

**MEMORIA DE LABORES
AÑO 2012**

Consejo Centroamericano de Turismo (CCT)

**Secretaría de Integración Turística Centroamericana
(SITCA)**



CentrOamérica

BELIZE • COSTA RICA • EL SALVADOR • GUATEMALA • HONDURAS • NICARAGUA • PANAMA

**MEMORIA DE LABORES
AÑO 2012**

Consejo Centroamericano de Turismo (CCT)

**Secretaría de Integración Turística Centroamericana
(SITCA)**



BELIZE • COSTA RICA • EL SALVADOR • GUATEMALA • HONDURAS • NICARAGUA • PANAMA

MEMORIA DE LABORES 2012

	Página
Presentación	4
Resumen Ejecutivo	5
Resultados Relevantes	
1. Entorno de la actividad turística en el 2012	7
2. Ejecución del Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible (PEDTS)	8
2.1. Planificación, Investigación y Desarrollo Sectorial	9
2.1.1. Desarrollo de la política regional de sostenibilidad turística	9
2.1.2. Desarrollo de productos multidestino	11
2.1.3. Instrumentos estandarizados para la planificación turística	11
2.2. Calidad y Competitividad	12
2.2.1. Desarrollo de un sistema de calidad turística regional	12
2.2.2. Apoyo y asistencia técnica y financiera a MIPYMES turísticas	13
2.2.3. Programa de cultura turística	15
2.2.4. Formación de recursos humanos	16
2.3. Mercadeo	18
2.3.1. Estrategia regional de promoción y mercadeo	18
2.3.2. Administración y actualización del portal visitcentroamerica	20
2.4. Seguridad Turística Integral	21
2.4.1. Proyecto regional de seguridad turística	21
2.5. Fortalecimiento Institucional	24
2.5.1. Programa de fortalecimiento institucional regional	24
2.5.2. Gestión de comunicación interinstitucional	24
2.5.3. Gestión de cooperación internacional	25
3. Actividades Institucionales	27
3.1. Presidencias Pro Tempore del CCT	27
3.2. Reuniones Ministeriales	28
3.3. Participación en eventos y actividades	29
3.4. Publicaciones y difusión	30
4. Miembros del CCT y SITCA	32
5. Glosario de Siglas	33

MEMORIA DE LABORES AÑO 2012
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN TURÍSTICA CENTROAMERICANA (SITCA)

Enero 2013

Presentación

La presente Memoria de Labores relativa al 2012 del Consejo Centroamericano de Turismo (CCT) y de la Secretaría de Integración Turística Centroamericana (SITCA), es la séptima edición, la cual puede accederse a través de la página de internet del Consejo: www.sica.int/cct.

Esta memoria tiene como objetivo describir los resultados más importantes obtenidos por el Consejo Centroamericano de Turismo, SITCA y sus países miembros, orientados al cumplimiento de acuerdos ministeriales y la puesta en marcha del Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible (PEDTS) 2009-2013 y del plan de trabajo 2012. Su contenido consiste comprende los siguientes capítulos:

- Entorno de la actividad turística
- Principales resultados de la ejecución del Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible
- Actividades institucionales
- Miembros del CCT y SITCA

El Consejo Centroamericano de Turismo (CCT) es un órgano del Sistema de la Integración Centroamericana (SICA), conformado por ministros(as) de turismo de Belice, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Panamá. Fue creado en 1965, durante la 1ª Conferencia Extraordinaria de Ministros de Relaciones Exteriores de Centroamérica, realizada en San Salvador, entre el 29 de marzo y el 2 de abril, bajo la Resolución VI, como órgano subsidiario de la Organización de Estados Centroamericanos (ODECA), integrado por directores y gerentes de organismos oficiales de turismo de los países de Centroamérica.

Desde su creación, su objetivo es la facilitación y fomento del desarrollo del turismo en toda la región centroamericana, para lo cual promueve que esta industria se integre como un sector estratégico en cada país, a fin de coadyuvar al desarrollo turístico sostenible de la región. Además, pretende facilitar y estimular el desarrollo del turismo en toda la región Centroamericana, eliminando todo obstáculo e impedimentos al libre movimiento de personas de la región e integrando el fomento del turismo, como función estatal, a las demás funciones que tienen las diferentes dependencias y organismos gubernamentales, tanto a nivel nacional como regional, para que, en los respectivos casos, se logre una mayor efectividad en los esfuerzos tendientes al desarrollo turístico de Centroamérica.

La Secretaría de Integración Turística Centroamericana (SITCA) es la Secretaría y oficina permanente del Consejo Centroamericano de Turismo, la cual es un apoyo gerencial y técnico para la implementación de los acuerdos del Consejo y la consecución de programas y proyectos regionales. SITCA funge como instancia operativa del Consejo en temas de integración y competitividad turística, realizando coordinación y apoyo con ministerios de turismo de Centroamérica y con el sector privado a nivel regional, así como con otras instituciones y cooperantes regionales e internacionales. SITCA fue creada, al igual que el CCT, mediante la Resolución VI en 1965 y se encuentra localizada en la Secretaría General del SICA (SG-SICA), en El Salvador.

Resumen Ejecutivo

Congruentes con el Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible (PEDTS) 2009-2013, se ejecutaron actividades definidas en el Plan de Acción 2012, cuyos principales resultados se describen a continuación:

En planificación, investigación y desarrollo sectorial, se diseñó el “Programa para impulsar el plan de acción turismo y cambio climático”, para impulsar el desarrollo de este componente dentro de la Estrategia Regional de Cambio Climático, con apoyo de la Comisión Centroamericana de Ambiente y Desarrollo (CCAD). En Apoyo a turismo rural se contrató asistencia técnica para desarrollar herramientas de comercialización electrónica, en apoyo a PYMES turísticas por medio de convenio firmado con la Federación de Cámaras Turísticas de Centroamérica (FEDECATUR). En salud y turismo se logró la suscripción de memorándum de entendimiento entre la OPS, CCT y SITCA en apoyo a proceso para la implementación de un foro regional permanente; Además la implementación del manual regional de salud y turismo por medio de talleres nacionales. Se apoyó la realización de la cuarta edición del Encuentro Centroamericano de Tour Operadores. Se avanzó en la consolidación del Sistema de Investigación y Desarrollo (SID), el cual busca ser un centro de información y pensamiento, mediante la contratación de asistencia técnica en SITCA y la realización de 9 informes e investigaciones vinculados a temas estratégicos del turismo centroamericano.

En el área de calidad y competitividad, se logró la definición de 5 normas de aplicación del modelo regional de calidad y sostenibilidad hacia la certificación, iniciándose su implementación en diciembre, con la contratación de firma consultora que apoyará en proceso. Se definió plan de acción en coordinación con FONATUR del Programa de Calificación y Evaluación de Proyectos, bajo convenio de cooperación firmado entre SECTUR México y el CCT. Finalizó proyecto de instalación de sistemas de desechos orgánicos en posadas rurales en 4 países de la región. Finalizó también el Programa de Prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes, con un enfoque de Ética y Responsabilidad Social Empresarial en Turismo, mediante la sensibilización de actores claves en el ámbito turístico de 4 países de la región. Se impartieron 157 capacitaciones a representantes del sector público y 235 al sector privado turístico regional en 16 cursos en temas de mercadeo, salud y turismo, seguridad y apoyo a la MIPYME.

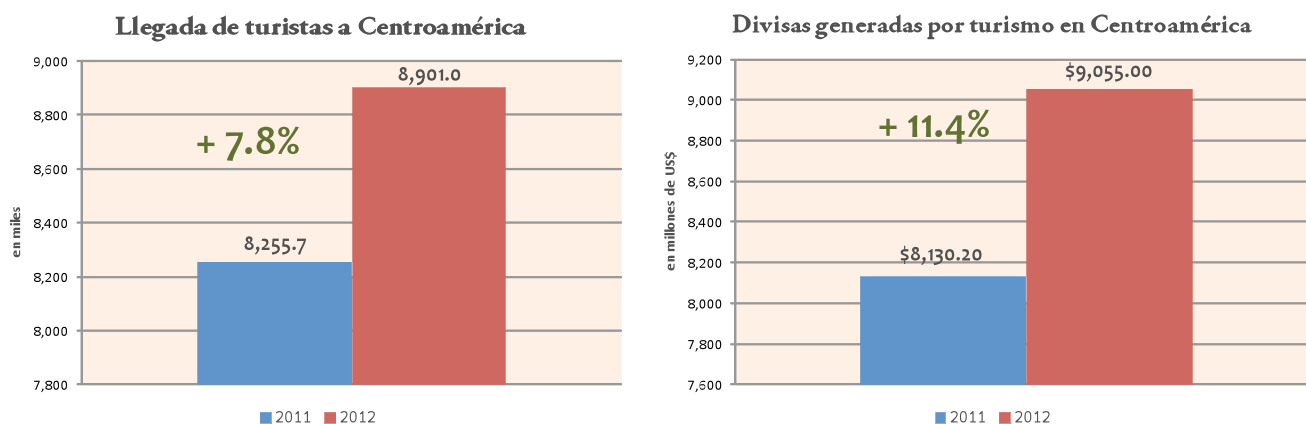
En el área de mercadeo, se ejecutó la estrategia regional de promoción y mercadeo turístico en Europa, a través de la Agencia de promoción Turística de Centroamérica (CATA), elaborándose 6 estudios de los mercados meta en Europa, participando con stand regional en 4 ferias internacionales y acciones conjuntas como recopilando noticias e información los 6 mercados meta, viajes de mayoristas y 7 medios de comunicación, 11 seminarios de formación a agencias de viaje, diseño y distribución de 6 boletines a medios y operadores en Europa, y finalización de la nueva web de Centroamérica. Se apoyó la realización de la Feria Centroamérica Travel Market, en la que se realizaron 3,758 citas de negocios con 56% de concreción de negocios, entre mayoristas extranjeros y operadores centroamericanos, acudiendo al evento 135 mayoristas; 44 medios internacionales; 338 expositores y 9 empresas regionales. A través del Sistema de Investigación de Mercados (SIM) en CATA, se realizaron 3 análisis de la touroperación europea: análisis de los viajeros europeos a Centroamérica; y recomendaciones para la comercialización del multidestino. Se diseñó imagen visual para promover el turismo intrarregional, utilizándose en campaña cooperativa realizada entre ANT, FEDECATUR y AVIANCA TACA, en la que viajaron dentro de Centroamérica un total de 16,553 pasajeros durante la campaña. Adicionalmente, se tradujo al inglés británico www.visitcentroamerica.com.

En el área de Seguridad, se contrató a firma consultora para la implementación del sistema de tramitación, monitoreo y seguimiento de quejas y denuncias, iniciando con informe de la red de agentes operativos para dar seguimiento al programa y definición de funciones y plan de acción. Se formó a 100 policías de turismo desde un nuevo enfoque de desarrollo de competencias mediante pensum homologado regional en materia de seguridad turística. Se editaron 4,000 ejemplares del Manual de Buenas Prácticas en Seguridad Turística, iniciando su difusión en los países de la región. Se gestionaron fondos de cooperación con el Plan de Apoyo SICA- BCIE- ITALIA y el Programa Regional de Seguridad Fronteriza en América Central. Adicionalmente, se realizaron gestiones con la Organización Mundial de Turismo (OMT), para realizar seminarios de sensibilización dirigidos a medios de comunicación y ANT sobre la importancia del turismo como motor de desarrollo sostenible y el manejo de crisis y percepción sobre la seguridad de destinos turísticos de la región.

En el área de fortalecimiento institucional, se logró la incorporación del Ministerio de Turismo de República Dominicana en el CCT, como Estado Asociado del SICA. Se evalúa la ejecución del Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible 2009-2013, con miras a definir alcances de la próxima etapa de dicho Plan. Se realizó el rediseño de la Red Centroamericana de Comunicación Turística Gobierno-Sector Privado (GPN), Red de Empresas Turísticas de Centroamérica (RETCA) y 10 subredes de comunicación. A su vez, se gestionó la aprobación de las siguientes actividades en beneficio del sector privado turístico, con fondos de la Cooperación Suiza: Desarrollo de herramientas de comercialización electrónica, asistencia técnica para FEDECATUR, implementación regional de Service Best, segunda edición del curso “Experto en Calidad y Sostenibilidad Turística-PROCAPCA”, y desarrollo de un inventario de la oferta turística en Centroamérica. Adicionalmente, se realizó diversas gestiones de cooperación, incluyendo misión oficial a Washington D.C. con el propósito de gestionar fondos de cooperación internacional, propiciándose como resultado la firma de un memorando de entendimiento con la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y una carta compromiso con la Organización de Estados Americanos (OEA). En materia de coordinación interinstitucional, SITCA mantuvo constante comunicación con Secretarios del SICA y Órganos como el Parlamento Centroamericano (Comisión de Turismo); así también con SIECA, con quien co-ejecuta programa de apoyo al acceso de la MIPYME al mercado regional, en coordinación con CENPROMYPE, además con FEDECATUR con quienes se manejan varios proyectos y con CATA para apoyo a reuniones de Consejo Directivo y desarrollo de estrategia regional.

1. Entorno de la actividad turística en el 2012

La actividad turística en Centroamérica muestra un comportamiento sumamente positivo, ya que experimentó un aumento de 7.8% en la cantidad de llegada de turistas a la región, alcanzando en el 2012 la cifra de 8.9 millones. Por su parte, las divisas generadas por el sector, ascendieron a US\$ 9 mil millones, lo cual representó un incremento de 11.4% en relación a 2011¹ :



Fuente: Administraciones nacionales de turismo (ANT)

Adicionalmente, la cantidad de llegada de excursionistas disminuyó en aproximadamente 0.9%, alcanzando la cifra de 3.77 millones personas. La combinación de un aumento en los flujos de turistas y de la disminución de los excursionistas, se tradujo en un aumento de 5.1% en la cantidad de llegada de visitantes, alcanzando la cifra de 12.6 millones:

Categoría	2011	2012*	Variación
Turistas (en miles)	8,255.7	8,901.0	7.8%
Excursionistas (en miles)	3,803.9	3,771.3	-0.9%
Visitantes (en miles)	12,059.7	12,672.2	5.1%
Divisas (en millones de US\$)	\$8,130.20	\$9,055.00	11.4%
* Cifras proyectadas			
Fuente: ANT			

En suma, se puede observar que durante el 2012, el turismo tuvo un mejor desempeño que el año anterior. Esto es muy importante pues refleja que el sector continúa en la senda de la recuperación y del crecimiento, luego de la drástica caída registrada en 2009, como resultado de la crisis financiera mundial.

¹ Para poder estimar cifras consolidadas, los datos mensuales de algunos países fueron proyectados; especialmente en el caso de los últimos meses del año.

El turismo receptor en Centroamérica lo conforma en buena parte el turismo intrarregional, ya que el origen de más del 40% de los turistas son los mismos países de la región. Los otros mercados relevantes son Norteamérica –aportando más del 30%–; y Europa y Suramérica, de donde provienen diez de cada cien turistas, respectivamente.

2. Ejecución del Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible (PEDTS)

El Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible (PEDTS) 2009-2013, comprende 6 áreas estratégicas, cada uno con sus objetivos, programas e indicadores:

1. Planificación, investigación y desarrollo sectorial
2. Calidad y competitividad
3. Mercadeo
4. Seguridad turística integral
5. Facilitación turística
6. Fortalecimiento institucional

A continuación, se presenta matriz de los 25 proyectos apoyados en el año, de los cuales 7 fueron concluidos y se inició proceso de ejecución de 11:

	NOMBRE	Situación actual
Financiado por el Fondo España SICA		
1	Diseño y administración del Sistema de Investigación y Desarrollo (SID)	En Ejecución
2	Modelo de Calidad y Sostenibilidad Turística hacia la certificación	En ejecución
3	Programa de Calificación y Evaluación de Proyectos	En ejecución
4	Formación en planes de negocios	En ejecución
5	Diseño e implementación del SIM en CATA	Finalizado
6	Diseño de campaña de turismo intrarregional -FEDECATUR	Finalizado
7	Programa fomento turismo intrarregional	En ejecución
8	Implementación del sistema de transmisión, monitoreo y seguimiento de quejas	En ejecución
9	Capacitación a policías turísticos en pensum homologado de seguridad turística	En ejecución
10	Sensibilización dirigida a medios de comunicación social (seminario pospuesto 2013)	Por iniciar
11	Diseño, impresión y difusión del manual de buenas prácticas en seguridad turística	En ejecución
12	Asistencia técnica seguridad turística	En ejecución
13	Evaluación del Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible	En ejecución
Financiado por COSUDE		
14 15	Service Best y PROCAPCA	Por iniciar
16	Complemento de herramientas de comercialización electrónica	En ejecución

	NOMBRE	Situación actual
17	Traducción de visitcentroamerica.com	Finalizado
18	Rediseño de las redes	En ejecución
19	Relanzamiento de GPN, RETCA y subredes	Finalizado
20	Asistencia Técnica para FEDECATUR	Por iniciar
21	Inventario de la oferta turística en C.A.	Por iniciar
Otros cooperantes		
22	Programa de Prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes, con un enfoque de Ética y Responsabilidad Social Empresarial en Turismo – UNICEF	Finalizado
23	Salud y Turismo – Organización Panamericana de la Salud (OPS)	En ejecución
24	Fortalecimiento de la Integración y Promoción Turística Centroamericana- Gobierno de la República de China (Taiwán)	En ejecución
16 bis	Herramientas de comercialización electrónica- Programa de Turismo Sostenible para la Erradicación de la Pobreza- Organización Mundial del Turismo (ST-EP/OMT)	En ejecución
25	Instalación de biodigestores en pequeños hoteles y posadas rurales en C.A. – Alianza en Energía y Medio Ambiente SG-SICA / Cooperación Austríaca para el Desarrollo	Finalizado

Los principales resultados obtenidos en el 2012 según cada área del Plan, se describen a continuación:

2.1. Planificación, Investigación y Desarrollo Sectorial

2.1.1. Desarrollo de la política regional de sostenibilidad turística

Turismo y Cambio Climático

Mediante gestiones realizadas por SITCA, se logró el apoyo de la Comisión Centroamericana de Ambiente y Desarrollo (CCAD), para atender y buscar mecanismos que propicien implementar el apartado 1.7 Turismo y Cambio Climático, dentro de la Estrategia Regional de Cambio Climático. Para este fin, con apoyo de la CCAD, se contrató asistencia técnica para la Elaboración de Plan de Acción y Perfiles de Proyectos bajo la Estrategia. Se solicitó a las ANT nombrar enlace técnico, quienes dieron el acompañamiento en el desarrollo de esta asistencia.

Como principales resultados: Se cuenta con el **Programa para impulsar el plan de acción turismo y cambio climático**, el cual tiene como principal objetivo: apoyar e impulsar el cumplimiento del Plan de Acción por parte de la SITCA-CCAD, para el desarrollo del componente Turismo y Cambio Climático de la Estrategia Regional de Cambio Climático en el marco del cumplimiento del Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible de Centroamérica.

Herramientas de Comercialización Electrónica

Con fondos de la Agencia Suiza para el Desarrollo y Cooperación (COSUDE) y de la Organización Mundial del Turismo (OMT), se llevó a cabo en diciembre contratación de asistencia técnica para desarrollar “Herramientas de Comercialización Electrónica”, en apoyo al sector privado turístico centroamericano. Entre los productos esperados de dicha asistencia técnica están:

- Estrategia de comercialización electrónica para la Federación Centroamericana de Asociaciones de Operadores Turísticos (FACOT), Federación Centroamericana de Pequeños Hoteles (FECAPH) y la Red de Posadas Rurales de Centroamérica.
- Actualización de los sitios web de FACOT, FECAPH y la Red de Posadas Rurales de Centroamérica
- Desarrollo de aplicación para la promoción de la región en teléfonos inteligentes

Salud y Turismo

En seguimiento al trabajo realizado en 2011 con la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y a gestiones de cooperación realizadas por la Presidencia Pro Tempore a cargo de Nicaragua y SITCA, con la oficina regional de OPS en Washington D.C., se logró la suscripción de Memorandum de entendimiento entre la OPS, CCT y SITCA en el mes de diciembre.

Este Memorandum tiene como objetivo apoyar la construcción de un proceso para la implementación de un foro regional permanente de salud y turismo que se caracterizaría por ser una iniciativa horizontal involucrando a varias áreas de la Organización, convocando a socios relevantes como las agencias del sistema de la ONU, la Organización Mundial del Turismo, la OEA, el Banco Mundial y el sector privado como la Asociación Caribeña de Turismo de Hotelería entre otros.

Adicionalmente, pretende:

- Generar un marco de cooperación entre organismos internacionales, regionales y especializados en Salud y Turismo.
- Promover estudios epidemiológicos relacionados con la salud y el turismo que contribuyan a incorporar el tema en los sistemas de vigilancia en salud.
- Fortalecer las capacidades nacionales de evaluación de riesgos relativos al turismo y salud pública.
- Apoyar en la sistematización de e-learning empezando con un curso virtual del manual de Salud y Turismo (Campus Virtual), que incluya el Reglamento Sanitario Internacional y su capacidad de análisis de brotes relacionados en la instalaciones turísticas, la respuesta de los sistemas de salud en emergencias relacionadas con el sector turístico, y los riesgos relacionados con el saneamiento básico y la seguridad de los alimentos.

Paralelamente a este proceso, en seguimiento a la implementación del manual regional de salud y turismo, se han realizado talleres a nivel nacional en El Salvador, Honduras y Costa Rica, formándose a un total de 80 formadores en salud y turismo a nivel regional.

2.1.2. Desarrollo de nuevos productos multidesestino

Encuentros entre operadores turísticos

La Federación Centroamericana de Operadores de Turismo (FACOT) definió 10 acuerdos en apoyo al turismo regional, a ser presentados al CCT, durante la cuarta edición del Encuentro Centroamericano de Tour Operadores (ECATO), realizada en Honduras, con financiamiento del CCT y participación de SITCA.

Turismo Rural

En seguimiento a la fase II del Programa de Acceso a Mercados de la PYME de Turismo Rural de Centroamérica, apoyado por el Programa STEP de la Organización Mundial de Turismo (OMT), se firmó carta compromiso entre el CCT y FEDECATUR para la ejecución del proyecto de herramientas de comercio electrónico en apoyo a la promoción de la oferta turística en Centroamérica. Con ello, se logró alineamiento de la cooperación en un trabajo conjunto, dado que en el marco de esta carta compromiso, la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación (COSUDE), a través del proyecto para la mejora del clima de negocios turísticos regionales para el desarrollo turístico sostenible e inclusivo, ha destinado fondos para complementar acciones enmarcadas en el apoyo al desarrollo de herramientas de comercialización electrónica.

En relación a lo anterior, se iniciará con la ejecución de actividades del programa el primer trimestre de 2013, en coordinación con FEDECATUR.

2.1.3. Instrumentos estandarizados para la planificación turística

Sistema de Investigación y Desarrollo (SID)

Se avanzó en la consolidación del Sistema de Investigación y Desarrollo (SID), el cual busca ser un **centro de información y pensamiento**, con credibilidad sobre el acontecer turístico centroamericano; siendo diseñado con apoyo de especialistas para la creación del sistema y plataforma de banco de datos. Para su planificación y ejecución, se contó con un administrador contratado con recursos del Fondo España SICA.

El SID como un **centro de información** se refiere al acopio y difusión de información estadística sobre turismo y economía de los países de la región, así como de estudios e informes relacionados con el sector. Por su parte, el SID como un **centro de pensamiento** se refiere a la capacidad de realizar investigaciones e informes sobre el turismo al más alto nivel de calidad.

Los objetivos del SID son los siguientes:

- a) Mantener informado a los miembros del Consejo Centroamericano de Turismo (CCT), sector turístico y público en general, sobre la situación actual del turismo centroamericano.

- b) Contar con información relevante y actualizada sobre el quehacer, potencial y desarrollo turístico centroamericano, que apoye la toma de decisiones de organismos públicos y del sector privado.
- c) Disponer de mecanismos e instrumentos que permitan medir impactos, comportamientos y problemáticas del turismo bajo diferentes circunstancias y a partir de diversas estrategias.
- d) Contribuir al fortalecimiento institucional de la SITCA, por medio de un servicio de información oportuno, eficiente, actualizado y documentado.

Durante este año, se realizaron 9 informes e investigaciones:

No.	Tema
1	Aplicación práctica del Sistema de Investigación y Desarrollo (SID)
2	Estadísticas sobre Turismo proveniente de Europa
3	Conectividad aérea entre Centroamérica y Europa
4	Boletín de Estadísticas Turísticas Centroamericanas 2011
5	Centroamérica: estadísticas de turistas provenientes del Caribe
6	Informe de evaluación de la Feria Centroamérica Travel Market (CATM)
7	Propuesta de informe final de ejecución CATM
8	Turismo y exportaciones en Centroamérica, un análisis comparativo
9	Perfil de los mercados turísticos suramericanos

Adicionalmente, se finalizó la consultoría para el diseño de la página Web del SID, la cual constituye el principal mecanismo de difusión del mismo; la cual se encuentra en fase de instalación y transferencia de tecnología.

2.2. Calidad y Competitividad

2.2.1. Desarrollo de un sistema de calidad turística regional

Modelo Regional de Calidad y Sostenibilidad Turística hacia la Certificación

Con el apoyo del Comité Regional de Planificación Turística se revisó y avaló los términos de referencia para asistencia técnica del programa y así dar inicio con el diseño de modelo y la norma de calidad y sostenibilidad; sello; diagnóstico del marco legal de cada país; formación de unidades de calidad y sostenibilidad en cada país; talleres de validación y socialización por país; y diseño de manual de procedimientos para acreditación y certificación del sello.

Se conformó comité de evaluación de ofertas para la contratación, a cargo de PPT, SITCA y FES, quienes dieron seguimiento al proceso de licitación pública: “Asistencia técnica para la ejecución del Modelo Regional de Calidad y Sostenibilidad Turística”, realizado el trabajo de revisión y consultas, el comité propuso la contratación de la firma CEGOS, quien obtuvo el puntaje mayor en el proceso.

Como primera actividad del plan de trabajo presentado por la firma consultora, se realizó Taller Regional en el Centro de Formación de AECID en Antigua Guatemala, del 4 al 6 de diciembre, con el objeto de exponer por parte de CEGOS la metodología a utilizar durante la ejecución de la asistencia, así como la definición de los lineamientos a seguir. En el taller se contó con la participación del Comité Regional de Calidad y Sostenibilidad, SITCA y FES y entre los principales resultados podemos citar:

- La definición de las 5 normas de aplicación del modelo, siendo:
 1. Norma de MIPYMES de alojamiento
 2. Norma de Restaurantes
 3. Norma de transporte terrestre de pasajeros: autobuses y renta car
 4. Turoperadores
 5. Actividades temáticas
- Plan de acción para la implementación del programa, el cual consta de:
 - o Diagnostico
 - o Definición del modelo
 - o Validación del modelo
 - o Ajuste y desarrollo de documentos
 - o Capacitación
 - o Presentación del modelo
- Intercambio de experiencias y buenas prácticas entre los 7 países participantes, en relación a calidad, sostenibilidad y certificación.
- Definición del programa de visitas a la región, a cargo de la firma contratada, que iniciará el primer trimestre de 2013.



2.2.2. Apoyo y asistencia técnica y financiera a MIPYMES turísticas.

Programa de calificación y evaluación de proyectos turísticos

Mediante la firma de Convenio de Cooperación entre la Secretaría de Turismo de México (SECTUR) y el CCT, relativo a asistencia técnica, formación y transferencia de experiencia del Fondo Nacional de Turismo de México FONATUR, se logró definir el plan operativo 2012-2013, con apoyo de FONATUR, FEDECATUR, CCT y SITCA.



Dicho plan operativo se ejecutará en coordinación con FEDECATUR, bajo convenio entre la Federación, CCT y SITCA, financiado por el Fondo España SICA, el cual comprenderá formación y certificación de equipos de profesionales en cada país, elaboración de manuales, difusión de resultados y asistencia técnica a empresarios.

Sistemas de manejo de desechos orgánicos en posadas turísticas

Se finalizó la instalación de 4 sistemas en 4 posadas rurales de Centroamérica: Hostal Las Cumbres Eco Sauna, Zunil, Quetzaltenango, Guatemala; Hostal Hacienda San Lucas, Copán Ruinas, Honduras; Hostal Los Quetzales Ecolodge & Spa, Cerro Punta, Guadalupe, Chiriquí, Panamá; Posada Casitas Tenorio, Bijagua, Costa Rica, financiados por la Alianza en Energía y Ambiente con Centroamérica (AEA) y la Cooperación Austríaca para el Desarrollo, siendo canalizados por medio de FEDECATUR.

Igualmente se financió la compra de un generador eléctrico en Hotel Selva Negra, Matagalpa, Nicaragua, en el que existía un sistema ya instalado y únicamente necesitaban dicho componente y asistencia técnica para la optimización en el manejo del mismo.



2.2.3. Programa de cultura turística

Programa de Prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes, con un enfoque de Ética y Responsabilidad Social Empresarial en Turismo, desarrollado con el apoyo de UNICEF, el cual comprendió:

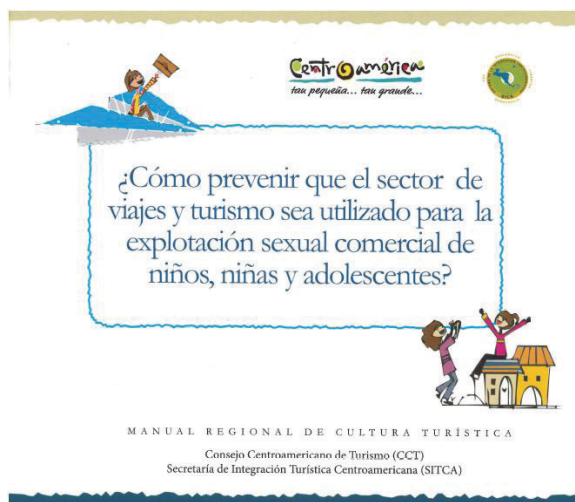
- La formulación de Programa Regional y Plan de Acción por país sobre la PESCNNA.
- Expertos en países pilotos, beneficiarios del programa: Belice, El Salvador, Guatemala y Panamá, que apoyaron la ejecución de acciones definidas en plan de acción a nivel nacional y se destacaron en las cámaras nacionales de turismo de estos países.
- Acciones de promoción, materiales y talleres nacionales de sensibilización.
- Taller regional de presentación y validación del programa regional y plan de acción ejecutado a nivel nacional.



Entre los principales resultados podemos destacar:

- 23 talleres nacionales de sensibilización sobre PESCNNA, realizados en los 4 países beneficiarios.

- 698 actores claves (empresarios turísticos, policías, agentes de migración, taxistas, maestros) sensibilizados en los países beneficiarios.
- 830 folletos: ¿Cómo prevenir que el sector de viajes y turismo sea utilizado para la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes?, distribuidos en los países beneficiarios del programa.



2.2.4. Formación de recursos humanos

A continuación, se presenta detalle de 16 cursos y talleres regionales realizados en el año, capacitándose a 157 participantes del sector público y 235 del privado regional

FECHA	TEMA	NOMBRE DE CAPACITACIÓN	PARTICIPANTES SECTOR PÚBLICO	PARTICIPANTES SECTOR PRIVADO	TOTAL PARTICIPANTES	COOP.
25 abril	Prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (PESCNNNA)	Taller Regional de presentación y validación del programa regional y plan de acción para la PESCNNNA, con un enfoque de Ética y Responsabilidad Social Empresarial en Turismo.	1	7	8	UNICEF
27jul-28 ago	Mercadeo	Taller Seminario Técnicas de Negociación y Participación en Ferias Turísticas (7 eventos)	-	175	175	Fondo España SICA
3-4 sept.	Salud y Turismo	Taller de formación de formadores en salud y turismo	8	10	18	OPS/CCT
8 al 12 octubre	Seguridad Turística	Taller de capacitación en seguridad turística, en base a pensum homologado regional, Nicaragua	30	-	30	Fondo España SICA
30-31 octubre	Salud y Turismo	Taller de formación de formadores en salud y turismo	7	15	22	OPS/CCT
5 al 9 nov	Seguridad Turística	Taller de capacitación en	35	-	35	Fondo España

FECHA	TEMA	NOMBRE DE CAPACITACIÓN	PARTICIPANTES SECTOR PÚBLICO	PARTICIPANTES SECTOR PRIVADO	TOTAL PARTICIPANTES	COOP.
		seguridad turística, en base a pensum homologado regional, Costa Rica				SICA
6-8 nov	Apoyo MIPYME	Taller de formación de formadores para la elaboración de planes de negocios dirigido a la MIPYME Turística Centroamericana	11	13	24	Fondo España SICA
22-23 nov.	Salud y Turismo	Taller de formación de formadores en salud y turismo	25	8	33	OPS/CCT
26-30 nov	Seguridad Turística	Taller de capacitación en seguridad turística, en base a pensum homologado regional, República Dominicana	35	-	35	Fondo España SICA
4-6 dic	Calidad y Sostenibilidad	Taller regional para el diseño del Modelo de Calidad y Sostenibilidad Turística hacia la Certificación.	5	7	12	Fondo España SICA
		Total	157	235	392	

Formación en Diseño de Planes de Negocio

Se logró la formación de 24 formadores en el diseño y seguimiento de planes de negocios, como herramienta de planificación para su desarrollo empresarial e incremento de competitividad. Estos formadores se encargarán de replicar la formación adquirida a MIPYMES turísticas en sus respectivos países, a través de cursos nacionales, para lo cual se les dotará de herramientas de formación, como lo es el manual de uso y aplicación de la metodología regional en español e inglés.



2.3. Mercadeo

2.3.1. Estrategia regional de promoción y mercadeo

Los principales resultados de obtenidos a través de la ejecución de la estrategia regional, a cargo de CATA, con el financiamiento del CCT y del Gobierno de Taiwán, a través del Proyecto de Fortalecimiento de la Integración y Promoción Turística Centroamericana, cuyo primer desembolso del actual proyecto se recibió en septiembre de 2012, incluyen:

- Elaboración de 6 estudios de los mercados meta en Europa (Alemania, España, Francia, Holanda, Italia y Reino Unido)
- Participación con stand regional y coordinación de eventos nacionales en las principales ferias internacionales de turismo en 5 mercados meta (FITUR-España, ITB-Alemania, TTG-Italia, Top Resa- Francia, WTM-Reino Unido)
- Recopilación de noticias e información que se publica de los 7 países de la región en los 6 mercados meta en Europa
- Coordinación y seguimiento de xx viajes de mayoristas y xx medios de

comunicación a la región en pre y post tour respectivamente, para promover negocios y difusión del multidestino

- 11 seminarios de formación a agencias de viaje en Italia y Reino Unido
- Formación para realización de reservas en Francia
- Realización de 1 evento social para promover encuentros entre mayoristas europeos y centroamericanos.

Feria Centroamérica Travel Market (CATM)

La CATM es la feria oficial de Centroamérica, la cual se organiza con apoyo de sector público y privado, siendo apoyada con aporte de recursos del proyecto de cooperación de la República de China (Taiwán). Constituye la décima edición de la Feria, realizada en octubre en Honduras. Se llevaron a cabo 3,758 citas de negocios con un porcentaje de concreción de negocios del 56% según encuesta, entre mayoristas extranjeros (Europa, Asia, Norte y Suramérica) y operadores centroamericanos. Al evento acudieron 135 mayoristas de 16 países; 44 medios internacionales de 17 países; 338 expositores de los 7 países de la región y 9 empresas regionales.

Sistema de Inteligencia de Mercados (SIM)

Los productos de dicho Sistema a cargo de CATA, el cual fue apoyado por el Fondo España SICA, incluye la elaboración de 3 importantes análisis:

- Análisis de los viajeros europeos a Centroamérica, con el fin de conocer sus características, demandas, comportamiento y analizar su evolución en el tiempo.
- Análisis de la tour operación europea, con el objeto de identificar los mayoristas más importantes en cada mercado y cómo venden Centroamérica, así como identificar qué países de la región aún no ofrecen
- Recomendaciones para la comercialización del multidestino en Europa, a partir de la información recolectada en los informes anteriores



Turismo Intra regional

Un total de 16,553 pasajeros viajaron dentro de Centroamérica, aprovechando la campaña promocional “Descubre Centroamérica”, a cargo de los ministerios de turismo en coordinación con el sector privado liderado por FEDECATUR y la aerolínea AviancaTaca, incluyendo descuentos de hasta el 40% en boletos aéreos, hospedaje y servicios terrestres, con el apoyo del Fondo España SICA para el diseño de la imagen de la campaña. Centroamérica significa para la región el 41% del total del turismo emisor.



Adicionalmente, el Comité de Mercadeo Centroamericano de Turismo (COMECATUR) definió programa de fomento del turismo intrarregional, financiado por el Fondo España SICA, iniciando con viaje de 12 mayoristas y prensa centroamericana a Guatemala para conocer y difundir el destino turístico. En el 2013 se realizarán los sucesivos viajes y visitas a los demás países.

2.3.2. Administración y actualización del portal [visitcentroamerica.com](http://www.visitcentroamerica.com)

La página web turística de Centroamérica, diseñada con fines comerciales para los mercados europeos: www.visitcentroamerica.com, administrada por CATA, contiene nuevos contenidos y diseño, incluyendo información de servicios turísticos en los 7 países y material audiovisual



2.4. Seguridad Turística Integral

2.4.1. Proyecto regional de seguridad turística

Con financiamiento del Fondo España SICA, y en coordinación con el Comité Regional de Seguridad Turística, conformado por jefes de policías de turismo de la región y enlaces del tema de seguridad en las ANT, se realizaron las siguientes actividades:

- **Implementación del sistema de tramitación, monitoreo y seguimiento de quejas y denuncias a turistas y excursionistas**

En octubre 2012, se contrató a firma española NOSKI Consulting para la implementación del sistema de tramitación, monitoreo y seguimiento de quejas y denuncias por 7 meses. Como primera acción, en noviembre, se realizó trabajo de campo en los países de la región, sosteniendo reuniones con cámaras de turismo, administraciones nacionales de turismo, policías turísticas y ministerios públicos, con el propósito de actualizar la red de agentes operativos para dar seguimiento al programa, revisar, analizar y exponer los contenidos y procesos del sistema y definir funciones de agentes e instituciones que forman parte del proyecto. Al final del año, se recibió el informe de avance de la consultoría, teniendo entre las principales conclusiones las siguientes:

1. Se manifiesta la buena aceptación por parte de los ministerios públicos

- y los fiscales para la implantación del Sistema de Denuncias.
2. Se respetan los procesos existentes en cada país y se les permite que desde sus diferencias, se pueda implementar el sistema de denuncias común para los siete países.
 3. Los representantes de fiscalías y ministerios públicos solicitan ser formados en materia turística y en seguridad turística.

De acuerdo a lo anterior, se definió un plan de acción de la consultoría a implementarse en 2013; diseñar plan de trabajo con los responsables de asuntos Internacionales de los ministerios públicos; contacto, envío de encuestas, formatos y documentación con los responsables de los ministerios públicos; establecer convenios entre las partes implicadas por país; reuniones presenciales entre firma consultora y agentes por país; desarrollo de compromisos según convenio y verificación y control de la implantación del sistema.

• Talleres de formación en materia de seguridad turística

Se realizaron talleres de formación en Nicaragua, Costa Rica y República Dominicana, formando a 100 policías de turismo desde un nuevo enfoque de desarrollo de competencias en áreas básicas de formación de policías de turismo, dentro de pensum homologado a nivel regional que comprende aspectos de cultura turística y seguridad turística, entre otros.

Taller Nicaragua – 8 al 12 de octubre 2012 / 30 participantes

Objetivo: Fomentar en las y los oficiales de la Policía Nacional una cultura turística como instrumento de mejoramiento de la calidad de los servicios y la seguridad a las y los turistas nacionales y extranjeros como objetivo de interés nacional.

Taller Costa Rica – 5 al 9 de noviembre 2012 / 35 participantes

Objetivo: Evaluar y validar el contenido del Curso de Especialización Turística y capacitar sobre análisis criminal, Planeamiento operativo, información y legislación Turística. Se contó con la participación de jefes de las Unidades de Seguridad Turística y de las jefaturas de los Departamentos Operativo Turístico y de Gestión Turística, además de supervisores policiales y personal táctico, y con dos oficiales del Organismo de Investigación Judicial de la Sección de Robos y Hurtos, específicamente del equipo de robo contra turistas. También se contó con el apoyo técnico de la Universidad Estatal a Distancia (UNED) y del Instituto Nacional de Aprendizaje.

Como resultado se obtuvo la Validación del Pensum del Curso Especializado de Seguridad Turística y del Perfil del Instructor, en la versión adaptada a Costa Rica y comparada con el pensum actual de la Escuela Nacional de Policía. Este proceso permitió modificar el contenido de algunas materias o la fusión de algunos que tenían un componente similar. En los últimos dos días (8 y 9 de noviembre) se realizaron capacitaciones; el día 8, en materia de “Marco Jurídico de Turismo” y “Documentos Fraudulentos” y el día 9 “Análisis Criminal” y “Planeamiento Operativo”. Estas acciones se enmarcan dentro del programa de formación y capacitación de la Policía Turística.

Taller República Dominicana – 26 al 30 noviembre 2012 / 35 participantes

Objetivo: Fomentar la formación en seguridad turística desde la nueva perspectiva de desarrollo de competencias.



- **Lanzamiento, promoción y difusión de Manual de Buenas Prácticas en Seguridad Turística**

Se imprimió y distribuyó el manual.

- **Organización de seminarios con Organización Mundial de Turismo (OMT)**

Se gestionó el apoyo técnico de la OMT para llevar a cabo seminarios dirigidos a medios de comunicación y ANT, sobre la importancia del turismo como motor de desarrollo sostenible y en cuanto a enfrentar riesgos relacionados a la percepción externa.



Adicionalmente, se realizaron acciones para contar con la participación de medios de comunicación y expositores internacionales. La realización de estos seminarios está programada para enero 2013.

• **Gestión de cooperación**

Se gestionaron proyectos de cooperación con el Plan de Apoyo SICA- BCIE- ITALIA en materia de formación y con el Programa Regional de Seguridad Fronteriza en América Central, en cuanto a formación básica referente a seguridad y cultura turística dirigida a funcionarios en puestos fronterizos.

2.5. Fortalecimiento Institucional

2.5.1. Programa de fortalecimiento institucional regional

Incorporación de República Dominicana al CCT

En la LXXXVI Reunión Ordinaria del Consejo Centroamericano de Turismo (CCT), realizada el 30 de noviembre en Belice, se logró la incorporación al Consejo de la República Dominicana en su calidad de Estado Asociado al SICA, lo cual es un resultado altamente significativo que fortalecerá los esfuerzos de integración turística y fomentará alianzas y trabajo conjunto en la región.

Evaluación del Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible PEDTS 2009-2013

Se dio inicio a dicha evaluación, con el fin de revisar la ejecución, resultados y el cumplimiento de dicho Plan Estratégico y proponer lineamientos estratégicos para la elaboración de su siguiente etapa para el período 2014- 2018. Se recibió diagnóstico sobre el cumplimiento de metas y objetivos hasta junio de 2012, documento que se revisa con los comités técnicos del CCT.

2.5.2. Gestión de comunicación interinstitucional

Segunda fase del proyecto Red Regional Gobierno-Sector Privado, GPN

Con el objetivo de fortalecer la comunicación entre el sector público y privado turístico regional, la Agencia Suiza para el Desarrollo y Cooperación (COSUDE), otorgó a SITCA fondos de cooperación para rediseñar la Red Centroamericana de Comunicación Turística Gobierno-Sector Privado (GPN), la Red de Empresas Turísticas de Centroamérica (RETCA), y sus subredes, así como para desarrollar diferentes actividades en conjunto con FEDECATUR, para beneficio del sector privado turístico centroamericano.

El rediseño de la plataforma ha permitido crear un sistema de comunicación más amigable, que permite realizar foros de discusión, tener acceso a un centro de documentación actualizado, directorio de miembros, desarrollador de encuestas, salones de chat, y opción de crear diferentes subredes de comunicación. Actualmente se cuenta con 10 redes funcionando, siendo las siguientes:

Sector público (6 redes)	Sector privado (4 redes)
GPN: Red Centroamericana de Comunicación Turística Gobierno-Sector Privado	RETCA: Red de Empresas Turísticas de Centroamérica
RED CCT: Red del Consejo Centroamericano de Turismo	FACOT: Red de Comunicación de la Federación de Operadores Centroamericanos de Turismo
SEGTUR: Red de Comunicación de Seguridad Turística en Centroamérica	FECAPH: Red de Comunicación de la Federación de Pequeños Hoteles de Centroamérica
REDCO: Red de Comunicación de Cooperantes en apoyo al Turismo Centroamericano	RED RURAL: Red de Comunicación de las Posadas Rurales de Centroamérica
MERCADEO: Red de Gerentes de Mercadeo de las ANT	
COMITÉ EJECUTIVO: Red Comité Ejecutivo del CCT	

Adicionalmente, en apoyo al sector privado turístico de la región, se coordinan proyectos y actividades en conjunto con FEDECATUR, con fondos de COSUDE:

- Inventario de la oferta turística en Centroamérica
- Implementación regional de Service Best
- Asistencia Técnica en apoyo a FEDECATUR
- Segunda edición del curso “Experto en Gestión de la Calidad en MIPYMEs Turísticas”, PROCAPCA II

Coordinación interinstitucional

SITCA mantiene durante el año continua comunicación y coordinación con las siguientes instituciones y con los siguientes propósitos:

- SIECA: coordinar el Programa de Apoyo al Acceso de la MIPYME al Mercado Regional, apoyado por el Fondo España SICA, el cual es co-ejecutado por ambas Secretarías y CENPROMYPE
- FEDECATUR: se han firmado 2 convenios en el marco del Programa de Apoyo al Acceso de la MIPYME al Mercado Regional, apoyado por el Fondo España SICA, para la realización de actividades de fomento de turismo intrarregional y el programa de calificación y evaluación de proyectos. Adicionalmente, se trabaja de la mano en proyectos de apoyo a la MIPYME financiados por COSUDE.
- CATA: se coordina la traducción del portal visitcentroamerica y la realización de reuniones del Comité Ejecutivo y del Consejo Directivo de dicha Agencia.

2.5.3. Gestión de cooperación internacional

Misión de gestión con cooperantes internacionales, Washington, octubre, 2012

En octubre de 2012, la Presidencia Pro-Témpore del Consejo Centroamericano de Turismo (CCT) a cargo de Nicaragua y la Secretaría de Integración Turística Centroamericana (SITCA) llevaron a cabo misión oficial a Washington D.C. con el propósito de fortalecer relaciones de cooperación y alianzas con organismos internacionales, con vista a fortalecer el sector turístico en Centroamérica y los temas de la agenda estratégica, siendo: sostenibilidad, seguridad turística, apoyo a MIPYMEs y multidesino regional.

Por parte de la Presidencia Pro-Témpore del CCT, participó la Lic. Anasha Campbell, en representación del Ministro de Turismo de Nicaragua; así como la Lic. Mercedes Meléndez de Mena, Secretaria de Integración Turística Centroamericana y la Lic. Morena Mercado de Kraft, Administradora Regional de la Red Gobierno-Sector Privado GPN/SITCA.

En la visita, se realizaron importantes reuniones con la Organización Panamericana de la Salud (OPS), Organización de Estados Americanos (OEA), Agencia Internacional del Gobierno de los Estados Unidos para el Desarrollo (USAID), Inter American Foundation (IAF), Sustainable Travel International (STI), George Washington University, Solimar y National Geographic Society. A su vez, se sostuvo reuniones con representantes del Banco Mundial y del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), incluyendo FOMIN, en las cuales se dio a conocer las prioridades del sector público y privado turístico de la región.

Entre los principales resultados de este esfuerzo, se destacan:

- Sinergias para apoyo al turismo sostenible.
- Interés en formar parte de la Red de Cooperantes a ser lanzado en 2013 bajo la Red GPN
- Firma de 2 acuerdos de convenios de colaboración con OEA y OPS:
 - Memorando de Entendimiento con OPS: Establecer los términos bajo los cuales ambas partes cooperarán y coordinarán acciones para construir un marco de trabajo conjunto en las áreas de Salud y Turismo, a desarrollarse en la región centroamericana.
 - Carta de Intención con OEA: Cooperar entre ambas partes para desarrollar 5 acciones específicas, así como identificar otros temas de interés.
- Asociación de SITCA a Sustainable Travel International (STI), como miembro de su Junta Directiva, con el propósito de fomentar el turismo sostenible en la región. En el marco de la misión a Washington, la Secretaria de Integración Turística Centroamericana participó en la reunión conmemorativa del décimo aniversario de STI, así como en sesiones de trabajo con representante de dicha institución para definir sinergias a corto plazo.



3. Actividades Institucionales

3.1. Apoyo a Presidencias Pro Témpore del CCT

SITCA brindó apoyo logístico y técnico, como Secretaría del Consejo, a las Presidencias Pro Tempore de Honduras y de Nicaragua, correspondiente al primer semestre y segundo semestre del año, respectivamente, dando seguimiento a planes de trabajo y mandatos presidenciales:



Dra. Nelly Jerez Caballero
 Secretaria de Estado en el Despacho de Turismo de Honduras
 Presidenta Pro Tempore del CCT durante el primer semestre de 2012



Arq. Mario Salinas Pasos
 Ministro de Turismo de Nicaragua
 Presidente Pro Tempore del CCT durante el segundo semestre de 2012

3.2. Reuniones Ministeriales y reuniones técnicas

Se realizaron las siguientes reuniones del Consejo Centroamericano de Turismo y del Consejo Directivo de CATA:

FECHA	REUNIÓN/TEMAS TRATADOS/RESULTADOS	PAÍS	LUGAR
30/11/12	LXXXVI Reunión Ordinaria del Consejo Centroamericano de Turismo Países participantes: Belice, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua Temas tratados: <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de resultados de Campaña Cooperativa AVIANCA-Centroamérica y propuestas 2013, por Lic. Danilo Correa, Avianca. • Informe de Avance en ejecución de Proyectos • Informe SITCA: Propuesta de plan de acción 2013; Presentación del Sistema de Investigación y Desarrollo (SID) • Feria CATM: Informe Final de resultados de IX Feria CATM Honduras; Resumen de análisis del SITCA sobre resultados 9 ferias CATM; CATM 2013 • Varios: incorporación de República Dominicana en el CCT 	Belice	San Pedro, Amberguis
30/11/12	XXXI Reunión del Consejo Directivo de CATA Países participantes: Belice, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua Temas tratados: <ul style="list-style-type: none"> • Informe Secretaria General • Reestructuración de CATA 	Belice	San Pedro, Amberguis
12/07/12	LXXXV Reunión Ordinaria del Consejo Centroamericano de Turismo Países participantes: Belice, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá Temas tratados: <ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados de la Presidencia Pro Tempore de Honduras • Presentación de plan semestral de la Presidencia Pro Tempore de Nicaragua • Informe de avances en la organización de CATM 2012 • Propuesta para multidestino turístico centroamericano • Informe y recomendaciones de instancias técnicas para aprobación: COMECATUR 	Nicaragua	Managua
21/05/12	LXXXIV Reunión Ordinaria del Consejo Centroamericano de Turismo Países participantes: El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá Temas tratados: <ul style="list-style-type: none"> • Aprobación y firma de acta de LXXXIII reunión del Consejo, realizada el 22 de marzo del 2012, en San Pedro Sula, Honduras. • Informe de la Presidencia Pro Tempore. • Discusión y acuerdos sobre CATA: a) Funcionamiento y estructura; b) Plan de acción y presupuesto de CATA; c) Objetivos de la campaña de promoción turística en Europa. • Propuestas para utilización de fondos proyecto Taiwán. • Gestiones respecto a la carta enviada por Cámara de Turismo de Panamá. • Varios: Apoyo Foro de Cambio Climático en Honduras 	El Salvador	La Paz
22/03/12	XXX Reunión del Consejo Directivo de CATA Países participantes: Belice, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá Temas tratados: <ul style="list-style-type: none"> • Informe de la Secretaria General de CATA <ul style="list-style-type: none"> ○ Cierre del ejercicio 2011 ○ Presupuesto 2012 y situación de pago de países ○ Análisis de mercados prioritarios ○ Plan Operativo Anual 2012 ○ Caso legal David Guerra 	Honduras	San Pedro Sula
22/03/12	LXXXIII Reunión Ordinaria del Consejo Centroamericano de Turismo Países participantes: Belice, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá Temas tratados: <ul style="list-style-type: none"> • Prioridades y avances del plan semestral de la Presidencia Pro Tempore, a cargo de la Dra. Nelly Jerez, Ministra de Turismo de Honduras. • Aprobación de plan de acción y presupuesto 2012 de SITCA 	Honduras	San Pedro Sula

- Promoción del turismo intrarregional
- Informe y recomendaciones de instancias técnicas para aprobación: COMECATUR, Comité Ejecutivo, SITCA
- Informe de avances en la organización de la Feria CATM, por el IHT
- Varios: Presentación Seminario Turismo Sostenible y Cambio Climático, La Ceiba, Honduras, octubre 2012; Lugar y fecha de próxima reunión del CCT

22/03/12 **Reunión de Ministros de Turismo de Centroamérica** Honduras San Pedro Sula

Países participantes: Belice, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá
Temas tratados:

- Prioridades y visión estratégica de la integración turística.
- Alcances de plan fortalecimiento de las instituciones de la integración turística regional.
- Fortalecimiento financiero de SITCA y personería jurídica.
- Seguridad turística: a) a. Plan para contrarrestar percepción de inseguridad en el exterior y Proyecto Regional de Seguridad Turística; b) Propuesta C4T
- Seguimiento a Declaración 2012 para próxima Cumbre SICA.
- Varios: a. Misión a República de China (Taiwán)

Reuniones técnicas

El CCT cuenta con dos comités técnicos: El Comité Ejecutivo, conformado por representantes de cada ministerio de turismo de la región y el Comité de Mercadeo Centroamericano de Turismo (COMECATUR), compuesto por los gerentes o directores de mercadeo de los ministerios de turismo y los directores ejecutivos de las cámaras de turismo. Adicionalmente, COMECATUR funciona como Comité Ejecutivo de CATA. En el año se tuvieron las siguientes reuniones técnicas:

Fecha	Nombre de Reunión	País	Lugar
28/11/12	Reunión de Comité Ejecutivo del CCT a través de conferencia telefónica	--	--
27/11/12	Reunión de COMECATUR y Comité Ejecutivo de CATA	El Salvador	Aeropuerto Internacional
17-18/09/12	Taller de COMECATUR para planificar programa de turismo intrarregional	Nicaragua	Managua
11/07/12	Reunión de Comité Ejecutivo del CCT, COMECATUR y Comité Ejecutivo de CATA	Nicaragua	Managua
20-21/03/12	Reunión de Comité Ejecutivo del CCT, COMECATUR y Comité Ejecutivo de CATA	Honduras	San Pedro Sula
20/1/12	Reunión con el Secretario General de la OMT	España	Madrid
16/1/12	Reunión de Comité Ejecutivo de CATA	España	Madrid

3.3. Participación CCT y SITCA en eventos y actividades

ACTIVIDAD ACCIÓN	RESULTADO
Reunión de coordinación SITCA con Programa STEP- OMT (enero)	Se acordó la continuación del proyecto de mercadeo electrónico con el fin de integrar la oferta de turismo rural a un sistema electrónico de comercialización que permita a las MIPYMES presentar y promover la oferta de turismo rural e incrementar sus negocios.
Reunión SITCA con Fundación OMT Themis (enero)	La Fundación implementa programa de trabajo de la OMT en materia de educación y formación, con el objeto de apoyar a los estados miembros en la mejora de calidad, competitividad y sostenibilidad. El órgano directivo de la Fundación está compuesto por la OMT y el Gobierno de Andorra con sede en dicho Principado. Se gestiona

	apoyo para la región.
SITCA y PNUD (marzo)	En reunión sostenida en las instalaciones del PNUD, se discutió sobre posible apoyo a la Declaración en el marco de Rio+20, así como a través de actividades en cada país de la región centroamericana, adicionalmente, sobre la necesidad de contar con un mecanismo de cooperación para el ámbito, a nivel regional.
Participación SITCA en STI	SITCA participó en reunión de directores de la organización Sustainable Travel International (STI), como parte de la junta directiva de dicha institución, en representación del sector turístico de Centroamérica.
SITCA y Banco Mundial se reúnen para identificar sinergias a nivel regional (abril)	SITCA se reúne con representantes del Banco Mundial con el objetivo de evaluar posible expansión de operaciones del Banco hacia proyectos de índole regional.
SITCA y OPS (abril)	El objetivo de la reunión fue confirmar el apoyo de OPS a la región centroamericana, en materia de Salud y Turismo, por medio de la implementación del Manual Regional de Salud y Turismo, elaborado por OPS y SITCA en el 2011.
Presidencia Pro Témpore del CCT participa en reunión de la Comisión de Seguridad de Centroamérica, Tegucigalpa, Honduras, 12 de junio	En la XXXX reunión de la Comisión de Seguridad de Centroamérica, la PPT-CCT, a cargo de Honduras compartió los avances de los proyectos de seguridad impulsados en la región, con apoyo de España y de la Unión Europea, con el objetivo de exponer la problemática de seguridad turística en la región, y expresar el interés de incorporar el Proyecto Regional de Seguridad Turística Centroamericana en la Estrategia de Seguridad de Centroamérica.
SITCA participa en Reunión Conjunta de las Subcomisiones de la Comisión de Seguridad de Centroamérica, Tegucigalpa, Honduras, 11 de junio	SITCA participó en las reuniones técnicas de la Reunión Conjunta de las Subcomisiones de la Comisión de Seguridad de Centroamérica, por medio de una presentación realizada por la Secretaria de Integración Turística Centroamericana, sobre la ejecución de acciones enmarcadas en el Proyecto Regional de Seguridad Turística Centroamericana.
SITCA PARLACEN	En el marco del XXIII “Foro de Desarrollo e Integración Turística de Centroamérica y República Dominicana”, la SITCA presentó la ponencia: “Situación Actual del Turismo y los Retos para alcanzar su Integración Regional”. Además se difundieron los avances y retos de la integración a nivel regional y nacional.
SITCA participa en FODATUR (octubre)	En el marco del II Foro Dominicano de Competitividad Turística, que organiza el Consorcio Dominicano de Competitividad Turística, el 31 de octubre y 1º. de noviembre del corriente año, en Santo Domingo, la Secretaria de Integración Turística realizó reunión con el Sr. Ministro y Sr. Viceministro de Turismo de la República Dominicana a quienes se les presentó un resumen acerca de la participación de la República Dominicana como Estado Asociado del SICA y por tanto en órganos y consejos ministeriales; sobre lo cual se han enviado diversas cartas anteriormente, invitando al Ministerio de Turismo de la República Dominicana a participar en reuniones del CCT, en eventos y en formar parte del Consejo.

3.4. Publicaciones y difusión

En el año, se elaboraron las siguientes publicaciones y herramientas promocionales, distribuyéndose a países miembros y entidades de apoyo:

Publicación	Cantidad	Fuente de fondos
Memoria de Labores SITCA 2011	150	Fondos FES

Publicación	Cantidad	Fuente de fondos
Boletín de Estadísticas Turísticas 2011	300	Fondos FES
Trípticos informativos de las redes GPN y RETCA	500	COSUDE
Manual de Buenas Prácticas en Seguridad Turística	4,000	Fondos FES
Total	4,950	

Se espera crear al menos 3 redes de comunicación adicionales durante el 2012 y 2013, las cuales se detallan a continuación:

- 1) Red de Cooperantes en apoyo al Sector Turístico Centroamericano
- 2) Red de Seguridad Turística de Centroamérica
- 3) Red en apoyo al sector privado turístico

¿CÓMO FUNCIONAN LAS REDES?
Haciendo uso de un nombre de usuario y contraseña, cada miembro de RETCA, GPN y demás subredes, puede ingresar a la plataforma de comunicación para discutir temas de interés y recibir recursos de información, a través de la red a la que pertenece.

Adicionalmente, los temas de discusión pueden ser trasladados de una red a la otra, en caso sea necesario, con el objetivo de generar retroalimentación inmediata entre el sector público y privado turístico de la región.

Cada red posee categorías de discusión predefinidas, información de contacto de sus miembros, así como un centro de documentación y salas de chat que pueden ser actualizados por los mismos.

SERVICIOS OFRECIDOS

- Acceso 24/7 a las redes
- Banco de documentación
- Directorio regional actualizado de miembros
- Foro de discusión en torno a temas de interés regional
- Salas de chat
- Opción para realizar encuestas
- Asesoría técnica de un administrador a tiempo completo

Enlace para ingresar a GPN y sus subredes:
www.sitca.int/retca/redes

Enlace para ingresar a RETCA y sus subredes:
www.boletinstat.sitca.int/redes

¿QUIENES SON MIEMBROS DE LAS REDES?

RED GPN
Consejo Centroamericano de Turismo (CCT) + Comité Ejecutivo del CCT + COMECATUR + CATA + SITCA + FEDECATUR + presidentes y directores ejecutivos de las 7 cámaras de turismo miembros de FEDECATUR, Juntas Directivas de las cámaras y gerentes de turismo, miembros de la Cámaras de Turismo afiliadas a FEDECATUR.

RED CCT
Ministerios de Turismo de Centroamérica.

RED RURAL
Representantes de la Red de Puestos Rurales de Centroamérica.

INACDT
Junta directiva de la Federación de Asociaciones Centroamericanas de Operadores de Turismo (FACOT) y juntas directivas de las asociaciones de operadores nacionales de turismo y miembros de asociaciones nacionales de operadores de turismo.

TECAMH
Asociaciones nacionales de pequeños hoteles de cada país.

Con el apoyo de:

- Schweizerische Eidgenossenschaft
- Coordinación suiza
- Coordinación suiza
- Coordinación suiza

Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación COSUDE

Para mayor información sobre estas redes contactar a:

Mónica Mena de Kraft
Administradora GPN
menadek@sitca.int
www.sitca.int/retca/redes

Tania Zúiga
Coordinadora RETCA
retca@feecatour.net
www.feecatour.net/redes

FEDECATUR
Calle Lomas del Galpón S4
Calle Sur
Av. Niles, No. 1223, Tegucigalpa
Honduras
www.feecatour.net
Tel: (504) 2223-1921
(504) 2223-6423
administracion@feecatour.net

SITCA
Río Suiza, Ciudad de la Libertad,
Calle de la Esperanza, Ciudad de la Libertad,
El Salvador, Centroamérica
Teléfono: (503) 2248-8800
Fax: (503) 2248-8899
info@sitca.int



Herramientas promocionales	Cantidad	Fuente de fondos
Mousepad redes GPN y RETCA	200	COSUDE
Lapiceros redes GPN y RETCA	250	COSUDE
USB	50	COSUDE
CD Manual de participación en ferias turísticas internacionales	100	SIECA/FES
Total	600	



4. Miembros del CCT y SITCA

CONSEJO CENTROAMERICANO DE TURISMO (CCT)

Nombre	Cargo e Institución
Manuel Heredia Jr.	Ministro de Cultura, Turismo y Aviación Civil de Belice - Belize Tourism Board BTB
Allan Flores	Ministro de Turismo de Costa Rica - Instituto Costarricense de Turismo ICT
José Napoleón Duarte	Ministro de Turismo de El Salvador – Ministerio de Turismo MITUR / Corporación Salvadoreña de Turismo CORSATUR
Pedro Pablo Duchez	Director del Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT
Nelly Jerez	Ministra de Turismo de Honduras – Instituto Hondureño de Turismo IHT
Mario Salinas Pasos	Ministro de Turismo de Nicaragua - Instituto Nicaragüense de Turismo INTUR
Salomón Shamah	Ministro de Turismo de Panamá – Autoridad de Turismo Panamá ATP

SECRETARÍA DE INTEGRACION TURISTICA CENTROAMERICANA SITCA

Nombre	Cargo
Mercedes de Mena	Secretaria de Integración Turística Centroamericana
Coralia Dreyfus	Técnico en Competitividad Turística
Claudia Marina Silva	Técnico en Integración Turística
Doris de Peña	Asistente de la Secretaría de Integración Turística
Apoyo de programas en SITCA:	
Morena Mercado	Administradora Red GPN – COSUDE
Carlos González	Administrador Sistema de Investigación y Desarrollo SID – FES
Esmeralda Leiva	Asistente Red GPN – COSUDE
En FEDECATUR: Tania Zelaya	Coordinadora RETCA - COSUDE

5. Glosario de Siglas

A continuación se detallan en orden alfabético las principales siglas utilizadas en el presente documento y su significado:

AECID	Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo
ANT	Administración(es) nacional(es) de turismo. Se refiere a los ministerios o institutos nacionales de turismo.
ATP	Autoridad de Turismo Panamá
BTB	Belize Tourism Board: Ministerio de Turismo de Belice
CA-4	Subregión centroamericana conformada por 4 países: Guatemala, El Salvador, Honduras y Nicaragua.
CATA	Agencia de Promoción Turística de Centroamérica, entidad mixta (público/privado), de carácter técnico, establecida durante la XXII Cumbre de Jefes de Estado y de Gobierno de Centroamérica, mediante el Consejo Centroamericano de Turismo (CCT) y en coordinación con la Federación de Cámaras de Turismo de Centroamérica (FEDECATUR). Se encarga de implementar la estrategia regional de promoción, mercadeo, publicidad y relaciones públicas en Europa. Tiene su sede en Madrid, España.
CATM	Feria Centroamérica Travel Market, encuentro técnico - profesional en el que se presente la oferta turística de todos los países centroamericanos con el fin de establecer relaciones comerciales con mayoristas de los principales mercados emisores, especialmente los europeos, asiáticos y sudamericanos, por medio de citas pre-establecidas.
CE-CCT	Comité Ejecutivo del CCT, instancia técnica de apoyo y asesoría al Consejo, para la consecución de las distintas iniciativas, programas y proyectos de integración regional y de cooperación. Está formado por un representante de cada uno de los siete países centroamericanos, nombrado por el ministro de turismo de su país, debiendo ser un funcionario de alto nivel jerárquico, con capacidad y suficiente delegación y representatividad, para la toma de decisiones y de compromisos en el contexto del Comité.
CCT	Consejo Centroamericano de Turismo, máxima autoridad en turismo regional y órgano subsidiario del SICA, el cual está conformado por los Ministros de Turismo de los gobiernos de Belice, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Panamá.
COMECATUR	Comité de Mercadeo Centroamericano de Turismo, instancia técnica de apoyo y asesoría al CCT, conformado por los directores de mercadeo de los ministerios de turismo de los países de Centroamérica y un miembro (Presidente o Director Ejecutivo) designado por cada una de las Cámaras Nacionales de turismo de Centroamérica, integradas en FEDECATUR. Se encarga de la definición e implementación de la estrategia regional de promoción y mercadeo turístico, que incluye el Plan de Gestión de la Marca y los Planes Operativos de CATA.
CORSATUR/ MITUR	Corporación Salvadoreña de Turismo / Ministerio de Turismo
COSUDE	Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación, adscrita al Departamento Federal de Asuntos Exteriores, que junto con la Secretaría de Estado para Asuntos Económicos (SECO) constituyen las entidades que implementan la cooperación suiza en América Central.
FEDECATUR	Federación de Cámaras de Turismo de Centro América, organización regional privada con personalidad jurídica, sin fines de lucro, apolítica y no partidaria, integrada por las cámaras nacionales de turismo de Belice, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Panamá y siendo miembro del CC-

	SICA (Consejo Consultivo del SICA).
FES	Fondo España- SICA
GPN	Red centroamericana de comunicación turística gobierno – sector privado cuyo objetivo es contribuir a fortalecer el proceso de integración centroamericana, por medio del turismo. Es financiada por la cooperación de Suiza.
ICT	Instituto Costarricense de Turismo
IHT	Instituto Hondureño de Turismo
INGUAT	Instituto Guatemalteco de Turismo
INTUR	Instituto Nicaragüense de Turismo
MIPYME	Micro, pequeña y mediana empresa
OMT	Organización Mundial del Turismo, principal organización internacional en materia turística a quien las Naciones Unidas han conferido un papel central y decisivo en la promoción del desarrollo de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos, cuyo objetivo final es contribuir al desarrollo económico, a la comprensión internacional, a la paz, a la prosperidad y al respeto universal y la observancia de los derechos humanos y de las libertades fundamentales.
PEDTS	Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible de Centroamérica
PROCAPCA	Programa de Calidad al Servicio Turístico para Centroamérica
RETCA	Red de Empresas Turísticas de Centroamérica. Red de comunicación al estilo de GPN, apoyada por COSUDE
RCYV	Ruta Colonial y de los Volcanes
SG-SICA	La Secretaría General es una instancia regional operativa del SICA, creada por decisión de los presidentes Centroamericanos en el Protocolo de Tegucigalpa, siendo su propósito prestar servicios y brindar sus capacidades técnicas y ejecutivas en apoyo a los esfuerzos de integración regional, particularmente en la construcción gradual y progresiva de la Unión Centroamericana. la Presidencia de la Secretaría General rota semestralmente entre los Estados miembros. El Secretario General es el más alto funcionario administrativo del SICA y tiene la representación legal de la misma.
SICA	Sistema de la Integración Centroamericana, marco institucional de la Integración Regional de Centroamérica, constituido inicialmente por los Estados de las Repúblicas de Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, y Panamá. Posteriormente, se adhiere Belice como miembro pleno. Asimismo, participan la República Dominicana como Estado Asociado; Los Estados Unidos Mexicanos como observador regional; la República de China y El Reino de España, como observadores extra regionales. La sede del la Secretaría General del SICA está en la ciudad de San Salvador, República de El Salvador.
SID	Sistema de Investigación y Desarrollo
SIM	Sistema de Investigación de Mercados
SITCA	Secretaría de Integración Turística Centroamericana, creada en 1965 como estructura orgánica permanente del CCT, que se convierte en ST-CCT al trasladarse a la SG-SICA.
UNICEF	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (por sus siglas en inglés)

Esta edición se elaboró gracias al apoyo del Fondo España-SICA (FES), bajo el Eje de Fortalecimiento Institucional



Secretaría de Integración Turística Centroamericana (SITCA)

Bulevar Cancillería, Distrito El Espino, Ciudad Merliot

Antiguo Cuscatlán, La Libertad, El Salvador

Tel (503)2248-8837 Fax (503)2248-8897

Info.stcct@sica.int • www.sica.int/cct