



Universidad Católica de Cuyo

Escuela de Seguridad

Licenciatura en Seguridad Ciudadana

**“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de
turistas a la provincia, en eventos deportivos
internacionales”**

Director: Lic. María Luisa Velasco

Autores: Balmaceda Pérez, José Gabriel

Denis, José Ariel

San Juan

Año 2025



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

Resumen

El presente trabajo de tesis tiene como objetivo analizar cómo es el abordaje de la Policía de San Juan en cuanto a prevención y seguridad ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales.

La metodología seleccionada es de tipo exploratoria y descriptiva, con un enfoque mixto: cualitativo-cuantitativo. Los instrumentos utilizados son encuestas y entrevistas, la primera nombrada de recolección de información fue elaborada desde un enfoque cualitativo a través de un cuestionario, donde se pudieron conocer diferentes tipos de opiniones analizando 42 respuestas, la misma se realizaron a funcionarios policiales de diferentes jerarquías y edades. En cuanto a las entrevistas, fue dirigida específicamente al Ministerio de Turismo, Cultura y Deporte de la Provincia de San Juan, al Director de la Dirección Operaciones D-3 de la policía de San Juan y a otras direcciones de la Institución Policial.

A partir de la comprensión de los datos obtenidos, se planteó lo siguiente: la Policía de San Juan desempeña un papel fundamental en la seguridad durante eventos deportivos internacionales, pero presenta debilidades significativas en áreas críticas. La falta de un cuerpo especializado en turismo, la escasa capacitación en idiomas y en atención a visitantes extranjeros, así como la limitada articulación interagencial, el cual genera vulnerabilidades en la atención y seguridad de los turistas.



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

Abstract

This thesis aims to analyze the San Juan Police's approach to prevention and security in response to the arrival of tourists to the province at international sporting events.

The selected methodology is exploratory and descriptive, with a mixed qualitative-quantitative approach. The instruments used are surveys and interviews. The first, for data collection, was developed from a qualitative perspective through a questionnaire, which elicited different types of opinions by analyzing 42 responses. The questionnaire was conducted with police officers of different ranks and ages. The interviews were specifically directed at the Ministry of Tourism, Culture, and Sports of the Province of San Juan, the Director of the D-3 Operations Directorate of the San Juan Police, and other departments within the Police Institution.

Based on the data obtained, the following conclusions were reached: the San Juan Police play a fundamental role in ensuring security during international sporting events, but they present significant weaknesses in critical areas. The lack of a specialized tourism body, limited language and visitor care training, and limited interagency coordination create vulnerabilities in the care and safety of tourists.



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

Dedicatoria

JOSE GABRIEL BALMACEDA PEREZ

A mi esposa Marianela por su apoyo constante y paciencia en cada momento de este camino. Gracias por ser mi fuente de inspiración, por animarme en los días difíciles y celebrar cada pequeño logro conmigo.

A mi madre Graciela, hermana Isa por su apoyo incondicional y la memoria de mi abuelo Ruperto quien con su ejemplo y enseñanzas sigue siendo una inspiración en mi vida

JOSE ARIEL DENIS

A mi familia, mi esposa Jesica, mis hijos Facundo, Uma y Eva por ser el motivo que impulsa todo en mi persona, para ellos el esfuerzo que hago todos los días y para ellos el ejemplo de que todo lo que nos proponemos tenemos que lograrlo.

A mis padres José y Ramona por ser los seres que me dieron la vida, quienes predicaron siempre con el buen ejemplo y por que sin ellos nada en mi hubiese sido posible, a mis hermanas Lorena y Antonella, a mis sobrinos Luz y Alejo.



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

Agradecimiento

Ante todo, a Dios sobre todas las cosas y a nuestra Señora Madre la Virgen María.

A los profesores de la Universidad Católica de Cuyo, por brindarnos sus conocimientos, orientaciones y siempre estar con la mejor predisposición para cualquier tipo de inquietud.

A nuestra directora de tesis, Lic. María Luisa Velasco quien ha compartido sus conocimientos y experiencia para que éste trabajo final sea realizado de la mejor manera posible.

A la Dra. Alejandra Manchinelli y a la Lic. Teresa Balaguer, por formar el grupo e incentivar a las personas que por alguna razón no pudieron terminar la carrera en tiempo e impulsar constantemente para terminar este paso tan importante para muchos.

Sin duda, se trata de uno de los momentos más importantes de nuestras vidas y queremos agradecer a todos los que de una u otra forma estuvieron presentes.



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

ÍNDICE

CAPITULO I.....	8
1.-Introducción.....	8
2.-Planteo del Problema.....	9
3.-Pregunta de investigación	10
4.-Objetivos.....	11
4.1-Objetivo General.....	11
4.2-Objetivo Específico.....	11
5.-Justificación y Relevancia del Problema	11
CAPITULO II.....	13
6.-Marco teórico.....	13
6.1- Seguridad Pública y Policía de Proximidad	13
6.2-Seguridad.....	15
6.3-Seguridad Ciudadana.....	16
6.4-Eventos.....	18
6.5-Tipos de Eventos según público.....	19
6.6-Tipos de Eventos según el tipo de actividad.....	19
6.7-Tipos de Eventos según el ámbito geográfico	20
6.8- Funciones de la Policía de San Juan.....	20
6.9-Antecedentes.....	21
6.9.1.-Corredores turístico de la Policía de la Ciudad de Bs. As.....	22
6.9.2.-Unidad Policial de asistencia al Turista.....	24



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

6.9.3.-Seguridad en el Tour de Francia.....	25
6.9.4.-Seguridad en el Giro e Italia.....	26
CAPITULO III.....	28
7.-Marco metodológico.....	28
7.1- Lógica de Investigación.....	28
7.2-Herramientas de Recolección de Datos.....	30
7.2.1.-Encuesta.....	30
7.2.2.-Entrevista.....	31
7.2.3.-La Observación.....	32
8.-Análisis de Datos.....	33
8.1- Análisis de Encuesta.....	33
8.2- Análisis de Entrevista.....	38
CAPITULO IV.....	48
9.-Conclusión.....	48
9.-Propuesta.....	52
9.-Bibliografía.....	55
ANEXO I.....	56
Encuesta a efectivos policiales	56
ANEXO II.....	63
Entrevistas.....	63
Entrevistas al Jefe de la Dirección de Personal D-1.....	63
Entrevistas al Jefe de la Dirección de Operaciones D-3.....	65



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

Entrevistas al Jefe de la Dirección de Inspección y Logística D-4.....	69
Entrevistas al Jefe de la Dirección de Institutos D-6.....	72
Entrevistas al Ministro de Turismo, Cultura y Deportes.....	73
Entrevistas a Jefes de Operativo.....	76



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

CAPITULO I

1. Introducción

La provincia de San Juan se encuentra situada en el centro oeste de la República Argentina en la denominada Región de Cuyo y cuenta con una población actual de 822.853 habitantes, de los cuales se encuentran distribuidos en 19 departamentos. Limita al norte y este con la provincia de La Rioja, al sur con la provincia de Mendoza, al sureste con la provincia de San Luis y al oeste de la Cordillera de Los Andes y Chile.

Debido a la evolución y a las políticas de estado de los gobiernos de turnos en los últimos tiempos, San Juan fue anfitrión en diferentes actividades tanto deportivas, culturales y científicas, como por ejemplo Súper Bike, Copa América, Mundial de Fútbol Sub 20, Mundial de hockey sobre Patines, Campeonato Panamericano de Ciclismo de Pista, vuelta internacional de San Juan, Desafío Ruta 40, Maratón Internacional de San Juan, Fiesta Nacional del Sol, Congreso Internacional de Criminalística y Ciencias Forenses, entre otros. Todos estos eventos han hecho que en la provincia se concentre un gran número tanto de turistas como también participantes y organizadores que son partícipes de los distintos acontecimientos.

San Juan no cuenta con un cuerpo de policía turística, como lo tienen otras provincias tales como Buenos Aires, Córdoba, Mendoza, etc., para garantizar la seguridad de los eventos que llegan a la provincia por lo que debe ser brindada por la Policía de la Provincia.

Es necesario entonces desde la Policía de San Juan, en cumplimiento de sus funciones garantizar la seguridad y tranquilidad de todas las personas que visiten la provincia en calidad de turistas, participantes u organizadores.



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

2. Planteo del Problema

En los últimos años en la provincia de San Juan, ha crecido la presencia del turismo debido a los grandes acontecimientos deportivos, sociales y culturales que se desarrollan en cuanto a las nuevas políticas de estado que se llevan a cabo, por este motivo que al haber gran presencia de turistas la seguridad se ve vulnerada. Con diferentes hechos ilícitos ya sean robos, hurtos, etc., haciendo que no se desarrolle la actividad con normalidad y que los turistas propiamente dichos, participantes u organizadores, ante estos imprevistos si no se tiene una respuesta inmediata o algún funcionario policial que atienda su problema de forma especializada, se lleven una mala experiencia de la provincia ya que sus inconvenientes no fueron solucionados.

La problemática se presenta cuando un turista que concurre al evento, es víctima de una situación ilícita y no existe un cuerpo de seguridad especializado que lo pueda comprender y ayudar en lo que necesite ante la adversidad de lo acontecido, ya que el turista o participe del evento, que visita San Juan desconoce las leyes que rigen en nuestra provincia, por lo tanto, desconoce completamente el régimen legal. Al desconocer nuestra normativa no sabe dónde recurrir si se es víctima de un delito, si se le extravía, el documento de identidad, una tarjeta de débito o crédito, si se siente discriminado, estafado, etc. más aún, si los turistas o participes son de habla no hispana.

A consecuencia a esta problemática es que se debe tener en cuenta para la seguridad del evento ¿Cómo es el abordaje de la Policía de San Juan en cuanto a prevención y seguridad ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales?



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

3. Preguntas de Investigación

¿La policía de San Juan cuenta con personal capacitado en idiomas que permitan la comunicación con los turistas en eventos deportivos internacionales?

¿Cuál es la metodología de trabajo en cuanto a brindar prevención y seguridad para los deportistas y turistas internacionales?

¿Cuenta la Policía de San Juan con la logística necesaria para la prevención y seguridad de los turistas en eventos deportivos internacionales?

¿Cómo es el abordaje inter-agencial entre la Policía de San Juan y Secretaria de Deporte de la Provincia, en cuanto a planificación, coordinación y ejecución de los eventos deportivos internacionales?



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

4. Objetivos

4.1. Objetivo General

Analizar el abordaje de la Policía de San Juan en cuanto a prevención y seguridad ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales.

4.2. Objetivo Específicos

- Averiguar si la policía de San Juan cuenta con personal capacitado en idiomas que permitan la comunicación con los turistas en eventos deportivos internacionales.
- Establecer la metodología de trabajo en cuanto a brindar prevención y seguridad para los deportistas y turistas internacionales.
- Conocer si cuenta la Policía de San Juan con la logística necesaria para la prevención y seguridad de los turistas en eventos deportivos internacionales.
- Determinar el abordaje inter-agencial entre la Policía de San Juan y Secretaria de Deporte de la Provincia, en cuanto a planificación, coordinación y ejecución de los eventos deportivos internacionales.

5. Justificación y relevancia del problema

Los problemas de seguridad son un punto frágil en la sociedad que vivimos y en los tiempos que transcurren, por lo tanto estos se incrementan cuando las personas se ven vulnerables, este es el caso que se pone en manifiesto cada vez que en nuestra provincia se desarrolla un evento de características internacionales



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

ya que somos visitados por personas extranjeras, que arriban a la provincia ya sea como participantes de los distintos eventos, organizadores y simplemente visitantes que aprovechan los eventos para ingresar a la provincia como turistas, estas personas suelen ser un blanco fácil de malvivientes u oportunistas quedando inmersas como víctimas de distintos hechos, siendo estas personas las que necesitan una respuesta inmediata ante tales adversidades. Para ello es que se lleva a cabo este estudio con el fin de brindar un mejor servicio de seguridad a los eventos que se desarrollen en la provincia, siendo de gran utilidad la creación de este cuerpo especializado de policías que formarían parte de la orden de operaciones, buscando así una solución al problema planteado en este estudio.



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

CAPITULO II

6. Marco Teórico

6.1 Seguridad Publica y Policía de Proximidad¹

La seguridad ha sido desde siempre una de las funciones principales de los Estados; con el paso del tiempo se produjo un cambio sustancial en las concepciones respecto de la misma.

En Argentina, a lo largo del siglo XX especialmente entre finales de los años cincuenta y el año 1983, las políticas de seguridad estuvieron atravesadas por conflictos sociales y políticos entre diversos actores civiles y militares interesados en lograr el control de las instituciones del Estado para beneficio de sus intereses y propósitos particulares, sectoriales y/o corporativos.

En el transcurso de los regímenes autoritarios el concepto de seguridad se asoció con el mantenimiento del orden público. En esta línea, la Doctrina de Seguridad Nacional impulsó la idea de que las Fuerzas Armadas y las Fuerzas Policiales y de Seguridad (por entonces bajo mando militar) debían restaurar la seguridad nacional que se encontraba amenazada.

De este modo, las reiteradas interrupciones del orden constitucional y el terrorismo de Estado impuestos por las dictaduras cívico-militares buscaron respuestas basadas en la represión del conflicto social, provocando el quiebre de la confianza de gran parte de los argentinos en las Fuerzas Armadas y en las Fuerzas Policiales y de Seguridad. Estas doctrinas han nutrido el denominado paradigma punitivo, enfoque que promueve acciones destinadas a la contención y al castigo de los delitos que no atienden ni el origen ni las causas de los conflictos que provocan las diferencias y las desigualdades sociales. Esta perspectiva pone

¹ *Ministerio de Seguridad - Provincia de Buenos Aires. (2021).*



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

el énfasis en la búsqueda de respuesta a través de las agencias del sistema penal: Fuerzas de Seguridad y Cuerpos Policiales, Poder Judicial y sistema penitenciario.

La perspectiva de la seguridad ciudadana, en cambio, promueve un modelo de seguridad que tiene como objetivo central la protección de las personas, sus derechos y garantías. Esta mirada supone un enfoque democrático que incorpora la perspectiva de Derechos Humanos lo que implica ir más allá de la lucha contra el delito promoviendo estrategias de prevención con el objetivo de generar un ambiente propicio y adecuado para la convivencia pacífica de las personas para que puedan gozar íntegramente de todos sus derechos y libertades.

Las políticas de seguridad deben articular el trabajo de organismos públicos entre ellos las Policías y otros agentes estatales y no estatales para la promoción y fortalecimiento de mecanismos no violentos de resolución de la conflictividad que favorezcan marcos de convivencia pacíficos y respetuosos de los derechos de todos.



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

6.2 Seguridad²

El término seguridad proviene del latín securitas, que traduce “estar sin cuidado”, o sea, sentirse a salvo, y comúnmente lo empleamos en un sentido muy similar: el de la ausencia de riesgos o peligros. Se trata de un concepto muy vinculado a la confianza y a la prevención, cuyo sentido estricto puede variar dependiendo del campo de los saberes humanos desde el cual se lo aborde. En un sentido general, la seguridad es el objeto de estudio de las ciencias de la seguridad, un campo de estudio interdisciplinario centrado en la evaluación, gestión o prevención de los riesgos en materia humana, ambiental o de otras índoles.

Conforme a dicho enfoque, la seguridad consiste en la contención de los riesgos dentro de niveles considerados normales o aceptables, dado que el riesgo jamás puede ser eliminado en su totalidad en ningún contexto.

En algunas legislaciones nacionales se define en términos jurídicos la seguridad, para así poder disponer de elementos públicos que permitan garantizarla. En el caso de la constitución argentina, por ejemplo, se la define como una condición basada en el derecho que resguarda la libertad, la vida y el patrimonio, así como las instituciones democráticas.

² Equipo editorial, Etecé. (2020, September 30)



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

6.3 Seguridad Ciudadana.³

Existen diversas definiciones del término seguridad ciudadana. Las más amplias la relacionan con el conjunto de sistemas de protección de la vida y los bienes de los ciudadanos ante los riesgos o amenazas provocadas por diversos factores y la vinculan tanto a valores sociales de respeto a la vida, la integridad física y patrimonio de los otros, como al libre ejercicio de las libertades económicas, políticas y sociales necesarias para el adecuado y normal funcionamiento de la comunidad y la sociedad en su conjunto.

La seguridad, entendida como sinónimo de certeza, por una parte, y como ausencia de riesgo o amenaza, por otra, nos señala que este concepto no se restringe a la dimensión biológica del ser humano, motivada exclusivamente por necesidades de protección y subsistencia, sino que se extiende a todos aquellos planos de la naturaleza humana que resultan de su cohabitación y convivencia con otros semejantes.

El concepto de seguridad ciudadana remite, como lo manifiesta su apellido, a la tradición de la idea de ciudadanía, por lo tanto, “a la capacidad de los ciudadanos como agentes activos, y no como masa relativamente pasiva, que únicamente demanda seguridad de una instancia superior.

La seguridad ciudadana comparte los principios bajo los cuales los Estados democráticos deben ejercer la seguridad interior (seguridad pública), pero su diferencia deriva de los agentes involucrados: las personas que son titulares de

³ Tudela, P. (2023), CONCEPTOS Y ORIENTACIONES PARA POLÍTICAS DE SEGURIDAD CIUDADANA, editorial: Santiago de Chile



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

deberes y derechos ciudadanos. En el ámbito de las políticas públicas de reducción de la delincuencia, no obstante, suele dársele un sentido más acotado.

Específicamente, la seguridad ciudadana se vincula a la ausencia de delincuencia y el temor a ella, es decir, a la inseguridad ciudadana se restringe a las amenazas a las personas y los bienes derivadas de la actividad delictiva.

Debido a que el trabajo del Grupo de Expertos en Seguridad Ciudadana tiene únicamente relación con el fenómeno de la criminalidad y las políticas públicas tendientes a reducirla, y no otras fuentes de amenazas a la seguridad, es esta segunda acepción a la que hacen referencia los textos emitidos por éste.

Así, desde el punto de vista de su detonación, una definición que rescata el espíritu y sentido de la seguridad ciudadana, en los términos de su origen e historicidad, sería la siguiente:

“La seguridad ciudadana es aquel estado o condición socio-institucional que objetiva y subjetivamente (percepción) puede calificarse como óptima para el libre ejercicio de los derechos individuales y colectivos y que depende del conjunto de condiciones sociales y culturales, jurídicas, institucionales y políticas que, entre otras, posibilitan el adecuado y normal funcionamiento de las instituciones públicas y los organismos del Estado, así como la convivencia pacífica y el desarrollo de la comunidad y la persona” (Patricio Tudela, 2023, Marzo, Pág. 10)



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

6.4 Eventos.

Según Antón S. y Brian P. (2022, July 25) los eventos son aquellos fenómenos que surgen de ocasiones no rutinarias y que tienen objetivos de ocio, culturales, personales u organizativos establecidos de forma separada a la actividad normal diaria, cuya finalidad es ilustrar, celebrar, entretener o generar experiencias en un grupo de personas.

Según el libro **Eventos. Cómo organizarlos con éxito**, de Rosario Jijena Sánchez: (Sánchez-2003) *Un evento es todo acontecimiento previamente organizado que reúne a un determinado número de personas en tiempo y lugar preestablecidos, que desarrollarán y compartirán una serie de actividades afines a un mismo objetivo para estímulo del comercio, la industria, el intercambio social y la cultura general.*



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

6.5 Tipos de Eventos Según de Público⁴

Abiertos: son aquellos que se realizan para todos los públicos sin necesidad de una invitación o entrada, suelen estar organizados en espacios más amplios y con unos fines más comerciales

Cerrados: son aquellos organizados para un número específico de asistentes en los que cada uno tiene una invitación, anteriormente enviada por la empresa u organización, y la cual se ha de presentar a la entrada del acto.

6.6 Tipos de Eventos Según el Tipo de Actividad⁵

Culturales: actividades de formación, difusión, artísticas, lúdicas, recreativas.

Socioeducativas: fiestas, reunión de organizaciones, acciones de movilización, de bien social, de información a la sociedad civil.

Deportivas: eventos deportivos y de esparcimiento, al aire libre, de naturaleza y medio ambiente.

Empresariales y corporativos: reuniones, charlas, presentaciones de productos, seminarios, conferencias, encuentros, congresos y ferias.

⁴ Imep, P. (2022, July 25), El Instituto IMEP Argentina (IMEP Education) es una institución educativa privada y sin fines de lucro que ofrece programas de educación superior online para estudiantes y profesionales de todo el mundo.

⁵ Imep, P. (2022, July 25)



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

6.7 Tipos de Eventos Según el Ámbito Geográfico⁶

Internacional: cuando al menos el 40% de los asistentes son de, como mínimo, tres países diferentes. En el caso de que el 90% sean extranjeros, podrán proceder de menos de tres países (Según Spain Convention Bureau e ICCA).

Nacional: Al menos el 40% de los asistentes proceden de tres comunidades autónomas diferentes.

Regional: No tiene el nivel mínimo de inscriptos de otras comunidades autónomas para ser considerado nacional.

6.8 Funciones de la policía de San Juan. ⁷

En cuanto a la Policía de San Juan es la institución que tiene a su cargo el mantenimiento del orden público y la paz social, y ejerce por sí las funciones que las leyes, decretos y reglamentos establecen para resguardar la vida, los bienes y otros derechos de la población.

“La función de la Policía de San Juan, consiste esencialmente en el mantenimiento del orden público, la preservación de la seguridad pública y la prevención del delito. En el Artículo 9 del capítulo II de la Ley 328-R, narra de las funciones de la Policía de San Juan”.

⁶ Imep, P. (2022, July 25)

⁷ Ley Provincial 328-R Ley Orgánica de la Policía de San Juan) Art.9



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

- a) *Prevenir y reprimir toda perturbación del orden público, garantizando especialmente la tranquilidad de la población y la seguridad de las personas y la propiedad contra todo ataque o amenaza.*
- l) *Vigilar las reuniones deportivas y de esparcimiento, disponiendo las medidas que sean necesarias para proteger la normalidad del acto y las buenas costumbres.”*

6.9 Antecedentes que nos sirven de guía para el trabajo que estamos investigando

Teniendo en cuenta el trabajo abordado hemos tomado ejemplos de otros lugares donde ya se implementa una policía que no solo se aboca a abordar la llegada de turistas en eventos internacionales, sino que ya fueron creadas hace tiempo con el fin de abordar los problemas y las dudas de todos los turistas que arriban a estos lugares, es así que en algunas provincias ya fue creada la POLICIA TURISTICA.

Otro de los antecedentes en los que nos basamos es en abordajes de seguridad que ya se implementaron en eventos deportivos de gran magnitud que se desarrollan en otros países y que son de concurrencia masiva ya que atraen deportistas y turistas de todo el mundo, como lo es por ejemplo el TOUR de Francia⁸ y el GIRO de Italia⁹, ambos considerados los eventos ciclísticos más importantes a nivel mundial y sirven como ejemplo para un evento de similares características que se desarrolla en la provincia de San Juan, como la denominada Vuelta Ciclística a San Juan.

Debido a que en la provincia de San Juan, la Policía no cuenta con alguna división que se encargue netamente del arribo de turistas, ya que no cuenta con

⁸ Artículo publicado por la redacción del Periódico La Vanguardia de España, a través de la Agencia EFE

⁹ Artículo publicado por el Grupo de canales PRP Channel, Channel, P., & Channel, P. (2024, May 2)



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

una policía turística propiamente dicha y como hemos mencionado al principio en nuestra provincia se llevan a cabo, o es sede de eventos internacionales de gran magnitud (mundial de hockey sobre patines, copa América donde nos visitan selecciones de todo el continente, eventos ciclísticos Vuelta San Juan, panamericanos de pista en el nuevo velódromo cerrado calificado como unos de los mejores o más modernos de Sudamérica y otros eventos tales como la minería que en los últimos años ha crecido exponencialmente en la provincia debido a las buenas condiciones para la extracción de metalíferos que son usados en todo el mundo, sin dejar de lado la presencia de personas a la tradicional área de la vitivinicultura y que ahora se le suman nuevas tendencias como lo son el olivo y el cultivo de pistachos..) todos estos eventos atraen a la provincia una gran cantidad de personas que llegan ya sea como participantes o visitantes del evento que se desarrolle, ante ellos y para tener como referencia hemos recurrido a algunos ejemplos de otros países y provincias como los que a continuación detallamos.

6.9.1 Corredores Turísticos de la Policía de la Ciudad (Bs. As.)

Son corredores especializados para garantizar la seguridad de los turistas que visitan la Ciudad de Buenos Aires, la sede está ubicada en avenida Corrientes 436. Creado a partir de un estudio sobre el despliegue territorial, el mapa del delito, la demografía y la migración interna se realizó una política vinculada directamente con los corredores turísticos con objetivo de cuidar a los turistas que visitan la Ciudad.

La finalidad de esta iniciativa es transmitir tranquilidad y satisfacción a los visitantes de Buenos Aires. Esta División se encarga de proceder de forma más rápida y eficaz, priorizando las adversidades que enfrenta un extranjero en un país ajeno, como es el idioma, las leyes, el entorno y la diversidad cultural.

El protocolo de actuación de la Policía de Asistencia Turística consiste en una primera instancia de asistencia, en donde se toma contacto con el turista, se lo



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

comunica con la embajada o consulado. Una segunda instancia de traslado a la comisaría correspondiente para que pueda hacer la denuncia y una última instancia donde se lo acompaña a un lugar seguro para brindarle tranquilidad y acompañarlo.

La especialidad que tienen estos corredores es que los policías se encuentran capacitados para la resolución de conflictos con los turistas. Se ha desplegado de manera más eficiente la cantidad de agentes capacitados para intervenir en situaciones con extranjeros, que saben varios idiomas como portugués, inglés, italiano, japonés entre otros".

Esta División cuenta con móviles plateados e identificados para que les sea más fácil de reconocer a los visitantes. Estos uniformados tienen como principal función la protección, brindar información, asistencia y contención a los turistas.

Es importante que tengamos políticas activas de forma tal de poder cuidar a estos turistas que tanto bien nos hacen a la comunidad, es así que dentro de nuestro cuidado a la comunidad también este focalizado una problemática como es la de los corredores turísticos. Los principales lugares que cubren los efectivos especializados son los barrios de San Telmo, La Boca, las cercanías del Monumental y el obelisco"¹⁰

¹⁰ Policía de la Ciudad de Buenos Aires- 2017, Presentación publicada por policia.delaciudad.gob.ar, donde se presenta la creación de la División de Corredores Turísticos de la Policía de la Ciudad



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

6.9.2 Unidad Policial de Asistencia al Turista (UPAT)

Mendoza desde el año 2008 cuentan con una Unidad Policial de Asistencia al Turista (UPAT), la cual se encarga de proteger, asistir e informar a los turistas nacionales y extranjeros que llegan a la provincia.

En la actualidad cuenta con un total de cinco sedes, distribuidas en Capital, Maipú, zona Este, Sur provincial y la delegación ubicada en Estación Terminal Mendoza. Teniendo tareas preventivas y controles en hoteles, restaurantes, circuitos turísticos, entidades consulares que se encuentran en la provincia, como también en plazas, paseos y en las terminales de ómnibus. Los uniformados tienen conocimientos en idiomas como inglés, italiano, francés, portugués y chino mandarín.

"Por otro lado, tienen la función de realizar cobertura de seguridad en todos los eventos de mayor importancia que tiene la provincia, como la Fiesta Nacional de la Vendimia y grandes encuentros deportivos".¹¹

¹¹ Policía de Asistencia al Turista (UPAT), (Mendoza, 2023), Publicación del Gobierno de la provincia de Mendoza, en referencia a la creación de la Unidad Policial de Asistencia al Turista en fecha 30 de enero del 2023.



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

6.9.3 La seguridad del Tour de Francia¹²

Más de 10.000 policías, 13.000 gendarmes y 6.000 bomberos forman parte este año del dispositivo de seguridad del Tour de Francia, que se celebra desde mañana y hasta el 29 de julio, anunció hoy el Ministerio del Interior. Los policías se ocuparán en las salidas, en el recorrido de la carrera y en las llegadas de la protección de las instalaciones técnicas y de los alojamientos, en particular los de los ciclistas, precisó el Ministerio en un comunicado. Por primera vez, dos equipos de las Compañías Republicanas de Seguridad (CRS), con agentes especialmente formados, se dedicarán a la carrera durante toda su duración. En las ciudades con salida o llegada de la ronda se crearán comisarías móviles, cada una con tres agentes para gestionar denuncias de robos, desperfectos diversos y otras infracciones aparejadas al paso del Tour. Entre los 13.000 gendarmes que se movilizarán están, como viene ocurriendo desde 1953, los del escuadrón motociclista de la Guardia Republicana, que se ocupa de encuadrar en la carretera a los corredores, pero también a la caravana. Desde 2016 y la oleada de atentados yihadistas que ha golpeado Francia, se han añadido los del cuerpo de elite del Grupo de Intervención de la Gendarmería Nacional (GIGN), y desde 2017 los equipos con perros especialistas en detección de explosivos. Los más de 6.000 bomberos tendrán el respaldo de los helicópteros conocidos como "Dragons" de Protección Civil, listos para intervenir y realizar misiones de socorro en caso de urgencia.

¹² Redacción. (2018, July 6), Artículo publicado por la redacción del Periódico La Vanguardia de España, a través de la Agencia EFE, EFE es la abreviatura de "Agencia EFE, S.A.". Es la agencia de noticias más grande en español y el cuarto servicio de noticias más grande del mundo. Fue fundada en 1939 durante la Guerra Civil Española



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

6.9.4 La Seguridad en el Giro de Italia

LA POLICÍA ESTATAL SE PREPARA PARA ESCOLTAR EL “GIRO DE ITALIA” ¹³

La 107ª edición del Giro de Italia se llevó a cabo en el año 2024, para lo cual se tuvo en cuenta que la misma se daba inicio en fecha sábado 4 mayo, para lo cual anteriormente ya se ha reunido el dispositivo que garantizará la seguridad del tráfico en las vías de la maravillosa ruta ciclista y se ha organizado para llegar a la ciudad desde donde está prevista la gran salida. Cerca de 60 centauros, acompañados por operarios a bordo de seis coches y tres furgonetas equipadas con talleres móviles, llegarán a Turín procedentes de la policía de tráfico de Milán. La Policía Estatal siempre ha apoyado y garantizado la seguridad de los traslados en todo el territorio del hermoso país.

También ese año, a lo largo de los 3400 kilómetros, las veinte etapas, atravesaron 12 regiones y 49 provincias, la caravana de ciclistas de rosa será escoltada por los hombres y mujeres de la Policía de Tráfico que llegarán a Roma el 26 de mayo. La organización de la escolta ha alcanzado una complejidad particular, de hecho, el Giro de Italia va acompañado de la edición del 6º E-bike tour reservado a las bicicletas eléctricas y también de una carrera amateur denominada "Mediolanum" realizado por el histórico campeón de ciclismo francesco moser que recorrerá casi todas las etapas de la gira. El recorrido será seguido por operadores del Departamento de Policía de Tráfico de Bolonia.

Durante todas las etapas también habrá un momento para promover la seguridad vial para la difusión de la cultura de la conducción responsable y

¹³ Artículo publicado por el Grupo de canales PRP Channel, Channel, P., & Channel, P. (2024, May 2). Donde se resume el plan estratégico que tiene diagramado la Policía Estatal de Italia para llevar a cabo la 107 edición de unos de los eventos ciclísticos más importantes y antiguos de la historia.



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

consciente a través de encuentros con clases de alumnos y estudiantes en el marco del conocido proyecto "bicicletaescuela" promovido por la RCS en colaboración con la Policía Estatal. Se ha confirmado la presencia del Blue Pullman, un aula multimedia móvil en la que los agentes de la policía de tráfico ilustran prácticamente el cumplimiento de las normas de circulación.

En colaboración con Autostrade per l'Italia, durante cinco etapas del Giro de Italia se premiará a los "Héroes de la Seguridad": policías que destacan por su dedicación y profesionalidad en las actividades de salvamento y en las tareas institucionales, merecedores de un momento dedicado de reconocimiento. ¡¡¡Y luego a las 14:00 horas cita para la salida de la escolta para el Giro de Italia que desde Milán irá a Turín con llegada prevista a las 17:00 horas lista y organizada para la gran salida del sábado 4 de mayo!!! Channel, P., & Channel, P. (2024, May 2).



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

CAPITULO III

7. Marco Metodológico

7.1 Lógica de Investigación

Para plantear este proyecto, la metodología de investigación que se utilizará se sustenta en el enfoque de dos paradigmas tanto de lo cuantitativo, como cualitativo, (Yuni J.A.; Urbano C.A. (2014); lo cual concederá una recopilación de la información ya sea a través de cifras, estadísticas, etc., que ayudaran a dar una evaluación sobre el tema relacionado con el Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales.

La lógica cuantitativa se apoya en el razonamiento deductivo, mientras que la cualitativa se apoya en la inducción. La inducción es un tipo de razonamiento que comienza con la observación repetida de los fenómenos. A partir de las descripciones logradas en la observación, se trata de establecer ciertos aspectos comunes que llevan a concluir en una generalización.

El límite de este tipo de razonamiento es que sólo se puede llegar a la elaboración de juicios generales y a formular explicaciones o descripciones tendenciales. Es decir, al basar las conclusiones en las situaciones concretas observadas, no hay forma de saber si las primeras se pueden aplicar a la totalidad de casos posibles. Por ello, la conclusión expresa una tendencia, una probabilidad de que en determinadas condiciones puedan acontecer tales acontecimientos.

En otras palabras, el límite del razonamiento inductivo se vincula a las limitaciones que tenemos para encontrar conclusiones universales; sus conclusiones sólo pueden aplicarse al conjunto de casos observados y, con ciertas reservas, puede aplicarse a casos similares en contextos similares a los observados.



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

Es por ello que la lógica cuantitativa, busca conocer la realidad mediante un proceso de análisis y segmentación de los componentes o atributos de una situación dada, para luego efectuar una síntesis, por lo tanto la lógica cuantitativa en cuanto a su finalidad de investigación científica, es descubrir leyes universales que permitan describir y explicar los fenómenos, basado en explicar la realidad, basado en buscar el uso del razonamiento deductivo, en cuanto al criterio de validación de los modelos teóricos, serian conceptuales empírica para lograr la representatividad y generalizar los datos, en cuanto a la selección de las muestras utiliza la selección estadística “muestreo estadístico”.

En cuanto a la Lógica Cualitativa, reconoce la realidad como una captación holística, ya que los fenómenos no son la suma de sus parte sino totalidades que poseen su propia lógica de estructuración, tomando el conocimiento mediante la observación comprensiva, integradora y multideterminada de lo real; La finalidad de la investigación científica, es descubrir leyes generales, tendenciales o probabilísticas acerca de los hechos, tratando de comprender la realidad, siendo su lógica e intencionalidad, la generalización de teorías partiendo la observación de los fenómenos, mediante el uso del razonamiento inductivo, en cuanto a la posición del investigador frente al objeto, construye e interpela el objeto desde la significación otorgada por los propios agentes sociales, direccionando el proceso metodológico, mediante el predominio de los datos sobre las teorías, a partir de los datos se construyen categorías teóricas, derivando en la construcción de conceptos a partir de las tomas de decisiones el investigador, validado por los propios sujetos, en cuanto a la selección de muestras, se van seleccionando por su capacidad para generar información relevante “muestreo intencional”.



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

7.2 Herramientas de recolección de datos

Para poder desarrollar el proyecto en sí, se manejan distintas herramientas para la recopilación de información la cual nos servirá para entender y tratar de dar solución a la problemática planteada que se aborda. Las herramientas utilizadas en este caso serán (encuesta, entrevista, observación, análisis documental).

7.2.1 Encuesta¹⁴

La investigación por encuesta proviene del contexto de la investigación cuantitativa. Aunque puede recopilar información cualitativa, lo que caracteriza a la investigación por encuestas es su intención de describir, analizar y establecer las relaciones entre variables en poblaciones o grupos particulares, generalmente de cierta extensión. En otras palabras, la investigación por encuesta es propicia cuando se quiere obtener un conocimiento de colectivos o clases de sujetos, instituciones o fenómenos.

Esta técnica de recolección de información será elaborada desde un enfoque cualitativo a través de un cuestionario, donde podremos conocer los diferentes tipos de opiniones de las personas que hayan estado vinculadas a la organización de Eventos Internacionales en la provincia, como así también a las que tenían a su cargo la seguridad de los mismos y por sus tareas hayan tomado conocimiento de eventuales hechos ilícitos que habrían sufrido turistas al momento de visitar la provincia y que solución se les dio en ese momento, como así también que concepto se llevaros de la atención que se les brindó. Esto facilitara la evaluación de los resultados para métodos estadísticos. Al no contar con la opinión directa de las personas que sufrieron el ilícito lo que buscamos es contar con la opinión buscar opiniones de sujetos que hayan actuado ante los hechos sufridos por los turistas y

¹⁴ Yuni J.A.; Urbano C.A. (2014)



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

de ser posible personas directas que hayan sufrido los ilícitos en estos eventos, por lo tanto, buscamos opiniones colectivas.

7.2.2 Entrevista¹⁵

Las investigaciones basadas en entrevistas son relevantes para la investigación social y cultural porque permiten obtener información provista por los propios sujetos, y con ello se obtiene un acceso más directo a los significados que éstos le otorgan a su realidad. Está dirigida específicamente al señor, Secretario de la Secretaria de Turismo y Deporte de la Provincia de San Juan, al Director de la Dirección Operaciones D-3 de la policía de San Juan.

Siendo la primera de las personas nombrada la encargada de la organización de los eventos que se desarrollen en la provincia y la segunda de las nombradas la encargada de brindar un dispositivo de seguridad acorde al evento y así garantizar la seguridad en el desarrollo del mismo, se practica la herramienta de entrevista a la autoridad competente encargada atender al llamado de los visitantes cuando hayan sido víctimas de un ilícito, debiendo solucionar la problemática y de saber actuar frente a esta modalidad.

Esta técnica de recopilación de datos nos permite interactuar con los intervinientes o responsables, esta entrevista puede estar establecida o no por un cuestionario previamente elaborado. Se debe tener en claro el fin del cuestionario y los objetivos generales alcanzar a través de esta técnica se obtiene información de ideas, creencias y concepciones de las personas entrevistadas. La entrevista no estructurada permitirá al entrevistado poder desenvolverse y contar lo vivido en el hecho para lograr profundizar sobre una solución al tema.

¹⁵ Yuni J.A.; Urbano C.A. (2014)



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

7.2.3 La Observación¹⁶

Se utilizará la técnica de recolección de información que se aplicara en la inspección y estudio de las ordenes de operaciones y los hechos tal como acontecen en la realidad dentro de un Evento Internacional, tomando para ello la próxima edición de la “Vuelta Ciclística Internacional de San Juan” que tiene previsto llevarse a cabo en el mes de enero del año 2025, como así también próximos Eventos Internacionales que se desarrollen en la provincia tales como el “IROMAN 70.3 SAN JUAN” que tiene previsto llevarse a cabo en el mes de abril del año 2025 mediante el empleo de los sentidos, conforme a las exigencias de la investigación científica y a partir de las categorías perceptivas construidas. En base al problema de investigación planteado y a los objetivos de la investigación, se decide llevar a cabo entre las técnicas de investigación, Anecdotarios o registros de incidentes críticos, Listas de Control y Notas de Campo como recolección de datos para obtener la información, así se desarrollará y llevará a cabo teóricamente los intereses de investigación.

Al desarrollar una recolección de datos, en el que registra los hechos surgidos en un Evento Internacional y la frecuencia e intensidad en que ocurren estos tipos de hechos. Esto dará lugar para comprobar si es adecuado, válido y seguro.

¹⁶ Yuni J.A.; Urbano C.A. (2014)



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

8. Análisis de datos

8.1 Análisis de la encuesta

La investigación por encuesta proviene del contexto de la investigación cuantitativa. Aunque puede recopilar información cualitativa, lo que caracteriza a la investigación por encuestas es su intención de describir, analizar y establecer las relaciones entre variables en poblaciones o grupos particulares. Esta técnica de recolección de información será elaborada desde un enfoque cualitativo a través de un cuestionario, donde podremos conocer diferentes tipos de opiniones. En esta encuesta se analizaron 42 respuestas, la misma se realizaron a funcionarios policiales de diferentes jerarquías y edades, teniendo en cuenta las siguientes Categorías Seguridad Pública y Policía de Proximidad, Seguridad Ciudadana, Eventos, Tipos de Eventos, Funciones de la Policía de San Juan y obteniendo el siguiente resultado.

Seguridad Pública y Policía de Proximidad

¿Usted participo en algún operativo deportivo internacional?

De la totalidad de los encuestados, el 88.1 % participo del dispositivo de seguridad de evento deportivo internacional que se ha desarrollado en la provincia, esto demuestra que la gran mayoría posee experiencia en Operativos Deportivos Internacionales, representando un recurso valioso para futuras planificaciones y ejecuciones de eventos de este tipo. **(Ver Anexo I)**

¿Sabe algún idioma para poder comunicarse con cualquier persona que se encuentre en la provincia por un evento deportivo internacional?



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

De la totalidad de los encuestados, el 88.3%, respondió que no posee conocimiento de otro idioma, mientras que el 16.7% indicó que sí, específicamente el idioma inglés. Estos resultados evidencian que hay una gran limitación en la capacidad de comunicación en contextos internacionales. Esto podría impactar en la eficacia de la atención a delegaciones, deportistas y visitantes de otros países, durante el evento deportivo internacional. Se detecta así una oportunidad de mejora mediante capacitaciones en idiomas. **(Ver Anexo I)**

¿Recibiste apoyo logístico por parte del D-4, brindándole los elementos necesarios, en algún operativo?

De la totalidad de los encuestados, el 83.3%, respondió que, si recibió apoyo logístico, mientras que el 16.7% indicó que sí. El alto porcentaje de las respuestas positivas evidencian que, en la mayoría de los casos, la Dirección D-4, cumple con la provisión de elementos necesarios para el desarrollo del operativo. Sin embargo, el porcentaje restante refleja que aún existen situaciones en las que este apoyo no se concreta, por lo que se deberá tener en cuenta optimizar la cobertura logística al 100%. **(Ver Anexo I)**

Seguridad Ciudadana

¿Al momento del Operativo reciben algunas recomendaciones por parte de otras instituciones, como Secretaría de Turismo o Deporte?

De 42 encuestados gran parte indicó que no recibe recomendaciones de otras instituciones, lo que queda en evidencia una falta de comunicación y coordinación interinstitucional durante los operativos. Solo un cuarto de los participantes recibe indicaciones, mientras que una parte menor ofreció respuestas intermedias o condiciones específicas según el evento. **(Ver Anexo I)**



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

Eventos

Tipos de eventos

¿Sabe que es un evento internacional?

De un total de 42 encuestados (miembros de la policía de San Juan, sin distinción de jerarquía), el 100 % de los participantes respondió afirmativamente, lo que indica un conocimiento respecto al concepto de Evento Internacional, lo que arroja un alto nivel de familiarización con el concepto preguntado. **(Ver Anexo I)**

¿Fue capacitado previamente para prestar un servicio de seguridad en eventos deportivos internacionales?

De los 42 encuestados, el 23.8% indicó que, SI recibió capacitación previa, mientras que el 76.2 % respondió que NO. Quedando en evidencia con estos resultados, que existe una carencia en la formación específica antes de un evento, ya que la mayoría no es capacitada antes de prestar el servicio como funcionaria policial. Esto representa un factor de riesgo para la correcta implementación del operativo en cuanto a la atención a delegaciones internacionales y la resolución de situaciones propias del evento deportivo. La implementación de programas de capacitación especializados se presenta como una necesidad prioritaria para optimizar el desempeño y la seguridad en futuros operativos.

¿Qué tipo de Capacitación?

Charlas instructivas

Charlas

Comando de incidencia

Charlas informativas

Ninguna



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

Ingles

Talleres, charlas.

Charla previa con la organización

Reuniones previas

No estuve en un dispositivo tal. Pero sé que se los capacita previamente.

Desde la planificación estratégica teniendo en cuenta el campo donde se va a llevar a cabo, hasta la gestión de logística y la comunicación **(Ver Anexo I)**

Funciones de la Policía de San Juan

¿Se le brinda la información necesaria para poder evacuar todas las consultas que se le presenten al momento del operativo?

De los 42 encuestados, el 61.9% afirmó que, SI recibió la información necesaria, mientras que el 38.1 % respondió que NO. Ante este análisis la mayoría considera que cuenta con la información requerida para evacuar las dudas durante el operativo, no obstante a ello el porcentaje de respuesta negativa es significativo, evidenciando que casi 4 de 10 participantes perciben carencias informativas. Pudiendo llevar a demoras, errores o una atención menos eficiente durante el evento. **(Ver Anexo I)**

¿Reciben con antelación al evento charlas por parte de la Policía de San Juan para coordinar pautas de trabajo?

De los 42 encuestados, el 73.8% indicó que, SI recibió charlas previas para coordinar las pautas de trabajo en el dispositivo las, mientras que el 26.2 % respondió que NO. La mayoría del personal cuenta con instancias de comunicación anticipada para coordinar pautas de trabajo, lo que favorece a la organización y el desempeño durante el desarrollo del dispositivo de seguridad internacional. No obstante, un gran porcentaje no recibió o manifestó no haber recibido estas charlas,



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

lo que puede generar diferencias en la información, la preparación y la ejecución de las tareas. **(Ver Anexo I)**

¿Son claras las directivas para desarrollar con eficacia el servicio?

De un total de 42 encuestados la mayoría considera que las directivas son claras, lo que demuestra una comunicación interna mayormente efectiva. Sin embargo, casi un tercio de los participantes percibe falta de claridad, lo que podría impactar en la ejecución del servicio durante los eventos. Aportando algunas de las pautas mencionadas por parte de los encuestados. **(Ver Anexo I)**



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

8.2 Análisis de la entrevista

Las investigaciones basadas en entrevistas son relevantes para la investigación porque permiten obtener información provista por los propios sujetos, y con ello se obtiene un acceso más directo a los significados que éstos le otorgan a su realidad. En este trabajo está dirigida específicamente al señor, Ministro de Turismo, Cultura y Deporte de la Provincia de San Juan, al Director de la Dirección Operaciones D-3 de la policía de San Juan y a otras direcciones de la Institución Policial, donde la primera de las nombrada es la encargada de la organización de los eventos que se desarrollen en la provincia y la segunda de las nombradas la encargada de brindar diagramar un dispositivo de seguridad acorde al evento y así garantizar la seguridad en el desarrollo del mismo.

En esta técnica de recopilación de datos se tuvieron en cuenta puntos claves al momento de efectuar las preguntas a los distintos entrevistados, las que separamos en cinco categorías siendo estas (Seguridad Pública y Policía de Proximidad, Seguridad Ciudadana, Eventos, Tipos de Eventos, Funciones de la Policía de San Juan,), esto nos permitió interactuar con los intervinientes o responsables se usó una entrevista no estructurada que permitió al entrevistado poder desenvolverse y contar lo vivido en el hecho para lograr profundizar el desarrollo y sobre una solución al tema.

Ante ello y abordando las categorías arriba nombradas Seguridad Pública y Policía de Proximidad, Seguridad Ciudadana, Eventos, Tipos de Eventos, Funciones de la Policía de San Juan, se obtuvieron los siguientes datos:



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

Seguridad pública y policía de proximidad

Direcciones de Personal D-1 se dijo que la institución no cuenta con algún Departamento, División o Sección que se dedique especialmente a turismo.

Desde la Dirección de Operaciones D-3 se dejó en claro que para garantizar la seguridad y el orden mientras se desarrolla un evento, se tiene que trabajar con la antelación suficiente una vez tomado conocimiento de un Expediente solicitando seguridad para algún tipo de evento, el cual es generado por los organizadores y es presentado en la Secretaría de Seguridad. Siempre se tiene contacto con tiempo de antelación al evento, para sacar dudas y por lo general se les hacen las recomendaciones para la organización en base a la experiencia de servicios anteriores en los cuales se abordó, estos antecedentes nos llevan a coordinar en materia Seguridad Publica con otras entidades del gobierno de turno, con el fin de garantizar la seguridad de los eventos, por lo que a la hora de planificar un evento deportivo internacional se tiene en cuenta varios aspectos, tales como:

- Documentación presentada, como por ejemplo seguros, permisos para cortes de calzada, entre otros.
- Los requerimientos del organizador.
- Público que asiste.
- Cantidad de deportistas.
- Traslados.
- Hoteles.
- Coordinación con las entidades gubernamentales que se van a involucrar (Deporte, Turismo, Salud, Defensa Civil)
- Recursos que se van a necesitar tanto humanos como materiales.
- Coordinación con todos las diferentes dependencias que se van a necesitar como por ejemplo, Dirección de Coordinación, Planificación y Control de la



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

Seguridad Vial D-7, Dirección de Telecomunicaciones y Emergencias Policiales D-8, Dirección de Bomberos D-9, Dirección de Inspección y Logística D-4.

- Evaluar los riesgos.
- Verificar todos los accesos
- Vías de evacuación.

Desde la Dirección de Institutos D-6 nos informó que solo en los niveles iniciales, se capacita a los futuros efectivos, con la Materia Ingles, después de esto no se capacita a la fuerza policial y que en materia Lenguaje inclusivo o de señas, No tenemos esas capacitaciones de la Dirección, pero si se trabaja en conjunto con la Dirección Personal D-1, para dirigir a efectivos policiales a que sean capacitados, a través de cursos que se dictan fuera de la Dirección Institutos, todo esto con el fin de llegar a solventar las necesidades que demanda hoy en día una Policía de Proximidad

Los distintos Jefes de Operativo que se entrevistaron coincidieron que en relación a la experiencia de cada uno, a lo largo de los años las comunicaciones con los distintos referentes han mejorado, lo que es necesario es contar con personal que sea bilingüe, como así también que tenga una orientación en turismo y creación de alguna dependencia que cuente con personal avocado para estos eventos internacionales siendo fundamental bilingües y con conocimientos en turismo, para que tenga una relación directa con las entidades gubernamentales, y de esta manera poder tener la información necesaria para brindar un buen servicio de seguridad y que todos los turistas, deportista se lleven una imagen buena en la estadía por nuestra provincia.



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

Seguridad Ciudadana

Desde la Dirección personal D-1 se dijo que si bien la institución no cuenta con alguna unidad que se encargue especialmente del turismo, sin embargo teniendo en cuenta las nuevas políticas de Seguridad Ciudadana, a las que apuesta el gobierno de turno y haciendo hincapié en una Policía de Proximidad, que este cerca del ciudadano y más aun de las personas que visitan a nuestra provincia, se han llevado a cabo conjuntamente con la Oficina de Turismo de la provincia, capacitaciones al personal policial de distintas áreas teniendo en cuenta los efectivos se encuentran destinados actualmente en departamentos alejados donde existe mayor presencia de turistas, como así también en distintas unidades del gran San Juan. Además, se dejó en claro que la policía de San Juan cuenta entre sus filas cuenta con tres profesores de inglés y traductores, siete personas que dominan el lenguaje inclusivo, Lenguaje de Señas, y además cuenta personas que dominan otros idiomas como los son portugués, francés e italiano.

Saliendo del ámbito policial y tomando como trabajo en conjunto multiagencial se entrevistó al Ministro de Turismo, Cultura y Deporte de la provincia quien aportó que el Ministerio cuenta con una estructura organizativa preparada para recibir a visitantes nacionales e internacionales en el marco de eventos deportivos. Se trabaja de forma coordinada con organismos públicos y privados del sector turístico, hotelero, gastronómico y de transporte para garantizar la estadía de los asistentes. Además, se han desarrollado protocolos específicos para eventos de gran envergadura, con personal capacitado en idiomas, atención al visitante y gestión de contingencias. En relación al trabajo en conjunto, existe una articulación directa con la Secretaria de Seguridad y la Policía de San Juan. Se realizan reuniones de planificación previas al evento, donde se evalúan riesgos, se diseñan dispositivos de seguridad y se establecen los puntos críticos a cubrir. Esta coordinación abarca desde los puntos de ingreso (aeropuertos, terminales, rutas), hasta la seguridad en



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

hoteles, zonas turísticas y sedes del evento, acompañando a los visitantes durante toda su estadía en la provincia. También se realiza un relevamiento anticipado de la disponibilidad hotelera, locales gastronómicos y los circuitos turísticos habilitados. Se generan a través de las empresas de turismo, paquetes turísticos, guías de servicios y se pone a disposición información. Además, se promueve la capacitación del sector privado para brindar atención de calidad y se establecen canales de asistencia turística durante toda la duración del evento. Trabajando en conjunto con las áreas de turismo de los municipios.

Eventos

Desde la Dirección Operaciones D-3 a raíz de la presentación de un expediente para cubrir algún evento se solicitan reuniones con las diferentes dependencias del estado, tales como la Secretaría de deporte, y turismo.

Y dentro de un plan de capacitaciones al personal la Dirección Inspección y Logística D-4, en forma permanente lleva a cabo capacitaciones para el personal policial que va a brindar un servicio, en dichas capacitaciones se tiene en cuenta que el funcionario le quede en claro que es un Evento, que tipos de eventos son los que se van a abordar, si son de grandes magnitudes, si son internacionales, donde va a existir el abordaje a personas extranjeras, el personal se prepara para recibir a personas que puedan llegar de otras provincias y otros países.

Tipos de eventos

En la Dirección Operaciones D-3, luego de mantener múltiples reuniones con distintos organismos para así identificar qué tipo de evento se va a desarrollar y así evaluar las características que este presenta y así hacer una primera clasificación del Evento.

Por esto desde esta dirección que es la encargada de la generar y planificar los distintos dispositivos de seguridad acorde a los distintos tipos de eventos Se



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

tiene en cuenta la designación para el personal policial que se va a involucrar, abordando factores por ejemplo el jefe de operativo debe ser de una jerarquía de oficial jefe teniendo en cuenta la experiencia y que ya haya sido participe de operativos similares, siempre viendo el perfil que tiene para que a la hora de desenvolverse en el evento lo haga de la mejor manera y pueda utilizar todos los recursos. Al momento de elegir los mandos medios que son los encargados de diferentes sectores por lo general se evalúa que ya haya tenido experiencia, como si también se despliegan otros efectivos quienes acompañan y a sus ves van adquiriendo experiencia para futuros servicios de seguridad en eventos de esta envergadura. Como así también a la hora de seleccionar personal para diferentes tareas específicas como por ejemplo alguien que sea bilingüe, se le solicita a la Dirección de Personal D1 un listado con los efectivos que hablen otros idiomas.

Hay que tener en cuenta que tipo de evento es, como por ejemplo ciclismo, futbol, rugby, jockey, etc. La cantidad de público que se estima que asista, como así también cantidad de deportistas, la logística que traen. Se debe tener en cuenta si los equipos, deportistas son de gran trayectoria es decir que sean figuras públicas relevantes. Tener en cuenta la ubicación geográfica donde se va a desarrollar el evento. Verificando accesos, cartelería, etc., y en caso de carecer de los mismos solicitar a la entidad correspondiente la colaboración.

Teniendo en cuenta todos estos aspectos se debe coordinar con: Dirección de Coordinación, Planificación y Control de la Seguridad Vial D-7, para la seguridad vial usando todos los elementos necesarios como por ejemplo bastones lumínicos, conos, carteles luminosos, etc. Dirección de Telecomunicaciones y Emergencias Policiales D-8, Equipos de comunicación, bodycam (cámaras portátiles personales), sistema de cámaras de la provincia, torres con cámaras, COE móvil (Centro de Operaciones de Emergencias) Dirección de Bomberos D-9, grupos electrógenos. Dirección de Inspección y Logística D-4, chalecos refractivos,



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

elementos tales como guantes, alcohol, tabletas detectoras de metales, hidratación y alimentación del personal, etc.-

Desde la Dirección Inspección y Logística D-4 Se puso en conocimiento también que antes de la planificación y abordaje de cualquier servicio de seguridad, primero se identifica el evento, se clasifica que tipo de evento se va a llevar a cabo, se tienen en cuenta antecedentes sobre eventos de similares características y una vez evaluado todo esto, con mucho tiempo de antelación, al momento de tener en cuenta la fecha del desarrollo y ya habiendo identificado que se trata de un evento de magnitudes internacionales, donde la provincia se tiene que preparar para la llegada de un público extranjero masivo, la policía ya comienza a prepararse en todas sus áreas, desde el punto de vista logístico, existen en primera instancia reuniones con la Dirección D-3, quien tiene en sus manos la implementación del dispositivo de seguridad, ellos son quienes según la magnitud del servicio es los recursos que nos van a pedir, desde ahí se comienza la planificación, también con otras direcciones tales como Dirección D-7, en materia de tránsito, D-2 Dirección Información para la Prevención Del Delito, D-1 Personal, D-8 Comunicaciones, D-9 Bomberos, D-5 Coordinación Judicial, con el fin de solventar las necesidades de cada una de las aéreas que van a intervenir en el servicio de seguridad del evento. Por otro lado, comienzan a surgir también reuniones con otras áreas del gobierno para coordinar de la mano de la Policía de San Juan tales como El Ministerio de Turismo, Cultura y Deporte, con estas agencias del gobierno se coordina también los recursos que se van a necesitar y muchas veces se trabaja de la mano para el desarrollo del evento.

Con la entrevista a distintos Jefes De Operativos estos expresaron que, ante una planificación del operativo, primeramente, se analiza el tipo de evento, el público, el lugar a donde se va a llevar a cabo, y los requerimientos por parte de la organización. Una vez que se mantienen las reuniones, y se coordinan, hay que



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

tener en cuenta la cantidad de personal que se va a necesitar, y el personal con tareas específicas, y todos los recursos materiales a tener en cuenta, luego se debe realizar una inspección previa del lugar para verificar el lugar teniendo en cuenta las vías de evacuación, por ejemplo. Manifestando además que siempre las directivas dadas por los superiores son claras debido a las reuniones previas y luego en el lugar a donde se va a llevar a cabo el operativo también. Y con respecto a los recursos que se va a necesitar siempre se convoca a personal del D4, y con anticipación se coordina la provisión de alimentación e hidratación para el personal policial, como así también la entrega de elementos que sean necesarios para el desarrollo del mismo.

Desde el ministerio se dijo que teniendo en cuenta las políticas de estado ante la venida de un Evento Internacional la planificación comienza con la conformación de una mesa interministerial que involucra áreas como Turismo, Seguridad, Salud, Transporte, Deporte y Comunicación. Se realiza un diagnóstico del evento, se identifican las necesidades logísticas, técnicas y humanas, y se elaboran planes de acción específicos. Además, se trabaja en campañas de difusión, capacitación del personal, puesta a punto de la infraestructura que será utilizada. Siempre se tiene en cuenta la difusión por todos los canales de comunicación, como por ejemplo si van a existir cortes de calle o cambio de circulación los colectivos.

Con respecto a la logística y los recursos que se van a necesitar se realiza un análisis integral del tipo de evento, su magnitud, cantidad estimada de público, perfil de los asistentes y ubicación geográfica. A partir de eso se definen los recursos necesarios. También se contempla la presencia de cuerpos especiales, inteligencia preventiva y monitoreo en tiempo real a través de cámaras de seguridad



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

Funciones de la Policía de San Juan

La Dirección Operaciones D-3, aportó que la Policía de san Juan teniendo en cuenta sus funciones, está capacitada para abordar cualquier tipo de evento que se lleve a cabo en la provincia, trabajando en conjunto con la Secretaria de Seguridad y Jefatura y coordinando con otras entidades de gobierno provincial como por ejemplo la Secretaria de Turismo y Deporte.

Desde la Dirección de Inspección y Logística D-4 se dejó en claro que la Policía de San Juan, cuenta y está siempre preparada para solventar las necesidades de todo tipo de eventos que se desarrollen en la provincia, si tenemos en cuenta los eventos de grandes magnitudes como los eventos deportivos internacionales, la policía se prepara con la antelación suficiente para estar a la altura del eventos, dentro de la logística se prevé todo lo que pueda hacer falta para que el personal policial desarrolle sus actividades de la forma más cómoda posible y que el servicio de seguridad cuente con todo los recursos necesarios para que se desarrolle con éxito. Para esto se hace un estudio previo al evento con el personal capacitado de la dirección y se tiene en cuenta algunos puntos importantes como lo son: duración del evento, cantidad de efectivos que se van a efectuar, cantidad de recursos que se van a utilizar, duración del eventos i tiene algún horario específico y si se va a cubrir las 24 horas mientras perdure el evento en la provincia, que tipo de suministros se van a necesitar (alimentación, hidratación, vestimenta, elementos de seguridad E.P.P (Elementos de Protección Personal), señalización, etc.), se tiene un estudio previo teniendo en cuenta el factor clima, para esto se usa el pronóstico extendido y se tiene en cuenta en caso de ser necesario elementos de protección como lo son Gazebos para protegerse tanto del sol como la lluvia y elementos personales como lo son pilotes de lluvia.

Cuando se entrevistó a distintos Jefes de Operativos siempre teniendo en cuenta los antecedentes en distintos eventos que cubrieron llegamos a que los



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

mismos tienen varias experiencias en eventos deportivos internacionales, tales como IRONMAN 7.3, Rugby Argentina Vs Inglaterra, Vuelta Internacional a San Juan, Fútbol Argentina Vs Brasil, Mundial de Fútbol Sub 20.

Además, estos manifestaron que siempre se mantienen reuniones previas al evento, primero con el Jefe del D3 quien es el que designa el personal que va a estar afectado al evento, y luego con las diferentes entidades que se van a involucrar en el servicio, ya sea deporte, turismo, defensa civil, salud, seguridad privada, y todos los actores de la policía de San Juan



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

CAPITULO IV

9. Conclusión

En el presente trabajo de investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

La provincia de San Juan, debido a los distintos accidentes geográficos con los que cuenta naturalmente y que forman parte de su relieve, como lo son montañas, valles, ríos sumado a los paisajes postrados en su territorio que son consecuencia de la mano del hombre, como son lagos artificiales o diques, rutas interlagos, la hacen propicia para albergar y ser anfitriona de muchos eventos tales como deportivos y socioculturales, por ello a la provincia de San Juan ya desembarcaron grandes eventos de características internacionales tales como Súper Bike, Copa América, Mundial de Futbol Sub 20, Mundial de hockey sobre Patines, Campeonato Panamericano de Ciclismo de Pista, Vuelta Internacional de San Juan, Desafío Ruta 40, Maratón Internacional de San Juan, Congreso Internacional de Criminalística y Ciencias Forenses, entre otros.

Garantizar la seguridad y orden publico mientras se desarrolla de un evento internacional en la provincia de San Juan, como así también que cada una de las personas que arriban a nuestra provincia se sienta protegida y a su retiro se lleve una buena imagen, está a cargo de la Secretaria de Estado de Seguridad y Orden Publico de la provincia a través de la Policía de San Juan y esta con el aporte de todas sus unidades y para llegar a esta garantía se trabaja en concordancia con otros ministerios del gobierno de turno, como así también con entes privados según sea el evento a desarrollarse.

Debido a la evolución y a las políticas de estado de los gobiernos de turnos en los últimos tiempos, San Juan busca cada vez más ser anfitrión en estas actividades



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

internacionales y que en la provincia se concentre un gran número tanto de turistas como también participantes y organizadores.

Ahora bien, luego de efectuar el análisis de los datos obtenidos en las distintas categorías que se abordaron teniendo en cuenta la Seguridad Pública y la Policía de Proximidad, desde la institución se dijo que no capacita al personal policial en temas como idiomas, lenguaje inclusivo o de señas y materias referentes a Turismo, coincidiendo con lo manifestado por los efectivos policiales entrevistados ya que el 88.3% dijo no poseer conocimiento en estos temas, resultando una limitación de comunicación en contactos internacionales, afectando la eficacia ante algún Evento deportivo Internacional, otra semejanza es que a la hora de planificar un operativo, la policía de San Juan cuenta con gran cantidad de efectivos policiales que han participado de estos operativos, siendo un factor positivo al abordar algún evento deportivo internacional, desde los jefes de operativos se dijo que con los años se han ido perfeccionando tanto en la parte operativa, como así también en las comunicaciones con los diferentes actores, como por ejemplo turismo y deporte de la Provincia y con la logística propia de la institución.

Por otro lado referente a la seguridad ciudadana, si bien la Policía de San Juan no cuenta con un área específica para el abordaje de turistas, los entrevistados adujeron que se trabaja de forma conjunta con la oficina de turismo para capacitar al personal policial en materia turismo más precisamente a las zonas alejadas, a diferencia de lo que dijo la gran parte de los encuestados quienes expresaron que no reciben recomendaciones de otras instituciones, quedando en evidencia una falta de comunicación y coordinación interinstitucional durante los operativos. Lo que si queda claro al abordar el tema Seguridad Ciudadana es que si existen comunicaciones a la hora de planificar operativos entre la policía y otros órganos del estado.



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

Cuando abordamos los temas Eventos y Eventos Internacionales queda demostrado que la institución Policial tiene en claro la clasificación de distintos tipos de eventos, donde según cada uno, es el abordaje a seguir, más aún cuando son de carácter internacional, tanto desde la planificación operativa, recursos humanos, materiales, como así también en la logística que se va necesitar para el desarrollo del mismo, coincidiendo con el personal policial encuestado ya que la mayoría sabe diferenciar los tipos de eventos. También se identificó que existe una diferencia entre lo manifestado por la institución a lo manifestado por el resto del personal, ya que el 76,2 % manifestó no recibir capacitaciones previas para el abordaje de un dispositivo de seguridad en eventos deportivos internacionales.

Y por último dentro de las Funciones de la Policía de San Juan, está claro que tanto los entrevistados como los encuestados coinciden y tiene bien definido cuáles son sus funciones ante el arribo de turistas a la provincia cuando se desarrollan Eventos Deportivos Internacionales, lo que favorece a la organización y el desempeño durante el desarrollo del dispositivo de seguridad internacional.

Entonces en el presente estudio y habiendo elaborado un trabajo de campo tanto en los más altos mandos de la institución, en las distintas jerarquías que son el mayor número de prestadores de servicio a la hora de planificar un evento, como así también en otras agencias gubernamentales, queda en evidencia que la Policía de San Juan desempeña un papel fundamental en la seguridad durante eventos deportivos internacionales, pero presenta debilidades significativas en áreas críticas. La falta de un cuerpo especializado en turismo, la escasa capacitación en idiomas y en abordaje a visitantes extranjeros, así como la limitada articulación interagencial, el cual generan vulnerabilidades en la atención y seguridad de los turistas. Si bien existe experiencia operativa en cuanto al personal policial ya que en la provincia frecuentemente se llevan a cabo diferentes eventos de tipo internacional y capacidad logística, se observa una necesidad de profesionalización



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

y coordinación para garantizar un servicio acorde a estándares internacionales. La creación de mecanismos formales de capacitación y cooperación entre organismos se posiciona como una estrategia esencial para optimizar la gestión de la seguridad en eventos de gran magnitud.



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

10. Propuesta

Con la investigación ha quedado demostrado que la provincia de San Juan, desde hace tiempo viene apostando a la realización de Eventos del tipo Internacionales, esto bajo la órbita tendiente a la evolución y a las nuevas políticas de estado y en esa apuesta la Secretaria de Estado de Seguridad y Orden Publico y nuestra Institución han demostrado estar a la altura de lo encomendado en materia de seguridad, como así también en la administración de los recursos con los que cuenta y la administración del personal, todo esto a través de las distintas direcciones

No obstante a esto para garantizar la seguridad y orden público de un evento internacional en la provincia de San Juan, como así también que cada una de las personas que arriban a nuestra provincia se sienta protegida y a su retiro se lleve una buena imagen, no basta con estar a la altura de las circunstancias como ya ha quedado demostrado, sino que hay que buscar una mayor profesionalización en materia turismo y abordaje de las personas que nos visitan tanto en eventos deportivos como en cualquier otro momento.

Para ello se propone entre varios puntos a tener en cuenta, la creación de una División Policial de Asistencia al Turista dentro del organigrama de la Policía de San Juan, destinada exclusivamente a la asistencia de turistas nacionales y extranjeros que arriben a nuestras provincias cualquiera sea el motivo de la visita y que esta División esté fuertemente involucrada al momento en que la provincia sea anfitriona de Eventos Deportivos Internacionales.

La misma debería contar con:

* Oficina principal en Central de Policía o zona céntrica de la ciudad de San Juan contando además con Puestos fijos y móviles en lugares estratégicos tales como terminales, hoteles, zonas turísticas de departamentos alejados.



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

* Personal bilingüe teniendo como idioma base inglés y capacitarse en otros idiomas.

* Personal capacitado en Lenguaje de Señas.

* Personal con formación en turismo.

* Identificación visible y móviles ploteados para garantizar reconocimiento y confianza de los turistas.

Esta División a su vez deberá trabajar en conjunto con la Dirección de Operaciones D-3 a fin de coordinar cuando se generan los servicios de seguridad en diferentes eventos ya que siempre surge la a necesidad de personal bilingüe y capacitados en turismo al momento de buscar los recursos para la implementación de un dispositivo de seguridad, más aún cuando se desarrollen eventos internacionales y la afluencia de turistas sea mayor a la habitual.

Como así también, se recomienda a corto plazo implementar programas de capacitación para el personal policial en idiomas, lenguaje de señas y turismo, la misma se podría implementar desde la Dirección Institutos D-6, desde el inicio de las distintas carreras de seguridad implementando en la curricular materia abocada a estos puntos señalados, como así también en las distintas capacitaciones que hace el personal policial mientras dure su carrera.

Implementar también distintos talleres y capacitaciones con otras entidades de gobierno en materia turismo y así lograr una mayor comunicación al momento de abordar la presencia de personas que arriban a la provincia a distintos tipos de eventos.

Apostar a las nuevas tendencias de información, como lo son redes sociales, pautas publicitarias, cartelera en terminales y puntos de ingreso a la provincia, esto con el fin de que al momento en que los turistas pongan un pie en nuestra provincia, comiencen a informarse y a tomar conocimiento de la existencia de la institución



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

ante cualquier problema que le surja mientras dure la estadía en nuestro territorio provincial y de esta forma al momento de retirarse que lo haga llevando una buena imagen y que unos de los motivos para su retorno.



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

11. Bibliografía.

HERNANDEZ SAMPIERI, R. y Otros. (2006) “Metodología de la Investigación”. 4ª Ed. México. MacGraw Hill Interamericana.

YUNI JOSE ALBERTO, - (2014) Técnicas para investigar : recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación / José Alberto Yuni y Claudio Ariel Urbano. - 1a ed. - Córdoba : Brujas

YUNI JOSE ALBERTO, (2006)Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación / José Alberto Yuni y Claudio Ariel Urbano - 2ª ed. - Córdoba: Brujas.

Equipo editorial, Etecé. (2020b, September 30). *Seguridad - Qué es, concepto de riesgo, amenaza y vulnerabilidad*. Concepto. <https://concepto.de/seguridad/>

Tudela, P. (2005). Conceptos y orientaciones para políticas de seguridad ciudadana. *Santiago de Chile: Centro de Investigacion y Desarrollo Policial*.

Imep, P. (2022, July 25). ¿Qué es un evento y cómo se puede clasificar? *Protocolo IMEP*. <https://www.protocoloimep.com/articulos/que-es-un-evento-y-clasificacion/>

Redacción. (2018, July 6). La seguridad del Tour estará en manos de 10.000 policías y 13.000 gendarmes. *La Vanguardia*. <https://www.lavanguardia.com/deportes/20180706/45717395060/la-seguridad-del-tour-estara-en-manos-de-10000-policias-y-13000-gendarmes.html>

Channel, P., & Channel, P. (2024, May 2). *La Policía Estatal se prepara para escoltar el “Giro de Italia”* | Canal PRP. PRP Channel. <https://www.prpchannel.com/es/la-polizia-di-stato-si-prepara-a-scortare-il-giro-ditalia/>

Mendoza es la única provincia que posee Policía Turística en una terminal de ómnibus : Prensa Gobierno de Mendoza. (n.d.). <https://www.mendoza.gov.ar/prensa/mendoza-es-la-unica-provincia-que-posee-policia-turistica-en-una-terminal-de-omnibus>

Ministerio de Seguridad - Provincia de Buenos Aires. (n.d.). <https://www.mseg.gba.gov.ar/areas/Vucetich>



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

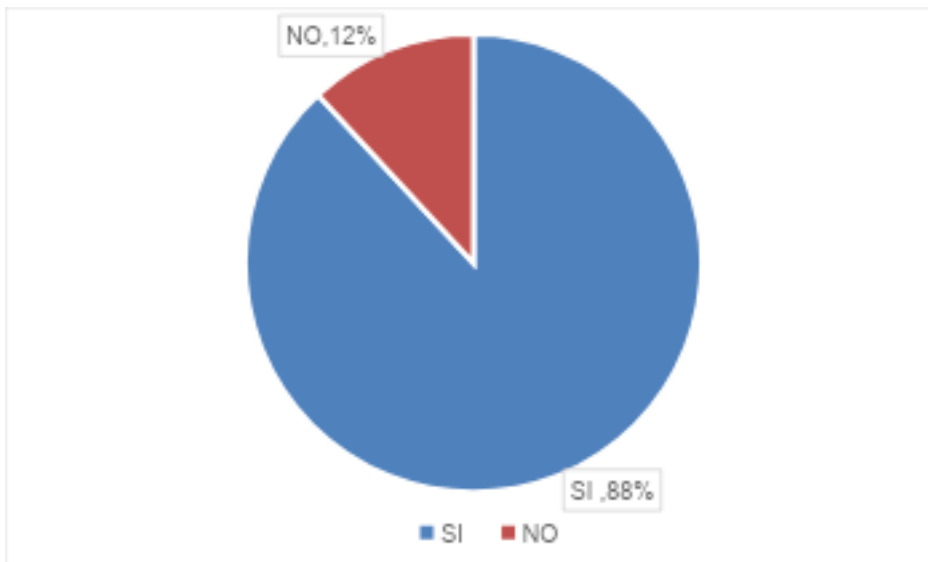
ANEXO I

Encuestas

¿Sabe que es un evento internacional?



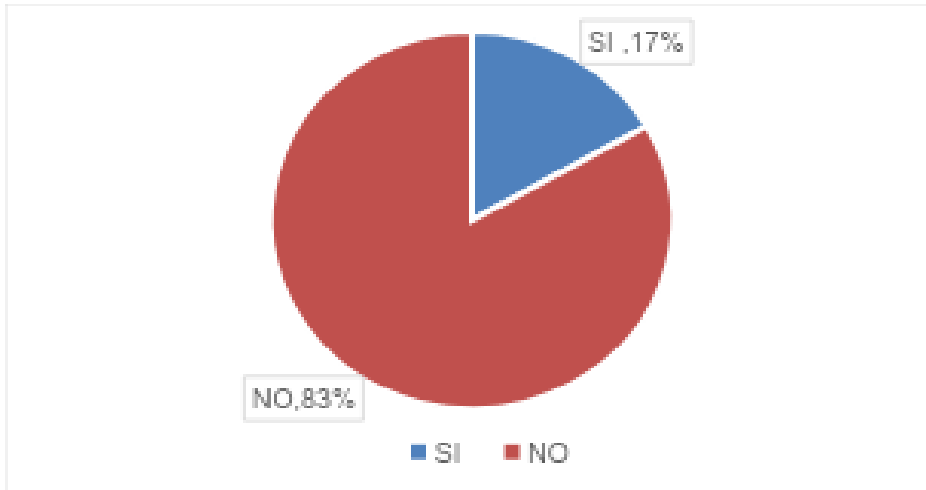
¿Usted participo en algún operativo deportivo internacional?



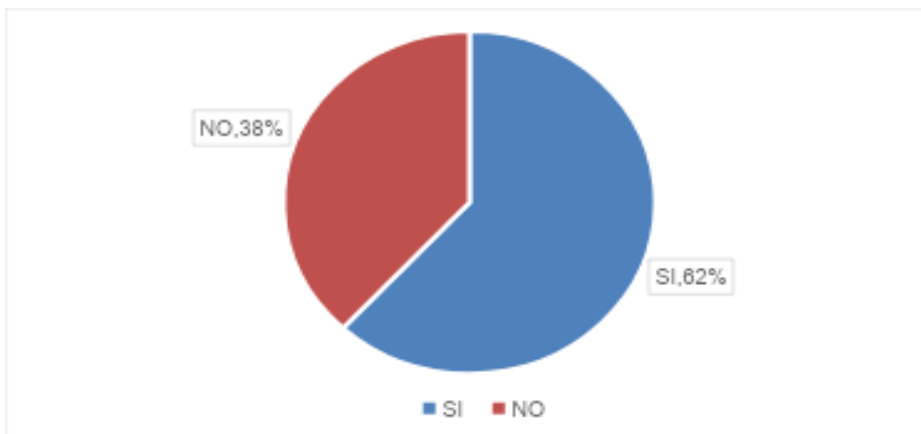


“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

¿Sabe algún idioma para poder comunicarse con cualquier persona que se encuentre en la provincia por un evento deportivo internacional?



¿Se le brinda la información necesaria para poder evacuar todas las consultas que se le presenten al momento del operativo?





“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

¿Fue capacitado previamente para prestar un servicio de seguridad en eventos deportivos internacionales?

¿Qué tipo de Capacitación?

Charlas instructivas

Charlas

Comando de incidencia

Charlas informativas

Ninguna

Ingles

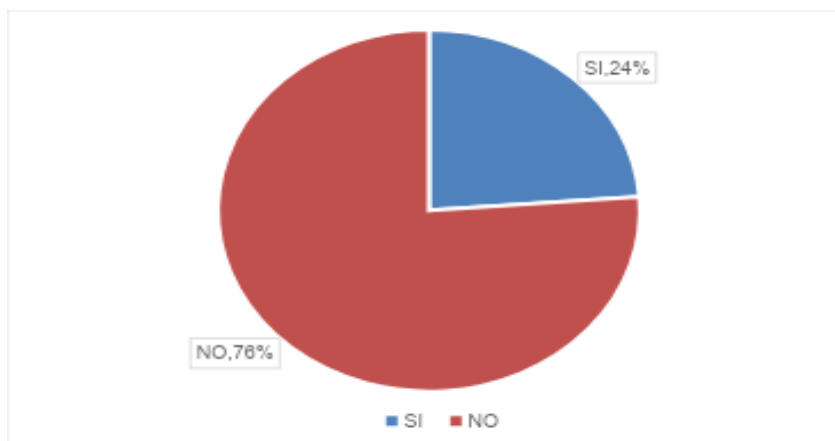
Talleres, charlas.

Charla previa con la organización

Reuniones previas

No estuve en un dispositivo tal. Pero sé que se los capacita previamente.

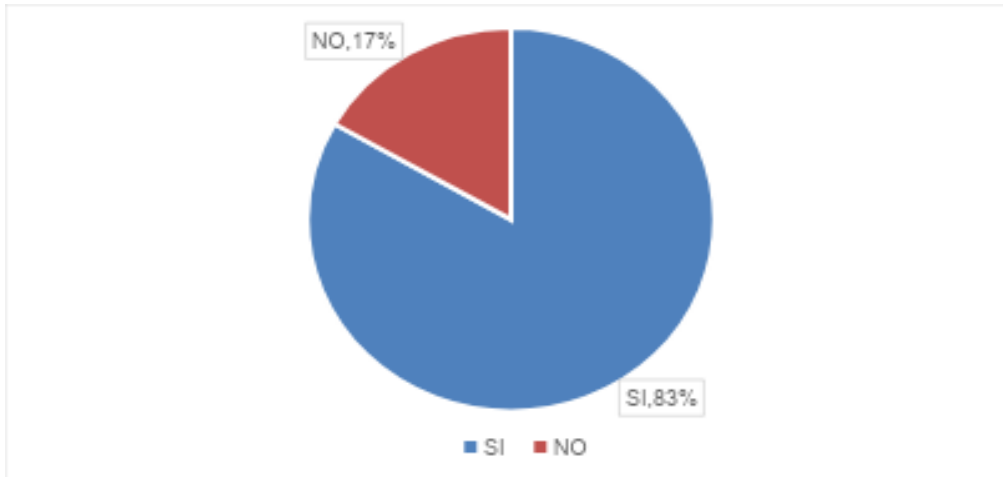
Desde la planificación estratégica teniendo en cuenta el campo donde se va a llevar a cabo, hasta la gestión de logística y la comunicación



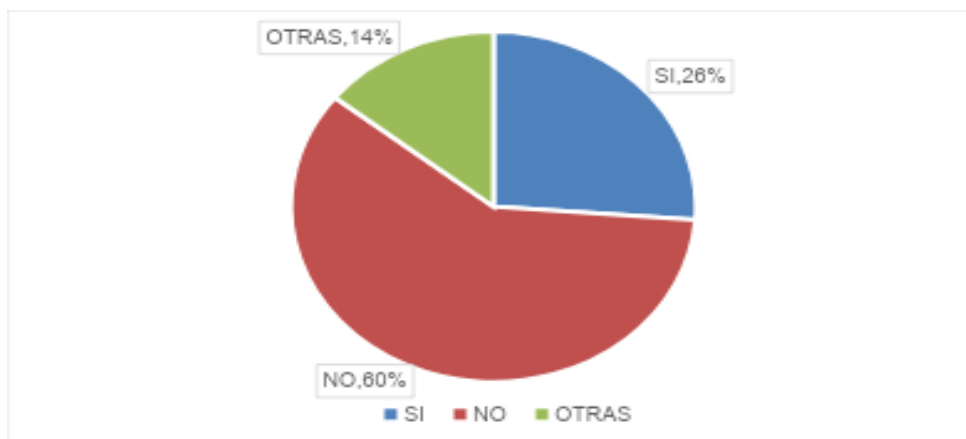


“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

¿Recibiste apoyo logístico por parte del D-4, brindándole los elementos necesarios, en algún operativo?



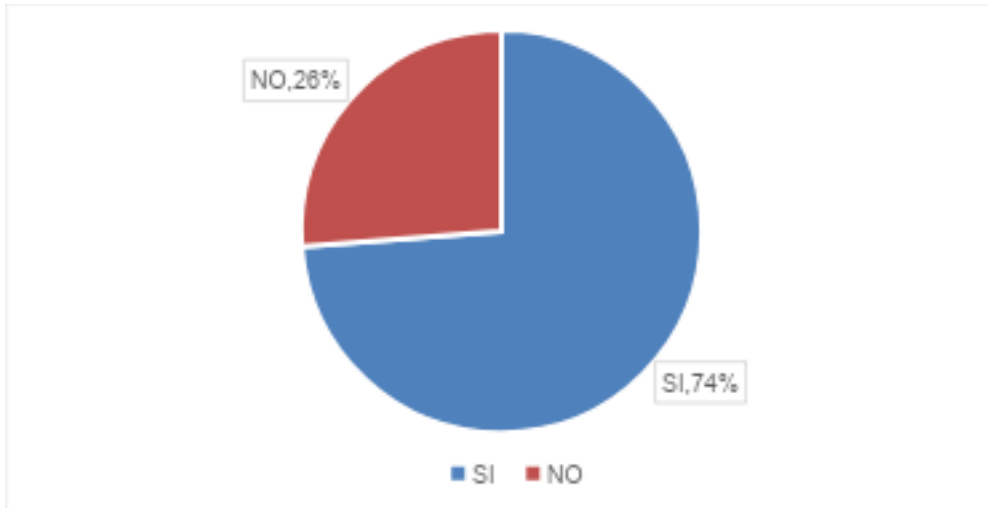
¿Al momento del Operativo reciben algunas recomendaciones por parte de otras instituciones, como Secretaría de Turismo o Deporte?



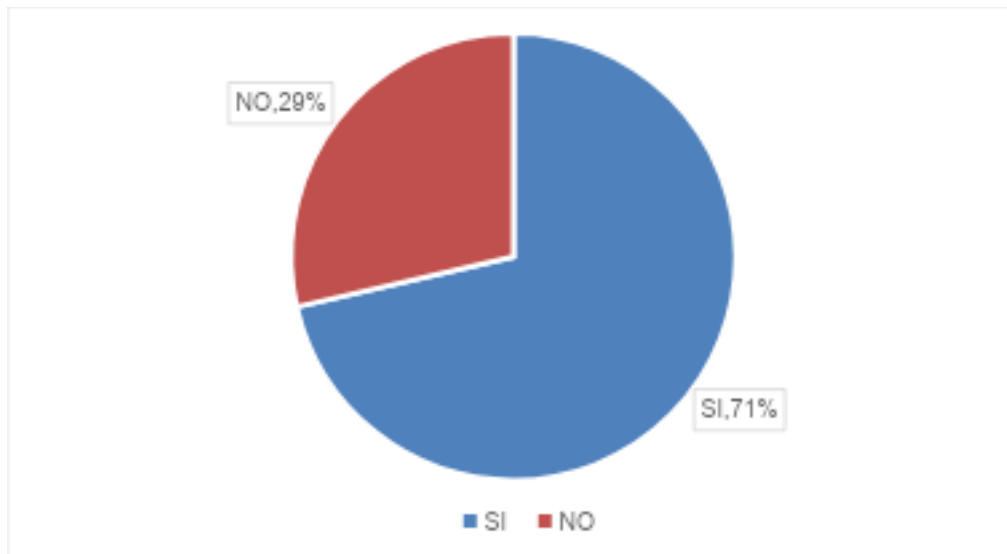


“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

¿Reciben con antelación al evento charlas por parte de la Policía de San Juan para coordinar pautas de trabajo?



¿Son claras las directivas para que pueda desarrollar con eficacia el servicio?





“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

Aportando algunas de las pautas mencionadas por parte de los encuestados.

- Lugar por donde ingresa el público, boletera, salidas de emergencia,
- La presentación ante los asistentes
- Buen diálogo
- Buena postura
- De acuerdo al evento y la función. Si creo que las funciones son específicas y directivas claras
- El ordenamiento del personal para el ingreso de los espectadores... El lugar que tengo a mí cargo y lo que debo hacer en el mismo para que el desarrollo del partido sea eficaz...
- A veces las consignas no son claras, directivas diferentes, horas de más
- Las directivas van según el sector en el cual toca trabajar
- Los anillos de prevención
- Disposiciones generales de la entidad organizadora
- En algunos servicios, el personal superior nos da diversas pautas por motivos de emergencias o cómo reaccionar durante distintos hechos
- El orden y la paciencia
- Brindar información necesaria al ciudadano
- Referido a las custodias de los hoteles y los traslados, las pautas de los traslados, con quien dirigirnos en caso de cambios en los itinerarios, y a quien informar. En cuanto al evento las directivas son claras y precisas, al momento de desarrollo del evento, puede variar y modificarse en el momento, desentendiéndose de las circunstancias que demande el evento.
- Horario de presentación
- Por ejemplo, en la requisa que elementos se deben retener en el ingreso
- El horario del trascurso del servicio. Al iniciar y al finalizar, los elementos que permite al ingresar o no



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

- Acreditaciones, personal autorizado, sectores designados y funciones específicas
- Pulmones dónde deben ingresar o no personas
- Lugares de Reunión previa al evento
- Distribución del personal afectado al servicio
- No hay directivas claras en cuanto al sector donde se va a trabajar
- Reducción de velocidad en la vía pública por parte de los vehículos que circulan
- En mi caso fue relacionado en la parte de seguridad vial. - evento mundial de fútbol sub 20
- Estar atentos a las directivas impartidas por el jefe de dispositivo
- Circulación de transeúntes, advertencia sobre el evento e indicaciones a turistas, etc.
- Requisa, ingreso,
- Ingresos y egreso del público. Ubicación de personas y/o equipos que participan. Personas autorizadas a ingresar a los diferentes sectores.
- No estuve un en operativo tal, pero entiendo que los preparan de la mejor manera.
- Identificar el campo de trabajo.
- Guiar a los turistas
- Brindarles seguridad y contención a los turistas.
- Tener un lugar de encuentro de aquellos que se han perdido, etc.



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

ANEXO II

Entrevistas

Entrevista al Jefe de la Dirección de Personal D-1

1. Dentro del plan de seguridad con el que se cuenta hoy en día, ¿La Policía de San Juan en su organigrama cuenta con un Departamento, División o Sección que se encargue a todo lo que concierne al turismo?

No, la institución no cuenta con algún Departamento, División o Sección que se dedique especialmente a turismo.

2. Teniendo en cuenta una policía de proximidad, en el contexto de la Seguridad Ciudadana, ¿La policía de San Juan cuenta con personal idóneo, capacitados en turismo, alguna especialidad, curso en turismo, para abordar distintas eventualidades que surjan a turistas que visitan la provincia?

Si, la policía cuenta con personal idóneo y capacitado en materia turismo. Además teniendo en cuenta las nuevas políticas de Seguridad Ciudadana, a las que apuesta el gobierno de turno y haciendo hincapié en una Policía de Proximidad, que este cerca del ciudadano y más aun de las personas que visitan a nuestra provincia, se han llevado a cabo conjuntamente con la Oficina de Turismo de la provincia, capacitaciones a lo largo de cuatro meses, donde se ha capacitado a personal policial de distintas áreas teniendo en cuenta los efectivos se encuentran destinados actualmente en departamentos alejados donde existe mayor presencia de turistas, como así también en distintas unidades del gran San Juan, donde dicha capacitaciones finalizaban con visitas a lugares turísticos donde se ponía en



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

práctica lo abordado, uno de estos cierres se llevaron a cabo en el Parque Ischigualasto y Valle de la Luna, departamento de Valle Fértil.

3. ¿Cuenta la Policía de San Juan con policías, que estén capacitados en idiomas, bilingües, o en comprensión de textos, en lenguaje de señas?

Si la policía de San Juan cuenta entre sus filas cuenta con tres profesores de inglés y traductores, siete personas que dominan el lenguaje inclusivo, Lenguaje de Señas, y además cuenta personas que dominan otros idiomas como los son portugués, francés e italiano



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

Entrevista al jefe de la Dirección de Operaciones D-3

1. Ante la planificación de un servicio de seguridad de un evento internacional y siguiendo los parámetros de la Seguridad Pública y una Policía de Proximidad ¿La Policía de San Juan está capacitada para abordar un plan de seguridad acorde ante el arribo de turistas, deportistas, familiares y organizadores de distintos eventos deportivos internacionales? ¿Cómo?

La Policía de San Juan teniendo en cuenta sus funciones, está capacitada para abordar cualquier tipo de evento que se lleve a cabo en la provincia. Siempre trabajando en conjunto desde la Secretaria de Seguridad y Jefatura, debido a que se necesita coordinar con otras entidades de gobierno provincial como por ejemplo la Secretaria de Turismo y Deporte. Cabe aclarar que la Policía de San Juan no cuenta con una División o sección de Policía Turística, pero con el recurso que se tiene se han logrado afrontar todos los eventos que se han desarrollado en la provincia.

2. ¿Cómo La Policía de San Juan coordina de manera interagencial con turismo y deporte de la provincia, para la planificación, coordinación y ejecución en eventos deportivos internacionales?

La Policía de San Juan una vez que le llega un Expediente solicitando seguridad para algún tipo de evento, el mismo es generado por los organizadores y es presentado en la Secretaria de Seguridad. Comienza a solicitar reuniones con las diferentes dependencias del estado, tales como la Secretaria de deporte, y turismo, para así identificar qué tipo de evento se va a desarrollar, ver las características que este presenta y así hacer una primera clasificación del Evento. Para esto se mantienen reuniones con los organizadores para coordinar todos los requerimientos. Siempre te tiene



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

contacto con tiempo de antelación al evento, para sacar dudas y por lo general se les hacen las recomendaciones para la organización en base a la experiencia de servicios anteriores en los cuales se abordó, estos antecedentes nos llevan a coordinar en materia Seguridad Pública con otras entidades del gobierno de turno, con el fin de garantizar la seguridad de los eventos.

3. ¿Qué métodos se tienen en cuenta a la hora de planificar un evento deportivo internacional?

A la hora de planificar un evento deportivo internacional se tiene en cuenta varios aspectos, tales como:

- Documentación presentada, como por ejemplo seguros, permisos para cortes de calzada, entre otros.
- Los requerimientos del organizador.
- Público que asiste.
- Cantidad de deportistas.
- Traslados.
- Hoteles.
- Coordinación con las entidades gubernamentales que se van a involucrar (Deporte, Turismo, Salud, Defensa Civil)
- Recursos que se van a necesitar tanto humanos como materiales.
- Coordinación con todas las diferentes dependencias que se van a necesitar como, por ejemplo, Dirección de Coordinación, Planificación y Control de la Seguridad Vial D-7, Dirección de Telecomunicaciones y Emergencias Policiales D-8, Dirección de Bomberos D-9, Dirección de Inspección y Logística D-4.
- Evaluar los riesgos.
- Verificar todos los accesos



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

- Vías de evacuación.

4. ¿Qué se tiene en cuenta al momento de elegir al personal policial que se va a encargar de cumplir distintas funciones dentro del dispositivo de seguridad, ya sea a los jefes de operativo, como a los encargados de distintos sectores a la hora de planificar un evento deportivo internacional?

A la hora de planificar la designación para el personal policial que se va a involucrar, se tienen en cuenta varios factores por ejemplo el jefe de operativo debe ser de una jerarquía de oficial jefe teniendo en cuenta la experiencia y que ya haya sido participe de operativos similares, siempre viendo el perfil que tiene para que a la hora de desenvolverse en el evento lo haga de la mejor manera y pueda utilizar todos los recursos. Al momento de elegir los mandos medios que son los encargados de diferentes sectores por lo general se evalúa que ya haya tenido experiencia, como si también se despliegan otros efectivos quienes acompañan y a sus ves van adquiriendo experiencia para futuros servicios de seguridad en eventos de esta envergadura.

Como así también a la hora de seleccionar personal para diferentes tareas específicas como por ejemplo alguien que sea bilingüe, se le solicita a la Dirección de Personal D1 un listado con los efectivos que hablen otros idiomas.

5. ¿Cómo se planifica y que se tiene en cuenta al momento de elegir la logística que se va a usar en el desarrollo del plan de seguridad del evento

Hay que tener en cuenta que tipo de evento es, como por ejemplo ciclismo, futbol, rugby, jockey, etc. La cantidad de público que se estima que asista, como



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

así también cantidad de deportistas, la logística que traen. Se debe tener en cuenta si los equipos, deportistas son de gran trayectoria es decir que sean figuras públicas relevantes.

Tener en cuenta la ubicación geográfica donde se va a desarrollar el evento. Verificando accesos, cartelería, etc., y en caso de carecer de los mismos solicitar a la entidad correspondiente la colaboración.

Teniendo en cuenta todos estos aspectos se debe coordinar con:

Dirección de Coordinación, Planificación y Control de la Seguridad Vial D-7, para la seguridad vial usando todos los elementos necesarios como por ejemplo bastones lumínicos, conos, carteles luminosos, etc.

Dirección de Telecomunicaciones y Emergencias Policiales D-8, Equipos de comunicación, bodycam (cámaras portátiles personales), sistema de cámaras de la provincia, torres con cámaras, COE móvil (Centro de Operaciones de Emergencias)

Dirección de Bomberos D-9, grupos electrógenos.

Dirección de Inspección y Logística D-4, chalecos refractivos, elementos tales como guantes, alcohol, tabletas detectoras de metales, hidratación y alimentación del personal, etc.-



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

Entrevista al jefe de la Dirección de Inspección y Logística D-4

1. Ante la planificación de un servicio para satisfacer las necesidades acordes de un evento internacional ¿la policía de San Juan, Cuenta con los recursos necesarios para afrontar un evento de esa magnitud?

Si, la Policía de San Juan, cuenta y está siempre preparada para solventar las necesidades de todo tipo de eventos que se desarrollen en la provincia, si tenemos en cuenta los eventos de grandes magnitudes como los eventos deportivos internacionales, la policía se prepara con la antelación suficiente para estar a la altura del eventos, dentro de la logística se prevé todo lo que pueda hacer falta para que el personal policial desarrolle sus actividades de la forma más cómoda posible y que el servicio de seguridad cuente con todos los recursos necesarios para que se desarrolle con éxito, para esto se hace un estudio previo al evento con el personal capacitado de la dirección y se tiene en cuenta algunos puntos importantes como lo son: duración del evento, cantidad de efectivos que se van a efectuar, cantidad de recursos que se van a utilizar, duración del eventos i tiene algún horario específico y si se va a cubrir las 24 horas mientras perdure el evento en la provincia, que tipo de suministros se van a necesitar (alimentación, hidratación, vestimenta, elementos de seguridad E.P.P (Elementos de Protección Personal), señalización, etc.), se tiene un estudio previo teniendo en cuenta el factor clima, para esto se usa el pronóstico extendido y se tiene en cuenta en caso de ser necesario elementos de protección como lo son Gazebos para protegerse tanto del sol como la lluvia y elementos personales como lo son pilotos de lluvia.



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

2. ¿Existen reuniones previas con otras direcciones para la planificación de las necesidades, en cuanto a los recursos necesarios para el desarrollo del evento?

En primer lugar antes de la planificación y abordaje de cualquier servicio de seguridad, primero se identifica el evento, se clasifica que tipo de evento se va a llevar a cabo, se tienen en cuenta antecedentes sobre eventos de similares características y una vez evaluado todo esto, con mucho tiempo de antelación, al momento de tener en cuenta la fecha del desarrollo y ya habiendo identificado que se trata de un evento de magnitudes internacionales, donde la provincia se tiene que preparar para la llegada de un público extranjero masivo, la policía ya comienza a prepararse en todas sus áreas, desde el punto de vista logístico, existen en primera instancia reuniones con la Dirección D-3, quien tiene en sus manos la implementación del dispositivo de seguridad, ellos son quienes según la magnitud del servicio es los recursos que nos van a pedir, desde ahí se comienza la planificación, también con otras direcciones tales como Dirección D-7, en materia de tránsito, D-2 Inteligencia, D-1 Personal, D-8 Comunicaciones, D-9 Bomberos, D-5 Investigaciones, con el fin de solventar las necesidades de cada una de las áreas que van a intervenir en el servicio de seguridad del evento. Por otro lado, comienzan a surgir también reuniones con otras áreas del gobierno para coordinar de la mano de la Policía de San Juan tales como El Ministerio de Turismo, Cultura y Deporte, con estas agencias del gobierno se coordina también los recursos que se van a necesitar y muchas veces se trabaja de la mano para el desarrollo del evento.

3. ¿Se llevan a cabo capacitaciones dentro de la dirección para el personal que va a brindar un servicio de logística en distintos eventos internacionales?



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

En lo que conlleva a capacitaciones del personal, como se dijo antes, la Dirección Inspección y Logística D-4, en forma permanente lleva a cabo capacitaciones para el personal policial que va a brindar un servicio, en dichas capacitaciones se tiene en cuenta que el funcionario le quede en claro que es un Evento, que tipos de eventos son los que se van a abordar, si son de grandes magnitudes, si son internacionales, donde va a existir el abordaje a personas extranjeras, el personal se prepara para recibir a personas que puedan llegar de otras provincias y otros países.



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

Entrevista al jefe de la Dirección Institutos D-6

1. ¿La Policía de San Juan a través de sus escuelas pertenecientes a la Dirección Institutos, capacita a los efectivos policiales en Idiomas?

Solo en los niveles iniciales, se capacita a los futuros efectivos, con la Materia Ingles, después de esto no se capacita a la fuerza policial.

2. ¿La Policía de San Juan capacita a efectivos en lenguaje inclusivo o lenguaje de señas?

No, tenemos esas capacitaciones de la Dirección, pero si se trabaja en conjunto con la Dirección Personal D-1, para dirigir a efectivos policiales a que sean capacitados, a través de cursos que se dictan fuera de la Dirección Institutos.

3. ¿En la curricula académica, cuentan con materias referidas a idiomas y a turismo? ¿Cuales?

Solo al principio de la formación de los efectivos policiales se les dicta la Materia Ingles, pero no contamos con materias referidas a idiomas y tampoco contamos con materias referidas a turismo.



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

Entrevista al Ministro de turismo, cultura y deporte

1. ¿El ministerio está capacitado para el arribo de turistas, deportistas, familiares y organizadores de distintos eventos deportivos internacionales?

Sí, el Ministerio cuenta con una estructura organizativa preparada para recibir a visitantes nacionales e internacionales en el marco de eventos deportivos. Se trabaja de forma coordinada con organismos públicos y privados del sector turístico, hotelero, gastronómico y de transporte para garantizar la estadía de los asistentes. Además, se han desarrollado protocolos específicos para eventos de gran envergadura, con personal capacitado en idiomas, atención al visitante y gestión de contingencias.

2. ¿El Ministerio coordina con La Policía de San Juan, para la planificación, coordinación y ejecución en eventos deportivos internacionales?, desde el momento que los turistas arriban a la provincia, durante su hospedaje y hasta su retiro

Sí, existe una articulación directa con la Secretaria de Seguridad y la Policía de San Juan. Se realizan reuniones de planificación previas al evento, donde se evalúan riesgos, se diseñan dispositivos de seguridad y se establecen los puntos críticos a cubrir. Esta coordinación abarca desde los puntos de ingreso (aeropuertos, terminales, rutas), hasta la seguridad en hoteles, zonas turísticas y sedes del evento, acompañando a los visitantes durante toda su estadía en la provincia.

3. Como se prepara la Provincia a través de este ministerio a la hora de planificar un evento deportivo internacional



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

La planificación comienza con la conformación de una mesa interministerial que involucra áreas como Turismo, Seguridad, Salud, Transporte, Deporte y Comunicación. Se realiza un diagnóstico del evento, se identifican las necesidades logísticas, técnicas y humanas, y se elaboran planes de acción específicos. Además, se trabaja en campañas de difusión, capacitación del personal, puesta a punto de la infraestructura que será utilizada. Siempre se tiene en cuenta la difusión por todos los canales de comunicación, como por ejemplo si van a existir cortes de calle o cambio de circulación los colectivos.

4. Como se planifica y que se tiene en cuenta al momento de elegir la logística que se va a usar en el desarrollo del plan de seguridad del evento

Se realiza un análisis integral del tipo de evento, su magnitud, cantidad estimada de público, perfil de los asistentes y ubicación geográfica. A partir de eso se definen los recursos necesarios. También se contempla la presencia de cuerpos especiales, inteligencia preventiva y monitoreo en tiempo real a través de cámaras de seguridad.

5. se tiene una planificación previa al evento sobre hoteles, circuitos turísticos de demás servicios que se puedan brindar a turistas y deportistas que llegan al evento?

Sí, se realiza un relevamiento anticipado de la disponibilidad hotelera, locales gastronómicos y los circuitos turísticos habilitados. Se generan a través de las



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

empresas de turismo, paquetes turísticos, guías de servicios y se pone a disposición información. Además, se promueve la capacitación del sector privado para brindar atención de calidad y se establecen canales de asistencia turística durante toda la duración del evento. Trabajando en conjunto con las áreas de turismo de los municipios.



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

Entrevista a jefes de operativos

1. Teniendo en cuenta antecedentes ¿Tuvo experiencia en operativos deportivos internacionales? ¿Cuáles?

Tuve varias experiencias en eventos deportivos internacionales, tales como IRONMAN 7.3, Rugby Argentina Vs Inglaterra, Vuelta Internacional a San Juan, Fútbol Argentina Vs Brasil, Mundial de Fútbol Sub 20.

2. ¿Tiene reuniones previas al evento?

Siempre se mantienen reuniones previas al evento, primero con el Jefe del D3 quien es el que designa el personal que va a estar afectado al evento, y luego con las diferentes entidades que se van a involucrar en el servicio, ya sea deporte, turismo, defensa civil, salud, seguridad privada, y todos los actores de la policía de San Juan.

3. ¿Cómo es la planificación, previa y en el operativo?

Para planificar el operativo, primeramente, se analiza el tipo de evento, el público, el lugar a donde se va a llevar a cabo, y los requerimientos por parte de la organización.

4. ¿Qué tiene en cuenta para el evento?

Una vez que se mantienen las reuniones, y se coordinan, hay que tener en cuenta la cantidad de personal que se va a necesitar, y el personal con tareas específicas, y todos los recursos materiales a tener en cuenta, luego se debe



“Abordaje de la policía de San Juan ante el arribo de turistas a la provincia, en eventos deportivos internacionales”

realizar una inspección previa del lugar para verificar el lugar teniendo en cuenta las vías de evacuación, por ejemplo.

5. ¿Las directivas dadas por los superiores son claras?

Las directivas dadas por los superiores son claras debido a las reuniones previas y luego en el lugar a donde se va a llevar a cabo el operativo también.

6. ¿Es asistido por personal del D-4 en el evento?

Siempre se convoca a personal del D4, y con anticipación se coordina la provisión de alimentación e hidratación para el personal policial, como así también la entrega de elementos que sean necesarios para el desarrollo del mismo.

7. En relación a la experiencia, ¿qué cree que se debe mejorar?

En relación a la experiencia que tengo, a lo largo de los años las comunicaciones con los distintos referentes han mejorado, lo que es necesario es contar con personal que sea bilingüe, como así también que tenga una orientación en turismo, como así también la creación de alguna dependencia que cuente con personal avocado para estos eventos internacionales siendo fundamental bilingües y con conocimientos en turismo, para que tenga una relación directa con las entidades gubernamentales, y de esta manera poder tener la información necesaria para brindar un buen servicio de seguridad y que todos los turistas, deportista se lleven una imagen buena en la estadía por nuestra provincia.