Cámara Nacional Comercio Servicios Turismo

OBSERVATORIO DEL COMERCIO ILÍCITO Y SEGURIDAD
10 años

SEGURIDAD TURÍSTICA EN CHILE

EXPERIENCIAS INTERNACIONALES, DESAFÍOS Y PROPUESTAS PARA DESTINOS MÁS SEGUROS





OBSERVATORIO DEL COMERCIO ILÍCITO Y SEGURIDAD

CÁMARA NACIONAL DE COMERCIO, SERVICIOS Y TURISMO DE CHILE

SEGURIDAD TURÍSTICA EN CHILE

© CÁMARA NACIONAL DE COMERCIO, SERVICIOS Y TURISMO DE CHILE F.G.N.
2026 CNC-OCIS

Sergio Morales Cruz, abogado, gerente del Observatorio
del Comercio Ilícito y Seguridad (OCIS)

Resumen Ejecutivo

El turismo constituye una actividad económica estratégica a nivel mundial y un factor cada vez más relevante para el desarrollo de los países. De acuerdo con el World Travel & Tourism Council (WTTC), durante 2025 las actividades de viajes y turismo aportaron US$11,6 billones a la economía, equivalentes al 9,8% del PIB mundial, aproximadamente, creando miles de empleos.

La actividad ha mostrado una recuperación sostenida después del impacto de la pandemia: en 2023 representó el 9,1% de la economía mundial y en 2024 alcanzó el 10%.

La relevancia económica del turismo también se observa en Chile. De acuerdo con la medición oficial desarrollada por la Subsecretaría de Turismo, el Producto Interno Bruto Turístico Directo alcanzó en 2025 una participación de 2,8% del PIB nacional, equivalente a aproximadamente $9,5 billones, mientras que el gasto turístico interior representó el 5,4% del PIB. En 2024, el aporte directo del turismo había alcanzado el 2,7%, frente al 2,1% registrado en 2022, evidenciando una recuperación y expansión de la actividad después de la pandemia.

La dimensión económica del turismo hace que las condiciones de seguridad de los destinos constituyan un factor relevante para su desarrollo. La seguridad no sólo incide en la experiencia de quienes visitan un destino, sino también en las condiciones en que desarrollan su actividad los hoteles, restaurantes, operadores turísticos, comerciantes, trabajadores y demás empresas vinculadas a la cadena de valor del sector.

En consecuencia, la seguridad turística debe ser entendida como una política pública que trasciende la prevención de delitos contra los visitantes. Comprende también la prevención de riesgos, la capacidad de respuesta frente a emergencias, la orientación y asistencia al turista, la coordinación entre las instituciones públicas y privadas y la generación de condiciones que permitan desarrollar una actividad turística segura y sostenible.

Esta dimensión adquiere especial importancia en destinos que experimentan una elevada concentración de visitantes, tanto nacionales como extranjeros. Ciudades y territorios como Valparaíso, Viña del Mar, San Pedro de Atacama, Iquique, La Serena, Puerto Varas o Punta Arenas enfrentan realidades diferentes, pero comparten el desafío de compatibilizar una creciente actividad turística con la necesidad de proteger a visitantes, residentes, trabajadores y empresas.

La experiencia internacional demuestra que distintos destinos han desarrollado respuestas institucionales específicas. Buenos Aires y Ciudad de México han incorporado cuerpos o unidades policiales especializados en turismo, mientras España ha desarrollado un modelo basado en un Plan Turismo Seguro y Servicios de Atención al Turista Extranjero. Estas experiencias muestran que la seguridad turística puede abordarse mediante distintos instrumentos, desde la especialización policial hasta la planificación territorial, la coordinación institucional y la atención directa al visitante.

Chile cuenta actualmente con diversas herramientas que permiten avanzar en esta dirección. La Ley N°20.423 establece la institucionalidad turística; SERNATUR desarrolla programas de coordinación con municipios; las Zonas de Interés Turístico permiten planificar territorios con esa vocación y la reciente modernización de la institucionalidad de seguridad municipal abre nuevas posibilidades para fortalecer la prevención y la coordinación a nivel local.

A ello se suma una oportunidad económica. En 2026, el gobierno ha planteado como objetivo que el turismo aumente su participación en el PIB desde aproximadamente 3% hasta 4% hacia 2030, junto con la generación de más de cien mil nuevos empleos y un aumento significativo de la inversión turística. La Hoja de Ruta 2030 contempla, entre otras medidas, una cartera de 467 iniciativas de infraestructura para la habilitación de destinos, estimada en aproximadamente US$10.825 millones.

En este contexto, fortalecer la seguridad turística no debe ser considerado únicamente un gasto asociado a la seguridad pública, sino también una condición habilitante para la inversión, la competitividad de los destinos y el desarrollo de la actividad.

El presente documento analiza experiencias internacionales, revisa la regulación chilena vigente e identifica modelos que pueden ser adaptados a nuestra realidad. Finalmente, propone medidas legislativas y administrativas, junto con iniciativas que pueden ser implementadas directamente por los municipios, con el objetivo de avanzar hacia un modelo de Turismo Seguro en Chile.

1. Experiencia comparada en materia de seguridad en el turismo

1.1. Ciudad Autónoma de Buenos Aires

La ciudad autónoma de Buenos Aires en Argentina constituye uno de los modelos más relevantes para analizar la seguridad turística desde una perspectiva integral.

La ciudad cuenta con una Dirección General de Seguridad Ciudadana y Asistencia al Turista, encargada, entre otras funciones, de diseñar y ejecutar el plan estratégico de seguridad turística para la prevención del delito en las zonas donde se desarrolla esa actividad. También coordina acciones con prestadores turísticos, desarrolla programas de información y orientación al visitante y promueve la capacitación para el personal policial y no policial vinculado a la seguridad del sector.

A ello se suma una Policía Turística, división especializada de la policía de la ciudad, que presta atención permanente y desarrolla funciones de protección, contención, información y asistencia a turistas. Sus integrantes reciben capacitación específica y algunos cuentan con conocimientos de distintos idiomas.

La experiencia de Buenos Aires resulta especialmente interesante, porque la seguridad turística no se aborda exclusivamente desde la policía. Existe una estructura que articula planificación estratégica, prevención del delito, asistencia al turista, capacitación, coordinación público-privada, análisis de información criminal y despliegue policial especializado.

1.2. Ciudad de México

Ciudad de México cuenta desde 2019 con una Policía Turística, dependiente de la Secretaría de Seguridad Ciudadana. El modelo combina prevención y seguridad con orientación y asistencia al visitante. Los agentes reciben capacitación para informar sobre lugares de interés, servicios, trámites y asistencia médica, además de intervenir frente a delitos y emergencias.

La Policía Turística cuenta con distintas áreas de actuación, incluyendo proximidad, primer contacto, reacción y un Centro de Atención al Turista. El modelo también contempla una relación permanente con embajadas y consulados, hoteles, restaurantes, prestadores turísticos e instituciones de emergencia.

El informe institucional de la Ciudad de México destaca, además, el despliegue de la Policía Turística en corredores turísticos y su utilización de capacidades idiomáticas para atender a visitantes nacionales y extranjeros. En 2026, este modelo continúa formando parte de la actividad de seguridad de la ciudad, incluyendo operaciones vinculadas a grandes eventos internacionales.

1.3. España

España presenta un modelo diferente. En lugar de concentrar toda la respuesta en una Policía Turística, ha desarrollado un sistema nacional denominado "Plan Turismo Seguro", actualmente vigente para el período 2024–2027. El plan busca mejorar permanentemente la seguridad en las zonas turísticas y coordinar a las distintas administraciones públicas y al sector.

Uno de sus componentes más relevantes es el Servicio de Atención al Turista Extranjero (SATE), destinado a prestar asistencia a aquellos que hayan experimentado situaciones que requieran apoyo policial.

El SATE permite proporcionar asistencia en el idioma del visitante y facilitar la comunicación con consulados, embajadas y países de origen. El Plan Turismo Seguro contempla, además, convenios para extender estos servicios a municipios con alta afluencia turística.

El modelo español también incorpora prevención de delitos, seguridad en hoteles y establecimientos turísticos, prevención de fraudes digitales, cooperación con el sector, intercambio de información, refuerzo policial estacional y atención específica a visitantes extranjeros.

2. Regulación de Chile en la materia

Chile cuenta actualmente con distintas normas e instituciones que permiten abordar parcialmente la seguridad turística.

2.1. Ley N°20.423

La Ley N°20.423 del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo, publicada en el año 2010, constituye el principal marco legal de la institucionalidad del sector. Entre otros aspectos, regula las Zonas de Interés Turístico (ZOIT), el Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Servicios Turísticos y las facultades del SERNATUR en materia de supervisión. Las ZOIT buscan promover territorios con condiciones especiales para la actividad turística mediante medidas de conservación y planificación integrada.

La legislación también contempla un Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de Servicios Turísticos, respecto del cual el SERNATUR posee facultades de supervisión. Sin embargo, la ley no configura actualmente un sistema nacional específico de seguridad turística orientado a la protección integral de los visitantes y de los destinos.

2.2. Rol de las municipalidades

La Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades permite a los municipios desarrollar funciones relacionadas con el turismo, directamente o en coordinación con otros órganos de la Administración del Estado.

El SERNATUR mantiene desde 2004 un Programa de Turismo Municipal destinado precisamente a fortalecer la gestión turística local y la coordinación entre SERNATUR y municipios. Actualmente, 309 municipios integran esta red. Esto constituye una base institucional relevante para incorporar la seguridad como una dimensión permanente de la gestión turística municipal.

2.3. Nueva institucionalidad de seguridad municipal

La Ley N°21.802 fortaleció la institucionalidad municipal en materia de seguridad pública y prevención del delito. Esta ley reconoce la función de seguridad municipal como coadyuvante de las fuerzas de orden y seguridad pública y regula el rol de los inspectores de seguridad municipal, incluyendo funciones de patrullaje preventivo, asistencia y colaboración dentro de sus competencias.

Asimismo, los municipios deben contar con un Plan Comunal de Seguridad Pública, instrumento que debe considerar la realidad específica de cada comuna y establecer objetivos, metas, acciones y mecanismos de control. Esta modificación abre una oportunidad para incorporar formalmente la seguridad turística como una dimensión específica de la seguridad comunal.

2.4. Instrumentos actualmente existentes

Chile ya cuenta con iniciativas que pueden servir de base. El SERNATUR ha recomendado expresamente que los municipios incorporen la seguridad del turista dentro de sus PLADETUR y que desarrollen planes o programas de seguridad.

Asimismo, el país ha implementado iniciativas interinstitucionales como "Chile te cuida" y planes estacionales como "Verano Seguro", que articulan a organismos de turismo, seguridad, policías, Armada y municipios. El desafío consiste en transformar estas experiencias en una política permanente, territorial y medible.

3. Modelos que pueden servir en Chile

A partir de la experiencia comparada pueden identificarse cuatro modelos que no necesariamente son excluyentes y que resulta posible promover desde las asociaciones de municipalidades y el parlamento.

Modelo 1: **Policía Turística especializada**
Inspirado principalmente en Buenos Aires y Ciudad de México. Consiste en contar con funcionarios policiales especialmente capacitados y destinados a zonas turísticas.

Aplicación en Chile: Carabineros podría establecer unidades o equipos de seguridad turística en determinados destinos prioritarios.

Modelo 2: **Servicio de Atención al Turista**
Inspirado en el modelo español SATE. Su objetivo no es reemplazar a las policías, sino entregar al turista un punto especializado de asistencia cuando ha sido víctima de un delito, ha perdido documentación o enfrenta una situación de emergencia.

Aplicación en Chile: crear un "Servicio de Atención al Turista" mediante convenios entre municipios, SERNATUR, Subsecretaría de Prevención del Delito, Carabineros y PDI.

Modelo 3: **Plan Comunal de Turismo Seguro**
Este modelo permitiría adaptar la respuesta a las características de cada destino.

El plan debería identificar principales riesgos; zonas de concentración turística, temporadas críticas, infraestructura necesaria, recursos disponibles, coordinación policial, protocolos de emergencia y atención al visitante.

Aplicación en Chile: incorporarlo al Plan Comunal de Seguridad Pública y al PLADETUR.

Modelo 4: **Agentes de Seguridad Turística**
En lugar de crear una nueva policía, se podría especializar a funcionarios existentes. Podrían participar inspectores municipales, funcionarios de SERNATUR, policías y funcionarios de servicios públicos relacionados con turismo. La especialización debería incluir formación en seguridad turística, atención al visitante, idiomas, primeros auxilios, prevención y derivación de emergencias. Actualmente existe un plan piloto en la comuna de Providencia para el sector de Barrio Italia.

4. Propuestas concretas

A partir de estos modelos, se propone avanzar en algunas de las siguientes seis líneas de acción.

4.1. Crear un Sistema Nacional de Seguridad Turística

Establecer una instancia permanente de coordinación entre el Ministerio de Seguridad Pública, la Subsecretaría de Turismo, SERNATUR, Carabineros, la PDI, municipios, gobiernos regionales y sector privado. Su función sería establecer estándares, protocolos y mecanismos de coordinación para los principales destinos turísticos.

4.2. Crear Planes Comunales de Turismo Seguro

Las comunas con alta actividad turística deberían contar con un instrumento específico de planificación. Este plan debería coordinarse con el Plan Comunal de Seguridad Pública, PLADETUR, con los planes de emergencia e instrumentos ZOIT. El objetivo sería evitar que turismo y seguridad sean gestionados como políticas independientes.

4.3. Crear Agentes de Seguridad Turística

Se propone establecer una figura de especialización para funcionarios municipales y/o policiales que desarrollen funciones relacionadas con turismo. El agente debería contar con capacitación certificada y elementos de identificación. Sus funciones serían principalmente de prevención, orientación, asistencia, derivación, entrega de información y coordinación.

4.4. Crear Zonas y Corredores Turísticos Seguros

Los municipios podrían identificar áreas de concentración turística y establecer planes especiales de prevención. Los corredores deberían conectar, cuando corresponda, con: terminales, centros históricos, atractivos turísticos, hoteles, restaurantes, comercio y transporte público. En estas áreas podrían concentrarse los patrullajes, iluminación, cámaras, señalización, información, puntos de atención y coordinación con comercio y hotelería.

4.5. Crear Servicios de Atención al Turista

Se propone adaptar el modelo SATE a Chile. Estos servicios podrían instalarse en municipios, comisarías, oficinas SERNATUR, terminales, aeropuertos y otros puntos de alta afluencia. Su objetivo sería proporcionar orientación, asistencia y derivación, especialmente a turistas extranjeros. En cuanto a su implementación, esto podría realizarse vía ley especial, programas nacionales, regionales o locales.

4.6. Incorporar la seguridad turística al combate contra el comercio ilícito

La seguridad turística debe incorporar también la protección del visitante frente a productos y servicios informales o ilícitos. Esto incluye falsificaciones, medicamentos comercializados ilegalmente, productos eléctricos sin certificación, comercio informal, servicios turísticos no autorizados y transporte informal. Esta dimensión resulta especialmente relevante para los destinos turísticos con alta concentración de comercio y visitantes.

5. Propuestas que requieren cambios normativos

5.1. Modificar la Ley N°20.423

Incorporar un nuevo título sobre **Seguridad Turística**, que establezca:

1. Sistema Nacional de Seguridad Turística
2. Planes Comunales de Turismo Seguro
3. Coordinación entre SERNATUR y organismos de seguridad
4. Estándares mínimos de seguridad para destinos turísticos
5. Mecanismos de información y asistencia al visitante

5.2. Modificar la Ley Orgánica de Municipalidades

Incorporar expresamente dentro de las funciones municipales la posibilidad de "desarrollar acciones de prevención, asistencia y coordinación en materia de seguridad turística, en conformidad con las competencias establecidas en la ley." También podría establecerse la posibilidad de crear Agentes Municipales de Seguridad Turística, dentro del marco de la institucionalidad de seguridad municipal.

5.3. Vincular seguridad turística con los Planes Comunales de Seguridad Pública

La legislación podría establecer que las comunas que cumplan determinados criterios de actividad turística incorporen dentro de su Plan Comunal de Seguridad Pública un capítulo específico de seguridad turística. Los criterios podrían considerar número de visitantes, pernoctaciones, existencia de ZOIT, concentración de atractivos, población flotante e importancia económica del turismo.

5.4. Incorporar seguridad en las ZOIT

La legislación podría establecer que los instrumentos de gestión de las ZOIT contemplen medidas de seguridad y prevención destinadas a proteger a visitantes, residentes y trabajadores.

5.5. Crear un Registro Nacional de Agentes de Seguridad Turística

SERNATUR podría administrar un registro de funcionarios que hayan cumplido con un programa de capacitación y certificación. Este registro podría distinguir entre agentes municipales, funcionarios policiales y funcionarios públicos especializados. La inscripción no otorgaría nuevas facultades policiales, sino que acreditaría una **especialización en seguridad y atención turística**.

6. Iniciativas legislativas en materia de seguridad y protección turística

La revisión de la agenda legislativa actualmente en tramitación permite identificar diversas iniciativas vinculadas directa o indirectamente con la seguridad de turistas, visitantes y prestadores de servicios turísticos. Sin embargo, estas iniciativas abordan el fenómeno desde perspectivas específicas —seguridad de los destinos, turismo aventura, transporte o acceso a la justicia— sin que exista, hasta ahora, un proyecto que establezca un sistema integral de seguridad turística.

6.1. El proyecto sobre reactivación del turismo: una oportunidad para incorporar la seguridad turística

El principal antecedente legislativo en materia de política turística general es el Boletín N.° 16.817-05, sobre reactivación del turismo y fomento a la industria audiovisual. Se trata de una iniciativa de alcance amplio, actualmente en segundo trámite constitucional, cuyo objetivo es establecer medidas para fortalecer y reactivar la actividad turística. Durante 2026, la Comisión de Economía del Senado continuó el estudio de las indicaciones presentadas al proyecto y, en sesión del 14 de julio, lo aprobó en particular, pasando a la Comisión de Hacienda. Lamentablemente, en este proyecto la seguridad turística no aparece como un eje estructural específico de la iniciativa.

6.2. Seguridad de los destinos: Boletín N.° 18.129-03

Un antecedente especialmente relevante es el Boletín N°18.129-03, iniciado en moción del ex senador De Rementería, que modifica la Ley N°20.423 con el objeto de promover la elaboración de planes de acción para las Zonas de Interés Turístico (ZOIT). El proyecto surge, entre otros antecedentes, a partir de hechos de violencia y robos que han afectado a turistas y plantea expresamente incorporar la dimensión de seguridad en los planes de acción de estas zonas. La propuesta contempla fortalecer la coordinación entre autoridades del Gobierno central, gobiernos regionales, municipios, gremios turísticos y otros actores locales, incorporando además contenidos mínimos para los planes de acción, tales como responsables, fuentes de financiamiento e indicadores de cumplimiento.

De manera particularmente significativa, el proyecto propone que las autoridades, dentro de sus respectivas competencias, promuevan medidas para la seguridad de turistas y trabajadores. El proyecto representa, por tanto, un avance hacia una concepción territorial de la seguridad turística: no se centra exclusivamente en el delito sufrido por un visitante, sino en las condiciones de seguridad del destino.

6.3. Proponer un proyecto de ley sobre seguridad al turista

Promover con el Ministerio de Economía un proyecto de ley que se haga cargo de los desafíos del turismo desde la dimensión de garantizar la seguridad de visitantes, tanto nacionales como internacionales, destinando recursos permanentes y atribuciones definidas para el cumplimiento de sus objetivos.

Conclusiones

Chile cuenta con una institucionalidad turística y de seguridad que permite avanzar hacia un modelo más integrado. Sin embargo, las funciones actualmente existentes se encuentran distribuidas entre distintos organismos y no existe todavía un sistema nacional específico de seguridad turística comparable con los modelos observados en Buenos Aires, Ciudad de México o España.

La experiencia comparada permite extraer una conclusión relevante: la seguridad turística no requiere necesariamente de una nueva policía o de una nueva estructura burocrática. Puede construirse a partir de la coordinación de las instituciones existentes, complementada con especialización, planificación territorial y mecanismos de atención al visitante.

En este sentido, se propone avanzar hacia un modelo chileno basado en seis elementos:
1. Sistema Nacional de Seguridad Turística
2. Planes Comunales de Turismo Seguro
3. Agentes de Seguridad Turística
4. Zonas y Corredores Turísticos Seguros
5. Servicios de Atención al Turista
6. Integración de seguridad, turismo, comercio formal y protección del consumidor

Este modelo permitiría adaptar la respuesta a las características particulares de cada destino. Así, ciudades como Valparaíso o Viña del Mar podrían concentrar sus esfuerzos en centros históricos, borde costero, ascensores, terminales y zonas de alta afluencia; San Pedro de Atacama, en la protección de visitantes, excursiones, terminal y zonas de acceso a atractivos; Iquique, en su borde costero, centro histórico y sectores comerciales y La Serena, en su centro histórico, borde costero y principales circuitos turísticos.

La seguridad turística debe entenderse, finalmente, como una condición habilitante para el desarrollo de los destinos. Proteger al visitante significa también proteger a los trabajadores, comerciantes, empresarios y residentes que hacen posible la actividad turística. Por ello, avanzar hacia una política nacional de seguridad turística permitiría no sólo mejorar la experiencia de quienes visitan Chile, sino también fortalecer la competitividad y sostenibilidad de sus principales destinos.

Referencias bibliográficas

1. World Travel & Tourism Council (WTTC) (2025–2026). *Economic Impact Research: contribución económica del sector de viajes y turismo a nivel mundial*. WTTC. https://wttc.org
2. Subsecretaría de Turismo de Chile (2026). *Medición del Producto Interno Bruto Turístico Directo y estadísticas económicas del turismo en Chile*. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. https://www.subturismo.gob.cl
3. Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR) (s. f.). *Programa de Turismo Municipal y herramientas de planificación turística local*. Gobierno de Chile. https://www.sernatur.cl
4. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2010). *Ley N.º 20.423: Del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo*. https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1010960
5. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2006). *Decreto con Fuerza de Ley N.º 1: Texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades*. https://www.bcn.cl/leychile
6. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2026). *Ley N.º 21.802: fortalecimiento de la institucionalidad municipal en materia de seguridad pública*. https://www.bcn.cl/leychile
7. Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (s. f.). *Policía Turística y programas de seguridad ciudadana y asistencia al turista*. https://buenosaires.gob.ar
8. Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México (s. f.). *Policía Turística: funciones de prevención, orientación y asistencia a visitantes*. https://www.ssc.cdmx.gob.mx
9. Ministerio del Interior de España (2024). *Plan Turismo Seguro 2024–2027 y Servicio de Atención al Turista Extranjero (SATE)*. Gobierno de España. https://www.interior.gob.es
10. Congreso Nacional de Chile (2024–2026). *Proyecto de ley sobre reactivación del turismo y fomento a la industria audiovisual*. Boletín N.º 16.817-05. https://www.senado.cl
11. Congreso Nacional de Chile (2026). *Proyecto de ley que modifica la Ley N.º 20.423 para promover planes de acción en las Zonas de Interés Turístico*. Boletín N.º 18.129-03. https://www.senado.cl
12. Subsecretaría de Turismo de Chile (2026). *Hoja de Ruta del Turismo al 2030: objetivos de crecimiento, inversión e infraestructura turística*. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. https://www.subturismo.gob.cl



Cámara Nacional Comercio Servicios Turismo

OBSERVATORIO DEL COMERCIO ILÍCITO Y SEGURIDAD

10 años

OBSERVATORIO DEL COMERCIO ILÍCITO Y SEGURIDAD

CÁMARA NACIONAL DE COMERCIO, SERVICIOS Y TURISMO DE CHILE

2026