seguras, estableciendo en ella las fechas y los puntos de desplazamiento de cada una de las rutas. En dicha reunión, el comité aprobará el cronograma de rutas para el año. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo hará la difusión de las rutas aprobadas.

7

ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN

7. ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN

Esta estrategia insta al Gobierno Nacional, representado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a mantener informados a los turistas nacionales y extranjeros acerca de la seguridad turística y la realidad del país, cada vez que se considere necesario. La estrategia trabaja a la par con el Observatorio de Seguridad Turística, el cual también se encargará de la difusión y promoción de los destinos, a través de la retroalimentación de las matrices de seguridad turística. La información suministrada por los Comités Departamentales de Seguridad Turística será de conocimiento público.

¿Cómo lograrlo?

Con canales de comunicación entre el Consejo Nacional de Seguridad Turística y sus integrantes, informando toda decisión tomada en esta instancia de alto nivel. También se considera importante la retroalimentación en los avances de temas de seguridad en cada departamento, desde cada Comité de Seguridad Turística al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y viceversa.

Para ello se dispondrá de la emisora de la Policía Nacional y el Observatorio de Seguridad Turística, a través de los cuales se divulgarán campañas, entrevistas, testimonios de turistas y cualquier otra forma creativa para expresar los avances en temas de seguridad a nivel nacional.



[Fotografía de FONTUR]. (Norte de Santander. 2014). Guía Turística Departamento

8

ESTRATEGIA DE ASISTENCIA TÉCNICA A NIVEL INTERNACIONAL

8. ESTRATEGIA DE ASISTENCIA TÉCNICA A NIVEL INTERNACIONAL

Para Colombia la cooperación constituye una herramienta de política exterior que permite profundizar las relaciones internacionales del país y es un instrumento que contribuye con los procesos de desarrollo de Colombia y de otros países del mundo.

“Si bien Colombia tiene un reto en avanzar hacia el desarrollo del turismo y la generación de empresas, también cuenta con experiencias y conocimientos valiosos para compartir con otros países. Algunos de estos se han concentrado en el desarrollo del turismo rural y del turismo comunitario y en la implementación de herramientas de gestión e innovación, que tienen efectos positivos en la generación de un crecimiento económico justo y equilibrado”¹

Así también, el país es pionero y líder en materia de seguridad turística, atendiendo al diseño y aplicación de políticas nacionales que han permitido una evolución positiva de Colombia como destino turístico.

La oferta de cooperación internacional, en materia de seguridad al turista, se orientará al fortalecimiento técnico e institucional de las áreas que se detallan a continuación:

- Implementación de un Plan para la Seguridad al Turista.
- Fortalecimiento de las instituciones encargadas de la seguridad turística, a nivel gubernamental.
- Desarrollo de modelos, estrategias y proyectos, de acuerdo con las necesidades del destino respecto a seguridad turística.
- Fortalecimiento de organizaciones y gremios empresariales para la consolidación de Frentes de Seguridad Turística.
- Acompañamiento y asistencia técnica en la creación e implementación de la Red Nacional de Puntos de Información al Turista.
- Acompañamiento técnico a las entidades territoriales e instancias intersectoriales en la implementación de políticas públicas, planes, programas y proyectos en contra de la explotación sexual infantil para el turismo.
- Intercambio de experiencias en materia de políticas para la consolidación de la seguridad en el país.

¹ COLOMBIA. Estrategia Nacional de Cooperación Internacional de Colombia 2012-2014. 2012.

¿Cómo lograrlo?

La cooperación internacional podrá darse mediante la coordinación de acciones entre el Ministerio de Relaciones Exteriores, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC, a través de:

- Intercambio de experiencias
- Intercambio de información
- Intercambio de expertos
- Pasantías



[Fotografía de Gabriel Rojas]. (Meta. 2014). Concurso Revela Colombia

BIBLIOGRAFÍA

ONU. Declaración Universal de los Derechos Humanos. Asamblea General de Estados Miembros. 1948.

COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Decreto 1355 (4 de agosto de 1970) Por el cual se dictan normas sobre Policía. Diario Oficial. Bogotá D.C., 1970

OMT. Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial. Conferencia Mundial del Turismo. 1980

COLOMBIA. CORPORACIÓN NACIONAL DE TURISMO. El Caribe: Colombia. Guía turística. Bogotá: Ediciones Mayr & Cabal Ltda. 1994.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 300 (26 de julio de 1996) Por la cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá D.C., 1996.

COLOMBIA. MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO. Brechas de satisfacción en 14 destinos turísticos colombianos. Bogotá D.C., 1997.

FUNDACIÓN ARIAS PARA LA PAZ Y EL PROGRESO HUMANO. La Policía Nacional y la Seguridad Ciudadana en el Actual Proceso de Democratización de Nicaragua. En Diálogo Centroamericano. San José. 1997.

ORGANIZACIÓN DE ESTADOS AMERICANOS. Sostenibilidad del turismo mediante la seguridad en los lugares de destino. XVII Congreso Interamericano de Turismo: San José. 1997.

OMT. Seguridad en turismo: medidas prácticas para los destinos. Madrid. 1997.

COLOMBIA. MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO. FONDO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA. Colombia: Guía Turística. Bogotá: Editora Géminis, 1998.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO - INGUAT. Programa Nacional de Asistencia al Turista. Guatemala: El Instituto. 1998.

CIFUENTES, Miguel. Capacidad de carga turística en las áreas de uso público del Monumento Nacional Guayabo, Costa Rica. 1999.

COLOMBIA. DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. Cambio para construir la paz: El contexto. Bogotá D.C., 1999.

COLOMBIA. MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO. Plan Estratégico de Seguridad Turística. Reto competitivo de Colombia. Bogotá D.C., 2000.

COLOMBIA. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Cuatro años por los Derechos Humanos y la Paz. Bogotá: La Defensoría. 2000.

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. Plan Colombia. Bogotá D.C., 2000.
COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 790 (27 de diciembre de 2002) Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública y se otorgan unas facultades Extraordinarias al Presidente de la República. Diario Oficial. Bogotá D.C., 2002.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1101 (22 de noviembre de 2006) Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 – Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá D.C., 2006.

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010 “Estado comunitario: desarrollo para todos”.

COLOMBIA. MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Política Nacional de Turismo. Plan Sectorial de Turismo 2008-2010. “Colombia destino turístico de clase mundial”.

COLOMBIA. MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Plan Estratégico de Seguridad Turística. Reto competitivo de Colombia. Bogotá D.C., 2009.

OMT. Colombia de nuevo en el mapa del turismo mundial. Madrid. 2009.

COLOMBIA. MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Grupo de Protección al Turista: Base de datos de investigaciones administrativas. 2009.

POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA. DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN Y SERVICIOS ESPECIALES. Información estadística. 2009.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1558 (10 de julio de 2012) Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 – Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006

y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá D.C., 2012.

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. Estrategia Nacional de Cooperación Internacional de Colombia 2012-2014. 2012.

COLOMBIA. MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Dirección de Seguridad y Cooperación Internacional. Matrices Comités Departamentales de Seguridad Turística.

ANNAN, Koffi. Dos conceptos de soberanía. [Documento en línea] <https://www.economist.com>

DEPARTAMENTO DE ESTADO DEL GOBIERNO DE ESTADOS UNIDOS. A Safe Trip Aboard. Washington. [Documento en línea] http://www.noao.edu/safety/safety_topics/a_safe_trip_abroad.pdf

COLOMBIA. DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. Documento CONPES 3397.



TODOS POR UN NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



MINCOMERCIO
INDUSTRIA Y TURISMO

FONTUR
COLOMBIA

