

**MINISTERIO DE GOBERNACIÓN POLICÍA Y SEGURIDAD PÚBLICA  
DIRECCIÓN GENERAL DE LA FUERZA PÚBLICA**



# Orígenes, desarrollo y consolidación del Programa de Seguridad Turística de la Fuerza Pública Costarricense.

## Dirección de Seguridad Turística

Intendente: Alberto Li Chan

30/05/2014



Orígenes del Programa de Seguridad Turística. / Fundamentos Legales para la operación del Programa de Seguridad Turística. / Bases Conceptuales. / I Congreso de Seguridad Turística Centroamericano y del Caribe. / Capacitación Policial para la atención al turista. / Organización y capacitación a entidades que atienden o se relacionan con el sector turístico. / Conceptos Doctrinarios sobre la Seguridad Turística. / Alianza Estratégica con el Instituto Costarricense de Turismo. / Implementación del Programa de Seguridad Turística. / Etapas Cronológicas de implementación. / Estrategia de Seguridad Turística. / Pertinencia del Programa de Seguridad Turística en el contexto criminológico en que surge y se desarrolla. / Estructura y funcionamiento actual de la Dirección de Seguridad Turística. / Líneas de Trabajo para el logro de la Estrategia de Seguridad Turística. / Retos para el logro de la consolidación del Programa de Seguridad Turística.

## TABLA DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN.	
(Breve descripción de los contenidos del Ensayo).....	02
2. ANTECEDENTES.	
2.1. Orígenes del Programa de Seguridad Turística.....	03
2.2. Fundamentos legales para la operación del Programa de Seguridad Turística.....	04
2.3. Bases conceptuales.....	06
2.4. I Congreso de Seguridad Turística Centroamericano y del Caribe.....	07
2.5. Capacitación Policial para la atención al turista.....	07
2.6. Organización y Capacitación de entidades que atienden o se relacionan con el sector turismo.....	11
2.7. Conceptos Doctrinarios sobre la Seguridad Turística.....	13
2.8. Alianza estratégica con el Instituto Costarricense de Turismo.....	15
3. DESARROLLO DEL PROGRAMA DE SEGURIDAD TURÍSTICA.	
3.1. Etapas cronológicas de implementación.....	19
3.3. Estrategia de Seguridad Turística de la Dirección de Seguridad Turística.....	30
3.4. Pertinencia del Programa de Seguridad Turística en el contexto criminológico en que surge y se desarrolla.....	31
4. CONSOLIDACIÓN DEL PROGRAMA DE SEGURIDAD TURÍSTICA.	
4.1. Estructura y funcionamiento actual de la Dirección de Seguridad Turística.....	34
4.2. Líneas de trabajo, para el logro de la Estrategia de Seguridad Turística.....	35
4.3. Retos para el logro de la consolidación del Programa de Seguridad Turística.....	41
5. Bibliografía de referencias.....	42

## 1. INTRODUCCIÓN.

El presente documento brinda información relacionada con los orígenes, desarrollo y consolidación del Programa de Seguridad Turística que implementa la Dirección de Seguridad Turística de la Fuerza Pública costarricense.

La información brindada se presenta estructurada en cinco apartados titulados de la siguiente manera:

1. INTRODUCCIÓN: en este apartado se describe brevemente los contenidos temáticos que son desarrollados en cuatro títulos claramente diferenciados entre sí, y que se presentan en orden cronológico de forma tal que se constituya dicha información, en Memoria Histórica de: los orígenes, desarrollo y consolidación ya mencionados.
2. ANTECEDENTES: Se describen los factores que incidieron directa o indirectamente en la creación de la Policía Turística a partir del 20 de Marzo de 1998; se mencionan los Fundamentos Legales que permiten la operatividad del Programa de Seguridad Turística que se implementó a partir del 20 de Diciembre del 2006, además se enumeran las Bases Conceptuales que le rigen. Debido al impulso que logra el programa mediante la realización del I Congreso de Seguridad Turística Centroamericano y del Caribe del 10 al 12 de Octubre del 2006, se incluye información referente. Seguidamente se mencionan los procesos de capacitación dirigidos a policías y grupos de comerciantes, Municipalidades, y vecinos organizados e involucrados en la atención de turistas. También se brindan Conceptos Doctrinarios sobre la Seguridad Turística; y finalmente se mencionan los beneficios que se logran mediante la implementación de un Convenio interinstitucional firmado entre el Ministerio de Seguridad Pública y el Instituto Costarricense de Turismo desde el 25 de Julio de 2006; en el que se establece una alianza estratégica para la conformación de una Unidad Policial Especializada en Atención al Turista.
3. DESARROLLO DEL PROGRAMA DE SEGURIDAD TURÍSTICA: En esta sección se describe en orden cronológico tres etapas claramente diferenciadas que narran las principales acciones que caracterizan cada periodo. **La primera etapa** se ubica cronológicamente a partir del 20 de Marzo de 1998 hasta Enero del 2006, y le correspondió al Comisionado Edwin Arce Álvarez la dirección de dicho periodo. **La segunda Etapa** se inicia con la firma del ya citado Convenio suscrito entre el Ministerio de Seguridad Pública y el Instituto Costarricense de Turismo el 25 de Julio del 2006, y se prolonga hasta Noviembre del 2008, siendo la Comisionada Kattia Chavarría Valverde la responsable de dirigir dicho periodo.

**La tercera Etapa** se concreta con la designación de la Sub Intendente Xinia Vásquez Mora como Directora del Programa de Seguridad Turística, iniciando labores en dicho cargo a partir de Noviembre del 2008; dicho periodo se extiende hasta la actualidad, y le hemos llamado La Etapa de la Consolidación de la Seguridad Turística.

En este acápite se describe la Estrategia de Seguridad Turística, Líneas de trabajo y acciones para el logro de implementación y adecuado desarrollo. También se refiere a la Pertinencia del Programa de Seguridad Turística en el contexto criminológico en que surge y se desarrolla.

4. CONSOLIDACIÓN DEL PROGRAMA DE SEGURIDAD TURÍSTICA: Bajo este título se mencionan los principales retos que se plantean para el adecuado logro de la consolidación del Programa de Seguridad Turística. Además se presenta gráficamente la actual estructura organizativa y funcional de la Dirección de Seguridad Turística; así como los principales requerimientos logísticos para la consolidación del Programa de Seguridad Turística a nivel nacional.
5. CONCLUSIONES, BIBLIOGRAFIA DE REFERENCIA: Finalmente se presentan algunas conclusiones y referencias bibliográficas, que estimamos pueden servir de insumos en procesos de organización y capacitación de personas o entes que en el futuro laboren en Unidades Policiales Especializadas en la Atención al Turista.

## **2. ANTECEDENTES.**

### **2.1. Orígenes del Programa de Seguridad Turística.**

El programa de Seguridad Turística en Costa Rica se creó el 20 de Marzo de 1998, en la Administración Figueres Olsen, mediante la Ley N° 26765-SP-TUR; como dependencia de la Dirección General de la Fuerza Pública. Su propósito fundamental es diseñar, coordinar, desarrollar y evaluar las acciones policiales tendientes a mejorar las condiciones de seguridad de los turistas tanto nacionales como extranjeros<sup>1</sup>.

Al inicio se contó con treinta policías que fueron ubicados en el distrito Quinto Cerro Azul del Cantón de Nandayure en la Provincia de Guanacaste, para realizar acciones de vigilancia y seguridad en las principales playas y sitios de recreación de esta región. Sin embargo, en los ocho años siguientes este programa careció del interés y del apoyo estatal.

---

<sup>1</sup>Tomado de Memoria Policía Turística de Costa Rica. San José, 20 Diciembre 2006. Pág. 06.

Al ingreso de la Administración Estatal del Dr. Oscar Arias Sánchez (2006-2010), la Seguridad Turística retoma un nuevo aire, convirtiéndose así en una de las prioridades de nuestro gobierno; y a partir del 25 de Julio del 2006, mediante la suscripción de un convenio de cooperación, se incorpora el Instituto Costarricense de Turismo a las labores de Seguridad Turística como se describirá más adelante.

## 2.2. Fundamentos Legales para la operación del Programa de Seguridad Turística.

El documento Marco que rige el accionar de la Dirección de Seguridad Turística; es el “**Reglamento de Organización del Ministerio de Seguridad Pública; N° 36366-SP**”, publicado el 2 de Noviembre de 2010. En lo referente interesado nos remitimos a la Sección IX y sus artículos N° 167, 168, 169, 170, 171, y 172. Que en lo conducente dicen:

...”SECCIÓN IX

Dirección de Seguridad Turística

Artículo 167. —La Dirección de Seguridad Turística dependerá de la Dirección General de la Fuerza Pública, y es la responsable de establecer las estrategias operativas y dar seguimiento a las establecidas por la institución, además de velar por el cumplimiento de la normativa institucional, con la finalidad de brindar una respuesta efectiva y oportuna a la demanda de seguridad por parte de la ciudadanía, específicamente a la población turística.

Artículo 168. —La Dirección de Seguridad Turística, sin perjuicio de las funciones asignadas para la Fuerza Pública, cumplirá las siguientes funciones:

- 1) Formular y ejecutar planes estratégicos y operativos, que permitan mejorar el accionar de la seguridad turística.
- 2) Realizar operativos especiales propios o en coordinación con la Dirección de Operaciones y otras dependencias.
- 3) Intervenir en acciones policiales que requieran la atención de problemas de seguridad turística.
- 4) Establecer acciones preventivas orientadas a dar seguridad al turista.
- 5) Promover alianzas estratégicas con instancias públicas y privadas, relacionadas con el sector turismo, para obtener insumos necesarios que mejoren el servicio que brinda la Dirección de Seguridad Turística.
- 6) Colaborar con autoridades judiciales en la represión de los hechos delictivos originados de la actividad turística.
- 7) Coordinar con la Escuela Nacional de Policía el Programa de Especialización Policial en materia de seguridad turística.
- 8) Velar por el cumplimiento de los acuerdos nacionales e internacionales que se establezcan en materia de seguridad turística.
- 9) Mantener acciones permanentes de divulgación dirigidas a los habitantes sobre la importancia de la protección y la seguridad turística.

10) Participar en reuniones del Comité de Seguridad Turística coordinado por la Cámara Nacional de Turismo.

11) Aquellas otras que se deriven de nuestro ordenamiento jurídico de conformidad con su competencia.

Artículo 169. —La Dirección de Seguridad Turística estará conformada por los siguientes

Departamentos:

1) Departamento Operativo Turístico.

2) Departamento de Gestión Turística.

Artículo 170. —El Departamento Operativo Turístico tendrá las siguientes funciones:

1) Desarrollar planes de acción preventivos, a partir de la información que suministre la Dirección de Operaciones.

2) Identificar limitaciones y deficiencias que impidan el trabajo policial para realizar acciones que conlleven a la superación de éstas.

3) Coordinar operativos con la Policía de Proximidad y las demás instituciones de gobierno relacionadas con el área de seguridad.

4) Realizar evaluaciones de los procedimientos policiales desarrolladas por las Unidades de Seguridad Turística.

5) Gestionar y elaborar documentos (Órdenes de Operaciones ante la Dirección de Operaciones, Órdenes de Servicio, Plegables, Cuadros Estadísticos, entre otros) que sean utilizados operacionalmente por las unidades policiales turísticas.

6) Coordinar con el Departamento de Inteligencia Policial de la Dirección de Operaciones, la obtención de información de interés policial que permita el desarrollo de acciones, tanto en el plano estratégico como en el táctico, en materia de seguridad turística.

7) Coordinar con la Dirección de Operaciones las acciones a desarrollar en zonas turísticas consideradas como sensibles o vulnerables a la comisión de delitos.

8) Desarrollar estrategias de atención en seguridad turística, basados en diagnósticos realizados en el Departamento de Gestión Turística.

9) Aquellas otras que se deriven del ordenamiento jurídico de conformidad con su competencia.

Artículo 171. —El Departamento de Gestión Turística tendrá las siguientes funciones:

1) Realizar actividades de información dirigidas a Embajadas, Cámaras de Turismo y el sector turístico en general, sobre el tema de seguridad turística. 2) Realizar diagnósticos en zonas turísticas y en zonas sensibles al desarrollo turístico.

3) Coordinar el intercambio de información con otras dependencias del Ministerio y entidades policiales nacionales e internacionales en materia de seguridad turística.”

4) Brindar capacitación a la población y prestadores de servicios turísticos en zonas de mayor afluencia turística, en coordinación con la Dirección de Programas Policiales Preventivos.

5) Realizar evaluaciones periódicas al personal con el propósito de detectar necesidades de capacitación que mejoren la operatividad de la seguridad turística.

6) Coordinar con la Escuela Nacional de Policía, Instituto Nacional de Aprendizaje, Instituto Costarricense de Turismo y demás instituciones y organismos afines, nacionales o internacionales, procesos de capacitación enfocados a la especialización, para el mejoramiento del desempeño en la función de los oficiales de seguridad turística.

7) Aquellas otras que se deriven de nuestro ordenamiento jurídico de conformidad con su competencia.

Artículo 172. —La Dirección de Seguridad Turística estará organizada por sectores de zonas de interés turístico y estratégico, atendiendo la demanda turística y los índices de delitos en esta materia. “...

### 2.3. Bases Conceptuales.

El sector turístico durante mucho tiempo estuvo convencido que en materia turística, solo se vendían paisajes, artesanías, sabores y colores, actualmente nos encontramos con que también hay que vender seguridad. Una persona o viajero, de seguro no estará en condiciones de querer arriesgar o ver amenazada su integridad, tanto dentro como fuera de su propio país.

La seguridad o inseguridad en un destino turístico, son dos condicionantes que van gradualmente formulándose para tomar la decisión de visitar o no un atractivo turístico por lo tanto:

...”La seguridad debe ser interpretada como un estado subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales, generando un clima de tranquilidad física y espiritual, ambos estados necesarios para la actividad turística.”<sup>2</sup>...

Por otro lado la Percepción de Seguridad – Inseguridad; remite a una gran gama de factores que la determinan, siendo la resultante de múltiples causas sociales, políticas, culturales y psíquicas, conscientes o inconscientes. Hay una realidad social con valores y normas que regulan el comportamiento, del mismo modo que una realidad psíquica propia del individuo y sus aspiraciones personales. La demanda turística actual, no solo exige variación en las ofertas, destinos novedosos, ecológicos, que permitan experimentar aventuras, avistamientos de fauna exótica, contacto con la naturaleza, destinos distintos con calidad, cómodos y originales, **provistos fundamentalmente de Seguridad.**

---

<sup>2</sup>Definición del Arquitecto Luis Grünwald de la Fundación Turismo para Todos de la República de Argentina.

Por lo tanto Seguridad Turística se define actualmente como:

...” Entendemos por Seguridad Turística, la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los, visitantes prestadores de servicio y miembros de las comunidades receptoras”<sup>3</sup>...

#### **2.4. I Congreso de Seguridad Turística Centroamericano y del Caribe.**

En un esfuerzo conjunto entre el Ministerio de Gobernación, Policía y Seguridad Pública, el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y el Organismo de Investigación Judicial (OIJ), se llevó a cabo dicho Congreso del 10 al 12 de Octubre de 2006. El fin principal de este evento fue el establecimiento de acuerdos y conclusiones, con el objetivo de fortalecer las capacidades de infraestructura turística y otros servicios, para facilitar la estadía de los turistas nacionales y extranjeros.

Se logró el intercambio de experiencias de países que ya trabajan el tema de la Seguridad Turística como México, Puerto Rico, Islas Vírgenes, Belice, Panamá y Guatemala, en el marco de lo que se ha denominado Programas de Atención al Turista y Policía Turística<sup>4</sup>

Las estrategias regionales acordadas en dicho evento se enfocan, principalmente en la promoción de intercambios de experiencias de manera periódica entre las Policías Turísticas de la región, la implementación de mecanismos ágiles de comunicación entre los Directores de Policías Turísticas centroamericanos, además de trabajar en la formulación de un presupuesto con visión regional, con el objetivo de buscar fuentes de financiamiento con agencias y organismos internacionales.

Como resultado concreto la Policía Turística de Puerto Rico ofreció 20 becas para nuestros Oficiales de Seguridad Turística, Además nuestros homólogos guatemaltecos ofrecieron colaboración en la elaboración de Estrategias Nacionales de Seguridad Turística.<sup>5</sup>

#### **2.5. Capacitación Policial para la atención al turista.**

En el periodo de Noviembre y diciembre de 2006; se formaron 122 Oficiales con especialidad en Seguridad Turística en las zonas de San José, San Carlos, Jacó, La Fortuna, Liberia y Limón, estos oficiales fueron capacitados en temas tales como: Análisis Criminal, cartografía, falsificación de documentos, geografía turística, producto turístico costarricense, modus operandis de las bandas organizadas que operan contra los

<sup>3</sup>Definición del Arquitecto Luis Grünewald de la Fundación Turismo para Todos de la República de Argentina

<sup>4</sup>Tomado de Memoria Policía Turística de Costa Rica. San José, 20 Diciembre 2006. Pág. 07.

<sup>5</sup>Tomado de Memoria Policía Turística de Costa Rica. San José, 20 Diciembre 2006. Pág. 08.



turistas, inteligencia operativa, funcionamiento del Sistema de Emergencia 9-1-1, trato al visitante y servicio al cliente; Además el Instituto Nacional de Aprendizaje impartió cursos de inglés a los oficiales que no contaban con conocimientos de dicho idioma.<sup>6</sup>

El **Curso para Oficiales de Seguridad Turística** forma parte del Programa de Formación y Capacitación Permanente de los Cuerpos Policiales, que lleva a cabo la Escuela Nacional de Policía, con el propósito de obtener, perfeccionar y mantener continuamente actualizados los conocimientos en materia de seguridad.

El plan de estudios se organiza por medio de Cursos Modulares, así como de estrategias para el aprendizaje, que constituyen un recurso didáctico fundamental para la adquisición de destrezas y para el desarrollo de hábitos y actitudes que en conjunto con los procesos cognitivos potencian el proceso de aprendizaje.

Los objetivos de aprendizaje de dicho curso son los siguientes:

- Estimular el empleo de técnicas y procedimientos que fomenten la participación activa de los sujetos para que asuman un papel protagónico en su trabajo policial.
- Promover situaciones de aprendizaje que estimulen el desarrollo de la capacidad, la creatividad, la objetividad y el compromiso dentro de su labor policial.
- Brindar una respuesta efectiva a las necesidades de capacitación de los Oficiales que forman parte de la Unidad de Policía Turística.

Los cursos modulares poseen su propia naturaleza, metodología, contenidos básicos, los cuales se distribuyen en el tiempo dependiendo de los requisitos, objetivos, contenidos, el grado de dificultad de cada uno, y las características de los estudiantes.

La elaboración de recursos para el aprendizaje (materiales y guías didácticas para el estudiante) está bajo la responsabilidad de los Instructores en servicio, de profesionales de las diferentes áreas y especialidades, de consultores independientes y otros que sean necesarios para efectuar dicho proceso.

El tiempo destinado al desarrollo de cada módulo está organizado en horas de actividades de aprendizajes, las cuales son de carácter presencial y obligatorio, además se brindarán en forma secuencial, debiendo aprobar un curso para continuar con el siguiente.

---

<sup>6</sup> Tomado de Memoria Policía Turística de Costa Rica. San José, 20 Diciembre 2006. Pág. 09.

El instructor(a) como mediador del proceso de enseñanza y aprendizaje, debe visualizar el propósito pedagógico de cada uno de los componentes establecidos en la Evaluación, esto le permitirá dar seguimiento al proceso del estudiante con respecto al aprendizaje de conceptos, desarrollo de destrezas y habilidades. Se utilizará para ellos, diversas estrategias evaluativas que permitan la recopilación de información tanto cuantitativa como cualitativa y al instructor(a) fundamentar su toma de decisiones.

A continuación se presentan dos cuadros resúmenes; el primero (1) describe la malla curricular del Curso para Oficiales de Seguridad Turística que se imparte a partir del año 2007, el segundo cuadro contiene la información referida a los periodos y cantidad de graduados del Curso de especialidad ya mencionado.

#### DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS OFICIALES DE POLICIA TURISTICA (1)

<b>CONTENIDOS TEMÁTICOS CURSO</b>	<b>HORAS</b>
Fundamentos del Turismo.	16
Técnicas de Atención al Turista.	20
Ética aplicada al Turismo.	16
Privilegios e inmunidades diplomáticas.	16
Geografía turística de Costa Rica.	16
Identificación de personas y detección de documentos migratorios.	20
La trata de personas y el tráfico ilícito de migrantes en la Legislación Internacional, penal y migratoria.	16
Inteligencia Policial.	30
Análisis criminal Policial.	20
Documentos dudosos y grafiscopía.	20
<b>TOTAL HORAS LECTIVAS</b>	<b>190</b>

Fuente: Departamento de Gestión Turística, Dirección Seguridad Turística.

#### CUADRO DE LA CAPACITACIÓN DE LOS OFICIALES DE POLICIA TURISTICA (2)

<b>CURSO PARA OFICIALES DE SEGURIDAD TURÍSTICA</b>	<b>GRADUADOS</b>
Noviembre y Diciembre 2006.	122
Noviembre y Diciembre 2007.	120
Noviembre y Diciembre 2010.	26
Febrero y Marzo 2014.	29
<b>TOTAL OFICIALES GRADUADOS:</b>	<b>297</b>

Fuente: Departamento de Gestión Turística, Dirección Seguridad Turística.

A la fecha la Dirección de Seguridad Turística la conforman 353 Oficiales de Seguridad Turística, por lo que restan por capacitarse un total de 56 Oficiales para lograr contar con el 100% de nuestros Oficiales debidamente capacitados.

A partir del 01 de junio del presente año, la Escuela Nacional de Policía aprobó la reorganización del diseño curricular, cantidad de horas lectivas por contenidos temáticos, así como su nomenclatura del “**Curso de Oficiales de Seguridad Turística**” que en adelante se denominará: “**Curso de Especialización de Oficiales de Seguridad Turística**”. Los objetivos Generales de este proceso de capacitación se describen de la siguiente manera:

1. Brindar los elementos comunicativos de atención al turista; necesarios para el desempeño de la labor Policial.
2. Formar Policías con bases sólidas en la operatividad turística.
3. Conocer la legislación turística y sus Reglamentos.

Los contenidos temáticos fueron reestructurados y sub divididos en dos áreas o grupos claramente diferenciados, el campo de la Formación Turística desarrolla contenidos temáticos de: **Fundamentos de turismo; Ética y atención al turista; Cultura, Historia, y Geografía aplicada al turismo**. Por otro lado el campo denominado Formación Policial incluye los temas: **Legislación y normativa de turismo; Técnicas operativas de la Policía Turística; Administración de riesgos y crisis; Identificación de personas y documentos; Privilegios e inmunidades diplomáticas**.

CAMPO	ÁREA	ASIGNATURA	HORAS
Formación Turística	Turismo	1. Fundamentos de turismo	36
		2. Ética y Atención al Turista	32
		3. Cultura – Historia y Geografía aplicada al turismo.	44
Formación Policial	Policial	7. Legislación y normativa de turismo	20
		8. Técnicas operativas de la policía turística	32
		9. Administración de riesgo y crisis	20
		10. Identificación de personas y documentos	20
		11. Privilegios e inmunidades diplomáticas	16
<b>TOTAL DE HORAS LECTIVAS:</b>			<b>220</b>

El Ministerio de Gobernación, Policía y Seguridad Pública y el Instituto Nacional de Aprendizaje; mediante la suscripción de un Convenio de Cooperación Interinstitucional asumirá este último, la responsabilidad de impartir a los estudiantes de dicho curso de especialidad, las 112 horas lectivas correspondientes al Campo de Formación Turística y sus contenidos temáticos, le corresponderá a Instructores acreditados por la Escuela Nacional de Policía el desarrollo e implementación de las restantes 108 horas lectivas, de los contenidos temáticos del campo de Formación Policial.

## **2.6. Organización y capacitación a entidades que atienden o se relacionan con el sector turístico.**

El Reglamento de Organización del Ministerio de Seguridad Pública N° 32177-SP, en el artículo 55 cita: "...se entiende por prevención del delito, el conjunto de estrategias, tácticas y acciones que realiza el Ministerio de Seguridad Pública con la finalidad de conservar el orden público, la tranquilidad de los habitantes, el libre disfrute de las libertades públicas y de disminuir el riesgo de los habitantes a ser víctimas de alguna conducta delictiva. Esto se lleva a cabo mediante la actuación de la Fuerza Pública y el desarrollo de estrategias para la colaboración, capacitación y concientización de los habitantes (artículo 56). La actividad de formación y capacitación a los diferentes sectores de la sociedad civil en materia de seguridad ciudadana, permitiría fortalecer la prevención de las manifestaciones de delincuencia"...

Es así como queda establecido que la labor de capacitación y coordinación con la sociedad civil, para prevenir manifestaciones de delincuencia, es parte de las tareas policiales, y que la Estrategia de Capacitación en Seguridad Turística Comercial, es una de las principales herramientas de trabajo con que cuenta la Dirección de Seguridad Turística para cumplir esta tarea.

El Programa de Capacitación en Seguridad Turística Comercial es una Estrategia Policial que se desarrolla en conjunto con empresarios y Cámaras de Turismo, Organizaciones Comunales e Instituciones Gubernamentales dentro de un marco de participación y compromiso de todos los representantes; asumiendo que los problemas que enfrentamos no se solventan solamente desde la respuesta policial, sino que se requiere del esfuerzo y las habilidades de todos los involucrados para encontrar y trabajar las soluciones.

La participación adquiere un marcado acento en la autogestión, son los comerciantes y empresarios del sector turístico, los actores principales de la estrategia, ya que ellos deben realizar la búsqueda de soluciones a sus problemas de manera autogestionaria, **donde la policía y las otras instituciones se constituyen en entes de apoyo**, por ello se establece que su trabajo es complementario con la labor policial para el logro de la Seguridad Turística.

Hoy en día se reconoce que la función policial no se puede limitar a responder a llamadas de emergencia y a ejercer la autoridad cuando se incumple la ley (enfoque reactivo-tradicional), sino que su origen multicausal requiere de una respuesta integral, donde es necesaria la participación de diversos sectores de la sociedad. La realidad nos obliga a trascender e innovar con nuevas formas de trabajo que propicien un mejor conocimiento

de la comunidad y su problemática, a colaborar con todos los esfuerzos comunales e institucionales para crear mejores condiciones de seguridad en cada comunidad, a promover la incorporación de muy diversos actores que tienen la posibilidad, e incluso alguna cuota de responsabilidad, en la construcción de entornos más seguros. En este sentido, es importante que los pequeños, medianos y grandes empresarios dedicados al Turismo, las Organizaciones Comunales, Asociaciones de Desarrollo Integrales y Específicas, Comités de Deportes, Instituciones Gubernamentales (Municipalidad, Patronato Nacional de la Infancia, Organismo de Investigación Judicial, Directores de Escuelas y Colegios, Iglesias de todas las denominaciones, entre otros), Cámaras de Turismo, de Hoteleros, de Comerciantes, y la Policía Turística, intervengan activamente en la planificación y desarrollo de los procesos de capacitación, elaboración, ejecución y seguimiento de proyectos resolutivos que se establezcan según la problemática reflejada.

El objetivo General del Programa de Capacitación en Seguridad Turística Comercial pretende: **Crear una cultura de prevención de forma integral, en los comerciantes con el fin de disminuir los factores de riesgos que propician problemas de seguridad, en las zonas de mayor afluencia turística en Costa Rica.**

Para el logro del objetivo anterior se definieron tres objetivos específicos que enumeramos a continuación:

- 1. Implementar un proceso de capacitación dirigido a comerciantes y organizaciones comunales en el tema de Seguridad Turística Comercial.**
- 2. Organizar a los comerciantes, para que busquen soluciones integrales a la problemática identificada.**
- 3. Asesorar a comerciantes y ciudadanos en la formulación e implementación de Planes de Acción en Seguridad Turística Comercial con la participación activa de oficiales locales de Seguridad Turística.**

Los contenidos temáticos de la capacitación en Seguridad Turística Comercial son los siguientes:

- Medidas Preventivas para empresarios, Gerentes, Administradores o dueños.
- Seguridad en Instalaciones Vitales.
- Medidas de Seguridad para Mucamas.
- Medidas de Seguridad para Oficiales de Seguridad.
- Medidas de Seguridad para Recepcionistas.
- Identificación de personas y vehículos sospechosos.
- Protección del Sitio del Suceso.

**Fuente: Departamento de Gestión Turística, Dirección Seguridad Turística.**

A continuación se presenta un cuadro resumen conteniendo los resultados de los procesos impartidos por el Programa de Capacitación en Seguridad Turística.

<b>NOMBRE DEL CURSO</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>TOTAL GENERAL DEPARTICIPANTES</b>
Seguridad Turística Comercial.	63	82	34	76	255
Trata de Personas.		30	31	29	90
Explotación Sexual de niños, niñas, y adolescentes		66	134	78	278
Tráfico Ilícito de Personas migrantes			21	43	64
<b>Totales parciales por año (Participantes)</b>	<b>63</b>	<b>178</b>	<b>220</b>	<b>226</b>	<b>687</b>

Fuente: Departamento de Gestión Turística, Dirección Seguridad Turística.

## 2.7. Conceptos Doctrinarios sobre la Seguridad Turística.

Semánticamente el Diccionario de la Real Academia Española define doctrina como:

“doctrina. (Del lat. doctrīna). f. Enseñanza que se da para instrucción de alguien. || 2. Ciencia o sabiduría. || 3. Conjunto de ideas u opiniones religiosas, filosóficas, políticas, etc., sustentadas por una persona o grupo”.

La doctrina de Seguridad de la Fuerza Pública<sup>7</sup>, según Mora Manuel no puede obviar su referente histórico -la eliminación del ejército en Costa Rica- esto obliga a la Fuerza Pública a asumir ciertas funciones que sin ser del ámbito de un ejército en el sentido científico de la palabra tampoco son del quehacer estrictamente policial. Por ejemplo, las Unidades de Guardacostas, de Guarda Fronteras, y las unidades especiales para enfrentar ciertas crisis de seguridad en que el ejército juega un gran papel, así como la necesidad de cierta capacidad de aerotransporte frente a emergencias nacionales y otras. Por otro lado la continua organización, estructuración, composición, y equipamiento de todos los órganos encargados de la seguridad del país responde a las necesidades objetivas, detectadas, y no a decisiones voluntaristas o basadas en estereotipos subjetivos, sobre conceptos equivocados. En síntesis, el país debe contar con los instrumentos necesarios para resolver los problemas planteados por el riesgo no militar.

Para lograr atender de forma adecuada estos menesteres se requiere la adopción de una Doctrina de Seguridad con un enfoque policial civilista y acorde con la idiosincrasia costarricense; en este sentido en la Ley General de Policía en su capítulo I, acertadamente los artículos 1, 2, 3, 4, y 5 definen en términos claros el enfoque del marco lógico, legal y conceptual que debe regir la Doctrina de Seguridad Costarricense.

<sup>7</sup> Li Chan Alberto. Doctrina del Modelo de Policía Comunitario Costarricense; San José, 27 octubre 2008. Pág. 78.

Precisamente el artículo primero le asigna al Estado la función de garantizar la seguridad y el orden público, así como la defensa y la seguridad del país, para cumplir con este cometido mantendrá -según el artículo segundo- “las fuerzas de policía que se requieran para las cuales deberán de observar y cumplir, fielmente, la Constitución Política, los tratados internacionales y las leyes vigentes”. El artículo tercero define que estas fuerzas de seguridad pública tendrán ...”carácter eminentemente policial y estarán subordinadas al poder civil”... además ...” El armamento y la organización de estas fuerzas serán los propios y adecuados para el buen desempeño de la función policial. Sus miembros deberán abstenerse de deliberar o manifestar proclamas al margen de la autoridad civil de la cual dependen”...

El marco ideológico<sup>8</sup> y civilista autóctono costarricense, lo definen los artículos cuarto y quinto de dicha Ley los cuales citamos textualmente:

...”Artículo 4.- Funciones: Las fuerzas de policía estarán al servicio de la comunidad; se encargarán de vigilar, conservar el orden público, prevenir las manifestaciones de delincuencia y cooperar para reprimirlas en la forma en que se determina en el ordenamiento jurídico.

Artículo 5.- Deber de colaboración y apoyo de las comunidades Todo ciudadano está obligado a abstenerse de cualquier acto que dificulte o perturbe el cumplimiento regular de las funciones policiales”...

La subordinación de la Fuerza Pública al poder civil, para cumplir el mandato constitucional de salvaguardar la Seguridad Nacional con las características que observamos en los artículos 4° y 5° de la Ley N°7410, le imprimen -como ya hemos mencionado- el sello autóctono civilista costarricense a la Doctrina de Seguridad de nuestra policía.

### **2.7.1. Características de la Doctrina de Seguridad Costarricense:**

En la Doctrina Costarricense de Seguridad el recurso humano es el elemento central y principal para toda la actividad de seguridad.<sup>9</sup> Acorde con el concepto de profesionalización, los trabajadores de la seguridad del país deben ajustarse a una condición de excelencia en los planos físicos, mentales y morales.

La formación del personal de la seguridad en el país es obligación del Estado, por tal razón los centros de enseñanza y capacitación profesional de la policía, deberán dotarse de doctrinas y metodologías modernas, ajustadas a los diferentes niveles y jerarquías de las fuerzas policiales; en este sentido la formación del cuerpo estratégico así como de los mandos tácticos de nuestra policía, reviste una importancia estratégica para la implementación de la Doctrina de Seguridad Costarricense.

<sup>8</sup> **ideología.** (Del gr. ἰδέα, idea, y -logía). f. Doctrina filosófica centrada en el estudio del origen de las ideas. || 2. Conjunto de ideas fundamentales que caracteriza el pensamiento de una persona, colectividad o época, de un movimiento cultural, religioso o político, etc. Microsoft® Encarta® 2006. © 1993-2005 Microsoft Corporation.

<sup>9</sup> Mora Manuel. **Conceptos Doctrinarios Sobre la Seguridad en Costa Rica para la Elaboración del Plan Estratégico del Ministerio de Seguridad Pública.** Escuela Nacional de Policía. Sin fecha.

En este sentido el Comisario Mario Calderón Cornejo, formula la siguiente definición:

“**La Doctrina de Seguridad de la Fuerza Pública** es el conjunto de normas y principios creídos, aceptados y enseñados, que se traducen en el pensar y actuar de todo miembro de la Fuerza Pública, transfiriendo un sello de continuidad y uniformidad en sus procedimientos para facilitar la consecución de los objetivos Institucionales”

Otra característica de la Doctrina de Seguridad Costarricense de relevancia estratégica y de condición sine qua non, es que la Fuerza Pública cuente con una visión muy clara de las amenazas y riesgos que el país habrá de enfrentar en el plazo corto, mediano y largo. Solo la previsión científica de las amenazas nos permitirá prepararnos sólidamente para enfrentar la amenaza actual y futura.

Adhiriendo el particular componente de atención al turista a lo ya citado, la Dirección de Seguridad Turística, podrá contar con su propia conceptualización de la **Doctrina de la Seguridad Turística Costarricense**.

## 2.8. Alianza estratégica con el Instituto Costarricense de Turismo.

Conceptualmente el Plan Nacional de Turismo Sostenible 2010-2016 establece el conjunto de políticas, estrategias, objetivos y acciones para asegurar que la evolución futura de la actividad se apegue al posicionamiento de la “marca turística” del país, contribuya con las metas de desarrollo humano que el país se ha impuesto, y nos guíe para enfrentar los retos del nuevo milenio, bajo una premisa fundamental: “La gestión sostenible del turismo es el medio por excelencia que el país

tiene para utilizar eficientemente su acervo natural y cultural con el objetivo de generar riqueza que se traduzca en beneficios reales para toda la sociedad costarricense”<sup>10</sup>.



Actividades que realizan los turistas en el país  
Promedio 2006 2010

La distribución porcentual en que los turistas afirman haber visitado diferentes zonas del país durante su estadía da cuenta del grado de variabilidad que existe en el consumo<sup>11</sup>. Esta se refleja también en la mezcla de actividades que los turistas realizan durante su estadía en el país.

<sup>10</sup> Tomado de la Presentación del Resumen del Plan Nacional de Turismo Sostenible 2010-2016, Pág. 03.

<sup>11</sup> Tomado de la Presentación del Resumen del Plan Nacional de Turismo Sostenible 2010-2016, Pág. 14.



Desde el año 2006 con la firma del convenio ya citado, se mantienen vigentes (en dicho Plan) acciones conjuntas entre el Ministerio de Gobernación, Policía y Seguridad Pública y el Instituto Costarricense de Turismo; tendientes a brindar seguridad al sector turismo nacional y extranjero que visitan nuestros destinos turísticos.

Concretamente nos referiremos al Programa de Seguridad y Protección enunciado en la página 34, del Anexo 1 del Plan supra citado el cual textualmente dice:

#### 6.11 Programa de seguridad y protección<sup>12</sup>

1. Coordinación con el Ministerio de Seguridad Pública el desarrollo de programas e iniciativas orientadas a mejorar la seguridad en los centros de desarrollo turístico en las diferentes regiones del país, y la formación de los policías turísticos.
2. Desarrollo en conjunto con las municipalidades del país, del establecimiento de programas orientados a mejorar la seguridad de los centros turísticos del país, e impulsar la incorporación de recursos en el presupuesto municipal para dar continuidad a los programas.
3. Generar material de sensibilización e información al turista internacional y nacional sobre las medidas de seguridad que se deben seguir durante su viaje.
4. Promover el desarrollo de programas de capacitación y equipamiento de “salvavidas”, especialmente en las playas con mayor peligrosidad del país.
5. Impulso y apoyo a iniciativas orientadas a sensibilizar y capacitar al sector, las comunidades y gobiernos locales, sobre el modelo social, ambiental y económico que se quiere propiciar con el desarrollo turístico en las diferentes regiones.

Sustentado en el Decreto Ejecutivo N° 33510-SP, del 20 de Diciembre del 2006, publicado en la Gaceta N° 04, del 05 de Enero del 2007, como ya fue mencionado se crea la Dirección de Seguridad Turística, como una dependencia de la Dirección General de la Fuerza Pública, cuyos fines entre otros son:

...”el mantener presencia policial en las zonas de mayor afluencia y tránsito turístico; el establecer Alianzas Estratégicas con las organizaciones, asociaciones públicas y privadas involucradas en el sector turístico y desarrollar planes de acción preventivos a partir de la información policial procesada”...;

se suscribe el 25 de Julio del 2006 un Convenio de Cooperación entre el Instituto Costarricense de Turismo y el Ministerio de Gobernación Policía y Seguridad Pública.

El objeto de dicha alianza estratégica se describe en la cláusula primera de cita:

...”Mejorar las condiciones de seguridad para los turistas nacionales, extranjeros y visitantes, que frecuentan las zonas de mayor crecimiento turístico o que transitan por rutas o tramos de carreteras con un alto tránsito de turistas, sin que ello implique en forma alguna desprotección de la comunidad en general”<sup>13</sup>...

<sup>12</sup> Plan Nacional de Turismo Sostenible 2010-2016. Instituto Costarricense de Turismo.

<sup>13</sup> Convenio de Cooperación entre el ICT y el MSP. 24 de mayo 2007. Pág. 2.

Además las partes se comprometen a coordinar esfuerzos, según sus funciones, naturaleza y competencias, para la obtención de los siguientes resultados:

- a) Un programa de Seguridad Turística consolidado y sostenible, con la participación del sector estatal representado en primera instancia por el ICT<sup>14</sup> y el MSP<sup>15</sup>, complementando con los aportes del sector privado.
- b) Grupos de Oficiales de Seguridad debidamente identificados, equipados y capacitados, capaces de orientar y atender con eficiencia las necesidades de los turistas nacionales, extranjeros y visitantes en zonas de interés turístico previamente identificadas y en aquellas rutas que amerite su presencia policial.
- c) Institucionalización de la Policía Turística, como dependencia adscrita a la Fuerza Pública, con miras a una reducción sostenida en el índice de delincuencia y al número de quejas presentadas por los turistas nacionales y extranjeros.<sup>16</sup>

Los compromisos adquiridos por las partes contratantes se detallan a continuación:

**Del Ministerio de Seguridad Pública.**(Mencionaremos 02 de los 04 compromisos adquiridos por le MSP)

El MSP, se compromete a continuar con el proceso de reclutamiento, selección y contratación de servicios de al menos 100 efectivos por año, a partir de la suscripción de este convenio, hasta consolidar un grupo total de 600 Policías Turísticos en operación, de los cuales 100 ya están operando desde el año 2006. Conforme se avance en el programa, el número de efectivos será incrementado y su cobertura comprenderá todas las zonas de interés turístico del país<sup>17</sup>...

...El MSP, se compromete a fiscalizar y brindar un uso correcto de los equipos proveídos mediante este convenio y a reparar aquellos que por su uso o desgaste normal, sea requerido y/o reponerlos cuando haya mediado dolo, negligencia o culpa grave.<sup>18</sup>

**Del Instituto Costarricense de Turismo.**

El ICT, se compromete asignar un monto anual por el plazo del presente convenio, realizando para ello las previsiones presupuestarias que permitan dotar del contenido necesario. Los montos se detallan en el siguiente cuadro:

AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	TOTAL
¢50.000.000,00	¢50.000.000,00	¢50.000.000,00	¢50.000.000,00	¢200.000.000,00

Fuente:Convenio de Cooperación entre el ICT y el MSP. 24 de mayo 2007. Pág. 4.

<sup>14</sup>Instituto Costarricense de Turismo.

<sup>15</sup>Ministerio de Seguridad Pública.

<sup>16</sup>Convenio de Cooperación entre el ICT y el MSP. 24 de mayo 2007. Pág. 3.

<sup>17</sup>Clausula modificada el 10 de enero del 2014, mediante el Addendum Primero al Convenio de cita.

<sup>18</sup>Convenio de Cooperación entre el ICT y el MSP. 24 de mayo 2007. Pág. 3.

Los montos indicados permitirán dotar a la Policía Turística de los insumos y avituallamiento que se requieren durante la vigencia del convenio supra citado. La cláusula quinta (del Convenio) establece la metodología de evaluación del cumplimiento de las actividades planteadas mediante la confección de informes de avance y resultados de los proyectos ejecutados.

### 2.8.1. Addendum Primero al Convenio ICT – MSP.

Según consta el Acta de la Sesión Ordinaria N° 48 del Consejo de Gobierno celebrada el cinco de abril del dos mil once se autoriza la suscripción del ADDEUM PRIMERO del Convenio supra citado, modificándose el párrafo primero de la cláusula tercera del mismo, el cual es sustituido por el siguiente texto:

El MSP, se compromete a continuar con el proceso de reclutamiento, selección y contratación de los servicios de nuevos Policías Turísticos y aumentar en forma paulatina la cantidad de efectivos de acuerdo con sus posibilidades, hasta lograr la cobertura de todas las zonas de interés turístico del país<sup>19</sup>...

En la misma clausula se agrega al final de los compromisos del MSP, el siguiente párrafo:

El MSP, asume el costo del mantenimiento preventivo, pólizas de seguros, derechos de circulación y revisiones técnicas de los vehículos, motocicletas y cuadraciclos que hayan sido entregados ya sea en calidad de préstamo o mediante donación por parte del ICT.<sup>20</sup>

De igual manera se sustituyen el texto y cuadro relacionado con los compromisos adquiridos por el ICT, de la siguiente manera:

“El ICT se compromete asignar un monto anual determinado, por el plazo del presente convenio, realizando para ello las previsiones presupuestarias que permitan dotar del contenido necesario. Los montos que se detallan en el siguiente cuadro:<sup>21</sup>

AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	TOTAL
¢75.000.000,00	¢90.000.000,00	¢90.000.000,00	¢95.000.000,00	¢100.000.000,00	¢450.000.000,00

Fuente: Addendum Primero, Convenio de Cooperación ICT – MSP. 10 febrero 2014. Pág. 2.

<sup>19</sup> Addendum Primero al Convenio de Cooperación suscrito entre el ICT y el MSP. 10 de febrero 2014. Pág. 2.

<sup>20</sup> Addendum Primero al Convenio de Cooperación suscrito entre el ICT y el MSP. 10 de febrero 2014. Pág. 2.

<sup>21</sup> Addendum Primero al Convenio de Cooperación suscrito entre el ICT y el MSP. 10 de febrero 2014. Pág. 2.

### 3. DESARROLLO DEL PROGRAMA DE SEGURIDAD TURÍSTICA.

#### 3.1. Etapas cronológicas de la implementación de la Seguridad Turística.

##### I Etapa 1998 – 2006.

Cronológicamente ubicamos dicha etapa en el periodo comprendido desde el 20 de marzo de 1998 hasta el 20 de diciembre del 2006; los detalles relevantes de dicho periodo ya fueron mencionados en este ensayo en el apartado de **Antecedentes**, bajo el título **“2.1. Orígenes del Programa de Seguridad Turística.”**

##### II Etapa 2006 – 2008.

El hito de inicio de este periodo lo marca la suscripción del Convenio de Cooperación entre el Instituto Costarricense de Turismo y el Ministerio de Seguridad Pública al que ya nos referimos en el marco del sub título **“2.8. Alianza estratégica con el Instituto Costarricense de Turismo”**. Este periodo se caracteriza porque en él se formulan y fundamentan las bases jurídicas, reglamentarias, de planificación estratégica y administrativa que regirán las acciones de la Seguridad Turística como Programa de la Fuerza Pública, y la conformación de su propia Dirección Nacional (aprobada por el Ministerio de Gobernación Policía y Seguridad Pública mediante el oficio DM-1916-2007); responsable de la administración de los planes, programas y proyectos que se implementan para el logro de los objetivos institucionales referentes a la Seguridad Turística. Como se puede apreciar en el “Cuadro de la Capacitación de los Oficiales de Policía Turística (2)”, 242 Oficiales se capacitados para desempeñar sus labores en forma profesional durante este periodo.

La Comisionada Kattia Chavarría Valverde, lideró este proceso fungiendo como Director del Programa hasta noviembre del 2008.

##### III Etapa 2008 a la Actualidad.

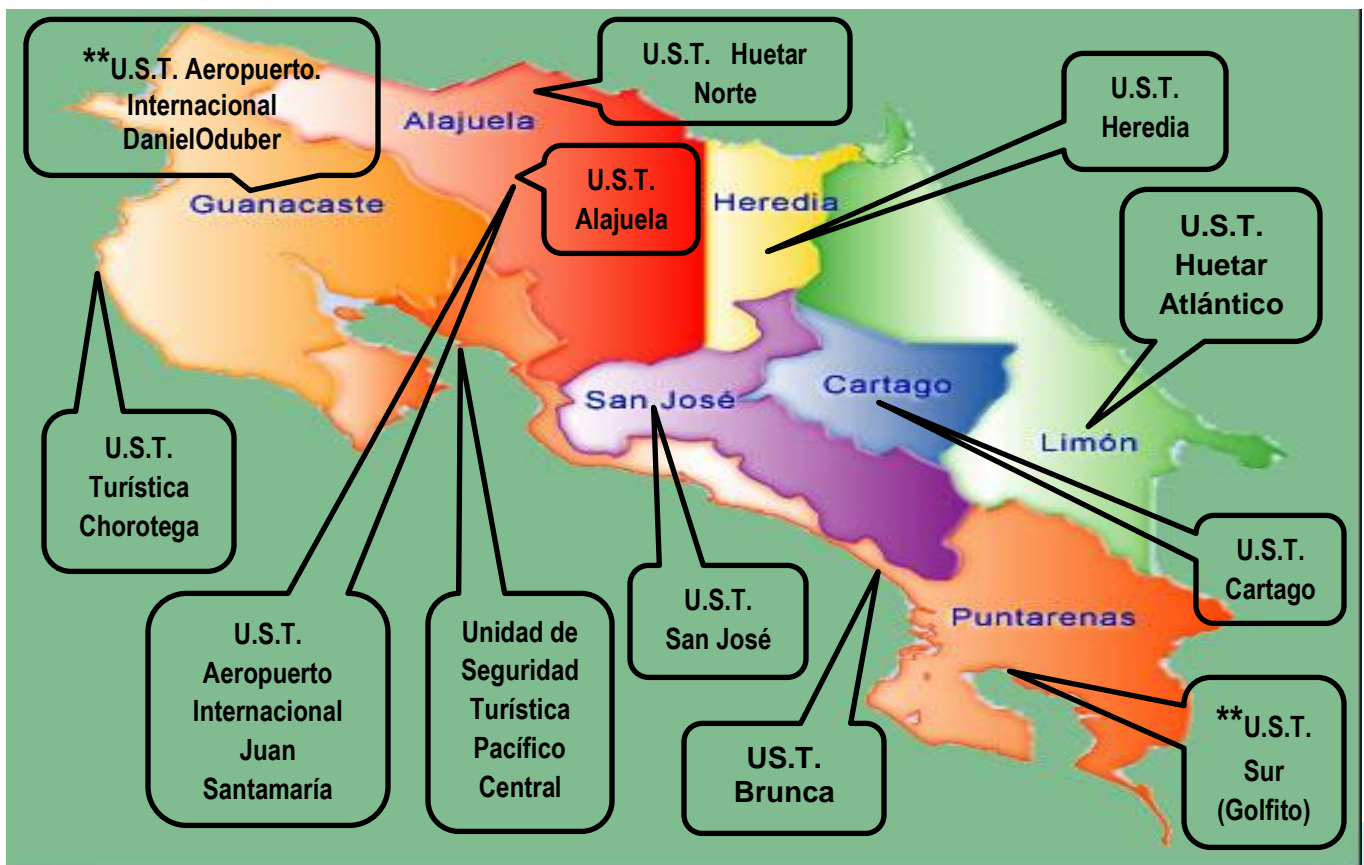
Este periodo es liderado por la Sub Intendente Xinia Vásquez Mora quien asume funciones a partir de noviembre de 2008; se caracteriza este periodo por la implementación de un proceso de reorganización funcional y organizativa a lo interno de la Dirección, que culmina con la creación de 12 Unidades de Seguridad Turística en concordancia con la Directriz 228-2009-DGFP, con fecha del 21 de agosto del 2009; suscrita por el Director General de la Fuerza Pública de ese entonces el Comisario Eric Lacayo Rojas; se crearon formalmente las siguiente Unidades de Seguridad Turística:<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup>Aprobadas por MIDEPLAN en oficio DM-652-12 de fecha 13 de noviembre del 2012.

1. Unidad de Seguridad Turística de San José.
2. Unidad de Seguridad Turística de Alajuela.
3. Unidad de Seguridad Turística de Cartago.
4. Unidad de Seguridad Turística de Heredia.
5. Unidad de Seguridad Turística Chorotega. (Guanacaste)
6. Unidad de Seguridad Turística Pacifico. Central (Puntarenas)
7. Unidad de Seguridad Turística Brunca. (Dominical)
8. Unidad de Seguridad Turística Huetar Norte (Fortuna)
9. Unidad de Seguridad Turística Huetar Atlántico (Limón)
10. Unidad de Seguridad Turística Sur. (Golfito)\*\*
11. Unidad de Seguridad Turística Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.
12. Unidad de Seguridad Turística Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós.\*\*

\*\*Estas Unidades a la fecha no cuentan con infraestructura física, recursos humanos, maquinaria y equipos disponibles para implementar su apertura física formal. Las acciones policiales que se requieran se cubren desde las Unidades de Seguridad Turísticas más próximas geográficamente.



A partir del año 2011, El Departamento de Gestión Turística en observancia al artículo 168, incisos 4, 5, y 9 del Reglamento de Organización del Ministerio de Seguridad Pública N° 36366-SP ya citado, inicia **un proceso de organización y capacitación dirigido a Empresarios, Comerciantes, Municipalidades, vecinos y otros grupos organizados que atienden turistas**; lo anterior con el objetivo de crear una cultura de prevención que permita a dichos entes, identificar las causas y factores que propician problemas de inseguridad ciudadana que inciden directa o indirectamente al sector turismo. En las localidades afectadas se realizaron diagnósticos para identificar la percepción subjetiva y objetiva de la seguridad, el grado de aceptación de la Policía local así como las causas situacionales y sociales que originan la problemática de seguridad local que afecta al turismo.

El involucramiento voluntario y adherido de los diferentes actores sociales que se ven afectados por la inseguridad, se ha facilitado debido al acompañamiento de los Oficiales Locales de la Seguridad Turística en los procesos que incluyen las etapas de Diagnóstico, Validación de la información obtenida, y formulación e implementación de Proyectos Resolutivos de la problemática identificada en cada localidad.

Los diagnósticos realizados también identificaron los procesos de capacitación que requieren dichos entes; por lo que como parte de la respuesta policial se han impartido talleres, seminario y cursos en los temas de: Seguridad Turística Comercial, Trata de Personas, Explotación sexual de niños, niñas, y adolescentes; y Tráfico ilícito de Personas; en dichos proceso se han involucrado a la fecha a 687 personas. (Detalle presentado anteriormente en cuadro del Programa de Capacitación en Seguridad Turística).

La doctrina utilizada para el logro de los objetivos y metas planteados por la Dirección de Seguridad Turística, aplica como eje transversal de la prevención, la conceptualización de Herman Goldstein<sup>23</sup>, quién propone las siguientes tres etapas en las que se pueden ubicar las acciones policiales preventivas:

Primera etapa: La policía desarrolla acciones tendientes a incrementar el contacto y el diálogo con la comunidad, por ejemplo distribución de folletos de prevención, patrullaje a pie o en bicicleta, presencia en actividades comunales, etc.

Segunda etapa: En esta segunda etapa los policías están asignados a un barrio o a un área determinada, se involucran y trabajan con la comunidad.

Tercera etapa: La comunidad es capacitada para realizar acciones preventivas situacionales y sociales (define problemas y busca soluciones). La policía cumple una función de apoyo.

Las distinciones entre las tres fases que sigue una institución para adoptar esta metodología de involucramiento comunitario, y así aumentar la cooperación con la ciudadanía para resolver crímenes se explican de la siguiente manera. La primera fase se caracteriza por actividades como el patrullaje a pie y las reuniones con

---

<sup>23</sup>Problem-Oriented Policing, New York, USA. 1999.

la comunidad. Los buenos resultados logrados dejan avanzar a una segunda fase de mayor desconcentración. En esta etapa, los oficiales son asignados a áreas pequeñas y trabajan con la comunidad<sup>24</sup> para controlar el crimen. Un rasgo más sofisticado de esta metodología se incorpora en una tercera etapa, cuando la policía apoya a la comunidad en su propia definición de sus problemas y cómo resolverlos. En esta fase, la policía desarrolla el “problem oriented policing”<sup>25</sup>, es decir que la actividad policial está orientada al análisis y respuesta de los problemas específicos que afectan a la comunidad. Este modelo se basa en la idea que la policía no puede resolver todas las causas del crimen, pero sí puede servir de vínculo a otros servicios que los resuelvan.

Los resultados del Programa se observan en el desarrollo a nivel local de muy diversas actividades orientadas a desarrollar normas de convivencia social, a la recuperación de espacios públicos, al ejercicio de un control social por parte de la ciudadanía sobre las instituciones públicas y al desarrollo de estrategias de integración social mediante la promoción del arte, la cultura, la recreación y el deporte. Esto implica la creación de redes de relaciones comunitarias que contribuyen a fortalecer el tejido social, a generar capital social y a reducir los factores de riesgo asociados a la violencia y la delincuencia.

En resumen el trabajo de la sociedad civil involucrada, se orienta a desarrollar proyectos que fomenten la prevención social en forma conjunta con instituciones públicas y privadas, a plantear denuncias que orienten la acción policial y a ejercer el derecho que tiene todo ciudadano a pedir cuentas del actuar policial.

De acuerdo con la auto-conceptualización que se da a la Estrategia de Seguridad Turística, **la dimensión social** consiste en el fomento de que las organizaciones comerciales y comunales involucradas en la atención de turistas adopten valores, conductas y acciones que permitan reducir o eliminar situaciones que generan inseguridad, trabajando en dos sentidos: promoviendo acciones orientadas a mejorar el conjunto de las condiciones sociales y económicas que originan conductas delincuenciales o favorecen su desarrollo, por ejemplo mejorando la educación, la salud, la recreación, el medio ambiente y capacidad para la resolución de conflictos. **La dimensión situacional** consiste en la modificación del entorno, con la finalidad de disminuir el sentimiento de inseguridad, a través de la instalación de sistemas de alerta, mejora de iluminación, recuperación de espacios públicos como parques o esquinas, entre otras acciones, todo orientado a dificultar la comisión de conductas delincuenciales.

Caracterizadas así las acciones preventivas que desarrolla la Dirección de Seguridad Turística presentamos cuadros conteniendo las acciones más relevantes que se desarrollaron desde el 2010 a la fecha, coordinados por el Departamento de Gestión Turística, de la Dirección de Seguridad Turística.

---

<sup>24</sup>Para la Seguridad Turística la comunidad es: Comerciantes, empresarios, grupos organizados, gobiernos locales, y vecinos que atienden al sector turismo.

<sup>25</sup>Policía Orientada a los Problemas.

<b>Proyectos ejecutados año 2010.</b>				
<b>FECHA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>LUGAR</b>	<b>PARTICIPANTES</b>
29 marzo	Protección al Medio Ambiente.	Limpieza del Río Pajuilla, disminuir la contaminación del Ambiente, crear conciencia comunal sobre la manipulación correcta de desechos sólidos.	Los Ángeles, La Fortuna.	Oficiales Seguridad Turística: 06. Vecinos: 27
03 mayo	Protección al Medio Ambiente.	Limpieza del Río Pirió, disminuir la contaminación del Ambiente, crear conciencia comunal sobre la manipulación correcta de desechos sólidos.	Fortuna Centro.	Oficiales Seguridad Turística: 06. Vecinos: 59

Fuente: Departamento de Gestión Turística, Dirección Seguridad Turística.

<b>Proyectos ejecutados año 2011.</b>				
<b>FECHA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>LUGAR</b>	<b>PARTICIPANTES</b>
29 marzo	Protección al Medio Ambiente.	Limpieza del Río Pajuilla, disminuir la contaminación del Ambiente, crear conciencia comunal sobre la manipulación correcta de desechos sólidos.	Los Ángeles, La Fortuna.	Oficiales Seguridad Turística: 06. Vecinos: 42
03 mayo	Protección al Medio Ambiente.	Limpieza del Río Pirió, disminuir la contaminación del Ambiente, crear conciencia comunal sobre la manipulación correcta de desechos sólidos.	Fortuna Centro.	Oficiales Seguridad Turística: 06. Vecinos: 89

Fuente: Departamento de Gestión Turística, Dirección Seguridad Turística.

<b>Proyectos ejecutados año 2012.</b>				
<b>FECHA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>LUGAR</b>	<b>PARTICIPANTES</b>
21 marzo	Recuperación de Espacios Públicos	Rescatar espacio tomado por la delincuencia y devolverlo a la comunidad como un sitio seguro que puede ser utilizada por niños(as), jóvenes y adultos.	Parque del Agricultor, Alajuela.	Oficiales Seguridad Turística: 08.
29 marzo	Protección al Medio Ambiente.	Limpieza del Río Pajuilla, disminuir la contaminación del Ambiente, crear conciencia comunal sobre la manipulación correcta de desechos sólidos	Los Ángeles, La Fortuna	Oficiales Seguridad Turística: 06. Vecinos: 39

Fuente: Departamento de Gestión Turística, Dirección Seguridad Turística.

(Continua...



<b>Proyectos ejecutados año 2012.</b>				
<b>FECHA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>LUGAR</b>	<b>PARTICIPANTES</b>
01 mayo.	Cívico Policial.	Brindar información y seguridad a los turistas que visitan la zona.	Basílica Cartago.	Oficiales Seguridad Turística: 08.
03 mayo	Protección al Medio Ambiente.	Limpieza del Río Pirió, disminuir la contaminación del Ambiente, crear conciencia comunal sobre la manipulación correcta de desechos sólidos	Fortuna Centro.	Oficiales Seguridad Turística: 06. Vecinos: 85.
06 junio.	Protección al Medio Ambiente.	Limpieza de Playa Arco, disminuyendo la presencia de desechos sólidos para mejorar el atractivo natural, la seguridad y aumentar el auge turístico.	Dominical.	Oficiales Seguridad Turística: 06. Vecinos: 15.
20 julio.	Recuperación de Espacios Públicos.	Rescatar espacio tomado por la delincuencia y devolverlo a la comunidad como un sitio seguro que puede ser utilizada por niños(as), jóvenes y adultos.	Chorreras Los Ángeles, Heredia.	Oficiales Seguridad Turística: 06. Escuela Montecillos: 15
25 julio	Siembra de 1500 árboles.	Crear conciencia ambiental, sobre la importancia de reforestar árboles.	Bajo Los Cartagos, Heredia.	Oficiales Seguridad Turística: 10. Cámara Turismo Alajuela: 03.
25 julio.	Campaña Recolección y separación de desechos sólidos.	Promover el acercamiento policía – comunidad, realizando actividades amigables con el ambiente y concientizando a los vecinos para que cuiden el medio ambiente.	Parque Juan Santamaría.	Oficiales Seguridad Turística: 10. Cámara Turismo Alajuela: 03.
31 agosto.	Recolección y separación de desechos sólidos.	Recuperar espacio Público vulnerable, de auge turístico.	Playa Espadilla, Manuel Antonio.	Oficiales Seguridad Turística: 06. Personas de la comunidad: 10.
17 septiembre.	Recuperación de Espacios Públicos.	Recuperar espacio Público vulnerable, de auge turístico.	Orosi, Cartago.	Oficiales Seguridad Turística: 05.
07 octubre.	Campaña Recolección y separación de desechos sólidos.	Recuperar espacio Público vulnerable, de auge turístico.	Playa Brasilito, Guanacaste.	Oficiales Seguridad Turística: 06. Personas de la comunidad: 25.

Fuente: Departamento de Gestión Turística, Dirección Seguridad Turística.

**Proyectos ejecutados año 2013.**

FECHA	ACTIVIDAD	OBJETIVO	LUGAR	PARTICIPANTES
21,22 febrero. 28 abril. 06 junio.	Campaña Recolección y separación de desechos sólidos.	Promover el acercamiento policía –comunidad, realizando actividades amigables con el ambiente y concientizando a los vecinos para que cuiden el medio ambiente.	Cantón de Aguirre.	Oficiales Seguridad Turística: 08 Comité Cantonal Persona Joven: 50 IMAS: 01 Orquesta Sinfónica Quepoa: 15 Escuela República de Corea: 20 Asociación Desarrollo Integral de la Inmaculada: 01 Comité Adulto Mayor de la Inmaculada: 10
06 abril	Celebración Día Nacional del Deporte.	Crear conciencia en las comunidades turísticas vulnerables, sobre la importancia de inculcar la práctica del deporte a los niños(as), para alejarlos de actividades no productivas.	Quepos.	Oficiales Seguridad Turística: 52 Municipalidad de Aguirre: 23 IMAS: 01 Comité de Deportes: 01 Red de Jóvenes sin Miedo: 01 Cámara de Turismo Manuel Antonio, Quepos y Aguirre: 02 Body Board: 05 Comité de Skate de Aguirre: 10 Boy Scouts: 20 Banda Evolución, Liceo Nocturno Quepos: 35 Banda Juvenil de Palmares: 135 Banda Autónoma de Quepos: 35 Banda Juvenil de Quepos: 40 Grupo Folclórico la Estrella de Guarco: 58 Fundación Club Sport La Libertad: 28
04 mayo.	Campaña Recolección y separación de desechos sólidos.	Promover el acercamiento policía – comunidad, realizando actividades amigables con el ambiente y concientizando a los vecinos para que cuiden el medio ambiente.	La Garita, Santa Cruz. Guanacaste	Oficiales Seguridad Turística: 06 Asociación Desarrollo Integral La Garita: 10 Iglesia del Cielo: 15
26 mayo.	Campaña Recolección y separación de desechos sólidos.	Promover el acercamiento policía – comunidad, realizando actividades amigables con el ambiente y concientizando a los vecinos para que cuiden el medio ambiente.	Heredia centro.	Oficiales Seguridad Turística: 12 Jóvenes Embajadores: 25 ADRA Costa Rica: 15

Fuente: Departamento de Gestión Turística, Dirección Seguridad Turística.

(Continua...)

Proyectos ejecutados año 2013.				
FECHA	ACTIVIDAD	OBJETIVO	LUGAR	PARTICIPANTES
29 mayo.	Un día por mi Comunidad.	Actividad enfocada a niños(as) en riesgo social, mediante el acercamiento Policía – Comunidad, reforzando lazos de confianza.	Brasilito, Santa Cruz, Guanacaste.	Oficiales Seguridad Turística: 17 Asociación Desarrollo Integral Brasilito: 08 Banda Musical Flamingo Resort: 35 Universidad Técnica Nacional: 05 Niños de dad: 50 Cuerpo de Bomberos: 04 Cruz Roja: 04
05 junio.	Celebración Día Internacional del Medio Ambiente.	Crear conciencia ambiental, sobre la importancia de reforestar árboles. Siembra de 100 árboles.	Intersección Alajuelita / Escazú. Carretera Circunvalación	Oficiales Seguridad Turística: 12 ADRA Alemania: 03 Jóvenes Embajadores EEUU: 02
27 setiembre	Celebración Día Internacional del Turismo.	Celebrar la importancia del Turismo en Costa Rica, compartiendo con el sector turístico nacional y extranjero en una comunidad receptora, actividades culturales, recreativas, deportivas e informativas sobre prevención para mejorar la seguridad turística.	Playa Brasilito, Santa Cruz Guanacaste.	Oficiales Seguridad Turística: 15 Instituto Costarricense de Turismo: 01 Cámara de Turismo de Guanacaste: 01 Municipalidad de Santa Cruz: 01 Asociación de Desarrollo Integral Brasilito: 01 Grupo Manos a la Obra: 05 Turistas extranjeros: 35 Vecinos de Brasilito: 58 Banda Liceo Santa Cruz: 120 Grupo Musical Universidad Libre de Costa Rica: 06 Banda Flamingo Resort: 35 Grupo Folclórico Esquijochil: 15 Orquesta Sinfónica de Nicoya: 25 Orquesta Sinfónica de Liberia: 30 Rondalla de la Fuerza Pública: 12

Fuente: Departamento de Gestión Turística, Dirección Seguridad Turística.

**Proyectos ejecutados año 2014.**

FECHA	ACTIVIDAD	OBJETIVO	LUGAR	PARTICIPANTES
07 febrero.	Verano Seguro	Promover la Seguridad Turística mediante la presencia policial en sectores de auge turístico a nivel nacional (inicio del plan Nacional).	Puntarenas	Oficiales Seguridad Turística: 40 Oficiales Policía de Proximidad: 05 Movistar (Animación): 02 Riviana Pozuelo (Animación): 02 Boys Scouts: 10 Municipalidad Puntarenas: 02 Comité de Deportes: 03 Banda COCACL: 20 Zumba Fitness: 40 Grupo Taekwondo El Roble: 25 Comparsa Chacarita: 40
15 febrero.	Verano Seguro	Promover la Seguridad Turística mediante la presencia policial y el involucramiento de las fuerzas vivas comunales; en sectores de auge turístico..	Playa Tamarindo. Santa Cruz Guanacaste.	Oficiales Seguridad Turística: 30 Hotel Tamarindo Resort: 05 Caturga: 05 Turistas: 47 Vecinos locales: 39
15 marzo.	Verano Seguro	Promover la Seguridad Turística mediante la presencia policial y el involucramiento de las fuerza vivas comunales, en sectores de auge turístico.	Playa Jacó. Puntarenas	Oficiales Seguridad Turística: 40 Rondalla de la Fuerza Pública: 10 Cámara de Comercio y Turismo: 02 Municipalidad local: 02 Bomberos: 25 Cruz Roja: 15 Turistas: 79 Vecinos locales: 46
16 marzo.	Donación de útiles Escolares.	Apoyo a estudiantes en riesgo, de Escuela vulnerable, mediante la recolección y donación de útiles escolares.	Barrio La Inmaculada Quepos. Puntarenas	Oficiales Seguridad Turística: 09 Escuela Inmaculada de Quepos: 16 Asociación Adulto Mayor: 20 Asociación Desarrollo Integral de la Inmaculada: 15 Estudiantes beneficiados: 35
04 abril.	Atención al adulto mayor.	Promover la seguridad turística entre la población Adulta Mayor.		Oficiales Seguridad Turística: 05 Rondalla de la Fuerza Pública: 12 Adulto Mayores: 35 Otros vecinos locales: 26
12 abril.	Verano Seguro	Promover la Seguridad Turística mediante la presencia policial y el involucramiento de las fuerzas vivas comunales; en sectores de auge turístico.		Oficiales Seguridad Turística: 25 Oficiales Policía de Proximidad: 20 Asociación Desarrollo Integral: 02 CAP: 02 COCOBA: 06 Grupo La Gente que Cuida: 05

Fuente: Departamento de Gestión Turística, Dirección Seguridad Turística.

En el campo de la Prevención Situacional; el **Departamento de Operaciones turísticas de la Dirección de Seguridad Turística** en concordancia con el Artículo 170 del Reglamento de Organización del Ministerio de Seguridad Pública N° 36366-SP del 20 de Noviembre del 2010. (Ya presentado) desarrolla en forma permanente las siguientes Acciones:

### **1. Patrullaje de Carreteras y caminos.**

Acción policial planificada con el fin de prevenir los delitos contra la propiedad de turistas durante su desplazamiento sobre las rutas nacionales que comunican a las principales zonas de auge turístico. Para el patrullaje se utilizan automóviles y motocicletas, manteniéndose comunicación radial permanente para recibir o brindar información relacionada con el recorrido previamente planificado.

### **2. Control de Carreteras.**

Dispositivos policiales flexibles ubicados en puntos estratégicos, que combina diferentes acciones con el fin de prevenir los delitos contra la propiedad de turistas donde se utilizan vehículos como medio para delinquir. Se implementan dos modalidades: **De forma preventiva** cuando se tiene información sobre individuos o grupos organizados para delinquir, que operan en las carreteras o caminos de afluencia turística. Se aprovechan para brindar información en forma escrita o verbal, sobre medidas preventivas de Seguridad Turística a los usuarios que pasan por dichos controles. **De forma reactiva** cuando se cuenta con información (Noticia Criminis) sobre delitos cometidos y cuyos responsables podrían utilizar las carreteras de destinos turísticos para escapar.

### **3. Abordajes de Autobuses.**

Es una acción operativa planificada con el fin de prevenir los delitos contra la propiedad de turistas, que utilizan el medio de transporte público para desplazarse a las zonas de mayor auge turístico. Se implementan tres modalidades: **Preventivos en Terminales de Autobuses** en la que se brinda información verbal y escrita (a los usuarios que ya abordaron sus autobuses), sobre medidas preventivas de Seguridad Turística. **Preventivos en Carreteras** esta modalidad realiza las mismas acciones informativas que se desarrollan en las terminales de buses ya mencionadas, sin embargo estos abordajes se diferencian en cuanto a que se realizan en puntos geográficos estratégicos de las principales carreteras de auge turístico. **Reactivo conjunto con el Organismo de Investigación Judicial** el cual consiste en formar grupos reactivos de intervención conjunta con oficiales del Organismo de Investigación Judicial y de la Policía Turística para el abordaje de un bus específico, del cual se tiene información que en el mismo viajan infractores de nuestra legislación penal o judicial en contra de turistas.

### **4. Visitas a Hoteles y Comercios**

Acción operativa policial planificada con el fin de recopilar información de interés policial que permita operativizar diversas acciones para prevenir o minimizar la problemática presentada. El proceso incluye recolectar información vital para la planificación de acciones policiales preventivas y reactivas, ejecución en las zonas identificadas que

requieran de operativos policiales, y posterior evaluación del impacto y resolución de los operativos ejecutados, con base en la información brindada por los hoteles y comercios una vez concluidos dichos operativos policiales. Además se realizan controles sobre el personal de Seguridad Privada contratado por estos establecimientos comerciales en relación a su acreditación para laborar como Oficial de Seguridad Privada y portación de armas de fuego.

## 5. Seguridad a Turistas en Zonas de Esparcimiento.

Acción policial planificada con el fin de prevenir los delitos contra la propiedad de turistas en los lugares de esparcimiento de las zonas de mayor auge turístico.

El siguiente cuadro resumen presenta los principales resultados producto de la implementación de las cinco Acciones Policiales anteriormente citadas:

Actividades	2010	2011	2012	2013	Totales
Actas de Decomiso o Hallazgo	246	2031	1033	1290	4600
Asistencia a turistas en Carretera	424		755	368	1547
Autobuses Abordados de Rutas Turísticas	3093	25033	7434	1224	36784
Personas Abordadas en Autobuses	45421	6188	17678	34643	103930
Colaboraciones **	812		1176	689	2677
Gestiones a Turistas	16339	303670	26309	5952	352270
Entrega de Brochures a Turistas	28383	16324	14724	21596	81027
Información a Turistas			46416	12632	59048
Traducciones a Turistas	8530	57396	38848	52098	156872
Consejos Preventivos Verbales	10568		83006	15627	109201
Visitas a Hoteles y Comercio Turísticos	1115	63943	2837	4203	72098
Vehículos Abordados	6358		24461	3855	34674
Vehículos Chequeados	1092	31735	11724	7216	51767
Vehículos Investigados	37	90	324	795	1246
Vehículos Recuperados		932	72	02	1006
Personas Identificadas	13219		13044	4690	30953
Personas Investigadas	927	22716	6073	1065	30781
Personas Indocumentadas	06	15	43	14	63
Personas por Estatus Migratorio	01	69	36	14	120
Pasaportes recuperados				69	69

Fuente: Departamento de Operaciones Turísticas. Dirección Seguridad Turística.

\*\* Las colaboraciones a turistas consisten en brindar asistencia en caso de emergencia o traslado y asesoría para que interpongan denuncia judicial, además de informar al Instituto Costarricense de Turismo, y la Embajada correspondiente para que les suministren, si lo requieren las necesidades básicas de alimentación, hospedaje, comunicación con familiares, documentación sobre su estatus migratorio, entre otros.

El siguiente cuadro resumen presenta datos de decomisos realizados por Oficiales de Seguridad Turística, dentro de sus áreas jurisdiccionales (en las que se brinda Seguridad Turística). Dichos decomisos e infracciones a nuestro ordenamiento jurídico, atentan en potencialmente o en relación directa contra la seguridad y protección de turistas nacionales y extranjeros que visitan los distintos sitios de interés turístico.

Actividades	2010	2011	2012	2013	Totales
Decomiso de Crack (Piedras)	160	1044	288	177	1669
Decomiso de Cocaína (Gramos)	02	5007	85	31	5040
Decomiso de Marihuana (Puchos)	184	1599	691	972	3446
Decomiso de Arma Blanca	15	129	3223	35	3390
Decomiso de Marihuana (Gramos)	--	1087	223	433	1743
Decomiso de Marihuana (Cigarrillos)	118	732	480	346	1676
Decomiso de Discos	357	240	84	-	681
Decomiso de Cocaína (Puntas)	28	383	239	169	792
Decomiso de Marihuana (Tocolas)	30	84	127	59	300
Decomiso de Madera	-	03	-	452	455
Decomiso de Munición	08	06	118	25	149
Decomiso de Marihuana (Matas)	-	08	39	118	165
Decomisos de Huevos de Tortuga	97	-	-	05	102
Decomiso de Arma de Fuego	05	26	09	11	51
Decomiso de Pólvora	-	-	-	35	35
Decomiso de Mercadería Ilegal.	-	-	33	16	49
Decomiso de Flora y Fauna	02	02	01	04	09
Decomiso de Droga Sintética	-	04	-	-	04

Fuente: Departamento Operativo Turístico. Dirección Seguridad Turística

### 3.2. Estrategia de Seguridad Turística de la Dirección de Seguridad Turística.

La implementación de esta Estrategia es posible dentro de un marco de participación y compromiso de todos los afectados en la problemática de Seguridad Turística; asumiendo que los problemas que enfrentamos no se solventan, solamente desde la respuesta policial, sino que se requiere del esfuerzo y las habilidades de cada representante del sector turismo para encontrar y trabajar las posibles soluciones. La participación adquiere un marcado acento en la autogestión, son los representantes los actores principales de la estrategia, ya que ellos deben realizar la búsqueda de soluciones a sus problemas de manera autogestionaria, donde la policía y las otras instituciones son un apoyo, por ello se establece que su trabajo es complementario con la labor policial.

Hoy en día se reconoce que la función policial no se puede limitar a responder a llamadas de emergencia y a ejercer la autoridad cuando se incumple la ley (enfoque reactivo-tradicional), sino que su origen multicausal

requiere de una respuesta integral, donde es necesaria la participación de diversos sectores de la sociedad<sup>26</sup>. La realidad nos obliga a trascender e innovar con nuevas formas de trabajo que propicien un mejor conocimiento de la comunidad y su problemática, a colaborar con todos los esfuerzos comunales e institucionales para crear mejores condiciones de seguridad en cada comunidad, a promover la incorporación de muy diversos actores que tienen la posibilidad, e incluso alguna cuota de responsabilidad, en la construcción de entornos más seguros, tales como los gobiernos locales, líderes comunales, empresarios, directores de escuelas o colegios y grupos o asociaciones de muy diversa índole, que cumplen con un papel fundamental en las políticas locales.

En este sentido, una verdadera organización significa que los pequeños, medianos y grandes Empresarios dedicados al Turismo, las Organizaciones Comunales (Asociación de Desarrollo Integral, Asociaciones de Desarrollo Específicas), Comités de Deportes, Instituciones Gubernamentales (Municipalidad, PANI, OIJ, Directores de Escuelas y Colegios), Cámaras de Turismo, de Hoteleros, de Comerciantes, Organizaciones no Gubernamentales(ONG), Iglesias de diferentes denominaciones, entre otros y la Policía Turística, intervengan activamente en la toma de decisiones sobre la planificación y desarrollo de los procesos de capacitación, elaboración, ejecución y seguimiento de los proyectos resolutivos que se establezcan según la problemática reflejada. Los resultados de la Estrategia se observan en el desarrollo de las diversas acciones orientadas a la recuperación de espacios públicos, al ejercicio de un control social por parte de la ciudadanía sobre las instituciones públicas y al desarrollo de estrategias de integración social mediante la promoción del arte, la cultura, la recreación y el deporte. Esto implica la creación de redes en el sector comercial, que contribuyan a fortalecer el tejido social, a generar capital social y a reducir los factores de riesgo.

#### **3.4. Pertinencia del Programa de Seguridad Turística en el contexto criminológico en que surge y se desarrolla.**

El contexto criminológico en el que opera el Programa de Seguridad Turística del Ministerio de Seguridad Pública, puede caracterizarse a partir de tres elementos centrales.

En primer lugar, las tendencias generales de la criminalidad en el país, expresadas en tipos, pesos y distribución geográfica de los delitos, ante parte de los cuales, debe reaccionar el personal de la Dirección de Seguridad Turística. En segundo lugar, es importante tener en cuenta la forma de percibir la situación de seguridad / inseguridad por parte de la población en asocio con el fenómeno de la criminalidad, pues puede que ello afecte la opinión acerca de los mecanismos para prevenirla. En tercer lugar, la reacción ante la criminalidad; como parte de tal reacción tenemos toda la producción legislativa destinada a definir prohibiciones y castigar los delitos, estas

---

<sup>26</sup> Li Chan, Alberto. *Doctrina del Modelo de Policía Comunitario Costarricense*; San José, 27 octubre 2008. Pág. 73.



son normas constitutivas de la conducta, que definen autoridades competentes y procedimientos para enfrentar de manera institucional y legítima dentro del Estado de derecho los conflictos caracterizados por el legislador como crimen, así como otras conductas desviadas menores que en Costa Rica se tipifican como contravenciones. Tenemos también la legislación orientada a garantizar condiciones de seguridad ciudadana y de prevención del delito, que norma las funciones y responsabilidades del Ministerio de Seguridad Pública y sus entidades adscritas.

Algunas de las manifestaciones de la complejidad social en que se da el incremento de la criminalidad, el aumento de la sensación de inseguridad y el surgimiento y desarrollo del Programa de Seguridad Turística, son verdaderamente dramáticas, por ejemplo:

Mientras una tercera parte de los costarricenses se sientan realmente amenazados, otra parte de la población se está formando para la precariedad laboral y el deterioro social, situación que se puede ejemplificar con el hecho de que solo 3 de cada 10 niños que ingresan a la escuela concluyen el colegio y solamente cursan los dos últimos años de la educación secundaria (décimo y onceavo años) 4 de cada 10 adolescentes en edad de hacerlo (según datos de matrícula neta. PND: 2007; 44). La escolaridad promedio de la fuerza de trabajo es muy baja, un 64% ni siquiera han concluido la educación media, lo que les condena acceder a empleos de menor productividad y remuneración (Garnier, 2007).

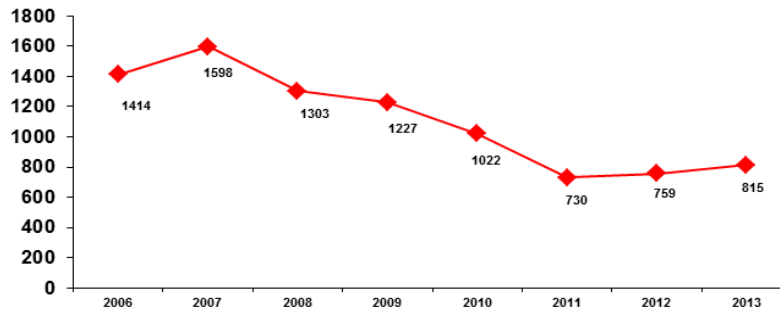
Esto significa la comprobación estadística de que sí hay relación entre la desigualdad social y el incremento de los delitos estudiados, dato que forma parte de un panorama social complejo, que no admite reducir las explicaciones a una sola variable como la pobreza, la cual contra lo que podría dictar el sentido común no ha aumentado al ritmo de los delitos. Por las razones anteriores La Dirección de Seguridad Turística maneja en su accionar **un enfoque de Seguridad Integral<sup>27</sup> potenciando no solamente la Prevención Situacional, sino que además complementándole con la Prevención Social.**

Con los siguientes dos cuadros se puede observar la responsabilidad directa que tienen las acciones preventivas situacionales y sociales, de 1°, 2° y 3° nivel; que realiza la Dirección de Seguridad Turística en sus áreas jurisdiccionales; y que inciden directamente en la disminución de los principales delitos que atentan contra turistas que visitan nuestros destinos turísticos:

---

<sup>27</sup> Se trabaja con un concepto de seguridad más amplio; no se limita a lo exclusivamente a lo delincencial, sino que incluye otros factores como infraestructura urbana, prevención de emergencias, recreación, medio ambiente, salud pública, entre otros aspectos que inciden en la Seguridad Turística de las comunidades.

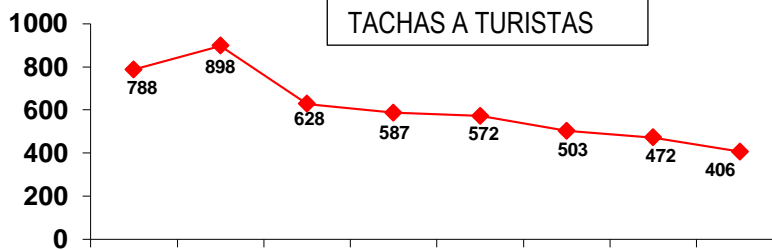
HURTOS A TURISTAS COMPARACION 2006- 2013



Provincia	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Total
PUNTARENAS	393	479	376	549	412	331	346	404	3292
SAN JOSE	661	703	595	391	331	190	172	175	3218
GUANACASTE	146	183	125	104	103	120	134	123	1038
ALAJUELA	116	128	143	124	80	36	52	58	737
LIMON	41	30	21	28	49	21	29	45	264
HEREDIA	48	45	27	16	32	19	22	7	216
CARTAGO	9	30	16	15	15	11	4	3	103
<b>TOTAL:</b>	<b>1414</b>	<b>1598</b>	<b>1303</b>	<b>1227</b>	<b>1022</b>	<b>730</b>	<b>759</b>	<b>815</b>	<b>8868</b>

Fuente: Unidad de Análisis Criminal. Organismo Investigación Judicial.

TACHAS A TURISTAS



Provincia	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Total
PUNTARENAS	331	449	275	305	367	352	309	250	2638
GUANACASTE	240	202	127	85	96	92	98	106	1046
SAN JOSE	164	181	155	151	35	28	31	12	757
ALAJUELA	29	41	47	25	26	14	14	14	210
LIMON	6	6	11	7	27	10	13	11	91
HEREDIA	14	9	7	8	15	3	5	10	71
CARTAGO	4	10	6	6	6	4	2	3	41
<b>Total</b>	<b>788</b>	<b>898</b>	<b>628</b>	<b>587</b>	<b>572</b>	<b>503</b>	<b>472</b>	<b>406</b>	<b>4854</b>

Fuente: Unidad de Análisis Criminal. Organismo de Investigación Judicial.

#### 4. CONSOLIDACIÓN DEL PROGRAMA DE SEGURIDAD TURÍSTICA.

##### 4.1. Estructura y funcionamiento actual de la Dirección de Seguridad Turística.

El organigrama Organizativo y funcional actual se deriva del Decreto Ejecutivo 36366-SP del 2 de noviembre de 2010:



Las ubicaciones de las distintas Unidades Turísticas se presentaron en el apartado “III Etapa 2008 a la Actualidad.”

El Organigrama funcional de la Unidad de Seguridad Turística de San José, ilustra sobre el modelo de Dirección Funcional, que se utiliza en las distintas Unidades, dependiendo de la cantidad de recurso humano, maquinaria y equipos disponibles, cada Unidad adiciona tantos Encargados de Equipos como lo permitan sus recursos:



#### 4.2. Líneas de trabajo, para el logro de la Estrategia de Seguridad Turística.

La implementación de la Estrategia de Seguridad Turística, se desarrolla mediante la reorganización de cuatro áreas de trabajo claramente diferenciadas, las cuales se han llamado “Líneas de Trabajo”.



Algunos ejemplos de acciones correspondientes a las Líneas de Trabajo son:

##### **Prevención:**

Abordajes de buses, controles de carretera, patrulla de caminos, stand informativos con entrega de boletines a turistas, visitas a comercios y seguridad en zonas de esparcimiento.

##### **Atención a la Víctima:**

Reporte de incidencias, Servicio de internet y teléfono (cancelación de tarjetas, llamar a familiares), Traducción. Servir de enlace con Embajadas y Consulados, Coordinación con el sector turístico y el Instituto Costarricense de Turismo, con servicios médicos, Renta Car.

##### **Capacitación:**

A Empresarios, grupos organizados y vecinos que se dedican a la atención del sector turismo, en Seguridad Turística Comercial, Trata y tráfico de Personas y Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes. Diagnósticos de Seguridad Integral e implementación de Proyectos de Resolución a la problemática de seguridad turística evidenciada en los diagnósticos.

## Elaboración e implementación de Proyectos:

Con Jóvenes y comunidades, en zonas de auge turístico: Reforestación(Dirección de Seguridad y embellecimiento del Ministerio de Obras Públicas y Transportes).Reciclaje desechos sólidos(Quepos, Heredia, Guanacaste, Fortuna, Dominical), Hidroponía(Quepos), Bandera azul (UST Alajuela, y Quepos).



**La Bandera Azul Ecológica** es un galardón o distintivo que se otorga anualmente, el cual premia el esfuerzo y el trabajo voluntario en la búsqueda de la conservación y el desarrollo, en concordancia con la protección de los recursos naturales, la implementación de acciones para enfrentar el cambio climático, la búsqueda de mejores condiciones higiénico sanitarias y la mejoría de la salud pública de los habitantes de Costa Rica. Este galardón promueve la organización de comités locales, la sana competencia y la organización comunitaria para el beneficio de las presentes y futuras generaciones.

**La Unidad de Seguridad Turística de Alajuela** desde el año 2012 mantiene la acreditación de Bandera Azul en la categoría: "Acciones para enfrentar el cambio Climático". Esta categoría está destinada a cualquier tipo de organización, y se orienta hacia la responsabilidad ambiental empresarial dentro de un marco de sostenibilidad. El propósito es fomentar el combate al cambio climático mediante una gestión ambiental integral, promoviendo la cuantificación o medición del impacto ambiental de las actividades de la organización. El resultado esperado es la ejecución de acciones de medición, reducción y compensación de los impactos ambientales. Las acciones de este galardón están encaminadas en las siguientes áreas: cumplimiento legal, agua, tratamiento de aguas residuales, gestión de residuos, compras sostenibles, energía eléctrica, contaminantes atmosféricos, combustibles fósiles, educación ambiental y compensación.

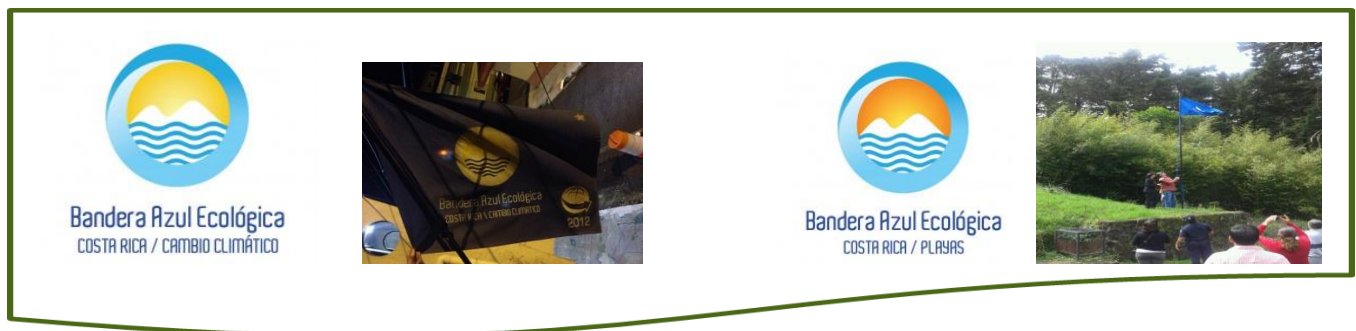


Gracias al apoyo de la **Unidad de Seguridad Turística en Quepos**, la Playa de Manuel Antonio logró recuperar su acreditación de Bandera Azul, que había perdido por no dar continuidad a los requerimientos establecidos para mantener dicha acreditación (ver foto de reinstalación de la Bandera Azul, por comerciantes locales y Policías



Turísticos)El Programa nació con el propósito de buscar el desarrollo de las zonas costeras, en concordancia con la protección de las aguas de mar de sus respectivas playas, esta categoría es la de mayor vigencia y la más posesionada en el ámbito nacional. El dato de las playas ganadoras o perdedoras del galardón “Bandera Azul Ecológica” ha sido utilizado por el documento anual “Estado de la Nación” como indicador ambiental del país.

Este galardón busca instaurar organizaciones comunales que vigilen integralmente la calidad sanitaria de las playas, mediante el establecimiento de sistemas de suministro de agua, la buena y correcta disposición de residuos y la educación ambiental.



**Certificación Sistemas de Gestión de Calidad.** La certificación de sistemas de gestión de calidad es el procedimiento mediante el cual el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO) pone en evidencia



(certifica) que una organización dispone de un sistema de gestión, conforme con los requisitos establecidos en una norma de referencia. Desde 1995, INTECO viene trabajando

conjuntamente con AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) en la Certificación de Sistemas de Gestión, lo que le ha permitido expandir sus fronteras con certificados otorgados a organizaciones a nivel internacional. INTECO ha decidido establecer tarifas preferenciales de certificación para la Micro y Pequeña empresa, conforme a la INTE-ISO 9001. Mediante dicha iniciativa se adapta a las exigencias del mercado globalizado, orientando sus actividades hacia la eficacia y la mejora continua.

El proceso de certificación tiene como objetivo hacer accesible la certificación del sistema de calidad de la entidad, mediante un sistema de muestreo previamente avalado. Este procedimiento hace innecesarias las auditorías individuales de cada centro. Para que la organización pueda acogerse a este modelo de certificación, su sistema de

evaluación de la calidad debe: Ser gestionado por la sede central, ser común y estar implementado en los distintos centros, fabricar productos o prestar servicios similares, a través de procesos semejantes en cada uno de los emplazamientos.

Beneficios de implementar un Sistema de Gestión de Calidad INTE-ISO 9001:

- Registro de las decisiones tomadas (respaldo documentado para las acciones del personal operativo, particularmente).
- Mejor predisposición del personal para la implementación de un nuevo sistema de gestión (Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional).
- Toma de decisiones por parte de la Gerencia con base en hechos y datos comprobables.
- Mejora en el nivel de satisfacción de los clientes (usuarios).
- Disminución de los costos producto de la mala calidad de bienes y servicios ofrecidos.
- Disminución de reclamos (quejas) por problemas en la prestación de servicios.
- Mejora en el cumplimiento de los plazos de entrega comprometidos.
- Importante posicionamiento de la empresa en el sector o área de su especialidad.

La Dirección de Seguridad Turística en la actualidad desarrolla un proceso de reingeniería organizativa y funcional, así como el diseño e implementación de procesos de gestión administrativos, uso de la información estratégica para la toma de decisiones, y otras mejoras con el propósito de cumplir con las normas de gestión de calidad que permitan su certificación por parte de INTECO.

**Programa Buenas Prácticas de Sostenibilidad Turística** Natalia Sibaja Sánchez, ingeniera industrial y asesora “Ad Honorem” de la Dirección de Seguridad Turística, propone varias estrategias que responden a la necesidad de mejorar el servicio brindado al turista nacional e internacional, con el fin de **promover la prevención integral** como camino ideal para coadyuvar en la resolución de las problemáticas identificadas en materia de Seguridad Turística y protección ambiental.

Mediante las acciones propuestas se pretende **reducir nuestras huellas ecológicas: agua, emisiones y residuos**, contribuyendo al desarrollo sostenible de las zonas de mayor auge turístico del país. El manejo de estas variables se logra a través de un proceso de mejora continua, que busca garantizar un mayor valor agregado para los actores involucrados. El programa impulsará la educación y **certificación de los Programas Bandera Azul Ecológica y obtención del Certificado de Sostenibilidad Turística**, que propicien el alcance de objetivos, para asegurar la calidad y seguridad del sector social a la que se le ofrece el servicio, mejorando el desarrollo al que se aspira como país.

Las estrategias propuestas se dividen en dos Ejes de Acción los cuales plantean los objetivos que se enumeran a continuación:

### **Buenas Prácticas de Sostenibilidad Turística “DISMINUYAMOS NUESTRA HUELLA”**

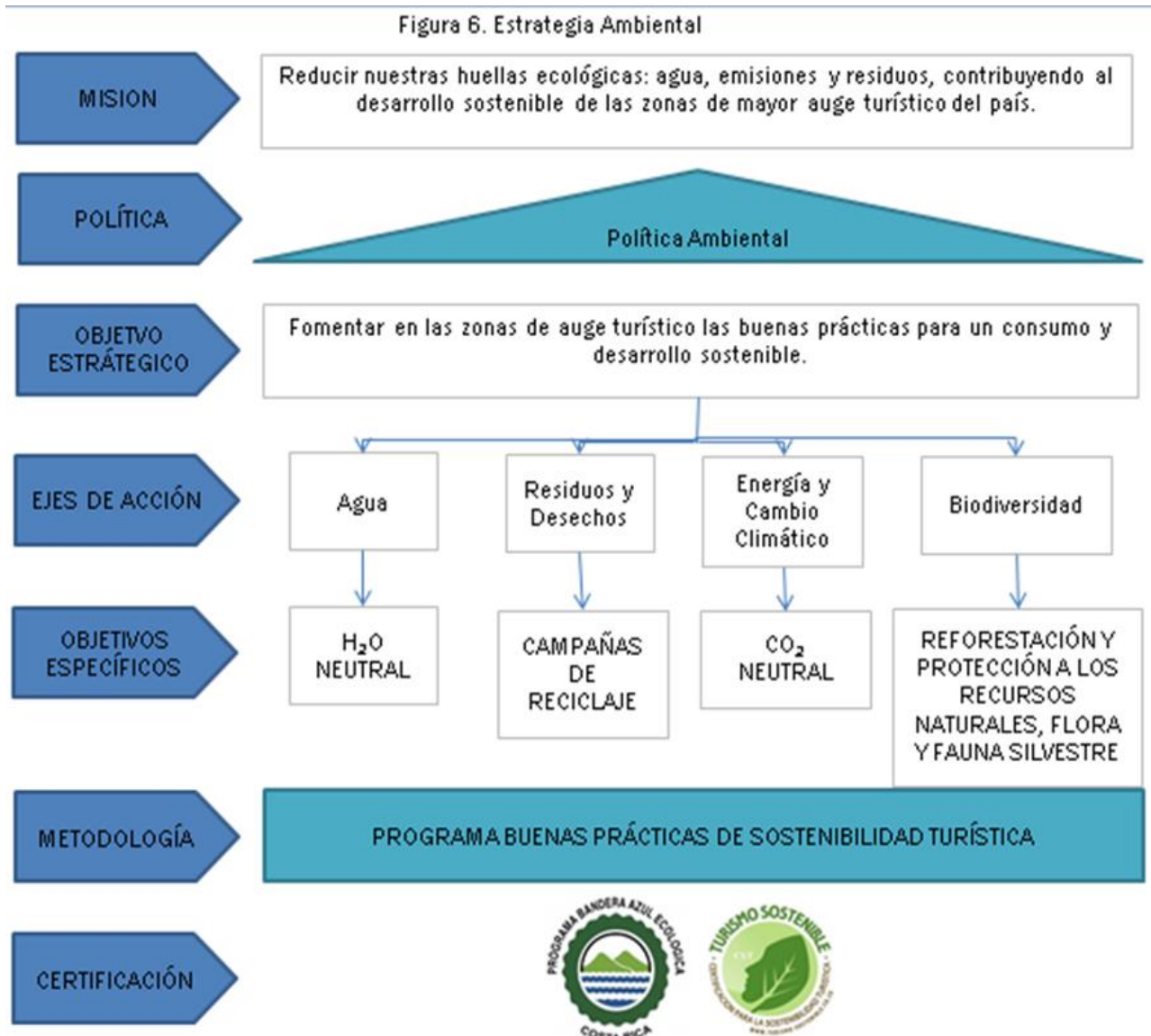
1. Aplicación y educación de las 4R: Rechazar, Reducir, Reutilizar y Reciclar.
2. Promover la Certificación de Calidad de agua servidas emitido por el Ministerio de Salud, en las zonas de jurisdicción.
3. Concientizar al sector social a través del sistema de información turístico, ubicando el material en lugares estratégicos.
4. Coordinar y promocionar la reforestación de árboles nativos, limpieza de ríos y campañas de reciclaje.
5. Promover el uso de las Buenas Prácticas de Sostenibilidad Turística, con el fin de incentivar la eco-eficiencia en procesos productivos y de servicios.
6. Publicar el “Boletín de recursos hídricos y naturales”, para ayudar a protegerlos.

### **Herramientas de Información Turística “DISFRUTE SU ESTADÍA CON SEGURIDAD”**

1. Orientar a turistas, brindando información sobre hoteles, sitios de interés turísticos, bomberos, hospitales, comercios, restaurantes, paradas de bus, entre otros.
2. Brindar orientación en casos de emergencia.
3. Promover la rotulación de servicios sociales.
4. Prevención y control sobre la trata y tráfico de personas.
5. Advertencias sobre la legislación que prohíbe las actividades de acoso sexual, explotación sexual comercial de personas menores de edad y consumo de sustancias ilegales.
6. Concientizar la importancia y el cómo tratar adecuadamente los residuos.
7. Prohibición que establecen las leyes para la comercialización del patrimonio de flora y fauna silvestre, así como el arqueológico, natural y cultural.
8. Controlar y verificar la existencia de equipos de seguridad y primeros auxilios en hoteles y comercios turísticos.
9. Promover el mantenimiento preventivo de infraestructura, maquinaria y equipo.



El siguiente diagrama describe los pasos de implementación de la estrategia propuesta.<sup>28</sup>



Fuente Elaboración propia.

En resumen se pretende brindar un servicio de calidad a todos los turistas nacionales y extranjeros que visitan nuestro país, proporcionando seguridad e asistencia necesaria. Además se desea planificar, diseñar y ejecutar un sistema de información turística, que permita orientar y auxiliar al turista en situaciones de riesgo que atenten contra su seguridad.

<sup>28</sup>Diagrama elaborado por Natalia Sibaja Sánchez, ingeniera industrial y asesora "Ad Honorem" de la Dirección de Seguridad Turística.

### 4.3. Retos para el logro de la consolidación del Programa de Seguridad Turística.

Los principales retos que se deben obtener para consolidar el Programa de Seguridad Turística a nivel Nacional apuntan al logro de las siguientes acciones:

1. **La sostenibilidad institucional y la gestión estratégica y competitiva del programa** en el territorio y su desarrollo, implica transversalidad de la Seguridad Turística en el ámbito institucional con el fin de que se vuelva parte constitutiva del quehacer policial. Esta sostenibilidad institucional debe construirse desde el establecimiento conciso y claro de sus objetivos, tanto en los aspectos formales como en los informales, de modo que se instituya un sistema de relaciones, normas y reglas puntuales que permitan canalizar las distintas demandas, expectativas y acciones de una forma ordenada, previsible y eficaz.
2. **La sostenibilidad económica** se traduce en la posibilidad de garantizar la existencia o generación de los recursos necesarios para que la iniciativa se mantenga; procurando buscar el equilibrio entre costos y beneficios y que eventualmente, sea asumida como parte constitutiva del accionar policial.
3. **Generar espacios de encuentro permanentes con las distintas instancias del Ministerio**, no sólo para intercambiar ideas sino generar conocimientos y abordajes metodológicos de la Seguridad Turística en todo el quehacer institucional; para ello se deben potenciar los esfuerzos que se vienen dando.
4. **Se debe estar en constante búsqueda de espacios para la concertación y coordinación** con las distintas instituciones que trabajan el tema de prevención en los distintos niveles de trabajo del Programa de Seguridad Turística (nacional, regional y local). Esta debería ser una política institucional de acercamiento y coordinación interinstitucional e intersectorial.
5. **Capacitar al 100 % de los funcionarios (as) de la Dirección**, en todos los niveles en la temática de la Seguridad Turística para que desarrollen de una manera apropiada sus labores.
6. **El nombramiento de todos los (as) oficiales de la Dirección**, según el Manual de Puestos Vigente.
7. **El recurso humano en cantidad suficiente** para cubrir los requerimientos de las 12 Unidades de Seguridad Turística aprobadas por Mideplan.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.

8. La participación activa de las Unidades de Seguridad Turística a nivel nacional para el logro y mantenimiento de la **Bandera Azul en sus distintas modalidades**.
9. Lograr cumplir y mantener las Normas de Calidad de Gestión, que permitan la **certificación de la Dirección de Seguridad Turística por parte del Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica**. (INTECO)
10. Convertir el **Programa Buenas Prácticas de Sostenibilidad Turística**, en eje transversal del accionar de la Seguridad Turística a nivel nacional.
11. Obtener y mantener la **Certificación de Sostenibilidad Turística**, implementando a nivel nacional la Estrategia Programa Buenas Prácticas de Sostenibilidad Turística.

## 5. Bibliografía de referencias.

Gallardo Martínez, Helio. 2004. **Elementos de Investigación Académica**. San José. Editorial Universidad Estatal a Distancia.

Instituto Técnico de Capacitación y Productividad. 2006. **Seguridad Turística**. Guatemala. Centro de Reproducción Digital por Demanda Variable.

Mora, Manuel. **Conceptos Doctrinarios Sobre la Seguridad en Costa Rica para la Elaboración del Plan Estratégico del Ministerio de Seguridad Pública**. sin fecha Escuela Nacional de Policía.

Li Chan, Alberto. 2008. **Doctrina del Modelo de Policía Comunitaria Costarricense**. Dirección de Seguridad Comunitaria.

Goldstein, Herman. 1999. **Problem-Oriented Policing** New York, USA.

Arias Araya Martín, Fernández Fulvio, Vásquez Xinia, Solano Yanil. 2006. **Proyecto de Creación de la Unidad de Seguridad Turística**. Instituto Costarricense de Turismo.

**Ley N° 26765-SP-Tur**. Creación del Programa de Seguridad Turística.

Ramírez Montero, Víctor. 2006. **Importancia de la Seguridad para los destinos turísticos**. I Congreso Centroamericano y del Caribe de Seguridad Turística.

**Ley General de Policía N° 7410; de 26 de mayo de 1994**, publicada en el alcance 16 de la Gaceta N° 103 de mayo de 1994.

**Reglamento de Organización del Ministerio de Seguridad Pública N° 36366-SP**. 2010. Publicado el 02 de noviembre del 2010.

**Memoria Policía Turística de Costa Rica**. 2006. Instituto Costarricense de Turismo, Seguridad Turística Fuerza Pública.

Berrocal Soto, Fernando. Benavides Jiménez, Carlos. 2006. **Convenio de Cooperación entre el Instituto Costarricense de Turismo y el Ministerio de Seguridad Pública**.

Zamora Cordero, Mario; Flores Moya, Allan. 2014. **Addendun Primero al Convenio de Cooperación suscrito entre el Instituto Costarricense de Turismo y el Ministerio de Seguridad Pública**.

Sibaja Sánchez, Natalia. 2014. **Programa Buenas Prácticas de Sostenibilidad Turística**. Dirección de Seguridad Turística. Fuerza Pública, Ministerio Gobernación, Policía y Seguridad Pública.

Van, B. Monroy, N. Saer, A. 2012. **Producción más limpia: paradigma de gestión ambiental**. Colombia: Alfaomega Colombiana S.A.

Instituto Costarricense de Turismo. 2010. **Plan Nacional de Desarrollo Sostenible 2010-2016. Costa Rica: Instituto Costarricense de Turismo**.

Martínez, J. 2010. **Legislación Turística y Ambiental**, Primera Edición. Costa Rica: Instituto Nacional de Aprendizaje.