

Dialogando BA Seguridad Turística

Minuta del encuentro

El jueves 10 de marzo de 2022 se llevó a cabo la primera mesa de diálogo sobre seguridad turística. El encuentro fue un trabajo conjunto del Ministerio de Gobierno y del Ministerio de Seguridad del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (GCBA).

Hernán Charosky, coordinador del Equipo de Diálogo y Políticas Públicas Colaborativas, dio inicio al evento mencionando que *"Dialogando BA es un programa que tiene por tarea construir consensos y encauzar disensos mediante una metodología que busca encontrar puntos de inteligencia colectiva donde se pueden impulsar ideas que ayuden a implementar políticas públicas a través del diálogo, donde este sea una herramienta clave para pensar en todo el ciclo de las políticas públicas desde su impulso en normativas hasta en programas"*. Además resaltó que *"Este es un programa que tiene seis años y promovemos soluciones en conjunto entre personas que tienen diferentes experiencias políticas y geográficas de gobierno. En este caso, estamos en el marco del Congreso de Seguridad Turística, donde funcionarios de turismo y seguridad tienen un rol activo para generar propuestas"*.

Sobre las propuestas en este caso y los disparadores trabajados, el coordinador del Dialogando dijo: *"Planteamos tres puntos, primero identificar los problemas de seguridad turística más comunes, cuál es la política utilizada en la jurisdicción en la etapa post pandemia y cómo potenciar la colaboración con otros distritos"*.

Cabe agregar que en este tiempo se han realizado talleres de diálogo sobre algunas de las leyes clave en la institucionalidad de la Ciudad de Buenos Aires, como fue la reforma de la Ley de Acceso a la Información Pública ([link](#)), el Código Electoral ([link](#)) y la reforma del reglamento del Registro Civil ([link](#)), entre otros logros del programa de Dialogando BA, a los que se puede acceder a través de la web ([link](#)).

Dialogando BA se dedica a generar conversación pública y a facilitar el diálogo para mejorar el diseño de políticas públicas involucrando a todos los actores, desde 2016 a 2019 en formato presencial, durante las medidas de aislamiento y distanciamiento social, 2020 y 2021, en forma virtual e híbrida, y en 2022, volviendo al formato presencial de sus mesas de diálogo.

Luego de las palabras de inicio, **Hernán Charosky** refirió a la metodología de trabajo en las mesas de diálogo y destacó la importancia de que se considere esto como el principio de un proceso de trabajo y conformar una comunidad de personas de incidencia en la temática tratada.



A continuación se pasó a trabajar en las mesas de diálogo, contando con cuatro mesas presenciales.

Conformación de las mesas

La mesa 1 estaba compuesta por Viviana Capelari (Directora General de la Secretaria de Control y Convivencia de la Municipalidad de Rosario), Carolina Labayru (Secretaria de Control y Convivencia de la Municipalidad de Rosario), Marcos Romero (Director Provincial de Prevención y Seguridad en Espectáculos y Eventos Masivos de Santa Fe), Gabriel Wagner (Asistente del Director Provincial de Prevención y Seguridad en Espectáculos y Eventos Masivos de Santa Fe) y Michał Tomasz Świetlik (Cónsul - Jefe de la Sección Consular de la Embajada de la República de Polonia).

La mesa 2 estaba integrada por Ernesto Alberti (Security Manager en Four Seasons Hotels and Resorts, Ciudad Autónoma de Buenos Aires), Horacio Suarez (Four Seasons Hotels and Resorts, Ciudad Autónoma de Buenos Aires), Julio Alejandro Rustom (Secretario Municipal de Seguridad de Lobos), Sandra Marcela Torres Forero (Primer Secretario, Embajada de Colombia en Argentina) y Néstor David Cruz (Diplomático, Embajada de Colombia en Argentina).

En la mesa 3 participaron Jose Gimenez (Asesor del Ministro de Seguridad de Tucumán), Sebastian Tula Rizo (Jefe del Equipo Científico de Investigaciones Fiscales de Tucumán), Maria Silvia Ortigoza (Dirección General de Seguridad Vial y Turismo de la Provincia de Misiones), Edgardo Roos (Dirección General de Seguridad Vial y Turismo de la Provincia de Misiones), Luis Alberto Martin (Ministro de Seguridad de la Provincia de Jujuy) y Luis Borlato (Secretario Municipal de Turismo de Junin).

La mesa 4 tuvo como participantes a Karina Sanchez (Directora de Turismo de la Municipalidad de Bahía Blanca), Marianina Dominguez (Coordinadora de la Subsecretaría de Seguridad de la Provincia de Neuquén), Julio Peralta (Comisario General de la Provincia de Neuquén) y Odilon Peralta (Secretaria Nacional de Turismo de Paraguay).

Consideraciones metodológicas

Con el objetivo de reflejar los diálogos mantenidos en los grupos de trabajo, la síntesis a continuación presenta la información de acuerdo a los consensos y disensos a los que arribó cada grupo a partir de las preguntas disparadoras. En este sentido, se propusieron como disparadores del diálogo los siguientes interrogantes:

- 1. ¿Cuáles son los principales desafíos y riesgos en materia de seguridad turística en su jurisdicción? ¿Cómo impactan en el turismo?**
- 2. ¿Qué medidas debieron adoptarse ante la reapertura turística en un escenario de post pandemia? ¿Hay experiencias que por su éxito o por su fracaso valga la pena tener en cuenta?**
- 3. ¿Qué importancia/relevancia tiene la cooperación entre las regiones/localidades a fin de potenciar la seguridad del visitante y de la población residente? ¿Hay ejemplos que valga la pena replicar? ¿Hay ideas sobre cooperación que no se hayan puesto en práctica y valdría la pena probar?**

A continuación, presentamos, para cada pregunta, las principales consideraciones que emergieron y tablas que resumen las opiniones de las distintas mesas de trabajo y los diálogos mantenidos en cada una de ellas.

Detalle del diálogo**1. ¿Cuáles son los principales desafíos y riesgos en materia de seguridad turística en su jurisdicción? ¿Cómo impactan en el turismo?**Principales consideraciones con respecto a la pregunta:

- En la mesa 1, los participantes coincidieron en que sus jurisdicciones tienen muy poco turismo, por lo que no cuentan con gran cantidad de problemáticas en materia de seguridad turística. Pero, en lo que refiere a la seguridad en general y en los eventos masivos, como puede ser una fiesta electrónica, lo que más preocupa es la salida de las mismas, la finalización del evento donde salen los participantes en masa y con poco control. Uno de los desafíos de ambas jurisdicciones es poder tener fuerzas policiales integradas por una mayor cantidad de efectivos. A modo de ejemplo, todos los participantes coincidieron en que esta falta de personal puede verse en cada partido de fútbol que se juega en sus jurisdicciones: se aboca a todo el personal de seguridad para estos eventos, quedando pocos efectivos para el resto del movimiento. También hubo consenso respecto a que si se garantiza la seguridad de base para el ciudadano, entonces es más factible garantizar también la del turista.
- En la mesa 2, se plantearon como riesgos la pérdida de turismo y como desafíos el garantizar la seguridad lo máximo posible, toda vez que de eso depende que la gente quiera regresar a ese destino. Compartieron que el boca en boca es fundamental para transmitir lo bueno y lo malo de cada lugar. Así, como una buena experiencia marca a un turista y hablará bien del destino que se trate, aún más a la inversa que puede hacer que ese turista no quiera volver nunca más y sugiera a otros no hacerlo. Otro desafío que se planteó es mantener una policía capacitada y adaptada a las nuevas realidades, a las diferentes condiciones de los turistas que lo visitan. Mostrar la imagen de una Policía amigable que está para protegernos y no para sancionar solamente. Se habló de lo necesario de potenciar el turismo a través de garantizar la seguridad de un destino y que entender que blanquear al turista los corredores inseguros va a evitar malas experiencias y así se controlan aún más los riesgos.
- En la mesa 3, se compartieron experiencias de Misiones ya que existen pocos delitos a turistas, y que los riesgos son en su mayoría de seguridad vial por la topografía de la provincia, principalmente en las Rutas 12 y 14 por las que se llegan a los atractivos turísticos. Se mencionó que tanto la Policía Turística y la Policía Vial trabajan en conjunto. En cuanto al desafío es lograr contar con información fehaciente de delitos a los turistas. En la Provincia de Jujuy se encuentra con frecuencia que cuando hay violaciones a las normas viales se alega desconocimiento. Por ejemplo, en la provincia hay tolerancia cero al alcohol. El turista se enoja por no saber, incluso por los límites de velocidad. La comunicación de las reglas comunes y específicas de cada provincia podría ser un foco de trabajo colectivo. Otro problema que se mencionó es que los turistas roban cactus y fauna. El medioambiente corre riesgos por esto. También hay robo organizado de patrimonio cultural, hay vandalismo del patrimonio histórico. Un desafío a tener en cuenta son los idiomas poco comunes en casos de turistas que no hablan inglés, ya sea para advertirles de riesgos como para establecer comunicación si han cometido violaciones a normas. Otro ejemplo que surgió fue el de La Rioja que se basó principalmente hace falta cumplir la ley de tolerancia cero al alcohol. En las



fiestas grandes, como en La Chaya, lo más difícil es hacer cumplir la ley por los extranjeros, entre otros motivos, también por lo idiomático. Hay un convenio con la escuelas de lenguas local por el idioma, para que haya intérpretes disponibles. El problema es que los excursionistas se van solos así que se tuvo que cambiar la ley para que los guías pasaran a ser “guías idóneos certificados”. Por ejemplo en Córdoba se cumple a rajatabla las multas por exceso de velocidad, se labra el acta y se cobra en el momento. Hay que seguir ese ejemplo. También en la provincia hay depredación del patrimonio cultural por parte de los visitantes.

- La mesa 4 desarrolló el primer tópico y abordó que los riesgos comienzan cuando el ciudadano sale de su casa pero en materia turística es diferente. En este sentido, existe la necesidad de armado de un plan estratégico, pensar en un concepto multidimensional, trabajar de manera integrada y tener una hoja de ruta: operadores turísticos y seguridad, privado y público juntos (iniciativas público-privadas a nivel nacional) y en un documento único donde se plantee un norte y se cumpla. Por ejemplo, se refirió a que en Paraguay se realizan mesas de trabajo para atender las diferentes problemáticas y capacitan a los policías de las diversas municipalidades a nivel nacional. Además, se comentó que se percibe que hay políticas de seguridad totalmente distintas entre las provincias, y que en algunas de ellas se está trabajando en diferentes corredores viales de las localidades turísticas para mejorar en materia de seguridad. Por ejemplo, poner el foco en la seguridad vial, para potenciar la seguridad turística. En ese sentido, se planteó la necesidad de una política nacional porque hay muchas diferencias entre las provincias. Por otra parte, las rutas tienen peligrosidad por su geografía y ahí se nota mucho error de manejo, sumado que en algunas épocas hay animales en la ruta para lo cual se generan operativos policiales específicos. Se entendió que el desafío está en vincular lo provincial con lo nacional y que la comunicación es un gran aliado para implementar con nación ya que de esa manera se llega con un mensaje unificado y con reglas claras al turista. Propiamente, para aquellas localidades de la Provincia de Buenos Aires se planteó la necesidad de posicionarse como una única región bonaerense, lo que podría ser útil es crear una marca en conjunto con los municipios, y desarrollar planes con el sector privado. En el caso de Bahía Blanca, se planteó como necesidad la creación de una policía turística ya que al momento existen guardias urbanas que cumplen dichas funciones entre otras.

Tabla 1. Sistematización de las opiniones de los grupos de trabajo sobre la temática








Garantizar la seguridad del turista	Reglas claras para el turista	Seguridad vial
		

Tabla 2. Síntesis de los diálogos mantenidos en cada grupo de trabajo (GT)

M1 	La mesa 1 hizo hincapié en la seguridad en general en los eventos masivos y en garantizar la de los turistas.
--	---

M2 	La mesa 2 expuso como riesgos la pérdida de turismo, y como desafíos el garantizar la seguridad del turista para que la gente quiera regresar a ese destino y evitar malas experiencias dando información clara.
M3 	En la mesa 3 se compartieron intereses, en su mayoría, sobre seguridad vial, garantizar la seguridad de los turistas y aportar información clara y precisa a ellos
M4 	La mesa 4 desarrolló el primer tópico y abordó que existe la necesidad de armado de un plan estratégico para desarrollar problemáticas de la seguridad vial para turistas a fin de dar reglas claras para el turista.

2. ¿Qué medidas debieron adoptarse ante la reapertura turística en un escenario de post pandemia? ¿Hay experiencias que por su éxito o por su fracaso valga la pena tener en cuenta?

Principales consideraciones con respecto a la pregunta:

- En la mesa 1, hubo un acuerdo respecto a la dificultad que presentó el ingreso de individuos desde otras provincias durante la pandemia, lo que llevó a necesitar mayores controles durante esta y también posteriormente. Los participantes también coincidieron en el desafío que representa, post pandemia, el fútbol y el aforo permitido para sus eventos. El problema radica en la diferencia entre dicho aforo y el habilitado para otras actividades, como la comercial.
- La mesa 2 ahondó en que la pandemia nos dejó el desarrollo de temas digitales que, si bien ya venían funcionando, las aceleró. De los aportes se volcó la necesidad de generar aplicativos más accesibles como el código QR, que se mencionó como una estrategia muy interesante para dar información de manera fácil y al alcance de todos los que tengan un celular. Además, se habló que el turismo se constituye en un sector protagonista para la reactivación económica. La hotelería tuvo que adaptarse a la nueva realidad, garantizando la bioseguridad buscando restablecer la confianza del turista y, a su vez, abrió la puerta para que las personas se capaciten en Seguridad e Higiene por ejemplo.
- En la mesa 3, respecto al escenario en el que nos encontramos, se trabajó sobre los desafíos de la post pandemia y la necesidad de institucionalizar que haya guías turísticas certificados sin falta, ya que después de la pandemia que creció el turismo, sobre todo interno, hay más personas circulando y más accidentes de tránsito. El 90% de las causas con turistas son por accidentes viales. Asimismo, se ha mencionado sobre la informalidad del 80% en el trabajo de los guías turísticos. Es más, con la pandemia se dieron cuenta que tenían que formalizarse para inscribirse en el REPRO ya que no tenían papeles ni CBU. Falta que se inscriban en el registro. También en los ciclos de pandemia, post pandemia, nueva normalidad hubo cierto relajamiento de las personas. Y el gran tema es el alcoholismo en turistas en las fiestas y



después en las rutas. Algo a favor que dejó la pandemia es la posibilidad de capacitación virtual en turismo. Por último, se hizo especial mención que el promedio de visitantes de temporada en la provincia es de alrededor de 850 mil turistas. Después de la pandemia llegó casi al 1.300.000. Nos tuvimos que respetar entre nosotros. Tuvieron que vacunarse y tener pase sanitario. Esto sirvió para disciplinar a las personas. Logró un cambio de hábitos para bien. Pero también durante la pandemia, en la cuarentena, crecieron los casos de violencia de género.

- En la mesa 4, se compartió que la pandemia golpeó mucho al turismo, que debieron elaborarse variados protocolos a nivel turístico como también fortalecer el entrenamiento a las fuerzas de seguridad vial mediante capacitaciones virtuales, para adaptarse al contexto. También se implementaron códigos QR repensando la folletería y abrimos una mesa de diálogo con el sector privado. Pero ya en la reapertura trabajamos con aforos y hasta el día de hoy continúan con dichos protocolos. La reapertura del turismo fue progresiva y, en ciertas localidades, se implementaron sistemas de micro-regiones donde el vecino se podía mover solo por determinadas zonas, al menos para reiniciar el turismo interno. Pudo notarse que las personas adoptaron muchos nuevos usos y costumbres que ayudan y, además, se contó con la colaboración del sector privado.

Tabla 3. Sistematización de las opiniones de los grupos de trabajo sobre la temática










Controles y protocolos	Generar aplicativos accesibles	Institucionalidad del Turismo
 	 	 

Tabla 4. Síntesis de los diálogos mantenidos en cada grupo de trabajo

M1 	La mesa 1 trabajó sobre la necesidad de aumentar controles y protocolos debido a la pandemia.
M2 	La mesa 2 expuso sobre la necesidad de generar mayores controles y la posibilidad de crear aplicaciones más accesibles para los turistas.
M3 	La mesa 3 desarrolló un diálogo sobre los controles que debieron adoptarse para paliar la pandemia y sobre la necesidad de mejorar la institucionalidad del turismo en las ciudades, los guías y la seguridad.
M4 	La mesa 4 basó el diálogo principalmente en los tópicos de la necesidad de las aplicaciones de ayuda para turistas y en la necesidad de mejorar las condiciones del turismo con capacitaciones.

3. ¿Qué importancia/relevancia tiene la cooperación entre las regiones/localidades a fin de potenciar la seguridad del visitante y de la población residente? ¿Hay ejemplos que valga la pena replicar? ¿Hay ideas sobre cooperación que no se hayan puesto en práctica y valdría la pena probar?

Principales consideraciones con respecto a la pregunta:

- En la mesa 1, hubo un acuerdo entre todos los participantes respecto a que la cooperación entre las regiones/localidades a fin de potenciar la seguridad es de gran importancia. Surgió el ejemplo del trabajo en conjunto entre el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires y Santa Fe, donde se ve la realidad de la provincia que no puede contar con una gran cantidad de personal policial o recursos. Por lo tanto, necesita ayuda de la Provincia, ya sea para un evento masivo o un simple operativo de tránsito. Siempre tiene que haber cooperación.
- En la mesa 2, se mantuvo la premisa de la importancia de la cooperación como fundamental para la temática. Por ejemplo, se comentó sobre que en Colombia hay una sola policía en razón de su organización política y territorial, así que eso facilita que entre los departamentos compartan experiencias, ya que la normativa y la estrategia es la misma y entonces es más fácil cooperar (alineación estratégica y/o partidaria). Se abordó que la cooperación entre autoridades de varios países ha ayudado a identificar instrumentos, herramientas para enfrentar la inseguridad. Surgió de que los hoteles de Buenos Aires comparten información de personas que han robado valijas para informar a los otros hoteles por medio de grabaciones, videos y así formar “una suerte de alerta de vecinos” pero hotelera. Nuevamente, se destacó y coincidió en que el QR es una gran herramienta para aplicar. Se concluyó que la retroalimentación de los participantes con sus experiencias es fundamental para el intercambio y así generar nuevas y mejores políticas públicas para propiciar más seguridad y hacer del turismo una curva creciente que fomente la economía a nivel local y mundial.
- En la mesa 3, se hizo principal hincapié en la importancia de la cooperación. Se propuso que hay que retomar los debates de políticas públicas que se hacían cada 3 meses en el Consejo Federal de Seguridad Vial. Además que es fundamental la comunicación entre provincias, es esencial cuando desaparece alguien. Por ejemplo, cuando a un turista le ocurre algo grave que repercute en el exterior, es todo el país el que aparece como responsable, no sólo la jurisdicción en donde ocurrió el hecho. Hay que mejorar la seguridad en todas las provincias porque hace que todo el país sea seguro para el extranjero. Comentaron que hay falta de articulación en todo el país para la desaparición de niños. La digitalización es clave. Hay que conocerse entre provincias y tener el teléfono del otro para agilizar y hacer la diferencia. Hay que hacer un grupo de whatsapp entre informantes turísticos de todo el país. Hay que hacer estas mesas de diálogo en forma más frecuente. Hubo oportunidad de compartir que cierta problemática que tienen los turistas es la falta de cajeros y billetes en las provincias, que no en todos los lugares aceptan tarjetas, como también no hay señal ni conectividad en muchos lugares.
- La mesa 4 profundizó sobre las necesidades del momento que vivimos y que en el sector turístico se tiene que trabajar en la seguridad nacional y provincial. Se entendió que las







claves son la cooperación y el compartir información entre regiones. Asimismo, trabajar en alinear las políticas de seguridad a nivel regiones y desarrollar políticas conjuntas con otros municipios de la provincia para promocionar destinos turísticos.

Tabla 5. Sistematización de las opiniones de los grupos de trabajo sobre la temática

Cooperación entre regiones, localidades o provincias


Tabla 6. Síntesis de los diálogos mantenidos en cada mesa de trabajo

GTP 1 	En la mesa 1 se dio principal relevancia a la cooperación entre las regiones/localidades a fin de potenciar la seguridad es de gran importancia.
GTP 2 	En la mesa 2 se concluyó que la cooperación es esencial para el intercambio y así generar nuevas y mejores políticas públicas para propiciar más seguridad y hacer del turismo una curva creciente que fomente la economía a nivel local y mundial.
GTR 1 	En la mesa 3 se hizo principal hincapié en la importancia de la cooperación
GTR 2 	En la mesa 4 se destacó que las claves son la cooperación y el compartir información entre regiones

Palabras de cierre

Al finalizar el trabajo en mesas de diálogo, los voceros seleccionados en cada mesa de diálogo tomaron la palabra y compartieron sintéticamente lo que se estuvo dialogando.

¡Muchas gracias!