

**ANEXO I DEL ACTA FINAL
DE LA V CONFERENCIA DE FADEHI**

**CIUDAD DE MÉXICO
03.09.08**

Módulo N° 1:

<p>SEGURIDAD PARA EL PASAJERO PREVENCIÓN DEL DELITO PROTECCIÓN AL TURISTA</p>
--

Miembro informante: Manuel Bermúdez Villamizar (Colombia)

Introducción:

El turismo es un medio de intercambio sociocultural, en el que se relacionan experiencias entre los miembros de las comunidades locales y los visitantes, que retornan a sus destinos de origen siendo portadores de nuevas experiencias y de otra visión. Ambos, tendrán la percepción de una experiencia valiosa en la medida que los actores que participan de la misma, se comporten adecuadamente, respeten el entorno, las diferencias socioculturales, formas legales y costumbres del lugar.

En este marco, la seguridad turística viene a cumplir un rol fundamental a la hora de asegurar el buen desarrollo de las actividades turísticas tanto para los habitantes del lugar, como para los visitantes.

La Seguridad debe ser facilitada en primera instancia para la protección de los habitantes dentro de su territorio, mientras que la focalización de este factor en la actividad turística, requerirá la adopción de competencias especiales por parte de las instituciones que facilitan estos servicios, a fin de permitir la atención de estas necesidades específicas vinculadas al sector del turismo.

1. SÍNTESIS CONCEPTUAL

La seguridad empieza cuando el turista llega al aeropuerto y se extiende hasta que el mismo sube al avión que lo regresará a su hogar.”

- **La Norma Técnica Sectorial colombiana NTS-006**

- Garantiza la seguridad al huésped y que se constate su situación permanentemente las 24 horas dentro del área del hotel.
- El establecimiento debe contar con control de accesos al hotel y a sus habitaciones, sin dejar desprotegida ningún área del hotel. Ningún huésped debe carecer de protección.
- Resulta recomendable aplicar la tecnología que facilite la vigilancia, como cámaras de video en cada piso o sección del establecimiento.
- La Norma establece también que el hotel cuente con mecanismos que aseguren la recuperación de objetos perdidos u olvidados.
- Resulta indispensable contar con un control riguroso sobre las personas que visitan el hotel sin estar hospedados en el mismo, y restringir su acceso a las habitaciones.

- **La Norma de Seguridad en Piscinas: Ley nº 1209/08**

- Esta norma ha sido dictada por la enorme cantidad de accidentes infantiles en las piscinas de los hoteles
- El objetivo es proteger la vida de los usuarios de éstas piscinas.
- Estas medidas no fueron bien vistas por los hoteleros, porque se requiere de inversiones, pero también por otro lado protegen a los huéspedes.
- Sistemas de cerramiento y de puertas de acceso hacia las piscinas o cerramientos a través de cercos vegetales que cubran el área de las piscinas.
- Obligación de tener cubiertas anti entrampamiento.
- Disponibilidad de Salvavidas desde que se abre la piscina hasta el momento en que se cierra.
- Teléfono de emergencias cercano a las piscinas para una comunicación rápida con los servicios de emergencia.
- Botiquín de primeros auxilios, flotadores circulares.
- Está prohibido el acceso a menores de 12 años sin la supervisión de un adulto y es una responsabilidad compartida de los tutores y de los administradores del hotel, responsabilidad que conlleva sanciones que pueden ser penales y de responsabilidad civil.
- Obligación de publicar visiblemente la profundidad de la piscina y demarcación ostensible de las variaciones de profundidad.
- Sistemas de alarma que funcionen durante la noche.

- El incumplimiento general de esta norma contempla multas de entre 50 y 1000 salarios mínimos legales vigentes (equivalen a u\$s 114500 y 229.400) y hasta el cierre temporal de la piscina.
- **Seguridad contra incendios**
 - Los cuerpos de bomberos de las diferentes ciudades ofrecen capacitación para la formación de brigadas de seguridad, manejo de extintores, comunicaciones, rescate, evacuación, prevención de desastres, salvamento de bienes, análisis de vulnerabilidad, sistemas hidráulicos, seguridad básica antiterrorista.
 - De igual forma, los cuerpos de bomberos hacen un estudio sobre las áreas más vulnerables a cualquier siniestro que pueda presentarse.
- **Seguro de huéspedes.**
 - El huésped está protegido contra:
 - accidentes que se produzcan dentro de las instalaciones del hotel
 - robos de equipaje, joyas o dinero que no hayan sido puestas dentro de las cajas de seguridad o no hayan sido entregadas a la administración.
 - El costo es u\$s 1 por noche pero con amplias coberturas en caso de percance. Este importe se distribuye:
 - El 28,1% para el Hotel que acoge al pasajero
 - El 59,7% para COTELCO
 - El saldo va para pagar a las empresas reaseguradoras
 - Además de ser un producto que ampara a pequeños y medianos hoteles, es una fuente importante de ingresos.
 - En el año 2007 los ingresos de COLTECO nacional y de sus seccionales ascendió a u\$s 525.000.
 - El índice de siniestros realmente es bajo, comparado con los robos de portátiles y teléfonos celulares.
- **Prevención del delito**
 - La gerencia de cada hotel debe establecer y diseñar procedimientos para asegurar la protección de la
 - Elementos de control de áreas generales:
 - cerraduras,
 - control de llaves
 - control de acceso mecánico o electrónico

- control de personas dentro del hotel
 - control de perímetro (alrededor del hotel)
 - protección de los activos (dinero en efectivo, activos de huéspedes, equipos e inventarios)
 - procedimientos de emergencia
 - comunicación: archivos de seguridad.
- **La Ley 300 de 1996 “Ley General de Turismo”**
 - implanta además la “protección al consumidor”.

Existen otras normas que establecen procedimientos ante asociaciones gremiales por incumplimiento de servicios cuando formulan reclamos

2. CONCLUSIONES:

- El problema de la seguridad del pasajero se ha transformado en un tema clave para el desarrollo del destino turístico.
- El turista, fuera del hotel, es un blanco fácil, porque camina desprevenidamente y resulta fácilmente identificable. El ladrón especula que tiene relojes de valor o dinero en efectivo.
- El turista, por encima de todo, busca seguridad
- Resulta urgente trabajar para definir y penalizar la figura del acecho. Resultan inconfundibles personas que esperan fuera del hotel la salida de sus víctimas, pero la policía no puede proceder contra ellos porque la Ley lo prohíbe.
- Se reconoce como muy útil el clearing vía mail por el que se reportan hechos delictivos contra pasajeros en Argentina. Este clearing incluye:
 - Las fotografías tomadas por las cámaras de seguridad
 - Datos de las personas sospechosas que circulan por los salones
 - Personas interceptadas por el personal de seguridad que han intentado ingresar sin permiso al área de habitaciones
 - Descripción del robo o del hurto al pasajero, tanto dentro como fuera del hotel
 - Informe sobre las modalidades o particularidades del hurto de pal tops
- Las grandes amenazas contra la seguridad del pasajero son:
 - El terrorismo

- El hurto dentro del hotel
- El robo con violencia. En algunas capitales se advierte un incremento peligroso de la modalidad del “arrebato”, o sea, arrancar el reloj o la cartera al turista
- El hurto de lap tops se visualiza como una amenaza en constante crecimiento para casi todos los asociados. Se trata de un impacto devastador para el cliente, no tanto por el costo de la máquina, sino por el valor irrecuperable de la información acumulada en su memoria.
- El turista extranjero no realiza la denuncia policial. Sabe que es una pérdida de tiempo. No desea verse involucrado en la burocracia estatal.
- La falta de denuncia de estos hechos provoca estadísticas que ignoran la gravedad y el crecimiento de la especialidad de robos y asaltos contra turistas.
- Procurar a través de FADEHI una categorización distinta de las figuras penales, en donde el delito contra el turista extranjero sea calificado como agravante por tratarse el turismo de un bien que jurídicamente merece una protección especial.
- El ataque al turista debe ser reputado como un ataque a toda la cadena de valor.
- El turista robado, a su regreso constituye una emisora permanente de desprestigio del destino. De nada vale invertir en publicidad y promoción contra el boca a boca de visitantes agredidos.
- Conviene debatir entre los asociados:
 - Si la advertencia al pasajero puede generar un pánico que afecte el destino
 - Si procede o no advertir al pasajero en el check in sobre los peligros de robo en la calle:
 - En forma verbal
 - Por un mensaje escrito en la habitación

3. PROPUESTAS

1. Propuesta de Chile para que cada asociado presente un resumen de los servicios que presta a sus afiliados.
2. Evaluar el Sistema de Seguro implementado por COTELCO como modalidad para reforzar los ingresos regulares de los Asociados.

3. Involucrar conjuntamente a las autoridades federales y provinciales con los miembros de las fuerzas de seguridad para explicarles las modalidades más frecuentes que afectan al turista
4. Establecer controles adicionales que protejan las lap tops
5. Buscar mecanismos para proponer modificaciones que involucren la figura del “acecho” contra turistas.
6. Preparar para la próxima reunión en Madrid, una DECLARACIÓN CONJUNTA de los Asociados de FADEHI, un documento que incorpore las preocupaciones que genera el incremento de delitos contra las personas y los bienes de los turistas.
7. Intercambiar entre los asociados informes trimestrales que permitan contar con un cruce de información sobre la evolución de delitos contra pasajeros, sobre nuevas modalidades delictivas, sobre los niveles de respuesta de las autoridades policiales y sobre las técnicas del personal de seguridad interno de cada establecimiento.

Ciudad de México, 2 de septiembre de 2008