

ASOCIACIÓN DE ESTADOS DEL CARIBE (AEC)

25^a REUNIÓN DEL COMITÉ ESPECIAL DE TURISMO

La Antigua, Guatemala, 22-23 de mayo, 2014

DOCUMENTO INFORMATIVO DEL PROGRAMA DE PROMOCIÓN DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN EN LA INDUSTRIA DEL TURISMO

INTRODUCCIÓN

Seguridad y Protección del Visitante en Contexto

El Programa de Promoción de Seguridad y Protección en la Industria del Turismo fue diseñado para fomentar la colaboración y el diálogo entre los responsables de las Políticas de Turismo y de Gestión Riesgo de Desastres de los Países Miembros de la AEC y los Estados Miembros Asociados con el objeto de facilitar el desarrollo de mecanismos de respuesta y estrategias coordinadas e integradas en temas relacionados con el crimen, el acoso en contra de los turistas y la gestión y mitigación de riesgos. El objetivo principal es mantener la imagen del Caribe como un paraíso seguro y un lugar con altas calificaciones para el turismo y la inversión. En este sentido, los esfuerzos se centran en promover una mejor gestión de la seguridad para los turistas a nivel nacional y regional y en el desarrollo de un enfoque de política común e integrada de la seguridad y protección en lo que se refiere a la Industrial Regional de Turismo

Al ejecutar proyectos y actividades, la Dirección de Turismo Sostenible busca promover las sinergias y la cooperación en el gran espacio geopolítico del Gran Caribe, con base en el intercambio de las mejores prácticas y las lecciones aprendidas de hechos pasados, y las experiencias y conocimientos de las instituciones técnicas subregionales actuales.

Bajo esta área programática, la AEC pretende cumplir con su mandato de promover y mejorar la cooperación entre los países en materia de seguridad y protección al turista y mecanismos seguros que garanticen un enfoque multidimensional de Seguridad y Protección en el Sector de Turismo del Gran Caribe.

Objetivos Específicos:

- Fortalecer el compromiso Regional en el tema de la Seguridad y Protección al Visitante;
- Proporcionar información actual a los responsables de las políticas sobre las mejores prácticas que se podrían utilizar para construir y/o mejorar sus políticas nacionales;
- Proporcionar a todas las partes una plataforma desde la cual puedan intercambiar ideas, discutir temas relacionados con sus propias experiencias y encontrar soluciones;
- Demostrarle a los socios externos el compromiso de la Región para hacer frente a las cuestiones de seguridad y protección abriendo así nuevas vías de posible financiación y colaboración;
- Proyectar a los potenciales visitantes la postura proactiva de la región para asegurarles que sus destinos son seguros y que están bien preparados en caso de crisis, reduciendo así el temor y animándoles a repetir sus visitas.

ANTECEDENTES

El contexto dentro del cual se ha desarrollado esta área programática refleja el hecho que el Caribe no solamente es la región que más depende del turismo en el mundo, sino que también reconoce la importancia de asegurar la existencia de sistemas confiables y procesos establecidos para garantizar la seguridad y la protección de la vida humana y la propiedad para alivio en caso de eventos peligrosos.

Generalmente los países del Gran Caribe se perciben como destinos seguros e idílicos, y es de suma importancia para la sobrevivencia y crecimiento de la industria del turismo, el que esta imagen positiva de los países de la región se mantenga. Sin embargo, existe la amenaza de que esta imagen se deteriore debido a los altos niveles de crímenes en algunos países, incluyendo crímenes en contra de turistas. De todos los hechos críticos que pueden tener un impacto negativo en la industria del Turismo, los crímenes en contra de los turistas pueden ser los más perjudiciales. Un incremento en los crímenes dirigidos hacia turistas puede hacer que los gobiernos extranjeros emitan advertencias de viaje, las que generalmente logran que sus ciudadanos cambien sus planes y como resultado hacen que escojan destinos alternos para sus vacaciones. Incluso los incidentes aislados pueden producir un efecto dominó en todo un país cuando las víctimas advierten a sus amigos y familiares y/o se les anima a contar sus historias a los medios de comunicación. Entre el impacto inmediato de este tipo de decisiones está la pérdida de ingresos para las compañías aéreas, los hoteles y la industria en su conjunto. Sin embargo, el impacto a largo plazo podría resultar en un número menor de repeticiones de visitas y daño permanente a la imagen del destino como un lugar para visitar y/o como ubicación para inversión turística. En realidad el crimen y la victimización contra los turistas son componentes del tema más amplio de seguridad y protección al visitante. Entre los otros temas relacionados está la seguridad de las fronteras y los puertos; la adecuación de la infraestructura; inocuidad de los alimentos; la integridad ambiental; integridad de los sistemas de prestación de salud y atención de la salud; preparación para desastres, la eficacia de los mecanismos de respuesta a las crisis y los sistemas de mitigación. La capacidad de la región para combatir el terrorismo es también importante.

En vista de lo anterior, es de suma importancia para los inversionistas y visitantes que la naturaleza y tipos de iniciativas implementadas para abordar y manejar crímenes y otros eventos críticos incluyan entre otros: la forma en la cual las fuerzas de seguridad responderán ante los incidentes; las medidas, procesos y procedimientos utilizados por los hoteles para obtener un balance entre la seguridad y protección al visitante con la necesidad de los turistas de experimentar la cultura local; la naturaleza y el nivel de los recursos con que cuentan los visitantes después de convertirse en víctimas de algún crimen; la eficiencia y eficacia del sistema legal para resolver los crímenes y compensar a los visitantes.

A pesar de que la región ya ha llevado a cabo sondeos generales sobre aspectos de seguridad y protección existe la necesidad de más acciones, diálogos, políticas y planes de acción. Acciones previas de la AEC en esta área revelaron que se necesita un enfoque proactivo de los gobiernos de la Región para establecer acuerdos, procedimiento y mejores prácticas en relación a la Seguridad y Protección del Visitante para garantizar la sostenibilidad de producto de turismo. Dichas acciones no solamente equiparían a los locales y a los turistas con competencias, el conocimiento y las herramientas a utilizar en caso de crisis, sino que también

ayudarían a impulsar el mercado de la región como un paraíso seguro y amigable para el visitante.

EL PROCESO PARA DESARROLLAR EL PROGRAMA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

Los temas que se refieren a seguridad y protección son amplios en rango y transversales para muchos sectores. Para la AEC, el enfoque de las intervenciones, es aumentar la capacidad de los países para mitigar y manejar eventos negativos que pudiesen suceder al tener ya listos controles efectivos y confiables y mecanismos de respuesta. La AEC ha facilitado varios foros para promover el diálogo y aumentar la conciencia y la importancia de este tema a nivel Regional. Estos incluyen la organización del Simposio de Seguridad y Protección al Visitante en septiembre, 2003 que condujo al desarrollo del Documento Normativo ***Mejorando las Políticas de los Destinos Turísticos y las Estrategias para la Protección del Visitante*** el cual se completó en marzo 2006.

La AEC también colaboró con la Asociación de Hoteles y Turismo del Caribe para implementar el Proyecto de Seguridad & Protección al Turismo en 2007, el cual incluía: a) **un análisis físico de las deficiencias** de los establecimientos y los sitios de turismo en cinco destinos representativos del Caribe, y b) **un análisis personal de deficiencias de seguridad** de los mecanismos y modalidades para la gestión y mitigación a nivel personal de la seguridad y protección en cinco destinos turísticos representativos del Caribe. Al final del proyecto, se llevó a cabo un Diálogo sobre la Política Regional durante tres días para los actores claves del turismo tanto del sector Público como Privado para examinar los temas relacionados con la Seguridad y Protección del Turismo en general, así como los que específicos de cada subsector.

Las recomendaciones que surgieron, entre otras, del foro en mención son las siguientes:

- Solicitar fondos a donantes regionales e internacionales para apoyar las iniciativas de Seguridad y Protección al Turismo y continuar con la investigación sobre seguridad y protección al visitante en el Caribe;
- Asegurar acuerdos entre Estados Miembros individuales e Instituciones Regionales para apoyar la investigación sobre seguridad y protección al visitante y para la organización de simposios para lograr la atención nacional sobre asuntos de SPV;
- Lograr colaboración con Estados Miembros para apoyar el establecimiento de Redes Nacionales y Regionales de Seguridad y Protección al Visitante;
- Desarrollar mecanismos de cooperación con organizaciones regionales e internacionales y lograr vías para garantizar que el sector privado se involucre en asuntos relacionados con seguridad y protección.
- Establecer enfoques más sistemáticos y coordinados para la gestión de asuntos relacionados con la seguridad y protección de los visitantes a través de los sectores de turismo/hospitalidad y dependientes, incluyendo protocolos legales/judiciales simplificados;
- Desarrollar modalidades estratégicas y políticas para el desarrollo de la capacidad de agencias de turismo, incluyendo un método más uniforme de definición, recolección y gestión de datos; y también
- Implementar las mejores prácticas de la industria.

Además, se logró un consenso sobre las cinco áreas que serán prioridad como aspectos más importantes para futuras intervenciones relacionadas con la seguridad y protección del turismo: **Estándares de la Industria; Desarrollo de Políticas; Marco Legislativo; Participación de la Comunidad y Comunicación.**

PASOS A SEGUIR

- **PROPUESTA PARA TALLERES DE DESARROLLO DE CAPACIDADES**

En un esfuerzo para facilitar el avance del diálogo sobre Seguridad y Protección del Turismo dentro de la Región, la Dirección propone convocar a los funcionarios encargados de las políticas de Turismo, Seguridad Nacional y Gestión de Riesgo de Desastres de los Estados Miembros y Miembros Asociados una vez al año para un taller de desarrollo de capacidades. Se considera que los seminarios/talleres con un componente de desarrollo de capacidad, en lugar de una conferencia o simposio relacionado con políticas, estaría en consonancia con un enfoque proactivo orientado a resultados ya que alentaría las acciones que se estén tomando y reforzaría la urgencia de estos temas a los Estados Miembros y Miembros Asociados.

Se propone que el taller se desarrolle en un período de dos días durante los cuales, después del diálogo inicial, las organizaciones regionales e internacionales invitadas presentarían casos de estudio para extraer las mejores prácticas. Los diálogos anteriores sobre el tema de Seguridad y Protección del Visitante identificaron la naturaleza multidimensional de la Seguridad y Protección y mostraron los cuatro componente que necesitan atención, y **Un Tema** y/o tema relacionado sería seleccionado como el tema principal de cada taller de la siguiente forma: **Seguridad Física, Preparación ante el Riesgo de Desastres, Seguridad Alimentaria y Salud, Seguridad y Protección ante Pandemia.**

Se propone que el procedimiento siga el siguiente formato:

Sesión plenaria: enfoque en Seguridad y Protección del Turismo desde diferentes puntos de vista.

En línea con las prioridades identificadas anteriormente, los cinco temas de cada seminario se centrarán en:

1. **Estándares en la Industria** – Estándares Actuales y Tendencias Futuras
2. **Desarrollo de Políticas** – Recomendaciones sobre Políticas e Implicaciones
3. **Marco Legislativo** – Puntos de Referencia Regionales e Internacionales y Mejores Prácticas
4. **Participación de la Comunidad** – La importancia de la Interdependencia y la Colaboración, el compromiso del sector privado y el rol de las comunidades locales y sus relaciones.
5. **Comunicación** – Estrategias, Alternativa y enfoques objetivo

➤ **Discusión Guiada entre los Participantes**

Los participantes serán agrupados y asesorados por los panelistas y los presentadores para diseñar los programas que más se ajusten a sus necesidades. Las mejores prácticas serán diseminadas y se discutirán las oportunidades para aplicarlas a nivel Nacional y Regional.

➤ **Generación de Informes sobre los Hallazgos de las Discusiones**

Se le pedirá a los panelistas y a los participantes que reúnan la información derivada de cada sesión individual y facilitarán la preparación de un informe para que sea compartido entre todos los participantes y los Estados Miembros de la AEC como parte de los documentos finales del seminario.

➤ **Diálogo Posterior al Taller**

Los facilitadores invitados, los presentadores y los panelistas de las organizaciones regionales e internacionales relevantes participarán en un diálogo posterior al taller para discutir la organización de futuros ejercicios de desarrollo de capacidades.

La Dirección considera la propuesta de seminarios/talleres para el desarrollo de capacidades como un vehículo que mejorará las iniciativas nacionales de fortalecimiento institucional, así como incorporará organizaciones regionales fundamentales para el avance del diálogo, de la formación de los programas, la ejecución de los proyectos y el diseño de políticas públicas efectivas relativas a la Seguridad y Protección del Visitante. Se espera que el enfoque multisectorial integrado propuesto armonice los intereses tanto de las comunidades locales y del turista que albergan.

• **PROPUESTA PARA EL PROYECTO DE POLICÍA DE TURISMO**

El Proyecto de la Policía de Turismo busca fortalecer las capacidades regionales en el área de la promoción de la seguridad y protección en la Industria del Turismo con énfasis particular en la creación de oportunidades de empleo para los jóvenes. Específicamente el proyecto busca fortalecer las capacidades regionales en el área de policía de turismo por medio de:

- La transferencia de conocimiento, las mejores prácticas y la experiencia de los países con unidades de Policía de Turismo a través de mecanismos de intercambio y colaboración Sur-Sur.
- Capacitación, asistencia técnica y la documentación correspondiente para incrementar las competencias de las fuerzas de seguridad y de los actores de turismo en la Región del Gran Caribe en lo que respecta a la seguridad y protección del visitante y contribuir a crear oportunidades de empleo para los jóvenes, al mismo tiempo que se contribuye a lograr que los destinos sean más seguros.

Se espera que el proyecto se ejecute en cuatro fases:

Fase 1 - Encuesta sobre la Policía de Turismo en la Región del Gran Caribe y la organización de un diálogo Regional para facilitar el intercambio de conocimiento y experiencias entre los países sobre marcos de mejores prácticas y modelos de Policía de Turismo.

Fase 2- Desarrollo del Marco Regional de Mejores Prácticas y Currículum de la Formación de la Policía de Turismo

Fase 3 –Implementación del Programa Regional de Formación para Capacitadores

Fase 4 –Talleres Nacionales de Capacitación

Este proyecto fue diseñado como un enfoque proactivo para producir la documentación y establecer acuerdos, estrategias y procedimientos con base a las mejores prácticas Regionales e Internacionales para fortalecer las capacidades Regionales en lo que se refiere a temas sobre Seguridad y Protección del Turismo en general y más específicamente en el área de Policía de Turismo. Tomando en consideración las oportunidades y los vínculos que ofrece la Industria del Turismo para contribuir al desarrollo socioeconómico y en particular empleo y emprendimiento juvenil, la Dirección considera que este proyecto es muy importante para facilitar por medio de colaboración horizontal y compartir las mejores prácticas, **el establecimiento y estandarización de las Unidades Nacionales de Policía de Turismo.** Se espera que este proyecto resulte no solamente en la transferencia de habilidades, conocimiento y herramientas para manejar y mitigar situaciones de crímenes y crisis, sino que también ayudará a impulsar la imagen de la región como un paraíso seguro y amigable para los visitantes.