

## **INTRODUCCION .....11**

### **PARTE I**

## **PLANIFICACION DE LA SEGURIDAD DE LOS TURISTAS .....15**

### **Plan de seguridad .....17**

### **A. RESPONSABILIDADES NACIONALES**

#### **Iniciativa y liderazgo: Consejo nacional de turismo .....22**

#### **Política y planificación .....23**

Estudio de caso 1: Túnez .....26

Estudio de caso 2: EE.UU. ....27

#### **Relaciones con los medios de comunicación .....29**

Estudio de caso 3: Sri Lanka .....32

#### **Marco legal, reglamentario y jurídico .....33**

Estudio de caso 4: Santa Lucía .....34

#### **Prevención de la delincuencia organizada y antiterrorismo .....36**

Estudio de caso 5: Florida .....41

#### **Prevención del tráfico de drogas .....44**

#### **Salud .....46**

Estudio de caso 6: Problemas de salud de los viajeros alemanes .....47

Estudio de caso 7: Centros sanitarios para viajeros españoles .....50

### **B. RESPONSABILIDADES LOCALES**

#### **Crear redes locales para la seguridad de visitantes y residentes .....53**

Estudio de caso 8: Contribución de la Organización Mundial de la Salud (OMS) a la seguridad de los destinos (Comunidades seguras y Ciudades sanas) .....56

Estudio de caso 9: Irlanda - El servicio de apoyo de Dublín a los turistas con problemas .....60

Estudio de caso 10: Eslovenia - Coordinación de las actividades policiales con el turismo .....61

#### **Relaciones con los medios de comunicación .....62**

#### **Protección policial de los visitantes .....64**

Estudio de caso 11: Zimbabwe - Policía para la seguridad de los turistas en Harare .....66

Estudio de caso 12: Hawai - Vigilancia de la seguridad en los comercios .....67

Estudio de caso 13: Malasia - El servicio de policía turística .....70

#### **Prevención de incendios .....71**

Estudio de caso 14: Hoteles de las Comunidades Europeas .....72

#### **Salud .....73**

Estudio de caso 15: Indonesia - Asistencia médica en el pueblo de Ubud, en Bali .....77

#### **Primeros auxilios, servicios de urgencias y teléfonos de emergencia ....79**

Estudio de caso 16: Perú - Teléfono de reclamaciones de viajeros .....81

#### **Protección del consumidor, servicio de reclamaciones turísticas .....83**

Estudio de caso 17: El Comité disciplinario de Suecia para Hoteles y Restaurantes .....85

#### **Planes de contingencia .....88**

Estudio de caso 18: Plan de evacuación de Waikiki .....91

#### **Seguro turístico y asistencia en los viajes .....93**

#### **Puntos de interés para los visitantes que requieren atenciones especiales .....94**

Estudio de caso 19: La accesibilidad para minusválidos como instrumento promocional .....	96
Estudio de caso 20: Semana de sensibilización para viajeros con discapacidades ..	97
Estudio de caso 21: Asistencia a pasajeros con deficiencias visuales .....	98
<b>Problemas de comunicación de los visitantes .....</b>	<b>99</b>
<b>Señalización y símbolos de información al público .....</b>	<b>100</b>
<b>Los residentes en las comunidades receptoras .....</b>	<b>104</b>
<b>Prácticas peligrosas de los visitantes .....</b>	<b>105</b>
<b>Test sobre seguridad para responsables de destinos turísticos locales ...</b>	<b>107</b>

**PARTE II**

<b>MEDIDAS DE SEGURIDAD POR SECTORES TURISTICOS .....</b>	<b>109</b>
<b>Hoteles y otros tipos de alojamiento .....</b>	<b>111</b>
Estudio de caso 22: Relación entre diseño del edificio y seguridad de los turistas ..	114
Comprobaciones de seguridad que los funcionarios de turismo deben hacer en alojamientos .....	123
<b>Transporte .....</b>	<b>125</b>
<b>Tour operadores y agencias de viajes .....</b>	<b>136</b>
Estudio de caso 23: Los tour operadores y la seguridad de los clientes .....	139
Comprobaciones que los funcionarios de turismo deben hacer en materia de seguridad con respecto a los tour operadores .....	140
<b>Restaurantes y otros establecimientos de comidas y bebidas .....</b>	<b>141</b>
<b>Director de excursiones, guías de turismo y organizadores de visitas ...</b>	<b>147</b>
Estudio de caso 24: Formación del director de excursiones .....	149
<b>Operadores de atracciones turísticas .....</b>	<b>150</b>
<b>Organizadores de conferencias y reuniones .....</b>	<b>150</b>
Estudio de caso 25: Una respuesta coordinada del sector privado a una crisis de seguridad turística .....	152

**PARTE III**

<b>INFORMACION A LOS TURISTAS EN MATERIA DE SEGURIDAD ...</b>	<b>153</b>
<b>Dónde y cómo facilitar información sobre seguridad turística .....</b>	<b>155</b>
Estudio de caso 26: Información sobre viajes facilitada por el Gobierno de Estados Unidos .....	156
<b>Ideas para un folleto modelo sobre seguridad del turista en el punto de destino .....</b>	<b>161</b>
<b>ORGANIZACIONES Y EXPERTOS QUE PUEDEN CONSULTARSE .....</b>	<b>169</b>