

# Plan Nacional de Seguridad Turística (PNST)

20 de diciembre de 2022



# OBJETIVO GENERAL

---

Plan Nacional de Seguridad Turística (PNST)

Fortalecer la industria del turismo en materia de seguridad para el turista nacional y extranjero, a través de lineamientos y acciones estratégicas.

# Estructura Plan Nacional de Seguridad Turística

## PLAN NACIONAL DE SEGURIDAD TURÍSTICA

- Introducción
- Antecedentes y contexto
- **Metodología**
- Gobernanza
- Plan de acción
- Gestión de Riesgos

# PROCESO METODOLÓGICO

	ETAPA 1	ETAPA 2
<b>Objetivo</b>	Elaborar un Plan de Acción Nacional de Seguridad Turística que contenga líneas de trabajo cuya implementación incrementa la seguridad de los turistas que visitan Chile frente a los actos delictuales de los que pudieran ser potenciales víctimas.	Continuar el proceso de elaboración del Plan de Seguridad Turística, trabajando junto a las diferentes instituciones involucradas, para definir y validar líneas de acción, responsables, indicadores y metas. Lo anterior a partir de las líneas de acción definidas anteriormente en Etapa 1 y generando como resultado un documento final actualizado y validado de Plan Nacional de Seguridad Turística.
<b>Periodo de elaboración</b>	Junio de 2019 a mayo de 2020	Septiembre a noviembre de 2022
<b>Institución/ Consultora responsable</b>	CICTE- OEA	Rubik Sustentabilidad

# PROCESO METODOLÓGICO ETAPA 1 (2019-2020)



# PROCESO METODOLÓGICO ETAPA 1

## Reunión Intersectorial

Participación de la Tercera Mesa de Seguridad Turística integrada por representantes de entidades estatales chilenas, asociaciones gremiales chilenas y representaciones consulares extranjeras.

## Reuniones Sectoriales

Reuniones bilaterales con entidades gubernamentales, gremiales y entidades extranjeras en Chile.

## Operación de los Comités de Crisis y de Reactivación

Desarrollo de reuniones y operación continua de los Comités de Crisis y de Reactivación del Turismo.

## Cuestionario

Elaboración, remisión y recolección de información a través de un requerimiento de información enviado a cada una de las entidades con las que se sostuvieron reuniones, y que contenía solicitud de antecedentes a nivel estadístico, análisis criminal, proyectos realizados y propuestas de actividades.

## Documentos y Estadísticas

Recopilación y análisis de documentos y estadísticas vinculados a seguridad turística en Chile que fueron obtenidos con ocasión de las reuniones realizadas o en conjunto con la remisión de las respuestas a los cuestionarios.

## Visitas a terreno

Visitas a algunas zonas turísticas consideradas prioritarias con el fin de conocer y apreciar la dinámica turística, incidencia delictual y características geoespaciales.

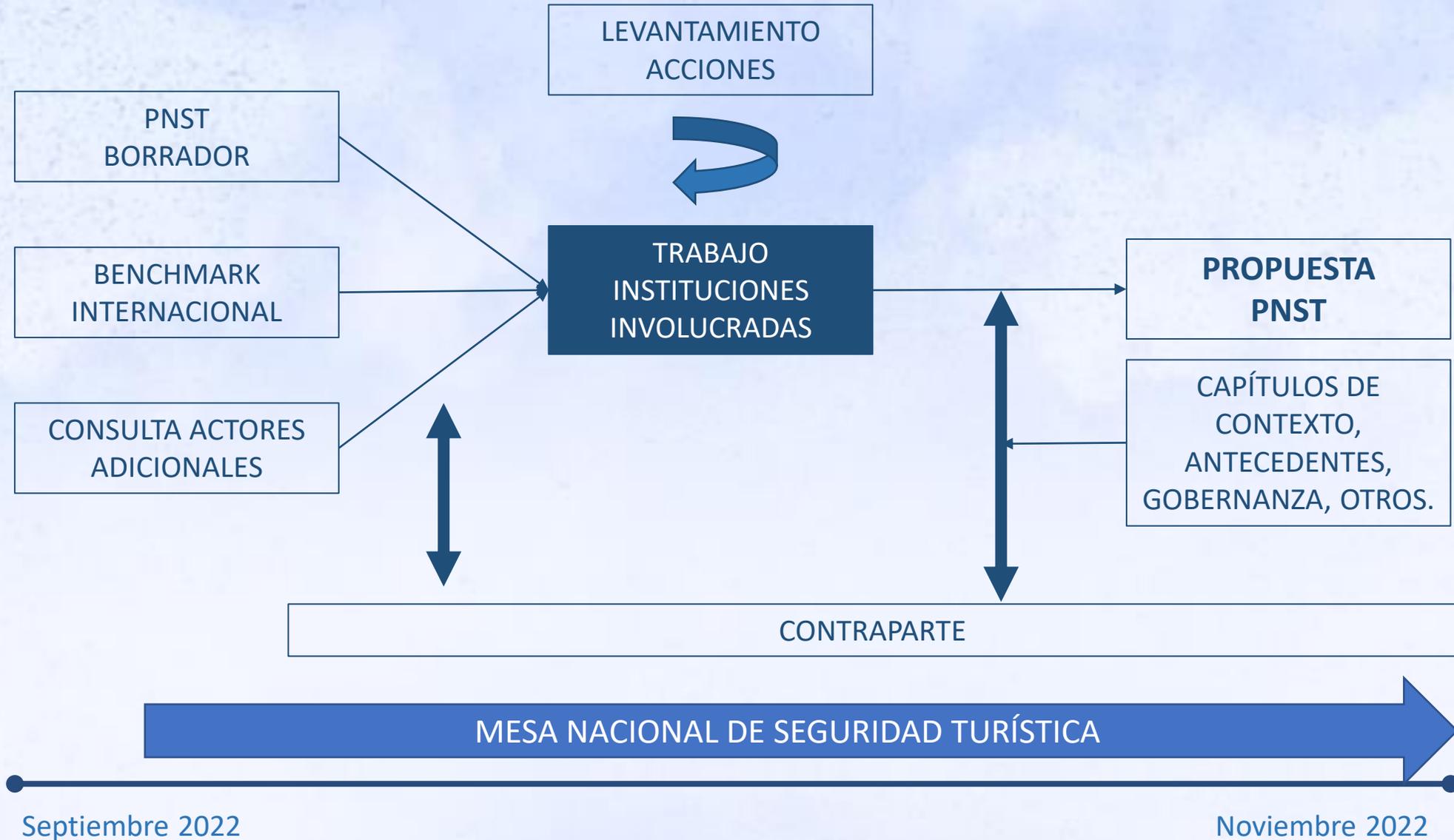
## Fuentes abiertas

Se consultaron y levantaron antecedentes de fuentes abiertas y redes sociales, desde la cual se obtuvo información sobre experiencias de turistas en Chile, problemáticas experimentadas e iniciativas exitosas.

## Actividad de Validación y Retroalimentación

Actividad intersectorial en la que se expuso un avance preliminar del diagnóstico. La iniciativa permitió validar las principales conclusiones con actores relevantes vinculados a seguridad turística y realizar un taller de trabajo para recibir retroalimentación.

# PROCESO METODOLÓGICO ETAPA 2



# PROCESO METODOLÓGICO ETAPA 2 – Fase 1

## Revisión PNST borrador

Revisión detallada del Plan elaborado en Etapa 1, ya sea antecedentes como diagnósticos, oficios, minutas, PNST borrador 2020 y otros.

## Benchmark Internacional

Revisión del contexto internacional en temas de seguridad turística con el fin de conocer las acciones implementadas a nivel internacional, en términos de ajustes, actualizaciones e innovación en sus políticas y estrategias sectoriales en materia de seguridad. Para lo cual se focalizó el trabajo en seis países referentes en materia de turismo, a saber: **Colombia, Costa Rica, Australia, México, Perú y España.**

## Levantamiento acciones, iniciativas y programas

Levantamiento y revisión de las acciones, iniciativas y programas impulsados por las instituciones que tienen medidas comprometidas en el Plan, siendo corresponsables de su implementación.

Esta fase fue acompañada por reuniones semanales entre el equipo consultor y la contraparte técnica del proyecto, con el objetivo de presentar los avances que se fueran desarrollando e ir resolviendo las dudas que fueran apareciendo en el transcurso de la consultoría.

# PROCESO METODOLÓGICO ETAPA 2 – Fase 2

El objetivo del proceso fue: i) Validar las medidas propuestas con cada institución responsable, ii) Identificar métodos de medición de cumplimiento de estas acciones a través de metas e indicadores, iii) Ajustar medidas en base a información nueva que aparece en el proceso de participación. Las acciones realizadas fueron

## Reuniones Bilaterales – Instituciones involucradas

Se convocó a aquellas entidades que tienen medidas comprometidas en el PNST a una instancia de trabajo bilateral (agenda de reuniones y otras instancias) entre el consultor y la institución. Se trabajó con un total de 8 instituciones en 23 reuniones.

## Talleres con otros actores relevantes

Proceso de trabajo con otros actores vinculados a temas de seguridad y/o turismo. Se contó con un total de 40 instituciones participando en 3 talleres.

## Mesa Nacional de Seguridad Turística

Iniciativa de la Subsecretaría de Turismo y otras instituciones con el objetivo de desarrollar un Plan de Seguridad Turística, el cual sea asesorado por el conjunto de integrantes que lo componen.

# TRABAJO INTER-INSTITUCIONAL – ETAPA 2

## GRUPO 1

Actores con acciones comprometidas en PNST

**Trabajo bilateral (reuniones, teléfono, e-mail, ws)**

### 8 instituciones

- Carabineros de Chile
- Ministerio de Relaciones Exteriores
- Ministerio Público
- Policía de Investigaciones
- Policía Marítima - Directemar
- Servicio Nacional de Turismo
- Subsecretaría de Turismo
- Subsecretaría de Prevención del Delito

## GRUPO 2

Actores relevantes en materia de seguridad y turismo sin acciones directamente comprometidas en el PNST – borrador 2020

### Talleres (2)

**18**

Instituciones públicas, asociaciones y gremios del turismo, academia



**24**

participantes

### Taller

**16**

Direcciones regionales Sernatur



**29**

participantes

### Presentación

Cuerpo Consular



**150**

participantes

### Reuniones bilaterales

- Oficina Nacional de Emergencias (ONEMI)
- Ministerio de Obras Públicas (MOP)
- Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado (DIFROL)
- Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC)
- Aeropuerto Nuevo Pudahuel.

**Total instituciones participantes: 48**

## ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO

Intendencia Región Metropolitana ONEMI SERNATUR

Subsecretaría de Turismo Policía de Investigaciones

Subsecretaría de Interior Policía Marítima - Directemar

Ministerio de Relaciones Exteriores Ministerio Público

Armada de Chile Subsecretaría de Prevención del Delito

Corporación Regional de Desarrollo Territorial y Turismo de la Región Metropolitana Carabineros de Chile

## ENTIDADES EXTRANJERAS EN CHILE

Comité Interamericano contra el Terrorismo de la Organización de Estados Americanos (CICTE – OEA)

Consulados

Instituto Interregional de Investigación sobre Delincuencia y Justicia de las Naciones Unidas

Consulado de Eslovaquia en representación del Cuerpo Consular extranjero en Chile

## ASOCIACIONES Y GREMIOS

ACHET FEDETUR ACHIGA CNC

Hoteleros de Chile CHILESERTUR

ACHILA Fundación Imagen de Chile

## ACADEMIA

Universidad Andrés Bello

Universidad San Sebastián

Duoc

UFRO

ETAPA  
1

ETAPA  
2

SAG Policía Marítima - Directemar SERNATUR

Subsecretaría de Turismo Ministerio Público MOP

ONEMI Subsecretaría de Prevención del Delito

Ministerio de Relaciones Exteriores Carabineros de Chile

Policía de Investigaciones Subsecretaría de Interior

Direcciones regionales Sernatur DGAC DIFROL

Cuerpo Consular

FEDETUR ACHM ACHIGA

APROTUR AMTC Mesas MEP

Hoteleros de Chile CHILESERTUR

Mujeres en Turismo Chile ACHET

Transforma Turismo FEGUITUR

Asociación Nacional Guías de Montaña

Aeropuerto Nuevo Pudahuel CNC

# Estructura Plan Nacional de Seguridad Turística

## PLAN NACIONAL DE SEGURIDAD TURÍSTICA

- Introducción
- Antecedentes y contexto
- Metodología
- **Gobernanza**
- Plan de acción
- Gestión de Riesgos

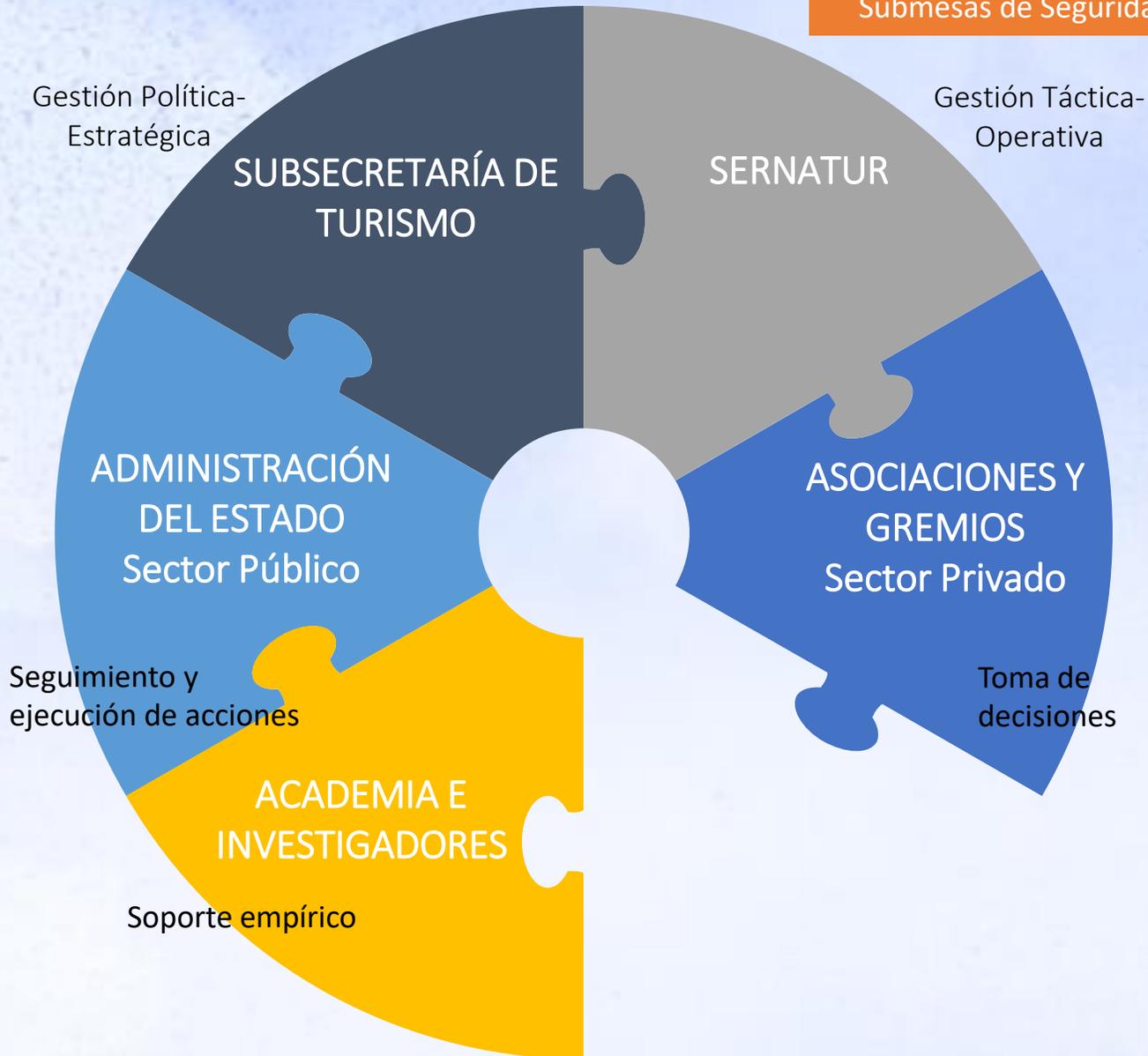
# Gobernanza / Trabajo Colaborativo

Para el proceso participativo las instituciones fueron clasificadas en dos grupos dependiendo del grado de involucramiento con la definición de medidas e implementación del Plan. Estos son:

- **Grupo 1:** Instituciones con acciones concretas y comprometidas en el Plan, todas estas instituciones públicas con capacidades y facultades en materias de seguridad, con las cuales se trabaja directamente mediante reuniones bilaterales, en la revisión de las medidas, indicadores, metas y responsables.
- **Grupo 2:** Instituciones, tanto públicas como privadas, relevantes en materia de seguridad y/o turismo que no tienen acciones comprometidas en el Plan, pero que participaron previamente en el proceso de elaboración del PNST y/o que su opinión es relevante por su conocimiento en materia seguridad y/o turismo. Agregar el acto administrativo de ratificación de vía Oficio a estas Instituciones.

# SISTEMA DE GOBERNANZA – MESA NACIONAL DE SEGURIDAD TURÍSTICA

## Submesas de Seguridad (Aeropuerto)



Compartir, Difundir y Analizar Información Relevante

## ACTORES CLAVES Y PNST

- Subsecretaría de Turismo- SST  
Encargada de velar por la implementación del PNST, coordinando a los actores que participan directamente y coordinando con otras instancias o mesas de trabajo donde se aborda el tema de seguridad como eje de trabajo. Además, lidera la Mesa Nacional de Seguridad Turística.
- Servicio Nacional de Turismo – SERNATUR  
Co-liderar con el SST la Mesa Nacional de Seguridad Turística, conectando con la mirada regional y con la mirada de gremios y asociaciones del turismo.
- Mesa Nacional de Seguridad Turística – MNSgT  
Realizar seguimiento a las acciones comprometidas por los diversos actores públicos, además de revisar, ajustar y actualizar las medidas del Plan.
- Otras mesas de trabajo que abordan temas de seguridad  
El trabajo de estas mesas puede ser un insumo para la implementación del PNST, donde se pueden buscar alianzas, articular esfuerzos y recursos en post de la seguridad.
- Gremios, asociaciones y empresarios del Turismo  
Levantar información relativa a la seguridad turística y planificar de manera conjunta acciones que permitan apoyar a los turistas en esta materia.

# Estructura Plan Nacional de Seguridad Turística

## PLAN NACIONAL DE SEGURIDAD TURÍSTICA

- Introducción
- Antecedentes y contexto
- Metodología
- Gobernanza
- **Plan de acción**
- Gestión de Riesgos



# Pilares Estratégicos

## PILAR 1: GOBERNANZA

- Fortalecer la relación entre los actores, públicos y privados, que tienen incidencia en la seguridad turística con el objetivo de robustecer la toma de decisiones mediante mayor y mejor coordinación, planificación, acceso a información y análisis.

## PILAR 2: PREVENCIÓN, DETECCIÓN TEMPRANA Y CONTROL

- Identificar riesgos ante posibles hechos delictuales hacia los turistas, disminuyendo las probabilidades de que estos hechos ocurran.

## PILAR 3: RESPUESTA

- Robustecer los procesos que ocurren luego de que los hechos delictuales se producen, mejorando así la experiencia del turista.

# Líneas Estratégicas

## LÍNEA ESTRATÉGICA 1: LIDERAZGO Y COORDINACIÓN

Lograr una adecuada coordinación entre instituciones y actores involucrados en seguridad en el sector turismo, liderados por la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo, resulta una prioridad urgente. Por lo que el Plan considera una serie de medidas que apuntan a establecer y/o mejorar estos aspectos.

## LÍNEA ESTRATÉGICA 2: DATOS Y ESTADÍSTICAS

Se propone una serie de medidas que apuntan a mejorar los procesos e incentivar así la generación de denuncias que mejoren los datos estadísticos sobre los que se toman las decisiones.

## LÍNEA ESTRATÉGICA 3: ANÁLISIS CRIMINAL

Una vez mejorada la información registrada sobre delitos, es importante establecer el compromiso de analizar dicha data

## LÍNEA ESTRATÉGICA 4: CAPITAL HUMANO

Considerar instancias permanentes de formación y capacitación dirigida al sector público, policías, tour operadores, prestadores de servicios turísticos y comunidad anfitriona, que tengan enfoque en prevención, detección temprana y respuesta.

## LÍNEA ESTRATÉGICA 5: COMUNICACIONES

Diseñar e implementar una estrategia de comunicaciones, así como también crear herramientas específicas, dirigido no sólo a turistas, sino que también a los diferentes actores que se involucran directa o indirectamente con ellos, es vital. Además, es necesario que las diferentes instituciones, especialmente aquellas que participan de la Mesa Nacional de Seguridad Turística, se comprometan a ser parte activa en dichas estrategias, tanto en su diseño como su aplicación.

## LÍNEA ESTRATÉGICA 6: TRABAJO POLICIAL E INVESTIGATIVO

Medidas que buscan acercar el trabajo policial hacia la cultura de la industria del turismo. En específico, una brecha inicial en la cual es necesario avanzar tiene que ver con el idioma. En esta línea se considera, además, medidas tendientes a mejorar y facilitar los procesos de investigación de delitos.

# Tipos de medidas

1. Operación y tareas de la MNSgT
2. Profesionales encargados de seguridad en SST y DRs
3. Coordinación e intercambio de información con consulados
4. Análisis criminal
5. Generación de información estadística para la toma de decisión (eventos turísticos, análisis criminal, llegada de turistas, información de consulados, entre otros)
6. Coordinación con autoridades regionales y locales para extender medidas en los territorios y generar planes comunales
7. Incorporación del ámbito "seguridad" en instrumentos existentes en el sector turismo
8. Estrategias comunicacionales y elaboración de herramientas (app, teléfonos, QR, otros)
9. Capacitación de diferentes actores, públicos y privados, en idiomas, atención al turista y otros.
10. Catastrar funcionarios policiales que manejan idiomas y entregar distintivo
11. Adaptar procedimientos y herramientas de registro de denuncia pensando en el turista
12. Catastro de cámaras de videovigilancia del Registro de Sernatur y Privados.
13. Elaborar instrumentos que permitan monitorear impacto, percepción del Turista, entre otros

# Estructura Plan Nacional de Seguridad Turística

## PLAN NACIONAL DE SEGURIDAD TURÍSTICA

- Introducción
- Antecedentes y contexto
- Metodología
- Gobernanza
- Plan de acción
- **Gestión de Riesgos**

# Política Nacional para la Gestión de Riesgos de Desastres



<b>COMPROMISO</b>	Elaborar el Plan Sectorial de Gestión de Riesgos – Sector Turismo y la Estrategia Nacional de Riesgo de Desastres para el Sector Turismo.
<b>INDICADOR</b>	Plan y Estrategia elaborados.
<b>META</b>	Semestre 2 año 2023
<b>RESPONSABLE</b>	Subsecretaría de Turismo

# Generación de contenidos de difusión preventiva: Trabajo Público- Privado

Generación de contenidos de difusión que entreguen orientaciones en **materias de seguridad turística**, el cual deberá estar orientado a turistas nacionales y extranjeros. Este material (folleto, decálogo, recomendaciones, etc.) deberá entregar información necesaria para una estadía tranquila y una buena experiencia en su viaje.



- Porta Pasaportes → 4 idiomas
- Guías prácticas → 4 idiomas
- Pendones con código QR
- Stickers adhesivos con código QR
- Tarjetas de presentación con código QR

# Pendones



**Chile te cuida**  
Recomendaciones para un buen viaje por Chile

En aeropuertos y terminales de buses contrata siempre servicios de transportes oficiales. En el Aeropuerto Internacional de Santiago (AIB) contrátalos en la salida del terminal T2 en los counters habilitados.

Asegúrate de salir con lo preciso y en caso de tener objetos de valor, guárdalos en tu alojamiento (lockers, cajas de seguridad y recepción).

Te recomendamos transitar siempre por sitios turísticos, en lo posible con compañía y por zonas iluminadas.

Cambia dinero en casas de cambio formales o en bancos; nunca en las calles. Infórmate del valor previamente.

Si visitas un Área Silvestre Protegida del Estado (ASPE), tales como Parque Nacional, Reserva Nacional o Monumento Natural, debes:

- Adquirir tu ticket de ingreso en la web de la Corporación Nacional Forestal (CONAF).
- Registrarte con el guardaparques a tu llegada.

Compra tu ticket aquí [www.conaf.cl](http://www.conaf.cl)  
[www.aspticket.cl](http://www.aspticket.cl)

**Chile te cuida**  
Recomendaciones para un buen viaje por Chile

**Reserva servicios formales y oficiales.** Busca alternativas de alojamientos y actividades turísticas en el **Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos.**  
[www.serviciosturisticos.sematur.cl](http://www.serviciosturisticos.sematur.cl)

Para conocer el costo de su viaje en taxis oficiales y habilitados descarga la **App VotChile.**  
[www.votchile.cl](http://www.votchile.cl)

En caso de ser víctima de una emergencia o delito contacta a **Carabineros de Chile al 133** o acude a la estación de policía más cercana y/o contacta a tu **Consulado** en Chile para la gestión de una denuncia.

**Carabineros** **Red Consulados Extranjeros en Chile**

**Emergencia**  
Ambulancia **131** Atención médica  
Bomberos **132** Accidentes o incendio  
Carabineros **133** Víctima de delitos  
Autoridad Marítima **137** Emergencia marítima (playas y borde costero)

**PDI**  
**600 400 0101**  
Policía de Investigaciones de Chile

# Porta Pasaportes

Stickers adhesivos

BIENVENIDAS y BIENVENIDOS  
WELCOME

**Chile**  
*te cuida*

Recomendaciones para un buen viaje por Chile  
*Recommendations for a great trip in Chile*

PARA MÁS INFORMACIÓN,  
REVISA AQUÍ.



FOR FURTHER INFORMATION,  
**CHECK HERE.**

BIENVENIDAS y BIENVENIDOS  
WELCOME

**Chile**  
*te cuida*

Recomendaciones para un buen viaje por Chile  
*Recommendations for a great trip in Chile*

PARA MÁS INFORMACIÓN,  
REVISA AQUÍ.



FOR FURTHER INFORMATION,  
**CHECK HERE.**

Tarjetas de presentación

# Plan Nacional de Seguridad Turística (PNST)

## Muchas Gracias!

20 de diciembre de 2022

