

SEGURIDAD EN EL ESPACIO PÚBLICO TURÍSTICO. Pautas de información y prevención

Autor: **Carolina Ramírez**

INTRODUCCIÓN

El espacio público surge junto con el diseño de las ciudades y fueron utilizados para llevar a cabo distintas actividades de gran significancia para las sociedades durante las distintas épocas. Su utilización no ha cambiado a través del tiempo, más bien, se ha ido valorando y apreciado su funcionalidad para la comunidad. Su importancia va mas allá del diseño del espacio, socialmente se ha constituido como parte vital para la comunidad y sus visitantes.

Se entiende como comunidad a un conjunto de personas que habitan el espacio de manera permanente bajo ciertas reglas o que tienen los mismos intereses; por otro lado un visitante es aquel que, según la Organización Mundial del Turismo, *“viaja a un destino fuera de su residencia habitual, por un tiempo menor de un año, por cualquier motivo diferente al ser empleado contratado por alguna empresa residente del destino el cual visita. Un visitante es considerado turista cuando dentro de su viaje incluye dormir una noche por lo menos en el destino”*.

Un destino, o el lugar al que un viajero elige para pernoctar más de una noche y menos de un año, está conformado por un conjunto de variables dentro de los cuales existen un subconjunto de las mismas que se consideran parte del espacio: las vías de comunicación, senderos, plazas y otras forman parte de ello.

Al momento en que un viajero decide llevar adelante una actividad turística, considera una serie de variables dentro de las cuales la seguridad y el espacio público forman parte de ella. Es por esto que, se considera al espacio público como un elemento vital importancia, y a la seguridad como una variable decisiva al momento de elegir hacer turismo en un destino particular.

Toda persona que transite por un destino, sea o no visitante, se debe ver beneficiado por un espacio público de calidad que pueda garantizarles su bienestar. Este bienestar se puede traducir en una variable que ha ido ganando importancia entre los individuos, y especialmente entre los visitantes de un destino: la seguridad. En el turismo la seguridad debe ser entendida como el sistema de recursos humanos, medios técnicos y medidas organizativas tendientes a prevenir, reducir y controlar las distintas situaciones de riesgo, así como también proteger a personas y bienes. La OMT establece que **la seguridad turística** es la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras.

Se han podido identificar una serie de variables que conforman lo que se conoce como seguridad turística, dentro de las cuales existe una en particular llamada seguridad informativa y de facilitación. Esta variable juega un papel primordial a la hora de prevenir situaciones de riesgo cuando los turistas y/o visitantes recorren un destino. Para poder colaborar con esta prevención se han realizado una serie de fichas técnicas con información consistente y simple que colabore con la resolución de situaciones a las cuales se puede enfrentar transitando un espacio público.

Para esto, y como parte del Proyecto de Extensión Universitaria “Universidad, gobierno y empresa para el desarrollo de destinos turísticos sustentables. Seguridad y Derechos humanos en el turismo” se han desarrollado una serie de herramientas informativas para los visitantes o/y turistas en dos modalidades: fichas informativas y preventivas, y micros de radio.

FICHAS INFORMATIVAS Y PREVENTIVAS SOBRE SEGURIDAD EN ESPACIO PÚBLICOS

La Universidad Nacional de Quilmes -UNQ- de Argentina ha desarrollado el **SISTEMA INTEGRAL DE SEGURIDAD PARA DESTINOS Y EMPRESAS TURISTICAS -SISDyET-**. Esta propuesta de carácter interinstitucional e interdisciplinario tiene como objetivo colaborar para la gestión de la seguridad en los destinos y en las empresas turísticas a través de acciones de información, prevención, concientización y educación.

El **Sistema integral de seguridad para destinos y empresas turísticas -SISDyET-** tiene como objetivo:

- Desarrollar el concepto de la seguridad turística desde una perspectiva global,
- Establecer conceptos, analizar tendencias y experiencias sobre seguridad aplicada a la actividad turística,
- Considerar el desarrollo de un sistema de seguridad turística pensado como un instrumento de gestión empresarial y de desarrollo y competitividad de destinos turísticos
- Dar a conocer a los profesionales de la actividad turística y de la seguridad las distintas variables relacionadas a la seguridad de un destino y empresa turística.
- Promover acciones de información, prevención, concientización y educación sobre la seguridad relacionada a destinos y empresas turísticas.
- Concientizar a los prestadores de servicios y las comunidades receptoras que la seguridad es una responsabilidad de todos
- Capacitar a las fuerzas de seguridad para incorporarse a la actividad como informador y promotor turístico.

Y consideramos la necesidad de:

- Analizar los problemas de la seguridad en el contexto de la actividad turística y atender a estos problemas en todas sus manifestaciones concretas, procedentes del mismo sector, de su entorno social, del medio natural y de la persona del turista o visitante.
- La percepción de la seguridad en los destinos turísticos y las actividades turísticas concretas se ve determinada por la constatación de carencias objetivas en esta materia, el impacto mediático de los hechos de seguridad y su uso político, los tópicos y prejuicios culturales, la ignorancia y los factores psicológicos.
- Una política en seguridad requiere de la definición de responsabilidades específicas, la transparencia informativa y la disponibilidad de asistencia a los visitantes y la comunidad receptora relacionada a la actividad turística en casos de emergencia o conflicto,
- Una labor coordinada a favor de la capacitación en el sector turístico y de seguridad sobre la temática y
- Implementar alianzas entre los sectores público y privado

El **Sistema integral de seguridad para destinos y empresas turísticas -SISDyET** es una herramienta que apunta a generar un mejor conocimiento sobre esta temática y es una herramienta que forma parte de la **Red interamericana de Seguridad Turística**.

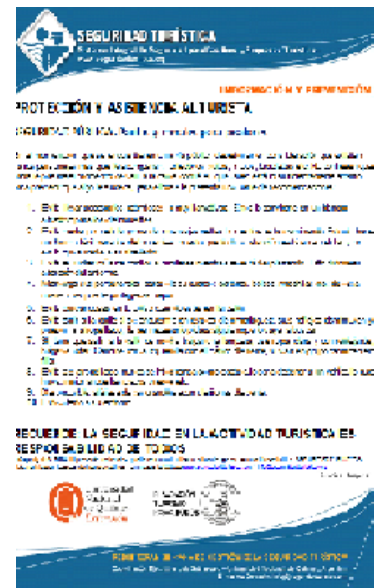
SEGURIDAD EN EL ESPACIO PÚBLICO. Modelo de fichas informativas y preventivas

PROTECCIÓN Y ASISTENCIA AL TURISTA

SEGURIDAD PÚBLICA. Pautas generales para peatones

En el momento en que se encuentra en una vía pública debe tener en consideración que existen varios componentes más que le acompañan: colectivos, autos, motos, bicicletas etc. No confié en que nada le pasara al momento de salir a la calle, confié en que usted está lo suficientemente atento para prevenir que algo le suceda, para ello se le presenta una serie de recomendaciones:

1. Evite llevar accesorios ostentosos o muy llamativos. Estos lo convierte en un blanco atractivo para los delincuentes.
2. Evite hablar por celular y mandar mensajes de texto mientras está caminando. Esto lo hace un blanco fácil para los delincuentes, puesto que toda su atención está en el celular y no en lo que sucede a su alrededor.
3. Evite escuchar música con los auriculares mientras se está desplazando. Esto distrae su atención del entorno.
4. Mantenga sus pertenencias cerca de su cuerpo: carteras, bolsos, mochilas etc.; de esta manera las puede protegerlas mejor.
5. Evite buscar cosas en su bolso cuando esté en la calle.
6. Evite salir a la calle si se encuentra en estado de embriaguez, sus reflejos disminuyen y puede ser atropellado, de ser necesario pida a alguien que lo vaya a buscar.
7. Si tiene que salir a la calle de noche recuerde llevar una linterna, use ropa clara y si es posible reflejante, hágase notar.
8. Camine por la izquierda con el tráfico de frente, si van en grupo caminen en fila.
9. De lo posible, aléjese de las grandes aglomeraciones de personas
10. Este atento a su entorno al desplazarse.



RECUERDE: LA SEGURIDAD EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS

© Copyright © 2014. El presente material se puede reproducir citando la fuente que a continuación se indica: SEGURIDAD TURÍSTICA. Sistema integral de seguridad para destinos y empresas turísticas www.seguridadturistica.org / info@seguridadturistica.org

Como se puede apreciar en la ficha expuesta, el contenido es de fácil lectura y, más importante, fácil de interpretar e implementar.

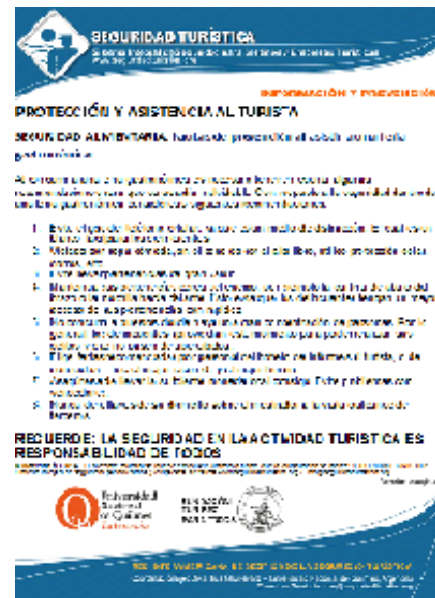
En Buenos Aires existen varias ferias artesanales que, semana a semana, se establecen en las calles de misma para ofrece sus productos. Ferias como la de San Telmo, en capital de federal, reciben a miles de personas cada semana, sean personas visitantes nacionales o turistas internacionales, artículos artesanales, trabajos en cueros y plantas, gastronomía y música en vivo son algunas de las actividades que ofrece.

PROTECCIÓN Y ASISTENCIA AL TURISTA

SEGURIDAD ALIMENTARIA. Pautas de prevención al asistir a una feria gastronómica

Al concurrir a una feria gastronómica en un espacio público es necesario tener en cuenta algunas recomendaciones para que su estadía sea agradable y placentera. Con respecto a la seguridad dentro de una feria gastronómica considere las siguientes recomendaciones:

1. Evite el uso del teléfono celular, ya que es un medio de distracción y un blanco fácil para los delincuentes.
2. Evite llevar pertenencias de gran valor.
3. Mantenga sus pertenencias cerca del cuerpo, por ejemplo la cartera de abajo del brazo o la mochila hacia delante.
4. No concurra a puestos donde haya una gran concentración de personas. Por lo general, los delincuentes aprovechan este momento para poder realizar la sustracción de sus pertenencias
5. Elija ferias recomendadas por prestadores de servicios o de conocidos. Elija el mejor recorrido y el mejor horario.
6. Asegúrese de llevar la suficiente moneda local consigo. Evite problemas con vendedores.
7. Nunca deje llaves de su domicilio sobre el mostrador a la vista o al alcance de terceros.



RECUERDE: LA SEGURIDAD EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS

© Copyright © 2014. El presente material se puede reproducir citando la fuente que a continuación se indica: SEGURIDAD TURÍSTICA. Sistema integral de seguridad para destinos y empresas turísticas www.seguridadturistica.org / info@seguridadturistica.org

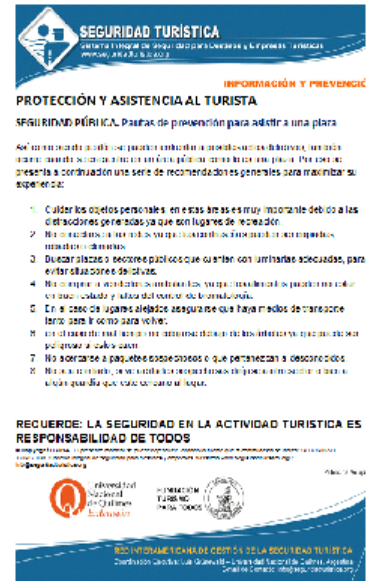
Por otro lado, si se decide viajar con niños menores de edad, la ciudad ofrece una serie de actividades al aire libre que serán de entretenimiento para los visitantes más pequeños, al mismo tiempo que los adultos puedan recorrerla. Entre los escenarios que ofrece se encuentra un sinfín de plazas y juegos infantiles, para los cuales se han enumerado una serie de observaciones, que se han plasmado en una ficha:

PROTECCIÓN Y ASISTENCIA AL TURISTA

SEGURIDAD PÚBLICA. Pautas de prevención para recrearse seguro en una plaza

Así como siendo peatón se pueden enfrentar a posibles actos delictivos, también ocurre cuando se encuentre en un área pública como lo es una plaza. Por eso se presenta a continuación una serie de recomendaciones generales para maximizar su experiencia:

1. Cuidar los objetos personales; en estas áreas es muy importante debido a las distracciones generadas por los niños
2. Buscar plazas o sectores públicos que cuenten con una iluminación adecuada, para evitar situaciones delictivas.
3. No compre productos a vendedores ambulantes, ya que los alimentos pueden no estar en buen estado y faltos del control de bromatología.
4. En el caso de lugares alejados asegurarse que haya medios de transporte tanto para ir como para volver.
5. En el caso de mal tiempo no cobijarse debajo de los árboles ya que puede ser peligroso si estos caen.
6. No acercarse a paquetes sospechosos abandonados o que pertenezcan a desconocidos.
7. No sea confiado, si ve actitudes sospechosas diríjase a otro sector o bien a algún guardia que este cercano al lugar.



RECUERDE: LA SEGURIDAD EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS

© Copyright © 2014. El presente material se puede reproducir citando la fuente que a continuación se indica: SEGURIDAD TURÍSTICA. Sistema integral de seguridad para destinos y empresas turísticas www.seguridadturistica.org/ / info@seguridadturistica.org

De igual forma, varias ciudades ofrecen distintas maneras de recorrer los destinos, en tren, en automóvil, en bus o colectivo; pero ha sido tendencia ofrecer una manera sustentable de recorrer las ciudades, Buenos Aires incluida, que es la bicicleta. En los últimos años, se han acondicionado las distintas vías de comunicación dentro de Capital Federal para poder dar lugar a las personas que a diario recorren la ciudad en bicicleta, así como ofrecer el alquiler de las mismas a turistas o peatones que desean utilizarlas. Esta es una manera de conocer un destino y, en caso de visitarlo con menores, generar una actividad para ellos también. Con tal motivo diferentes entes han elaborado recomendaciones para los ciclistas, y a continuación, se mostrara una lista resumida para protegerlos durante su trayecto.

PROTECCIÓN Y ASISTENCIA AL TURISTA

SEGURIDAD PÚBLICA. Pautas de prevención al salir a dar un paseo con un menor en bicicleta

Si desea salir a pasear con uno o varios menores en bicicleta, tenga en cuenta que deben ser supervisados por un adulto responsable. La seguridad de los menores depende de la precaución con la que los adultos los conduzcan, y la prudencia de los que lo rodean, por ende tenga en consideración las siguientes recomendaciones:

1. Utilice casco y demás equipo de seguridad.
2. Evite transitar grandes avenidas o calles

3. Circular por lugares seguros y concurridos o aptos para circular con niños, como pueden ser plazas o parques.
4. No deje solo al menor, dado que este puede accidentarse o hablar con desconocidos.
5. Al momento de cruzar una calle, respete las luces del semáforo.
6. Evite que circulen con auriculares, es necesario estar atento a su entorno.
7. Recuerde que un niño debe conocer sus datos personales y el de sus padres o familiares en caso de extraviarse.
8. Tenga en cuenta el clima, dependiendo de este, considere la hidratación del menor en caso de temperaturas muy altas.



RECUERDE: LA SEGURIDAD EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS

© Copyright © 2014. El presente material se puede reproducir citando la fuente que a continuación se indica: SEGURIDAD TURÍSTICA. Sistema integral de seguridad para destinos y empresas turísticas www.seguridadturistica.org / info@seguridadturistica.org

La información es una herramienta muy importante, en especial a la hora de prevenir cualquier inconveniente. La incertidumbre de desplazarse en un destino desconocido genera una tensión en el visitante, si se puede minimizar esta incertidumbre es probable que se maximice la posibilidad de generar una mayor satisfacción a la hora de la visitar el destino. Así como se dan recomendaciones para poder llevar adelante distintas acciones preventivas, también se elabora información útiles para ser llevadas consigo durante su estadía. En ella se incluyen distintos contactos para poder recurrir a ellos ante cualquier tipo de situación no deseada. Ya sea por robos o hurtos, pérdida de documentos, problemas de salud, entre otros, la siguiente información en este caso de la Ciudad de Buenos Aires permitirá una rápida comunicación para con aquellos que pueden solucionarle estas situaciones a las personas que han sufrido un accidente.

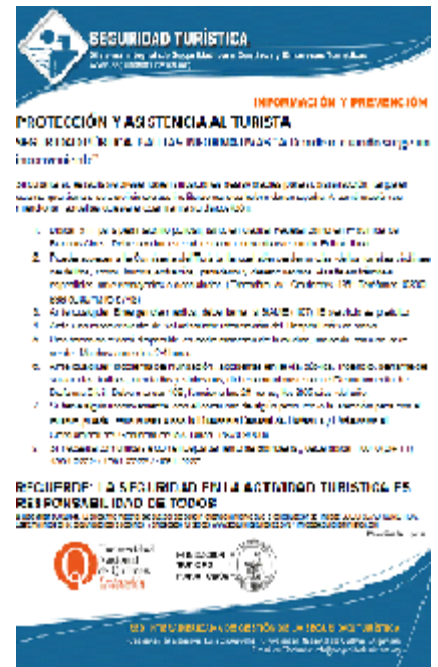
PROTECCIÓN Y ASISTENCIA AL TURISTA

SEGURIDAD PÚBLICA. PAUTAS INFORMATIVAS “A Donde ir cuando surge un inconveniente”

Si durante su estadía se presentasen situaciones desfavorables para su satisfacción, tenga en cuenta que tiene a su servicio ciertas instituciones que le brindarán ayuda. A continuación se mencionan aquellas que se encuentran a su disposición:

1. Discar 911 para pedir auxilio policial, tanto en Capital Federal como en Provincia de Buenos Aires. Debe cerciorarse sobre como comunicarse con la Policía local.
2. Puede acceder a la Comisaria del Turista, la cual atiende denuncias de los turistas víctimas de delitos, robos, hurtos, extravíos, paraderos y desencuentros. Asiste en trámites

- especiales ante embajadas o consulados. (Dirección: Av. Corrientes 436; Teléfonos: 0800-999-5000/4346-5748)
3. Ante cualquier Emergencia médica, debe llamar al SAME (107). El servicio es gratuito
 4. Ante una inconveniente de salud solicite información del Hospital más cercano.
 5. Ante cualquier problema de inundación, accidentes en la vía pública, incendio, derrame de sustancias toxicas, atentados y siniestros, debe comunicarse con el Departamento de Defensa Civil. Debe marcar 103, funciona las 24 horas, los 365 días del año.
 6. Si tiene algún inconveniente con el consumo de algún producto o la atención para con el mismo, puede comunicarse con la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor del Gobierno de la Ciudad, (4370-9700).
 7. Si necesita comunicarse con el Departamento de Bomberos, debe discar 100 o (54-11) 4304-2222 / 4381-2222 / 4951-2222.



RECUERDE: LA SEGURIDAD EN LA ACTIVIDAD TURISTICA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS

© Copyright © 2014. El presente material se puede reproducir citando la fuente que a continuación se indica: SEGURIDAD TURISTICA. Sistema integral de seguridad para destinos y empresas turísticas www.seguridadturistica.org/ / info@seguridadturistica.org

En paralelo y a fin de incrementar la difusión de pautas de información y prevención, se han desarrollado una serie de spot y micros de radio que buscan, gracias a un medio masivo como lo es la radio, alcanzar un mayor número de personas como ser turistas o residentes del destino turístico.

CAMPAÑA RADIOFÓNICA SOBRE SEGURIDAD EN EL ESPACIO PÚBLICO

Objetivo: Elaborar un conjunto de módulos de emisión radial sobre SEGURIDAD EN EL ESPACIO PUBLICO destinados a profesionales, empresarios y empleados relacionados al sector turístico y a la comunidad en general, con el objetivo de promover la seguridad para los residentes y visitantes y crear una conciencia general sobre la importancia de la seguridad en el tiempo libre destinado al turismo y la recreación en espacios publicos.

Sobre campañas de difusión radiofónicas

Dice el Lic. Omar A. Suárez *“La radio es uno de los medios de comunicación masivos más eficaces a la hora de informar, y en la actualidad con la masificación de la Internet, no sólo sigue vigente, sino que se ha potenciado, al poderse transmitir a través de la web, también es posible la incorporación de archivos sonoros en las páginas web que proponen otra manera de difusión masiva.*

En esta ocasión estamos presentando campañas radiofónicas que constan de una serie de cuñas o spots radiofónicos sobre temáticas tan especiales como lo son las relacionadas al turismo accesible. Esta temática es de alto impacto social, por ello se necesita de una especial habilidad para lograr efectividad en el mensaje. La idea es que hagan reflexionar sobre estas cuestiones. La difusión masiva a través de medios de

comunicación, permite abrir un abanico de posibilidades a la hora de tener que generar conciencia en la población sobre temas tan duros y realistas. Los spots brindan información y tratan de ayudar a los que se identifiquen con el tema. La radio entonces, a través de la información y de concientización nos ayuda a poder llegar a los lugares geográfico-culturales más recónditos y nos permite llevar adelante una tarea tan importante: la de ayudar al cambio social que todos anhelamos”.

A continuación se mostraran unos ejemplos de los mismos:

MODULO 01

AYUDEMOS A MEJORAR LA SEGURIDAD EN LOS ESPACIOS PÚBLICOS TURÍSTICOS

¿QUE DEBEMOS CONSIDERAR PARA QUE UNA FAMILIA QUE SE DESPLAZA POR LA CIUDAD CON NIÑOS SEA SEGURA?

- No le suelte la mano momento al niño.
- Circular por la vereda u otro espacio habilitado para ese fin.
- Cruzar por las sendas peatonales.
- Mirar para ambos lados al cruzar, y tomarlos de las manos.
- Si hay un puente peatonal, es obligatorio su uso.
- No cruzar corriendo ni entre vehículos detenidos.
- Respetar las señales para el uso de los peatones.
- Mantenga la vista en el niño todo el tiempo, esté atento a sus acciones.
- No se olvide que la seguridad de un niño es responsabilidad del adulto con quien se desplaza.

Recuerde siempre que *“un espacio público seguro hace a un destino turístico de mejor calidad”*.

Es un aporte de la Universidad Nacional de Quilmes a la comunidad

MODULO 02

AYUDEMOS A MEJORAR LA SEGURIDAD EN LOS ESPACIOS PÚBLICOS TURÍSTICOS

¿QUE DEBEMOS TENER EN CUENTA AL COMPRAR Y CONSUMIR ALIMENTOS EN LA VÍA PÚBLICA?

1. Evitar la comida de los puestos callejeros externos del paseo gastronómico. No suele estar garantizada la higiene y la calidad de los productos.
2. Beber siempre agua embotellada y observe su fecha de vencimiento
3. Siempre es enriquecedor y placentero degustar la gastronomía local. En este caso hay que hacerlo con moderación, ya que los ingredientes en muchas ocasiones no tiene nada que ver con lo que comemos habitualmente y nos puede resultar, en ocasiones, indigesta.
4. Los puestos de comidas deben estar protegidos y sus alimentos deben ser resguardados del sol, polvo, lluvia y viento.
5. Antes de comprar un alimento desconocido, averiguar cuáles son sus ingredientes, con el fin de poder hacer una buena selección y evitar problemas.

6. Los vendedores deben estar asesorados con respecto a los alimentos que venden, ya que pueden concurrir personas celiacas, o con cualquier enfermedad que no les permita comer toda la variedad de productos.
7. Los malos olores son un factor determinante de que el producto a consumir no se encuentra en buenas condiciones.

Recuerde siempre que *“un espacio público seguro hace a un destino turístico de mejor calidad”*.

Es un aporte de la Universidad Nacional de Quilmes a la comunidad

MODULO 03

AYUDEMOS A MEJORAR LA SEGURIDAD EN LOS ESPACIOS PÚBLICOS TURÍSTICOS

¿QUE DEBO TENER EN CUENTA AL TOMAR UN TAXI EN LA VIA PÚBLICA?

- Averigüe la dirección hacia donde quiere ir antes de solicitar un vehículo.
- No tome un taxi en el que el conductor viaje acompañado.
- Procure tomar un taxi de alguna agencia recomendada y conserve su número para el regreso.
- Si toma un taxi en la calle, elija los que estén bien identificados.
- No revele datos de sus actividades ni laborales ni sociales.
- Asegurarse de que el taxi tiene patente, licencia, permiso de conducir del chofer (suele colgar detrás del respaldo de su asiento, a la vista del pasajero).
- En lo posible, pague con cambio

Recuerde siempre que *“un espacio público seguro hace a un destino turístico de mejor calidad”*.

Es un aporte de la Universidad Nacional de Quilmes a la comunidad

MODULO 04

AYUDEMOS A MEJORAR LA SEGURIDAD EN LOS ESPACIOS PÚBLICOS TURÍSTICOS

¿COMO PUEDO PREVENIR ROBOS EN LA VÍA PÚBLICA?

- Evite llevar joyas, adornos valiosos, y /o bolsos llamativos.
- Este atento a lo que lo rodea. Si ve una situación sospechosa, aléjese o cambie de dirección.
- Cuando salga de compras, lleve únicamente el dinero que crea que va a usar.
- Si tiene tarjeta de crédito, llévela solo cuando piense usarla.
- Si va a usar transporte público, lleve dinero en distintos bolsillos.
- Trate de no quedarse dormido en lugares públicos.
- Si lleva a un niño en su cochecito, no ponga su cartera o bolsos en el.

Recuerde siempre que *“un espacio público seguro hace a un destino turístico de mejor calidad”*.

Es un aporte de la Universidad Nacional de Quilmes a la comunidad

Estos son algunos de los ejemplos de los micros de radio elaborados por el programa ejecutivo. Incluyen información práctica para quienes lo escuchan. Su duración es acotada y con un lenguaje simple para facilitar el entendimiento, aun para aquellos no tan acostumbrados al idioma.

Los espacios públicos son áreas de libre acceso y fácilmente pueden ser gozadas por todos. Este espacio está al cuidado del Estado, o bajo la institución en la que se delega esta responsabilidad. Es un bien que poseen las ciudades, un bien compartido cuya utilización está regulada en función de su preservación y de su utilización racional y compartida.

CAROLINA E. RAMÍREZ

CV Síntesis

- Diplomada en Economía y Administración. UNQ
- Becaria del Departamento de Economía y Administración, UNQ.
- Integrante del Proyecto de Extensión Universitaria “Universidad, gobierno y empresa para el desarrollo de destinos turísticos sustentables. Seguridad y Derechos humanos en el turismo”.
- Coordinadora del Programa ejecutivo “Seguridad del espacio público turístico”. Programa de Extensión Universitaria Universidad, gobierno y empresa para el desarrollo de destinos turísticos sustentables. Gestión de la seguridad, salud, derechos humanos e inclusión social en el tiempo libre destinado al turismo y la recreación.