



## TURISMO Y SEGURIDAD

---

POLÍTICA NACIONAL DE TURISMO

*El Salvador*



# CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN</b>	1
Un turismo transversal sin fronteras ideológicas	2
Participación ciudadana incluyente, abierta transparente	4
Importancia del turismo para el país	5
Turismo: Impulsor de la economía	6
Turismo: Oportunidades para todos	6
Turismo: Valorador del patrimonio	6
Turismo: Motivo de orgullo	6
Turismo: Imagen que inspira	6
<b>TURISMO Y SEGURIDAD EN EL SALVADOR</b>	7
Esfuerzos integradores	9
Asistencia al Turista	11
Seguridad desde la empresa	13
<b>OBJETIVOS DE LA POLÍTICA</b>	14
Objetivo General	14
Objetivos Específicos	14
<b>UNA POLÍTICA INCLUYENTE</b>	15
<b>EJES ESTRATÉGICOS</b>	17
Eje I. Prevención desde casa	18
Eje II. Articulación de voluntades	24
Eje III. POLITUR, humana y tecnológica	28
Eje IV. Unidos ante las contingencias	33
<b>RESUMEN</b>	39



## PRESENTACIÓN

---

La seguridad es un factor determinante para que una persona decida visitar uno u otro sitio, dejando incluso en segundo término otros atributos que se consideran importantes para seleccionar un destino como la calidad de las áreas naturales, la arquitectura colonial y vernácula, el clima, las playas, la belleza escénica, la cultura local o incluso las tarifas.

La seguridad pública y ciudadana se ha convertido en un tema de amplia discusión en El Salvador que trasciende al ámbito turístico, pues implica el diseño de planes, estrategias y acciones que tengan en cuenta las diversas condiciones y problemáticas que difieren en los distintos espacios del territorio nacional. Al mismo tiempo es necesario establecer una visión integradora que considere tanto la transformación activa de la población como de las estructuras gubernamentales vinculadas en un ejercicio gradual y continuo que produzca resultados de corto, mediano y largo plazos.

En el ámbito internacional se reconoce que al desarrollar el turismo de manera sostenible es posible incidir en mejorar la seguridad nacional al incrementar los ingresos de los pobladores y la capacidad del Estado para generar recursos que promuevan la educación, así como el desarrollo de infraestructuras y servicios de calidad que benefician a la población local.

Por otra parte, se han identificado riesgos que aumentan la inseguridad cuando el turismo no se maneja de forma adecuada y las poblaciones anfitrionas tienen la sensación de ser invadidas y perturbadas por la concentración masiva de turistas. Algunos de los peligros más representativos están vinculados con el aumento de la desigualdad socioeconómica, la preparación inadecuada de profesionales que ofrecen servicios a los visitantes o la falta de medidas para evitar la sobresaturación de los destinos, la corrupción, la delincuencia, la higiene en la preparación de alimentos y la transmisión de enfermedades y las crisis ambientales.

Posicionar a El Salvador como un país seguro y confiable a nivel nacional e internacional es sin duda uno de los principales desafíos de la actividad turística. Para lograrlo es fundamental lograr el involucramiento decidido de diversas instituciones que conforman el gobierno central, así como a los gobiernos municipales, el sector privado y social.

La Política de Turismo y Seguridad busca orientar la participación de actores y sectores para contribuir a crear un país seguro y una imagen sólida que logre dar confianza a los visitantes y pobladores a través de estrategias puntuales que permitan ejecutar y operar programas eficientes y eficaces en torno a la seguridad turística en El Salvador.

Esta política se articula en cuatro ejes que contemplan tanto aspectos relacionados con la seguridad ciudadana y la imagen de estabilidad y confiabilidad del país en los ámbitos de salud, limpieza, higiene en la manipulación de alimentos, alojamiento, inversión, infraestructura vial, información confiable, medio ambiente y manejo de crisis.



La Política de Turismo y Seguridad se enmarca en la Política Nacional de Turismo de El Salvador (PNT) que contiene un conjunto de lineamientos rectores para que la actividad turística contribuya en la solución de los grandes retos del país relacionados con la economía, la educación, la inclusión social, el medio ambiente, los derechos humanos, la percepción de seguridad, la política exterior, la gobernabilidad y la imagen del país ante el mundo, por lo que se reconoce como un asunto de interés nacional.

### *Un turismo transversal sin fronteras ideológicas*

Al ser una política de Estado transversal y transideológica convoca a los actores públicos, privados y sociales que intervienen en la gestión del turismo, a tomar decisiones de organización, inversión, operación y promoción, que permitan responder con oportunidad frente a los constantes cambios del entorno ambiental, sociocultural y de mercado, para que el turismo incida en el desarrollo sostenible del país.

De esta manera busca convertir al turismo en un eje articulador que estimule el aprovechamiento responsable de la riqueza cultural y natural del territorio para reducir la pobreza y la desigualdad, promover la inclusión, la integración productiva de la sociedad y la conciencia ambiental.

Así mismo, propone mecanismos

para ofrecer experiencias significativas para los visitantes nacionales y extranjeros para incrementar su satisfacción, prologar su estadía y convertirlos en agentes multiplicadores que recomienden los destinos de El Salvador.

La Política de Planificación para el Desarrollo Sostenible, responde al segundo objetivo de la PNT:

Contribuir al desarrollo de una estructura de seguridad turística que permita fortalecer las capacidades de los sectores público, privado y social para prevenir potenciales riesgos y amenazas a la seguridad del visitante, de los prestadores de servicios turísticos y la población de los destinos turísticos.



## Participación incluyente, abierta y transparente

Con el objetivo de aprovechar la indiscutible influencia del turismo para el desarrollo del país, el Ministerio de Turismo (MITUR), encargado de la rectoría del sector ha llevado a cabo un proceso de actualización de la Política Nacional de Turismo creada en 2013, que parte de un análisis sobre las transformaciones que influyen en el desempeño de la actividad y un amplio proceso de consulta ciudadana.

Esta fórmula mixta ha permitido identificar nuevas oportunidades para el sector, especialmente en lo que se refiere a estructuras de gobernanza, planificación, cadenas de producción, intermediación y manejo de visitantes.

La participación ciudadana en la construcción de la política y su difusión pública, han generado una oportunidad para establecer un espacio permanente de diálogo incluyente, abierto y participativo para todos los actores que inciden en el desarrollo del turismo, sin distinciones sociales, ideológicas, religiosas, o de cualquier otra índole; pues el desarrollo del turismo no puede ni debe interpretarse como el compromiso o tarea de un sólo actor.

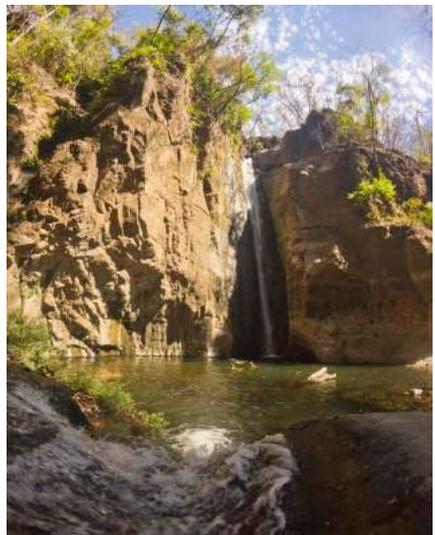
Para lograrlo se requiere la participación individual y colectiva de los diversos actores relacionados con la actividad: instituciones del gobierno central y de las municipalidades, las grandes, medianas, pequeñas y microempresas, las agencias de integración y cooperación internacional, la academia, la sociedad civil organizada, los turistas y la ciudadanía en general.

La consulta que se llevó a cabo durante

el año 2018 tuvo un alcance de más de 225 mil personas, mujeres y hombres por igual, representantes de todos los grupos de edad de la población salvadoreña, del sector público, privado y social; ciudadanos de diversos contextos socioeconómicos y culturales de todos los municipios del país, quienes a través de una herramienta en línea y la participación en diez foros presenciales brindaron sus opiniones y recomendaciones.

Es relevante mencionar que el 99% de los participantes consideró que el turismo debe ser prioridad nacional, porque contribuye a que el país sea más próspero, multicultural, soberano, incluyente, sostenible, solidario, independiente y con mayor nivel educativo.

La búsqueda de mecanismos para lograr el desarrollo sostenible del turismo fue una constante en todos los grupos participantes.





## Importancia del turismo para el país

El turismo se considera hoy una de las actividades más dinámicas e influyentes a nivel mundial por los impactos que genera en la economía, la educación, la inclusión social, el medio ambiente, los derechos humanos, la percepción de seguridad, la política exterior, la gobernabilidad y la imagen de los países ante el mundo.

La significación de impulsar proyectos y programas vinculados la actividad turística para las instituciones de gobierno, las organizaciones civiles y los actores locales se vincula con su capacidad para impulsar el desarrollo sostenible del país:

## Turismo: Impulsor de la economía

Genera divisas, distribuye la riqueza y mitiga la pobreza en los territorios en los que se desarrolla, tanto en las zonas urbanas como en comunidades rurales alejadas y con escasas oportunidades de desarrollo.

## Turismo: Oportunidades para todos

Crea empleos y oportunidades de inserción productiva con equidad de género, para personas de diversas edades y con distintos niveles de educación institucional. Articula encadenamientos productivos, favoreciendo actividades sociales y económicas en zonas rurales, por lo que su impacto trasciende a los resultados directos de la actividad, contribuyendo incluso, a reducir la necesidad de migrar del campo a la ciudad y hacia otros países.

## Turismo: Valorador del patrimonio

Propicia la puesta en valor, divulgación y disfrute del patrimonio natural y cultural, pues origina actividades recreativas, de entretenimiento y educación para el disfrute de las comunidades receptoras y los visitantes, motivando la conservación, protección y renovación del patrimonio.

## Turismo: Motivo de orgullo

Fortalece el sentido de identidad, el orgullo local y el respeto a la diversidad cultural de los pueblos en los que se desarrolla. Contribuye a propiciar la integración familiar, así como a combatir la discriminación.

## Turismo: Imagen que inspira

Muestra una imagen positiva del país, lo que motiva el deseo de conocer sus destinos, propicia las inversiones en el territorio, y el consumo de otros productos nacionales, fortaleciendo el liderazgo del país en el ámbito internacional.



## TURISMO Y SEGURIDAD EN EL SALVADOR

---

El turismo es una actividad con ritmos de crecimiento muy estables dada su capacidad para generar un intercambio sano entre turistas y residentes en entornos bien manejados; pocas situaciones generan inestabilidad en este crecimiento continuado, y una de ellas es precisamente la inseguridad; cuando un turista siente algún tipo de riesgo cuando planea

su visita, es probable que cambie su destino de viaje. Por otro lado, si el turista experimenta localmente algún problema relacionado con su seguridad, la imagen del destino cae provocando incertidumbre, y con ello, un posible decremento en el número de turistas, y en el beneficio de la actividad.

Por sus bajas calificaciones en ofrecer seguridad y protección, buen clima de negocios, infraestructura aeroportuaria y recursos naturales, El Salvador se ubicó en la posición 105 de 136 economías evaluadas en el Reporte de Competitividad de Viajes y Turismo del Foro Económico Mundial de 2017.

Para la categoría Seguridad y Protección, el país se ubicó en el antepenúltimo escalón de la lista, el 134 lugar, pues el documento detalla que los costos empresariales del crimen y violencia, la fiabilidad del servicio policial, los costos empresariales de terrorismo y la tasa de homicidios. De acuerdo con el informe, el problema de seguridad pública en el país es lo que provocó que fuera el peor evaluado de la región. Panamá ocupa el lugar 35, Costa Rica el 38, Guatemala el 86, Honduras el 90 y Nicaragua el 92. Así, aunque Honduras y Guatemala tienen problemas similares de seguridad, están más de 10 puntos arriba de El Salvador en este índice.

El Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana y Convivencia (CNSCCA) que se instaló en 2014, abordan temáticas

que si bien no están vinculadas directamente con la seguridad turística, su desempeño incidirá necesariamente en la competitividad turística del país: Prevención de la violencia y de la delincuencia, control y persecución del delito y la violencia, rehabilitación y reinserción social, atención y protección, fortalecimiento de la institucionalidad de la seguridad ciudadana, mecanismos de coordinación financiera, medios de comunicación.

Cada mesa está integrada por miembros del Consejo y sus equipos técnicos, según los temas en los cuales se especializan, además, participan diferentes sectores como academia, centros de pensamiento, ONG y equipos técnicos de la cooperación internacional (OEA, USAID, AECID, PNUD, UE, entre otros organismos). La presencia de POLITUR en aquellas mesas relacionadas con salud e higiene, donde se diseñan estrategias para mejorar estos aspectos, así como normativa puntual para los prestadores de servicios turísticos, es fundamental para tener mayor presencia e incidencia en los temas de su competencia.



## Esfuerzos integradores

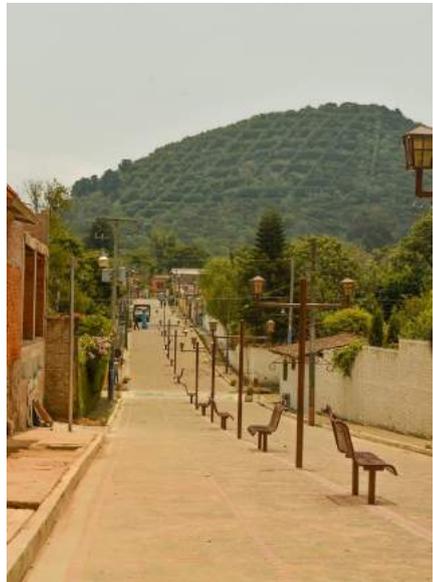
La Organización Mundial del Turismo (OMT) ha diseñado lineamientos para abordar tema de seguridad turística y recomienda tener en cuenta los aspectos que van desde la definición y prevención de riesgos potenciales según tipos de viajes, localizaciones y sectores afectados, hasta la adopción de normas y prácticas de seguridad en las instalaciones y sitios turísticos, manejo de medios de comunicación, directrices para operadores turísticos y la organización de un gabinete de crisis en el que intervengan las diversas autoridades nacionales y locales, líderes de opinión y actores clave en los destinos turísticos.

A nivel regional el Sistema de Integración Turística de Centro América, SITCA, ha trabajado enérgicamente en el diseño e implementación del Sistema de Seguridad Turístico Centro Americano en la última década. Las Autoridades Nacionales de Turismo se han comprometido a impulsar mecanismos de coordinación con las autoridades de seguridad pública mediante planes, programas y acciones nacionales, recopiladas por SITCA en función de los componentes del Sistema de Seguridad Turística de Centroamérica del Consejo Centroamericano de Turismo, CCT. Los resultados obtenidos se han analizado para ser aplicados en esta Política.

Para el año 2005, el Consejo Centroamericano de Turismo entregó a la Comisión de Seguridad de Centroamérica, el Sistema de Seguridad Turística en Centroamérica, cuyo objetivo es contar con un sistema que incorpore elementos de garantía ciudadana, salud, salubridad, higiene,

calidad en el servicio, información, atención de desastres y calamidades, y demás elementos que aseguren la llegada y estadía de los turistas en cada uno de los países centroamericanos. La realización del proyecto fue apoyada por la Organización Mundial de Turismo.

En octubre del año 2006 se llevó a cabo en Costa Rica el I Congreso Regional de Seguridad Turística en el que participaron expertos y representantes de los cuerpos policiales de la región, quienes concluyeron que el Turismo se ha constituido en una de las principales fuentes de recursos y divisas de los países de la región, aspecto que amerita fortalecer sus capacidades en infraestructura de la industria turística y otros servicios que faciliten la estadía de los turistas. Además, vender y promocionar la región como destino turístico, creando las condiciones de seguridad pública que generen la confianza necesaria.





Durante la XX Reunión Extraordinaria de la Comisión de Jefes de Policía, celebrada en Guatemala en marzo del año 2007 se presentó y discutió el Plan Regional de Seguridad Turística para países de Centroamérica, Panamá y El Caribe, quedando debidamente aprobado a en junio del año 2007.

En la XXXI Cumbre de Jefes de Estado y de Gobierno celebrada en Guatemala en diciembre de 2007 se acordó exhortar al Consejo Centroamericano de Turismo y a la Comisión de Jefes/as de Policías de Centroamérica, México y el Caribe, a continuar avanzando para la pronta implementación del Plan Regional de Seguridad Turística.

Asimismo, durante la XXXVII Reunión de la Comisión de Seguridad de Centroamérica celebrada en San Salvador en junio de 2008, se aprobó la implementación del Sistema de Seguridad Turística y se destacaron los esfuerzos que sobre el tema realiza la Comisión de Jefes de Policía de Centroamérica, México y el Caribe.

Por otro lado, durante el Primer “Congreso Regional sobre Turismo, Desarrollo y Seguridad para Todos:

un espacio para facilitar la seguridad ciudadana y turística en Centroamérica y la República Dominicana”, realizado en San Salvador en noviembre de 2015, los países asistentes acordaron, entre otras cosas:

- Establecer acuerdos entre países de Centroamérica y República Dominicana que estén orientados a la prevención del delito y a la seguridad ciudadana para el desarrollo de todas las actividades y sectores turísticos de la región, así como para la implementación de acciones y

programas cuyo objetivo sea fortalecer la seguridad ciudadana y turística en la región y la República Dominicana, posibilitando la creación de sinergias e intercambio de buenas prácticas con otras regiones.

- Apoyar las acciones en el ámbito de las políticas públicas que realizan los Gobiernos Centroamericanos y de la República Dominicana, así como de organismos nacionales, regionales e internacionales, en la implementación de sus estrategias para el fortalecimiento de la seguridad ciudadana y el desarrollo sostenible, haciendo énfasis en el sector turismo.

• Fortalecer la coordinación y cooperación inter-regional e institucional, especialmente en el desarrollo y fortalecimiento de estrategias nacionales para la prevención del delito y el fortalecimiento de la seguridad ciudadana y de la policía turística, adoptando para ello medidas de detección, identificación y atención de posibles riesgos, prevención y capacitación en temas como el intercambio de información, inteligencia, homologación de prácticas y procedimientos, entre otros, con el apoyo técnico de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC).

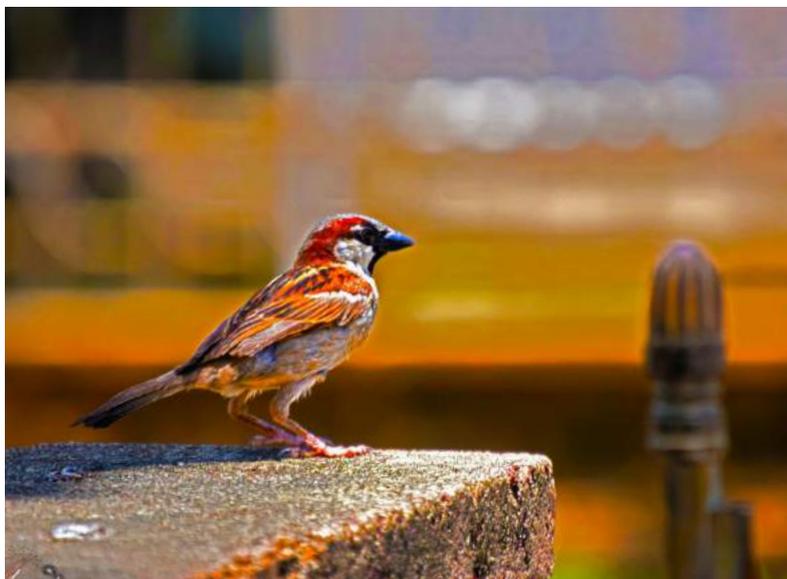
• Fortalecer la coordinación a fin de dar respuesta de carácter regional, integral y coordinada a los desafíos presentados en materia de seguridad ciudadana y turística, así como el desarrollo de mecanismos nacionales y

regionales de medición que permitan establecer lineamientos base, marcos operativos y de implementación, indicadores de seguridad, que den cuenta de avances y resultados de las acciones que se implementen en seguridad ciudadana y turismo sostenible. Lo anterior por medio del desarrollo y puesta en práctica de un plan de acción con medidas concretas.

### *Asistencia al Turista*

En la última década, el Ministerio de Turismo de El Salvador ha robustecido los esfuerzos en

materia de seguridad turística fortaleciendo a la Policía de Turismo (POLITUR), que es una División de la Policía Nacional Civil de El Salvador, creada en el marco del Convenio Interinstitucional entre el MITUR,



CORSATUR, el Ministerio de Justicia y Seguridad Pública y la Policía Nacional Civil (PNC). Su cometido está definido por la estrategia nacional El Salvador Seguro, con la finalidad de garantizar la seguridad de los turistas que visitan los destinos.

En el año 2011, se elaboró el Plan Nacional de Seguridad Turística que representa un importante avance en la materia. En ese plan se estimó que, para satisfacer la demanda mínima, sería necesario contar con 800 agentes policiales y proyectar su crecimiento anual en función del crecimiento del turismo nacional, internacional y de la oferta turística nacional. Sin embargo, a la fecha no se llega ni a 400 agentes y esa cantidad a nivel nacional es insuficiente para lograr los objetivos.

Desde entonces la POLITUR tiene como una de sus funciones la vigilancia y control de los atractivos que han sido puestos en valor turístico a nivel nacional, así como la vigilancia en los destinos turísticos, rutas y circuitos, como una forma de preservar y mantener el patrimonio natural y cultural del país, complementando las funciones propias de la Policía Nacional Civil y los programas de prevención que el Gobierno Central y las Municipalidades ejecutan.

Entre los servicios que presta la POLITUR están: escoltas a grupos de turistas, asistencia a turistas y a guías turísticos locales, inducción turística en centros educativos nacionales y privados, capacitación en seguridad turística, seguridad en eventos turísticos nacionales y seguridad en circuitos y rutas turísticas. Los elementos que componen este cuerpo

policial están capacitados en: buceo en aguas abiertas, rescate acuático y vertical, montañismo, conocimiento sobre patrimonio cultural, geografía de El Salvador, legislación de migración, primeros auxilios, navegación marítima e intervención policial en situaciones de explotación entre otras; además una parte de los agentes habla el Idioma Inglés.

En 2016 se implementó el Programa de Asistencia al Turista, ProAsistur, que está diseñado para brindar información, orientación y acompañamiento seguro a los visitantes nacionales y extranjeros de forma gratuita, incluyendo visitas a diversos destinos del país para realizar actividades culturales, deportivas y recreativas.

ProAsistur funciona mediante el Call Center con dial 914, atención al turista, en horas y días hábiles y conecta directamente al usuario con los Centros de Amigos del Turista (CAT) distribuidos estratégicamente a nivel nacional, así como con los puestos de la POLITUR para brindar asistencia a los turistas en los territorios en caso de emergencia y mejorar la seguridad turística en general.

A través de ProAsistur el Ministerio de Turismo y CORSATUR apoyan a la POLITUR dotándole de vehículos terrestres y acuáticos. automotores, bicicletas, motos acuáticas y lanchas; proporcionándole equipo de comunicación, uniformes, instrumentos de primeros auxilios, rapel, rescate acuático y equipo de buceo; y trabajando en mejorar las capacidades técnicas de los elementos de seguridad.

## *Seguridad desde la empresa*

La mayoría de las empresas inscritas en el Registro Nacional de Turismo (RNT), han implementado mecanismos para fortalecer esquemas de seguridad para los visitantes y cuentan con conocimientos generales sobre las leyes y reglamentos que enmarcan la gestión turística. Aunado a estas voluntades particulares, existen diversos programas de capacitación e información para los establecimientos formales.

Sin embargo, la informalidad en el sector es aún un reto en que deberá seguirse trabajando para garantizar la seguridad de los visitantes y de los propios

empresarios y emprendedores que trabajan en el sector.

De ahí la importancia de mantener una estrecha coordinación entre la Dirección de Contraloría del MITUR, el Área del Registro Nacional de Turismo de CORSATUR y la POLITUR, y establecer líneas de apoyo local a través de los CDT y los CAT para incorporar a todos los establecimientos que prestan servicios a los visitantes y tener un mecanismo de prevención y vigilancia que inspeccione tanto los prestadores de servicios turísticos formales como informales.





## OBJETIVOS DE LA POLÍTICA

---

### Objetivo General

Contribuir al desarrollo de una estructura de seguridad turística que permita fortalecer las capacidades de los sectores público, privado y social para prevenir potenciales riesgos y amenazas a la seguridad del visitante, de los prestadores de servicios turísticos y la población de los destinos turísticos.

### Objetivos Específicos

- Promover una cultura de prevención y cumplimiento de las leyes y reglamentos en materia de seguridad.
- Definir mecanismos de cooperación y alianzas entre el sector público, privado y social en materia de seguridad turística.
- Incrementar la cobertura, eficiencia y eficacia de la POLITUR mediante el fortalecimiento de sus capacidades operativas para reacción, prevención y vigilancia a nivel nacional.
- Mejorar la capacidad de reacción en casos de emergencia mediante la promoción de mecanismos de prevención, información y gestión de crisis.



## UNA POLÍTICA INCLUYENTE

---

La diversidad de actores que participan en el desarrollo del turismo constituye uno de los mayores retos para la rectoría de la actividad, pues se requiere la participación alineada de todos ellos para que los elementos que conforman la oferta del país funcionen de forma armónica y competitiva. Esta diversidad es una oportunidad para generar esquemas de coordinación que generen sinergias productivas que beneficien al país en su conjunto.

Los actores más relevantes para el desarrollo del turismo en el ámbito de seguridad son:

**Los funcionarios públicos** de las diversas instituciones del gobierno nacional y los gobiernos municipales que participan en la actividad turística.

Presidencia de la República, Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia, Comisión de Economía y Turismo de la Asamblea Legislativa, Ministerio de Turismo, Corporación Salvadoreña de Turismo, Instituto Salvadoreño de Turismo, Ministerio de Gobernación, Ministerio de Salud, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Economía, Ministerio de Medio Ambiente, Ministerio de Justicia y Seguridad Pública, Ministerio de Defensa, Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano, Fondo de Inversión para el Desarrollo Local, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Educación, Gobiernos Municipales, Red de Embajadas y Consulados de El Salvador en el exterior, Policía Nacional Civil, División de Policía de Turismo (POLITUR).

**Representantes de organizaciones privadas y de la sociedad civil:** gremiales, comunitarias, regionales, nacionales e internacionales, que participan en el desarrollo económico, social y ambiental de los destinos.

**Los empresarios del turismo,** el comercio, los servicios, y la producción industrial, agropecuaria y gastronómica que dinamizan el desarrollo económico, entre los que se cuentan representantes de las grandes, medianas, pequeñas y microempresas, que se benefician a la vez que inciden en la actividad turística.

**Los integrantes de organizaciones no gubernamentales** comunitarias, regionales, nacionales e internacionales, que participan en el desarrollo económico, social y ambiental de los destinos.

**Los funcionarios de organismos de cooperación regional e internacional** que intervienen en los distintos programas de fortalecimiento económico, social y ambiental que inciden en el turismo.

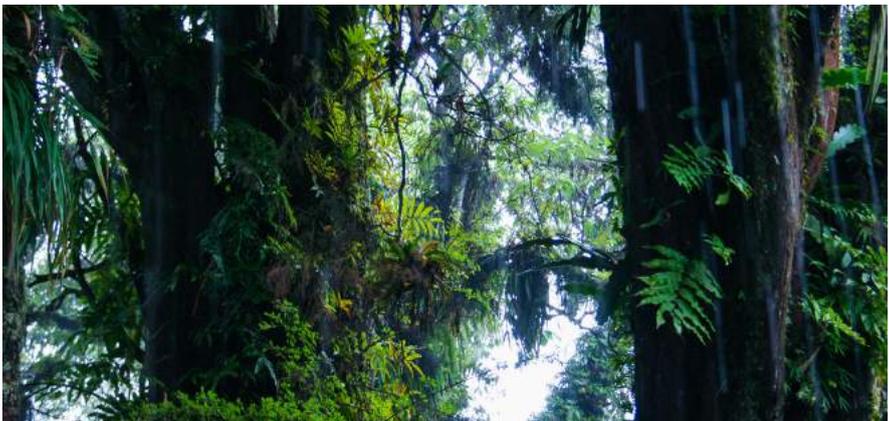
**Los medios de comunicación** que producen y difunden información sobre los destinos, las actividades y los beneficios del turismo a nivel local, nacional, regional e internacional.

**Los académicos, científicos y artistas** que participan en la educación, ciencia, tecnología, arte y cultura fortalecen el conocimiento y desarrollo del turismo.

**Las comunidades receptoras** de las regiones y microrregiones que participan en la operación de la oferta turística del país, particularmente las y los cocineros tradicionales, chefs y proveedores de insumos alimentarios.

**Los salvadoreños en el exterior** que inciden de forma determinante en el desempeño del turismo interno y en el posicionamiento de El Salvador, en los países que habitan.

**Los visitantes** nacionales e internacionales cuyas actuaciones y actitudes nutren el carácter de los destinos que visitan.





## EJES ESTRATÉGICOS

Para reforzar el tema de la seguridad turística, y generar sinergia competitiva para el sector, la presente política se articula a través de cuatro ejes que establecen estrategias y líneas de acción que requieren la participación de varios actores.





## Eje I. Prevención desde casa

Aun cuando el conocimiento de la ley no exime a las personas o empresas de acatarlas y existen sanciones para asegurar su cumplimiento, el objetivo principal de las leyes es influir en el comportamiento humano para mejorar la convivencia ciudadana y el respeto a los derechos de los demás. Existen diversos factores que influyen en el incumplimiento de las leyes, que se relacionan con factores económicos, institucionales, socioculturales, psicológicos y de desconocimiento.

En este sentido, una de las estrategias que ha probado ser más eficiente para reforzar el compromiso social para cumplir las leyes y reglamentos establecidos es la promoción de motivadores que promuevan principios de ganar-ganar tales como el incremento de la competitividad de los establecimientos y los destinos al garantizar los derechos de los visitantes y los pobladores locales.

### Objetivo

Promover una cultura de prevención y cumplimiento de las leyes y reglamentos en materia de seguridad.

## Estrategias

A. Diseñar e implementar una campaña de sensibilización con apoyo de los prestadores de servicios turísticos.

B. Difundir la normativa turística, ambiental, de salud y municipal.

C. Diseñar actividades turísticas para ocupar territorios conflictivos como estrategia de prevención.

D. Implementar el Observatorio de Seguridad Turística.

### A. Diseñar e implementar una campaña de sensibilización con apoyo de los prestadores de servicios turísticos.

El Ministerio de Turismo se encarga de establecer el marco político y estratégico para generar un ambiente propicio para el crecimiento del sector, y establecer espacios de participación para un desarrollo más ordenado en coherencia con los lineamientos que establece el Gobierno Nacional, promoviendo la participación de los diversos actores que inciden en la actividad, en un esquema de coordinación efectiva de acciones autónomas y colectivas.



La creación de programas de sensibilización dirigidos a los prestadores de servicios turísticos permitirá incrementar el nivel de conciencia sobre la importancia de conocer y respetar las normativas relacionadas con turismo, medio ambiente, salud e higiene, transporte, así como las ordenanzas municipales, todo ello con el fin de brindar un mejor servicio hacia los visitantes y por ende a los pobladores de los destinos turísticos.

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 ello, se deberán tomar en cuenta a los centros de educación superior como universidades, institutos tecnológicos y Centros Educativos, en estrecha coordinación con los CDT y los CAT, involucrando a los estudiantes de último año o egresados de sus carreras para que puedan realizar sus prácticas profesionales al servicio del sector turismo en sus territorios.

### Líneas de acción

- Diseñar e implementar una campaña de sensibilización y prevención para difundir, concienciar y fortalecer el cumplimiento de las obligaciones legales de los prestadores de servicios turísticos.
- Promover el involucramiento y liderazgo de la POLITUR en los destinos turísticos para que tengan un rol preponderante en coordinación con los Centros de Amigos del Turista (CAT-CORSATUR).
- Incorporar en los planes de trabajo de los Comités de Desarrollo Turístico actividades de sensibilización y prevención con los prestadores de servicios turísticos.
- Definir y aplicar procedimientos de protección al consumidor turístico, apoyados en los mecanismos de quejas y reclamos; que deben ser administrados por CORSATUR y POLITUR, para lo que pueden coordinarse con la Defensoría del Consumidor.
- Establecer alianzas o convenios de cooperación entre los CDT-MITUR/CORSATUR con los centros de estudios superiores con presencia en los territorios y zonas turísticas.

### B. Difundir la normativa turística, ambiental, de salud y municipal.

Los prestadores de servicios turísticos, aparte de mejorar la calidad de los servicios prestados a los visitantes, necesitan considerar aspectos que inciden directa o indirectamente en su competitividad, por lo que MITUR deberá orientar acciones

para difundir la normativa turística, ambiental, de salud, códigos de trabajo, ordenanzas municipales, entre otras.

Es importante que los prestadores de servicios turísticos conozcan los mecanismos establecidos en las Leyes, Reglamentos, Códigos y Ordenanzas Municipales que los rigen y las infracciones, sanciones y multas a las que se pueden ver sometidos por el incumplimiento de la normativa legal vigente, así como las ventajas de cumplirlas.

Para ello, se deberán tomar en cuenta a los Centros de Educación Superior como Universidades, Institutos Tecnológicos y Escuelas Superiores, todo en estrecha coordinación con los CDT y los CAT, involucrando a los estudiantes de último año o egresados de sus carreras para que puedan realizar sus prácticas profesionales al servicio del sector turismo en sus territorios.

### Líneas de acción

- Diseñar y realizar talleres y jornadas de sensibilización y capacitación, en las que participarán el Ministerio de Turismo, la POLITUR y los prestadores de servicios turísticos, con el apoyo de otras entidades gubernamentales y Municipales, con el fin de fortalecer el conocimiento de las normas legales que regulan la actividad turística.
- Diseñar e implementar campañas de promoción, para difundir entre los prestadores de servicios turísticos y entre los visitantes sus derechos y obligaciones, así como la importancia de contratar servicios turísticos que operan de forma segura.
- Establecer una campaña de difusión para la inscripción y actualización en el Registro Nacional de Turismo, al igual que el cumplimiento de las demás normas de carácter obligatorio, establecidas para el sector turístico.
- Establecer Campaña de Información y orientación por parte de la POLITUR y CAT-CORSATUR orientado a los empresarios prestadores de servicios turísticos.
- Establecer alianzas y convenios de cooperación entre los CDT-MITUR/CORSATUR con las gremiales, las mesas de coordinación sectorial y los centros de estudios superiores con presencia en los territorios y zonas turísticas.
- Delegar en los CAT la tramitología para inscripción en el RNT, simplificar los trámites y requisitos para el RNT.

## C. Diseñar actividades turísticas para ocupar territorios conflictivos como estrategia de prevención.

Una de las estrategias que en diversos países han servido para trabajar temas de inseguridad, es el desarrollo de actividades turísticas en zonas sensibles, siempre de la mano de las comunidades.

Si bien esta estrategia no tiene como fin principal desarrollar una oferta específica, busca alinear esfuerzos para mitigar los riesgos sociales en sitios donde el turismo puede representar una oportunidad de mejorar las condiciones locales.

### Líneas de acción

- Realizar un inventario de sitios en conflicto en materia de seguridad, definiendo las posibilidades de generar incidencia sin que ello represente un alto riesgo para los actores locales.
- Impulsar el Programa Pueblos Vivos con énfasis en estos sitios identificados, privilegiando la participación de jóvenes en el rescate de sus tradiciones y costumbres como elemento diferenciador turístico.
- Detonar financiamiento para la creación de empresas de jóvenes, enfocadas a satisfacer la demanda turística o la cadena de valor, en temas como turismo especializado, alimentos y bebidas, tours culturales, deportes extremos, entre otros que se hayan identificado con potencial.



## D. Implementar el Observatorio de Seguridad Turística

El Observatorio de Seguridad Turística será una herramienta que facilitará la interacción entre el Ministerio de Turismo (MITUR-CORSATUR-CAT), la POLITUR 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 cumpla 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 Municipales de Prevención de la Violencia, a través de las matrices de seguridad se puedan obtener de manera inmediata, así como también la información suministrada por la POLITUR respecto a los incidentes en los que se ven involucrados los turistas.

La retroalimentación con los Comités Municipales de Prevención de la Violencia 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.

### Líneas de acción

- Decretar la creación del Observatorio de Seguridad Turística
- Dotar al observatorio del personal, equipo y recurso humano necesario para su funcionamiento
- Diseñar la plataforma virtual para la operatividad del Observatorio de Seguridad Turística
- Alimentar periódicamente la plataforma virtual con información confiable, para la toma de decisiones.
- Generar una estrategia de comunicación ante contingencias, incluidas acciones para mediar en caso de advertencias emitidas por países extranjeros.



## Eje II. Articulación de voluntades

Para promover la seguridad turística se requiere articular voluntades, estrategias y acciones entre las instituciones gubernamentales, el sector privado y la sociedad.

El Plan Nacional de Turismo 2020 El Salvador, plantea que la cooperación con las fuerzas de seguridad de la nación deberá ser una práctica continuada, creciente y de compromiso entre todas las fuerzas políticas y públicas del país. La cooperación interinstitucional permitirá que la seguridad turística sea apoyada por los diversos sectores y actores territoriales presentes en los destinos turísticos.

En este sentido, es necesario promover una comunicación fluida y constante de la POLITUR con la Policía Nacional Civil, Ministerio de Justicia y Seguridad Pública, Ministerio de la Defensa, Viceministerio de Transporte, Ministerio de Educación, Ministerio de Salud, Ministerio de Educación, CAT, CDT, gremiales turísticas, empresarios y la ciudadanía.

## Objetivo

Definir mecanismos de cooperación y alianzas entre el sector público, privado y social en materia de seguridad turística.

## Estrategias

A. Definir mecanismo de cooperación interinstitucional al interior del sector gubernamental.

B. Definir mecanismo de cooperación entre sector público, privado y social para incrementar la seguridad en los destinos turísticos

### A. Definir mecanismo de cooperación interinstitucional al interior del sector gubernamental.

Las instituciones del sector público deberán mantener lazos estrechos de cooperación y colaboración para propiciar un clima de seguridad turística en los territorios en los que tengan presencia a nivel nacional. Existen componentes institucionales que son comunes a nivel gubernamental, que permite que se puedan atender a los prestadores de servicios turísticos por varias instituciones gubernamentales, por lo que es imperante y necesario contar con un mecanismo de cooperación para agilizar los diversos procesos.



En este sentido, será necesario fortalecer la vinculación de las instituciones turísticas en el Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana y Convivencia y la inclusión de asuntos relacionados con la seguridad de los visitantes en las mesas de trabajo relacionadas con salud e higiene, donde se diseñan estrategias para mejorar estos aspectos, así como normativa puntual para los prestadores de servicios turísticos, con el objetivo de tener mayor presencia e incidencia en los temas de su competencia.

De igual importancia, será la creación de un Comité de Seguridad Turística en el que participen los actores involucrados en la materia como el Ministerio de Turismo, CORSATUR, ISTU, otras unidades de la Policía Nacional Civil y de Seguridad Pública relacionadas, empresa privada, organizaciones de turismo y ciudadanía entre otros. Una de sus principales funciones debería ser el darle seguimiento y cumplimiento a la Política de Seguridad Turística y por ende a sus diferentes estrategias.

### Líneas de acción

- Gestionar que se incluya en el CNSCC un representante del MITUR y CORSATUR que podrá proponer acciones en pro del sector turístico a nivel nacional.
- Gestionar que se incluya a miembros del sector privado turístico, de los CAT y de los CDT en los Comités Municipales de Prevención de la Violencia.
- Incluir el sector turismo en las rutas de trabajo de la CNSCC para revisar las propuestas y buenas prácticas que existen.
- Incluir en las matrices elaboradas por los Municipios propuestas relacionadas con la seguridad turística local.
- Participar activamente en reuniones del Ministerio de Salud y otras instancias concurrentes que se desarrollen a nivel central o en los territorios en donde se aborden temas relacionados a la seguridad del turista en su amplio sentido.
- Gestionar que se cree el Comité Interinstitucional de Seguridad Turística, con representación de MITUR, CORSATUR, ISTU, PNC, MINSAL, Sector Privado, CDT, Municipalidades, y otras que MITUR estime conveniente.

## B. Definir mecanismo de cooperación entre sector público, privado y social para incrementar la seguridad en los destinos turísticos

Si bien es cierto que la alineación entre instituciones es clave para mejorar la seguridad en los destinos, también lo es el trabajo que se lleva a cabo con los actores del turismo que operan las empresas y los destinos, que son quienes tienen contacto directo con los turistas y un pulso local de las problemáticas que puedan suceder en los territorios.

Por ello, el trabajo coordinado y las alianzas que puedan hacerse tanto con el sector privado como social, serán clave para hacer sentir al turista satisfecho y seguro y reflejar una imagen país sólida.

### Líneas de acción

- Identificar a los actores clave que forman parte de las rutas y circuitos turísticos y motivarlos a conformar comisiones de seguridad turística en coordinación con la POLITUR.
- Establecer mecanismos de capacitación de voluntarios locales que trabajen de forma coordinada con los comités municipales de prevención de la violencia y las comisiones de seguridad.
- Elaborar planes de trabajo para las comisiones de seguridad turística de acuerdo con las condiciones y necesidades de cada territorio para su pronta implementación.





## Eje III. POLITUR, humana y tecnológica

Para fortalecer la cobertura y capacidad de actuación de los Agentes de POLITUR en las rutas, circuitos y destinos donde se desarrolla la actividad turística, es necesario mejorar la articulación y formación recursos humanos, dotándoles de equipamiento y tecnología para el cumplimiento de sus funciones de vigilancia y prevención.

Adicionalmente es importante generar espacios para el involucramiento de las comunidades aledañas que directa o indirectamente se benefician de la visitación turística mediante programas de voluntariado para la protección del patrimonio natural y cultural en cada zona turística o donde lo amerite.

### Objetivo

Contribuir a mejorar la cobertura, eficiencia y eficacia de la POLITUR mediante el fortalecimiento de sus capacidades operativas para reacción, prevención y vigilancia a nivel nacional.

## Estrategias

A. Establecer mecanismos para apoyar la gestión de POLITUR durante temporadas de alta afluencia turística.

B. Mejorar el equipamiento de la POLITUR para incrementar su capacidad de movilización y comunicación.

C. Fortalecer las capacidades y habilidades de los Agentes de POLITUR para optimizar la atención al turista.

### A. Establecer mecanismos para apoyar la gestión de POLITUR durante temporadas de alta afluencia turística

Es necesario redimensionar los alcances de la responsabilidad de POLITUR definiendo los espacios y temporalidades que a juicio del Ministerio de Turismo, CORSATUR y las Autoridades Municipales, requieran vigilancia para establecer el número de agentes requeridos y su distribución en el territorio de acuerdo con las realidades y prioridades del país.

Para implementar esta estrategia se deberá disponer y tener en cuenta el inventario de atractivos turísticos elaborado por MITUR-CORSATUR para ajustar la propuesta de vigilancia a las condiciones específicas de cada atractivo teniendo en cuenta la tipología, el acceso y la afluencia de visitantes en las temporadas altas.



## Líneas de acción

- Determinar las necesidades reales de vigilancia de los atractivos identificados en el Inventario Turístico de MITUR-CORSATUR, en cooperación con las instituciones locales encargadas de turismo y de seguridad pública.
- Incrementar el número de agentes policiales, proporcional al crecimiento del turismo nacional e internacional en cada una de las regiones del país.
- Crear brigadas temporales para periodos de alta concentración turística en áreas como: centros históricos, centros comerciales, áreas hoteleras y de restaurantes.
- Generar alianzas estratégicas con los Cuerpos de Agentes Municipales, Cuarteles de la Fuerza Armada, para trabajar en conjunto con la POLITUR.
- Sensibilizar a los puestos policiales de la Corporación Policial sobre la importancia de la seguridad a los turistas, para que se sumen a los esfuerzos de seguridad turística.
- Crear la Red de Protección al Turista, como resultado de una articulación, cooperación y coordinación, entre la empresa privada y la POLITUR para intervenir adecuada y oportunamente.
- Generar grupos de voluntarios provenientes de la sociedad civil para contribuir con la POLITUR en la protección del patrimonio natural y cultural de los destinos turísticos, en especial en temporadas de alta concentración de visitantes.

### B. Mejorar el equipamiento de la POLITUR para incrementar su capacidad de movilización y comunicación

Toda institución requiere de un efectivo apoyo logístico, para garantizar el fiel cumplimiento a las tareas asignadas, para la POLITUR es imperante la asignación de recursos humanos y financieros para ser más competitivos y brindar una respuesta oportuna a los requerimientos de los prestadores de servicios, visitantes y pobladores de los destinos turísticos.

La POLITUR requiere de equipo en óptimas condiciones para su transporte y desplazamiento hacia los atractivos, áreas o sitios en los que se deberá garantizar la seguridad turística, de igual forma necesitan de equipo de comunicación de largo alcance y celulares con línea, como apoyo para realizar acciones de prevención y control de todo tipo de delitos y agravios; así como para realizar acciones de control y vigilancia con los prestadores de servicios, brindar información oportuna y de calidad a los visitantes, y mantener una estrecha comunicación con el personal técnico de los CAT, con el representante de los CDT, con cuerpos de socorro de la zona de intervención y brindar una respuesta inmediata ante las llamadas por medio del Programa de Asistencia al Turista (PROASISTUR – 914).

### Líneas de acción

- Realizar un inventario de equipo necesario para la movilización y comunicación para el cumplimiento de las labores encomendadas a la POLITUR.
- Elaborar un programa de asignación de recursos en el que se definan las responsabilidades de cada institución para equipar, garantizar el mantenimiento, los insumos y los seguros de los equipos asignados a POLITUR para asegurar su reacción oportuna y eficiente.
- Elaborar un programa de atención específico para la zona costera, en el cual se requiere de una atención permanente de rescate y patrullajes acuáticos.

### C. Fortalecer las capacidades y habilidades de los Agentes de POLITUR para optimizar la atención al turista

En general los agentes de nuevo ingreso que se asignan a la POLITUR han tenido una limitada formación en turismo, por lo que es fundamental generar un programa de formación que comience con una inducción general y posteriormente se refuerce con cursos de actualización y mejores prácticas para fortalecer constantemente la capacidad de gestión de los agentes, incorporando innovaciones que permitan adaptarse a los constantes cambios del mercado, de tal manera que puedan mejorar la atención que brindan a los prestadores de servicios, visitantes y a la población de los destinos turísticos en los que se desenvuelven.

Mientras más preparados estén en áreas como: cultura turística, atención al turista, dominio de idiomas, principalmente el inglés, medio ambiente, salud e higiene, seguridad turística, entre otros, podrán ser más competitivos.

## Líneas de acción

- Diseñar e implementar un programa de formación y capacitación para los Agentes de POLITUR, acorde a la realidad del sector de turismo nacional en torno a la seguridad turística en las temáticas de interés, de acuerdo a su ubicación geográfica, incluyendo salud e higiene.
- Fomentar la firma de Convenios de Cooperación entre MITUR-CORSATUR, POLITUR con Academias de Lenguaje, Universidades o Institutos Tecnológicos que ofrezcan la enseñanza de Idiomas para que los Agentes de POLITUR puedan aprender otro Idioma.
- Fomentar la firma de convenios de cooperación interinstitucionales entre MITUR-CORSATUR y POLITUR con instituciones públicas como Salud, Educación, Ambiente y Recursos Naturales, Cultura, Migración, Defensoría del Consumidor y otras relacionadas, y con instituciones de rescate, para la actualización de conocimientos de leyes y técnicas diversas para capacitar a los Agentes de POLITUR.
- Diseñar e implementar un programa de formación y capacitación para los Agentes de POLITUR, acorde a la realidad del sector de turismo nacional en torno a la seguridad turística en las temáticas de interés, de acuerdo a su ubicación geográfica, incluyendo salud e higiene.
- Generar un mecanismo de seguimiento y evaluación del programa de capacitación que permita la mejora continua del mismo.
- Dotar a los agentes de POLITUR de herramientas para actuar en caso de una contingencia relacionada con la salud e higiene.





## Eje IV. Unidos ante las contingencias

Es necesario que se tengan conocimientos particulares para identificar situaciones de riesgo y que se puedan proponer soluciones efectivas para enfrentarlas, ya que con ello se fortalece la percepción de la imagen de que El Salvador es un país seguro.

Para ello se requiere disponer de herramientas e instrumentos de comunicación apropiados con los que se puedan responder oportunamente a los visitantes y garantizarles su seguridad; en este aspecto tiene mucho que ver la gestión efectiva de incidentes que representan una amenaza para los visitantes, lo que se hace mediante el manejo de la información.

Por lo que, debe adoptarse una política de información y educación para hacer frente a las contingencias considerando los siguientes aspectos:

- Comunicación efectiva a los visitantes de los estándares y prácticas existentes en materia de seguridad.
- Identificación de los posibles riesgos y peligros para los visitantes.

- Exigencia de control de riesgos según áreas de actividades (p.ej. en turismo de aventura, actividades deportivas, etc.).
- Comunicación de los posibles riesgos y peligros a los interesados.
- Comunicación de los servicios, instalaciones y medidas de que se dispone para atender a los visitantes en caso de emergencia.
- Gestión con consulados y embajadas de los países de origen de los turistas.

## Objetivo

Mejorar la capacidad de reacción en casos de emergencia mediante la promoción de mecanismos de prevención, información y gestión de crisis.

## Estrategias

A. Generar y difundir información relacionada con la seguridad de los visitantes.

B. Fortalecer la línea de atención al turista - 914.

C. Establecer programas de relaciones públicas para manejo de crisis a nivel nacional y local.

### A. Generar y difundir información relacionada con la seguridad de los visitantes

La información es un elemento fundamental para mejorar la competitividad turística. El visitante, al entrar en contacto con el entorno receptor, requiere profundizar la información sobre todos los aspectos referentes al destino y a su visita. El conocimiento preciso y oportuno de las condiciones de seguridad permitirá 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.

### Líneas de acción

- Involucrar a la POLITUR, acorde a sus posibilidades, en la generación y actualización de los inventarios turísticos y los catálogos de prestadores de servicios turísticos por Zona Turística o Región en las que están destacados.
- Brindar capacitación a la POLITUR sobre como aportar información útil y apropiada a los visitantes, tanto en términos de su desplazamiento en el país como sobre los riesgos que pueden tener en términos de:
  - a) Las diferentes formas de estafa o engaño durante su estancia en el país.
  - b) Prevención contra el tráfico de drogas.
  - c) Riesgos de salud relacionados con enfermedades transmisibles y no transmisibles.
  - d) Precauciones en torno a los hábitos alimenticios e higiénicos.
  - e) Dar a conocer los potenciales riesgos físicos en las áreas naturales, particularmente en la realización de deportes de aventura.
  - f) Actuación en caso de crisis.
  - g) Derechos y deberes de los consumidores.
- Promover la función social de la POLITUR, destacando que las labores de protección y prevención se orientan tanto a los visitantes como residentes.
- Establecer un mecanismo para informar a los visitantes sobre normas, costumbres y reglamentaciones locales, para que no caigan en violación a las mismas y salvaguarden su seguridad.



## B. Fortalecer la línea de atención al turista - 914

A través del Programa de Asistencia al Turista (ProAsistur) se ha creado la línea 914 que brinda atención al turista y excursionista en días y horas hábiles. La línea conecta directamente al usuario con los Centros de Amigos del Turista (CAT) distribuidos estratégicamente a nivel nacional o a los puestos de la POLITUR, de manera que estos puedan brindar asistencia a los turistas en los territorios, quienes atienden a los visitantes directamente o en coordinación con las instituciones pertinentes a través de números de emergencia de cuerpos de seguridad, cuerpos de socorro, centros de salud para atender las emergencias particulares de los visitantes.

### Líneas de acción

- Actualizar el sistema de la Línea de Asistencia al Turista 914.
- Asignar más personal a la línea del 914, para que estén disponibles las 24 horas y los 7 días de la semana, tal y como fue anunciado en su inauguración.
- Establecer un mecanismo de atención de quejas en el ProAsistur para los visitantes y atenderlas con la prontitud que se merece, acorde a su naturaleza (delincuencia común, prestadores de servicios, salubridad, etc.) y llevar el registro de las mismas.
- Dotar al puesto de POLITUR con equipo de telefonía móvil institucional para que los Agentes en servicio sean localizados en forma inmediata para atender los llamados de emergencia en forma oportuna.
- Difundir por medios radiales, escritos y de redes sociales el funcionamiento y operación del 914, mediante una campaña de sensibilización y darlo a conocer a los turistas internacionales a través de brochures entregados por las agencias de viajes, aeropuerto, etc.
- Complementar el sistema telefónico con una conexión en línea a través de redes sociales o mensajería de texto atendido también por el número amigos al turista para hacer más sencilla la comunicación con los turistas, pudiendo convertirse en web center de atención al turista para quejas, orientación, información, entre otros

## C. Establecer programas de relaciones públicas para manejo de crisis a nivel nacional y local

Una crisis fortuita surge de un accidente o evento imprevisto que incide bruscamente en la percepción turística del país. Sin embargo, la capacidad de respuesta frente a un evento imprevisto puede ayudar a mejorar la percepción de seguridad del país, pues genera solidaridad por sí mismas.

Las crisis fortuitas que afectan al turismo se relacionan principalmente con las siguientes cuestiones:

- Fenómenos naturales como inundaciones, terremotos o incendios forestales.
- Epidemias, intoxicaciones y otros eventos relacionados con la salud de los ciudadanos y los visitantes.
- Acontecimientos políticos y conflictos sociales como protestas violentas, conflictos políticos y comerciales.
- Accidentes relacionados con el transporte, incendios industriales o derrames químicos.
- Eventos de origen criminal como secuestros, asesinatos o sabotajes.
- Demandas y asuntos de carácter jurídico.
- Ataques informáticos relacionados virus virtuales o entrada de hackers a sistemas de seguridad.

En este sentido, es fundamental establecer mecanismos de prevención, mitigación de daños y comunicación para lo cual es necesario que antes de que llegue alguna crisis se trabajen tanto en la relación con los representantes de los medios de comunicación nacionales e internacionales debe ser permanente, buscando su participación en la proyección de un país más seguro, sin menoscabo del respeto a la libre expresión como en la capacitación de los actores locales en primeros auxilios, manejo de crisis y auxilio a los visitantes y población en general, y la extensiva comunicación de esta estrategia.

La generación de mensajes relativos a las crisis requiere equilibrar en tiempo real las noticias negativas y potenciar las positivas, procurando marcar la agenda en los temas de debate público.

Las estrategias de manejo de la comunicación deberán tener como objetivo, plantear y revisar constantemente los protocolos de comunicación y los mensajes que se difundan a través de los actores relacionados con las instituciones turísticas e iniciativa privada; basándose en el modelo de adentro hacia fuera, que genere un frente común de personas informadas directamente, y así minimizar los efectos del amarillismo y sensacionalismo de las malas noticias. Adicionalmente, en el comité de crisis, se designarán voceros específicos, y se promoverán planes de acción que mejoren la seguridad de los turistas y la percepción de seguridad de los destinos.

### Líneas de acción

- Conformación de un comité de crisis en el que participen sector público, privado y social.
- Selección de los voceros institucionales para distintos niveles de crisis e interlocución: internacional, nacional, regional y local.
- Difusión de boletines de prensa con noticias referentes a los temas relacionados con la percepción de seguridad.
- Difundir a través de redes sociales asuntos relacionados con la percepción de seguridad.
- Selección de estrategias adecuadas para los distintos tipos de crisis que afectan o pueden afectar al turismo.
- Realización de talleres y seminarios de planeación estratégica para el manejo de crisis, con los voceros y otros actores identificados como portavoces con influencia pública.





## RESUMEN

---

### Objetivo General

Contribuir al desarrollo de una estructura de seguridad turística que permita fortalecer las capacidades de los sectores público, privado y social para prevenir potenciales riesgos y amenazas a la seguridad del visitante, de los prestadores de servicios turísticos y la población de los destinos turísticos.

### Objetivos Específicos

- Promover una cultura de prevención y cumplimiento de las leyes y reglamentos en materia de seguridad.
- Definir mecanismos de cooperación y alianzas entre el sector público, privado y social en materia de seguridad turística.
- Incrementar la cobertura, eficiencia y eficacia de la POLITUR mediante el fortalecimiento de sus capacidades operativas para reacción, prevención y vigilancia a nivel nacional.
- Mejorar la capacidad de reacción en casos de emergencia mediante la promoción de mecanismos de prevención, información y gestión de crisis.

## Eje I.

Prevención desde casa

A. Diseñar e implementar una campaña de sensibilización con apoyo de los prestadores de servicios turísticos.

B. Difundir la normativa turística, ambiental, de salud y municipal.

C. Diseñar actividades turísticas para ocupar territorios conflictivos como estrategia de prevención.

D. Implementar el Observatorio de Seguridad Turística.

## Eje II.

Articulación de voluntades

A. Definir mecanismo de cooperación interinstitucional al interior del sector gubernamental.

B. Definir mecanismo de cooperación entre sector público, privado y social para incrementar la seguridad en los destinos turísticos

## Eje III.

POLITUR, humana y tecnológica

A. Establecer mecanismos para apoyar la gestión de POLITUR durante temporadas de alta afluencia turística.

B. Mejorar el equipamiento de la POLITUR para incrementar su capacidad de movilización y comunicación.

C. Fortalecer las capacidades y habilidades de los Agentes de POLITUR para optimizar la atención al turista

## Eje IV.

Unidos ante las contingencias

A. Generar y difundir información relacionada con la seguridad de los visitantes.

B. Fortalecer la línea de atención al turista - 914.

C. Establecer programas de relaciones públicas para manejo de crisis a nivel nacional y local.

## CRÉDITOS

---

La Política Nacional de Turismo fue elaborada con la colaboración del equipo de especialistas de Identidad y Desarrollo y Sta Consultores.

[www.identidadydesarrollo.com](http://www.identidadydesarrollo.com)

[www.staconsultores.com](http://www.staconsultores.com)

# MINISTERIO DE TURISMO

*El Salvador*

---

Alameda Dr. Manuel Enrique Araujo  
Pasaje y Edificio Carbonel 1 y 2  
Colonia Roma, San Salvador C.A.

Teléfono : (503) 2241 - 3200

[www.mitur.gob.sv](http://www.mitur.gob.sv)