

# MEMORIA DE LABORES

2 0 1 3

---

Consejo Centroamericano de Turismo (CCT)  
Secretaría de Integración Turística Centroamericana (SITCA)

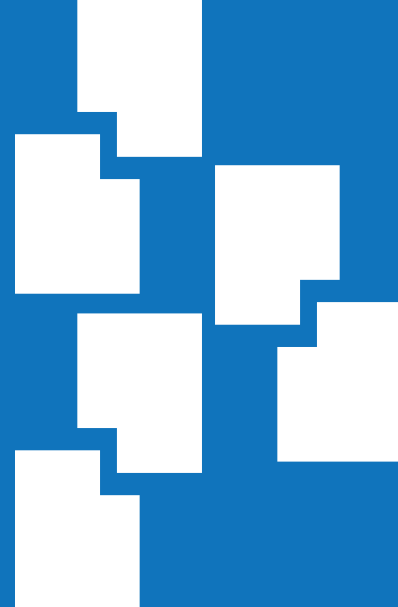
---

**CentrOamérica**  
*tau pequeña... tau grande...*





# INDICE



Presentación .....	4
Resumen Ejecutivo .....	5
1. Entorno de la actividad turística en el 2013 .....	7
2. Ejecución del Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible .....	7
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 .....	9
2.1.3. Instrumentos estandarizados para la planificación turística .....	10
2.2. Calidad y Competitividad .....	11
2.2.1. Desarrollo de un sistema de calidad turística regional .....	11
2.2.2. Apoyo y asistencia técnica y financiera para la MIPYME turística .....	13
2.2.3. Formación de Recurso Humano .....	14
2.3. Mercadeo .....	15
2.3.1. Estrategia regional de promoción y mercadeo .....	15
2.3.2. Administración y actualización del portal de turismo de Centroamérica .....	17
2.4. Seguridad Turística Integral .....	18
2.4.1. Proyecto regional de seguridad turística .....	18
2.5. Fortalecimiento Institucional .....	21
2.5.1. Programa de fortalecimiento institucional regional .....	21
2.5.2. Gestión de comunicación interinstitucional .....	24
2.5.3. Gestión de cooperación internacional .....	25
3. Actividades Institucionales .....	27
3.1. Presidencias pro t�mpore del CCT .....	27
3.2. Reuniones ministeriales y técnicas .....	28
3.3. Participación en eventos y actividades .....	31
3.4. Publicaciones y difusión .....	32
Anexos: .....	35
Miembros del CCT, instancias técnicas y SITCA .....	35
Glosario de Siglas .....	39

## PRESENTACIÓN

La Memoria de Labores constituye uno de los documentos de referencia mediante el cual el Consejo Centroamericano de Turismo CCT y la Secretaría de Integración Turística Centroamericana SITCA, informan al sector turístico, cooperantes, académicos y público en general, sobre los principales resultados operativos.

La edición 2013 de la Memoria conserva la estructura del año anterior y comprende tres capítulos que abarcan los siguientes temas:

- Entorno de la actividad turística en el 2012
- Ejecución del Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible
- Actividades Institucionales

En el documento se describen las principales actividades y resultados de la gestión del Consejo, su Secretaría y países miembros: Belice, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá y República Dominicana, en su primer año como miembro pleno del Consejo, durante el año 2013.

Con el propósito de alcanzar un mayor número de destinatarios, la Memoria de Labores se encuentra disponible en la página electrónica del Consejo y la Secretaría, <http://www.sica.int/cct>. Además, se cuenta con el correo electrónico [info.stcct@sica.int](mailto:info.stcct@sica.int), a través del cual son bienvenidos comentarios o sugerencias, que permitan conocer la opinión de los lectores y mejorar el contenido de este y otros documentos.

Según lo plantea en su misión, el CCT es el órgano rector de la integración turística del Sistema de Integración Centroamericana, que facilita y estimula el desarrollo sostenible del turismo en toda la región, por medio de:

- La propuesta y/o definición de políticas, estrategias y planes de acción, así como el establecimiento de agendas intersectoriales e interinstitucionales sobre los temas de interés.
- El seguimiento a la ejecución eficiente de las decisiones adoptadas en materia de turismo por la reunión de presidentes.
- La gestión ante organismos internacionales y entidades de la institucionalidad regional, para el apoyo en áreas de sus propias competencias.
- La definición e implementación de la estrategia regional de mercadeo turístico.

Un resultado importante a destacar durante el 2013, fue la revisión de visión del Consejo, en las cuales se muestra dos ámbitos en los cuales se buscan los logros: el de la entidad propiamente dicha y los desafíos que debe alcanzar en los destinatarios de su trabajo.



## Visión:

“Los países del Sistema de la Integración Centroamericana conforman un multidestino integrado, diverso, sostenido, de alta calidad y reconocido a nivel mundial, que con el liderazgo trascendental del Consejo Centroamericano de Turismo y el trabajo y colaboración efectiva de actores públicos, privados y sociales de la región, logran incrementar la actividad turística y la generación de ingresos, ofreciendo una diversidad de experiencias altamente satisfactorias y enriquecedoras, a través de productos turísticos genuinos, variados y competitivos, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de sus habitantes y la valoración y preservación de su patrimonio natural y cultural”.

## RESUMEN EJECUTIVO

**A** continuación se detallan los principales resultados y actividades realizadas en el 2013, en el marco del Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible 2009-2013.

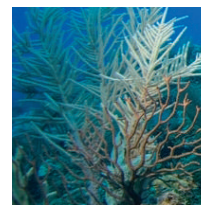
En planificación, investigación y desarrollo sectorial, se sensibilizó al sector en el tema de salud y turismo, mediante talleres apoyados por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y se desarrollaron herramientas de comercialización electrónica, como es el diseño y actualización de las páginas web de la Federación de Asociaciones Centroamericanas de Operadores Turísticos (FACOT) y de la Red de Posadas Rurales de Centroamérica. Además, se consolidó el Sistema de Investigación y Desarrollo (SID), como un centro de información y pensamiento con alta credibilidad, el cual cuenta con un portal web para difundir los estudios y análisis que a través de él se realicen. Se dio inicio al levantamiento de datos de empresas turísticas en destinos específicos, como insumo para apoyar la planificación y comercialización de la oferta turística, con miras a su actualización en forma periódica.

En calidad y competitividad, se diseñó el Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad Turística (SICCS), formándose a 83 técnicos, quienes implementarán el Sistema en su fase inicial, a partir de 2014; además, se inició con la transferencia de conocimientos en el Sello de Certificación Especializado en la Excelencia del Servicio Turístico para Centroamérica “Service Best”, a través de las cámaras de turismo miembros de FEDECATUR y se desarrolla el curso en línea del Experto en Gestión de la Calidad en MIPYME Turística “PROCAPCA” con participación de 42 profesionales que serán capaces de desarrollar e implementar sistemas de calidad en MIPYME turísticas deficientes. Se apoyó la realización del Foro de Turismo y Cambio Climático en Centroamérica, realizado en La Ceiba, Honduras como un evento regional para analizar el impacto climático en el turismo, buscando fortalecer la capacidad del sector para conocer las amenazas, desafíos y oportunidades de dicho cambio. Se capacitó, a través de 27 cursos y talleres regionales, a 1,346 participantes del sector público y privado regional.

En temas de mercadeo, en coordinación con FEDECATUR se desarrolló una aplicación para teléfonos inteligentes para facilitar el acceso de la MIPYME turística a mercados; se llevó a cabo por segundo año consecutivo, la campaña “Descubre Centroamérica” para promover el turismo intracentroamericano, mediante asocio público privado entre la aerolínea AVIANCA, las ANT y FEDECATUR, dando como resultado 10,556 pasajeros incrementales en período de temporada baja; a través del Sistema de Investigación de Mercados en CATA, se elaboraron informes para apoyar la planificación y ajuste de estrategias de promoción en mercados meta europeos; por medio de asocio con FEDECATUR se realizaron acciones en apoyo al fomento del turismo intrarregional, como es el caso de viajes de operadores y medios de comunicación dentro de la región y elaboración de un video promocional centroamericano; se impartieron capacitaciones a 500 empresarios sobre cómo diseñar y poner en práctica planes de negocio; se culminó con la traducción del portal [visitcentroamerica.com](http://visitcentroamerica.com) al inglés y se inició el diseño de una estrategia en Europa por medio de redes sociales en internet.

En el área de seguridad turística, se completó el diseño del Sistema de Tramitación, Monitoreo y Seguimiento a la Presentación de Quejas y Denuncias de Turistas (SISTRADE), realizándose reuniones de sensibilización y coordinación con entidades nacionales, a la espera que el Sistema sea implementado por cada país según sus posibilidades y legislación; se cuenta con más de 400 policías de turismo formados en temas de seguridad turística, para lo cual se editaron 2,400 ejemplares de la segunda versión del Manual de Buenas Prácticas en Seguridad Turística. Se apoyó en la organización y participación de eventos con medios de comunicación en materia de seguridad turística y se dio inicio al Programa Regional de Seguridad Fronteriza en América Central, mediante el cual se realizará diagnóstico en fronteras terrestres, así como formación a funcionarios y señalización.

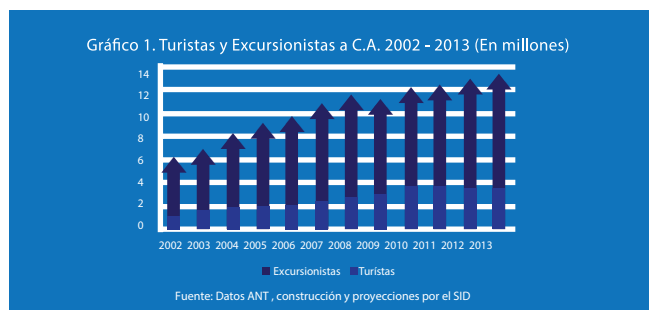
En temas de fortalecimiento institucional, se seleccionó a la nueva Secretaria de Integración Turística Centroamericana, la nicaragüense Anasha Campbell, a partir de diciembre y se aprobó la etapa 2014-2018 del Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible, diseñado en talleres regionales público-privado. Se modificó el Reglamento Interno del CCT, de cara al proceso de modernización y fortalecimiento de la institucionalidad regional. Se dio la bienvenida a República Dominicana como miembro del Consejo Centroamericano de Turismo y se apoyó al fortalecimiento de FEDECATUR, mediante la actualización y reorientación de su Plan Estratégico e instrumentos operativos. Se continuó con el rediseño tecnológico de las plataformas de comunicación GPN-RETCA, para mejorar la vinculación al sector público y privado turístico de Centroamérica. Se da seguimiento a gestiones con Misión de acercamiento con cooperantes internacionales tanto en Norteamérica como en Europa.



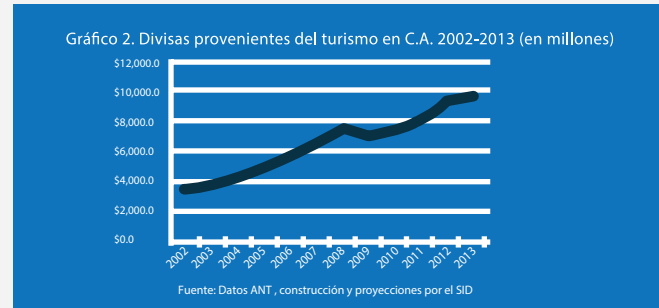
## 1. ENTORNO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL 2013

El turismo en Centroamérica ha tomado cada vez más un papel de suma importancia en la región. En los últimos diez años, de 2003 a 2012, el número total de turistas o visitantes que pernoctan, ha crecido en un 87%, pasando de 4.74 millones de turistas en 2003 a 8.86 millones en 2012, lo cual significa un crecimiento interanual promedio del 6.47%. El incremento observado de 2012 con respecto a 2011, es de 7.33% y para el 2013, mediante proyecciones y en base a datos a la fecha, se estima que la cantidad de turistas en la región rondará los 9.1 millones, significando un leve incremento del 2.71% con respecto al año anterior.

Al evaluar el comportamiento de los visitantes totales (turistas y excursionistas), podemos observar que para el mismo período comprendido entre el 2003 y el 2012, también se ha tenido un crecimiento constante, estimando la tasa interanual en 6.82%, llegando a un crecimiento total del 93.5%, al pasar de 6.42 millones de visitantes en el 2003 a 12.42 millones en el 2012. Los datos estimados para 2013 muestran un crecimiento total a 12.8, equivalente al 99.4% desde el 2003. En promedio, del total de visitantes a la región en un año determinado, se distribuye entre excursionistas un 27.4% y turistas un 72.6%, para el periodo comprendido entre 2003 y 2012.



El incremento en el caso de las divisas generadas por turismo es más notorio que en el caso de turistas y los visitantes, ya que éstas han crecido en 167.2% pasando de US \$3,595.2 millones de Dólares de los Estados Unidos de América en 2003 a un total de US \$9,605.5 millones en 2012, representando una tasa promedio de crecimiento interanual del 10.3%. Al igual que en el caso de los visitantes, las divisas también han mostrado un desaceleramiento para 2013 y el estimado del año, con los datos más recientes es de US \$9,889.3 millones, creciendo para este 2013 solamente un 2.95%, según se muestra en el siguiente gráfico.



A manera de contexto y de acuerdo al Barómetro 2013 de la Organización Mundial del Turismo (OMT), durante los primeros ocho meses del año, el turismo en la región americana, tuvo un crecimiento del 3,2% lo que significó un incremento en la llegada de turistas internacionales del orden de 4 millones. Destaca el crecimiento observado en América del Norte con un 4%. Estos resultados concuerdan con la tendencia en la llegada de turistas a la región para el año 2013, fluctuando entre el 3% y el 4%, tasa similar a la que se observa en la media mundial.

## 2. EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE

El Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible (PEDTS) cuya etapa 2009-2013 finalizó precisamente en el año en cuestión, 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.

## Proyectos Apoyados en SITCA en el año:

NOMBRE		Situación actual
Financiado por el Fondo España-SICA		
1	Diseño y administración del Sistema de Investigación y Desarrollo (SID)	Finalizado
2	Modelo de Calidad y Sostenibilidad Turística hacia la certificación	Finalizado
3	Formación en planes de negocios	Finalizado
4	Sistema de Investigación de Mercados en CATA (desde 2010)	Finalizado
5	Diseño de campaña de turismo intrarregional -FEDECATUR (desde 2012)	Finalizado
6	Programa fomento turismo intrarregional	Finalizado
7	Implementación del sistema de transmisión, monitoreo y seguimiento de quejas	Finalizado
8	Capacitación a policías turísticos en pensum homologado de seguridad turística	Finalizado
9	Sensibilización dirigida a medios de comunicación social	Finalizado
10	Diseño, impresión y difusión del manual de buenas prácticas en seguridad turística	Finalizado
11	Evaluación y diseño de la próxima etapa del Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible	Finalizado
Financiado por COSUDE		
12	Programa de calidad en el Servicio Service Best	En ejecución
13	Experto en Gestión de la Calidad en MIPYME Turística (PROCAPCA II)	En ejecución
14	Complemento de herramientas de comercialización electrónica (apoyado también por el Programa de Turismo Sostenible para la Erradicación de la Pobreza- Organización Mundial del Turismo ST-EP/OMT)	Finalizado
15	Traducción de visitcentroamerica.com	Finalizado
16	Relanzamiento de GPN, RETCA y subredes	Finalizado
17	Fortalecimiento de FEDECATUR - Gestión empresarial de la MIPYME turística	En ejecución
18	Inventario de la oferta turística en C.A.	En ejecución
Financiado por Otros Cooperantes / Fondo Propios		
19	Formación en Salud y Turismo – Organización Panamericana de la Salud (OPS)	En ejecución
20	Proyecto Fortalecimiento de la Seguridad Turística en las Fronteras de Región Centroamérica (Unión Europea/SICA-SEFRO)	En ejecución
21	Fortalecimiento de la Integración y Promoción Turística Centroamericana - Gobierno de la República de China (Taiwán)	En ejecución
22	Campaña de Turismo Intrarregional con Avianca	Finalizado
23	Revisión del Reglamento Interno del CCT	Finalizado



Los principales resultados obtenidos en el 2013 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

#### Salud y Turismo

En seguimiento a la implementación del Manual Regional de Salud y Turismo, elaborado en el 2011 con el acompañamiento y apoyo de la Organización Panamericana de la Salud (OPS), y en seguimiento a uno de los compromisos del Memorandum de Entendimiento, firmado en diciembre del 2012 entre CCT, OPS y SITCA, se han realizado talleres a nivel nacional para la formación de formadores en salud y turismo. En el 2013 se celebró taller nacional, en Guatemala, del 11 al 12 de junio, formándose a un total de 30 formadores, quedando pendiente la realización de talleres, en Belice, Nicaragua y Panamá, ya que El Salvador, Honduras y Costa Rica, los realizaron en el 2012. Por otro lado se dio seguimiento a la realización de un taller regional de salud y turismo, cuya propuesta fue presentada por la OPS durante la LXXXIX reunión del CCT, realizada el 11 de septiembre de 2013, en Panamá, recibíéndose ofrecimiento de República Dominicana para ser sede del evento, quedando pendiente la definición de fecha.



Taller de Formación en Salud y Turismo, Guatemala, 17-21 de junio.

## 2.1.2 Desarrollo de nuevos productos multidesino

#### Desarrollo de Herramientas de Comercialización Electrónica para apoyar la promoción de la oferta turística en Centroamérica

En apoyo a la Red de Posadas Rurales de Centroamérica y a la Federación Centroamericana de Operadores Turísticos (FACOT) se desarrollaron herramientas novedosas de comercialización electrónica, con las cuales se facilita el acceso a mercados para la MIPYME turística de Centroamérica.

En el proyecto se diseñó el sitio web FACOT en inglés y español, así como el sitio web de la Red de Posadas Rurales de Centroamérica. Ambos sitios web fueron construidos mediante un proceso participativo en donde los miembros de las redes avalaron el diseño y secciones de estas herramientas. Los sitios fueron diseñados en idioma inglés y español, aportando con ello canales de comunicación con un diseño moderno y eficiente para trasladar las ofertas turísticas vía internet a los potenciales clientes de ambos sectores.

Para administrar las herramientas, el proyecto desarrolló un proceso de capacitación en todos los países de la región, mediante el cual se trasladaron a los responsables nacionales, la administración de las herramientas, módulos, manuales y accesos para que cada red realice su debida actualización.

A su cierre, el proyecto diseñó una Estrategia de Comercialización Electrónica la cual apoyará a las redes creadas en la difusión de las herramientas y la comercialización de sus espacios publicitarios. El proyecto fue desarrollado con el apoyo de la Cooperación Suiza en América Central y su Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación (COSUDE), y en coordinación con la Federación de Cámaras de Turismo de Centroamérica (FEDECATUR).

clasificar, analizar, evaluar y distribuir información pertinente, oportuna y precisa para la toma de decisiones de la actividad turística en la región y para mejorar la planeación, ejecución y control de las estrategias de promoción y desarrollo turístico. El Sistema busca convertirse en un centro de información y pensamiento con alta credibilidad sobre el acontecer turístico de los países que componen el Sistema de la Integración Centroamericana.



En esta etapa, en sus funciones de centro de información, se sigue recolectando información estructurada y no estructurada, incluyendo la actualización de bases de datos para boletines estadísticos hasta el 2012 e información hasta septiembre 2013. Igualmente se diseñó y lanzó el portal [www.sidturismo.org](http://www.sidturismo.org), el cual constituye la cara pública y lugar en el que se encuentran disponibles las bases de datos, estudios, fotografías y demás información del acontecer turístico regional.



### 2.1.3 Instrumentos estandarizados para la planificación turística

Diseño e implementación del Sistema de Investigación y Desarrollo (SID) en SITCA

Por medio del Fondo España-SICA, se ha continuado con la implementación y consolidación del SID, que persigue recabar,



Como centro de pensamiento, el SID ha apoyado con diversos análisis a solicitud del Consejo de Ministros, publicaciones, diferentes estudios, siendo el más significativo por su nivel de detalle y contenido, el Boletín de Estadísticas Turísticas de Centroamérica 2012, así como otros documentos que se encuentran disponibles en el portal:

- Análisis coyunturales primer trimestre 2013
- Análisis coyunturales primer semestre 2013
- Análisis coyunturales tercer trimestre 2013
- Impacto Económico del Turismo en Centroamérica
- Proyecciones Turísticas Centroamericanas 2013
- Perfil del mercado norteamericano

#### [Inventario de la Oferta Turística en los principales destinos de Centroamérica](#)

SITCA, con el apoyo de COSUDE y en coordinación con FEDECATUR, dio inicio al levantamiento de datos de empresas turísticas en destinos específicos de 7 países de la región, que sirvan como insumo para apoyar la planificación y comercialización de la oferta turística, conformando un sistema de información que pueda ser actualizado de forma periódica.

El inventario, cuyo levantamiento se realizará en enero de 2014, inició con la definición del plan de trabajo y la contratación de asistencias técnicas en FEDECATUR y en cada cámara. Las empresas a considerar serán: Hospedaje, alimentación, tour operadores, artesanías, guías turísticos, renta autos, líneas aéreas, y transporte turístico terrestre, entre otros.

Al finalizar el proyecto se tiene previstos los siguientes productos:

- Base de datos y compendio estadístico de la oferta turística regional, según clasificación definida, en un destino prioritario para cada país de CA.
- Manual de funcionamiento de la base de datos.
- Estrategia de difusión del inventario turístico, a través de diferentes medios tradicionales y electrónicos, incluyendo un presupuesto, calendario y responsables para su ejecución.

- Inclusión del total de la información recopilada en cada país en la aplicación para teléfonos inteligentes de Centroamérica (ver el proyecto “Herramientas de Comercialización Electrónica”, en el área estratégica de mercadeo de la presente Memoria).



## 2.2 Calidad y Competitividad

### 2.2.1 Desarrollo de un sistema de calidad turística regional

#### [Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad Turística \(SICCS\)](#)

A través del Fondo España-SICA y mediante la contratación a finales del 2012, de la empresa consultora CEGOS, se lograron los siguientes resultados en el marco de la ejecución del Modelo Regional de Calidad y Sostenibilidad Turística:

- a) Diagnóstico global y por país de la situación actual del tema de calidad en la región.
- b) Presentación y validación del modelo, a través de taller regional, denominándolo Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad Turística (SICCS), incluyendo: estructura, reglamentos, 5 normas y sus guías de evaluación, logotipo y sistema de mejora. En dicho taller, realizado en Antigua Guatemala del 1 al 4 de julio, participaron 13 miembros del Comité Regional de Calidad y Sostenibilidad (CCASTUR), quienes representaron a 7 países miembros del CCT.
- c) Presentación y aprobación de la implementación del SICCS, durante la LXXXIX reunión del CCT, el 11 de septiembre en Panamá.
- d) Implementación del SICCS, por medio de talleres de transferencia tecnológica del Sistema, en 7 países de la región, dando como resultado 83 técnicos formados tanto del sector público como del privado, quienes ayudarán a implementar el Sistema en su fase inicial, a partir de 2014.

Los próximos pasos serán el lanzamiento y promoción del sello del Sistema, así como la certificación de empresas, mediante el apoyo de fondos de cooperación.

#### Transferencia de Conocimientos en el Sello de Certificación Especializado en la Excelencia del Servicio Turístico para Centroamérica "Service Best"

La SITCA, con el apoyo de COSUDE y en coordinación con FEDECATUR, inició con la ejecución del proyecto Service Best, mediante el cual se pretende fortalecer a la industria turística de Centroamérica, a través de la formación de una plataforma de especialistas en el Sello de Certificación Especializado en la Excelencia del Servicio Turístico para Centroamérica, que permita implementar dicho Programa a nivel regional, con el propósito de incrementar la productividad y competitividad de la MIPYME en los sectores turísticos de la región, a través de las cámaras nacionales de turismo.

FEDECATUR posee licencia de certificación del sello de calidad, otorgado por la Universidad de Alberta Canadá desde 1998, la cual será actualizada con el desarrollo de esta iniciativa. Actualmente el programa se implementa por las Cámaras de Turismo de Nicaragua, Guatemala, Costa Rica y Honduras. Con el proyecto se sumarán las cámaras de El Salvador, Panamá y Belice.

Durante el 2013, además de definirse el plan de trabajo, se realizaron preparativos para la realización del taller regional de formación de 18 formadores del sector privado y público de 7 países, programado para febrero de 2014 con el apoyo del Saskatchewan Tourism Education Council (STEC) en Saskatchewan, Canadá, actual depositaria de las licencias y metodología de capacitación en Service Best. Adicionalmente, se actualizarán los manuales de formación, adaptando el material didáctico a las nuevas herramientas de comercialización y a la realidad de cada país, debiendo desarrollarse un plan de sostenibilidad económica del programa a nivel regional.



#### Curso de Post Grado Experto en Gestión de la Calidad en MIPYME Turística

En seguimiento al Convenio Específico de Colaboración establecido en el 2012 entre la Secretaría General del SICA (SG-SICA) y la Universidad Carlos III de Madrid en España y con el financiamiento de COSUDE, se dio inicio en abril de 2013 al Curso de Experto en Gestión de la Calidad en MIPYME Turística, versión en línea, con participación de 42 profesionales de 7 países, del sector público y privado turístico regional, mediante un formato de beca completa. Este curso da continuidad al primer curso realizado en 2008 por SITCA, con el apoyo del Fondo España SICA, en el cual se formaron expertos en calidad a nivel de la región y se diseñaron 5 manuales de calidad en las áreas de alojamiento, restaurantes, artesanías, operadores y formadores en calidad.

El objetivo general del post grado es formar a expertos en la gestión de la calidad y sostenibilidad turística en Centroamérica, capaces de desarrollar e implementar sistemas de calidad en MIPYME turísticas deficientes.

El curso aborda la comprensión de aspectos teóricos de la gestión de la calidad y de la atención al cliente, identificando peculiaridades y características específicas de las empresas de servicios, en general, y de la MIPYME en particular. Los módulos aportan el aprendizaje necesario para el diseño e implementación de sistemas de calidad turística.

Al finalizar los cinco módulos temáticos con sus respectivos créditos, los alumnos brindarán una capacitación a manera de asistencia técnica a 10 MIPYME del sector turístico, en coordinación con la cámara de turismo de su país y FEDECATUR. De esta manera, los egresados ponen sus conocimientos teóricos en práctica y contribuyen al fortalecimiento de la industria del turismo y a la mejora de la calidad de vida de los beneficiarios y sus familias. Esta acción final será desarrollada durante el primer trimestre del 2014.



Conferencia virtual, inauguración curso de post grado, gestión de la calidad para MIPYMEs turística, 10 de julio.

## 2.2.2 Apoyo y asistencia técnica y financiera para la MIPYME turística

### Foro de Turismo y Cambio Climático en Centroamérica

Con la finalidad de apoyar a la MIPYME turística de la región, a través de asistencia técnica a FEDECATUR, con fondos de la cooperación de la República de China (Taiwán), SITCA apoyó la realización del Foro, como un evento regional para analizar el impacto climático en el turismo, buscando fortalecer la capacidad del sector para conocer las amenazas, desafíos y oportunidades de dicho cambio, implementando recomendaciones de la Declaración de DAVOR y del Año del Turismo Sostenible en Centroamérica.

El evento se realizó del 11 al 13 de abril en La Ceiba, Honduras, contando con 218 participantes del sector privado y público del sector turismo y ambiente, así como academias, ONG y cooperantes, entre los cuales se incluyen delegados del Consejo Centroamericano, quienes sostuvieron reunión interinstitucional con la Comisión Centroamericana de Ambiente y Desarrollo (CCAD). Además de los 8 países miembros del CCT, también participaron en el foro Estados Unidos, México, Italia, Dinamarca, Alemania y Barbados.



### 2.2.3 Formación de Recurso Humano

A continuación, se presenta detalle de 27 cursos y talleres regionales realizados en el año, capacitándose a 684 participantes del sector público y 662 del privado regional, financiados en su mayoría a través del Fondo España-SICA, a menos que se indique lo contrario:

N.	FECHA	TEMA	NOMBRE DE CAPACITACIÓN	PARTICIPANTES		
				SECTOR PÚBLICO	SECTOR PRIVADO	TOTAL
1	14-18/ene	Seguridad	Taller de validación módulos de formación en seguridad turística en El Salvador	23	0	23
2	14/ene	Seguridad	Seminario internacional Turismo y medios de comunicación en C.A., Guatemala	33	53	86
3	15/ene	Seguridad	Seminario sobre manejo de crisis y estrategias para mejorar la percepción del exterior, Guatemala	28	46	74
4	Abr-dic	Calidad	Curso de Post Grado Experto en Gestión de la Calidad en MIPYME turísticas – Apoyado por COSUDE	32	10	42
5	1-5/jul	Seguridad	Taller de formación en pensum de seguridad turística en El Salvador	62	0	62
6	17-21/jun	Seguridad	Taller de seguridad turística en Guatemala	33	0	33
7	25-28/ago	Seguridad	Taller de formación en pensum de seguridad turística, San Pedro Sula, Honduras	30	0	30
8	4-5/sep	Mercadeo	Taller formación elaboración planes de negocios, Guatemala	0	15	15
9	10/sep	Seguridad	Taller de formación en pensum de seguridad turística en República Dominicana	149	0	149
10	12 -26/sep y 5,10,21, 31/oct	Seguridad	Taller de formación en pensum seguridad turística Costa Rica	178	0	178
11	20,26/sep y 15 -17 /oct	Mercadeo	Taller de formación en la elaboración de planes de negocios, Honduras	0	33	33
12	25-26/sep	Seguridad	Taller de formación en pensum en seguridad turística, Panamá	25	14	39
13	16,29/oct y 8/nov	Mercadeo	Taller de formación en la elaboración de planes de negocios, El Salvador	0	95	95
14	4-8/nov	Seguridad	Curso del manual regional de buenas prácticas en seguridad turística, Nicaragua	22	0	22
15	4-9/nov	Calidad	Taller de transferencia tecnológica del Sistema de calidad SICC. Nicaragua	5	10	15
17	4-9/nov	Calidad	Taller de transferencia tecnológica del Sistema de calidad SICC. Costa Rica	14	4	18
18	4-14/ nov.	Mercadeo	Taller de formación en la elaboración de planes de negocios, Nicaragua	0	299	299
19	11-12/nov	Mercadeo	Taller para la elaboración de planes de negocios, Panamá	0	18	18
20	11-16/ nov	Calidad	Taller de transferencia tecnológica del Sistema de calidad SICC. Belice	5	9	14
21	11-16/ nov	Calidad	Taller de transferencia tecnológica del Sistema de calidad SICC. Honduras	4	7	11
22	18-22/ nov	Calidad	Taller de transferencia tecnológica del Sistema de calidad SICCS. El Salvador	4	3	7
23	18-22/ nov	Calidad	Taller de transferencia tecnológica del Sistema de calidad SICCS. Panamá	2	7	9
24	19-22/ nov	Calidad	Taller de transferencia tecnológica del Sistema de calidad SICCS. Guatemala	5	7	12
25	20 y 21/ nov	Mercadeo	Taller en la elaboración de planes de negocios, Costa Rica	0	20	20
26	26/ nov	Mercadeo	Taller formación elaboración planes de negocios, Guatemala	0	12	12
27	27-29/ nov	Seguridad	Taller de formación en seguridad turística en Tegucigalpa, Honduras	30	0	30
<b>Total</b>				<b>684</b>	<b>662</b>	<b>1,346</b>

## 2.3 Mercadeo

### 2.3.1 Estrategia regional de promoción y mercadeo

#### Aplicación para teléfonos inteligentes: Turismo en Centroamérica.

Con el apoyo de COSUDE, la SITCA desarrolló en coordinación con FEDECATUR, una herramienta novedosa de comercialización electrónica, con la cual se facilita el acceso a mercados para la MIPYME turística de Centroamérica. Se trata de la Aplicación Turística de Centroamérica, a ser utilizada por medio de teléfonos inteligentes y otros medios electrónicos portátiles.

La aplicación, en cuya elaboración también apoyó la OMT a través del Programa de Turismo Sostenible para la Erradicación de la Pobreza (STEP por sus siglas en inglés), se constituye en una guía turística regional digital muy útil para el viajero que planea visitar la región, ya que puede consultar información de siete países de la región, incluyendo fotografías de ciudades y destinos principales, así como listados de servicios de alojamiento, restaurantes, rentas de autos y actividades turísticas. La herramienta está disponible en las plataformas más utilizadas: iOS, Android, y Blackberry.



#### Campaña de Turismo Intrarregional con AVIANCA

Del 18 de abril al 13 de mayo se llevó a cabo por segundo año consecutivo, una campaña de promoción del turismo intracentroamericano, mediante asocio público privado entre la aerolínea AVIANCA, las ANT y FEDECATUR, a través de la cual se buscó incentivar el turismo en la región, al ofrecer descuentos de hasta el 40% en tarifas aéreas y porciones terrestres en temporadas bajas. Como resultado, se tuvieron 10,556 pasajeros, con una venta incremental de US \$24,000.



Se espera continuar con la campaña el próximo año, utilizando la misma línea gráfica que se utilizó en las dos etapas anteriores, diseñada con apoyo de SITCA a través de la cooperación del Fondo España SICA.

#### Sistema de Investigación de Mercados SIM

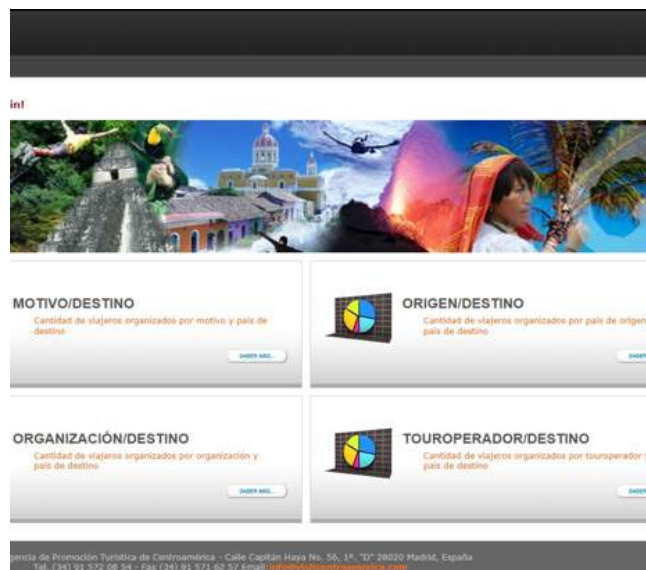
El Sistema fue diseñado con el apoyo del Fondo España SICA en 2011, para tener su base en la sede de CATA, quien a partir de 2012 se encarga completamente de su manejo y elaboración de informes. Para alimentarlo con información actualizada de los mercados meta, CATA cuenta con acuerdos interinstitucionales, siendo los de mayor relevancia los firmados con la OMT y con el Instituto de Turismo de España TURESPAÑA.

Los informes elaborados y entregados al CCT para la planificación y ajuste de estrategias de promoción son: Análisis de los viajeros europeos a Centroamérica y Análisis de la Tour operación europea 2012.

#### Programa de Fomento al Turismo Intrarregional

Este programa fue ejecutado a través de convenio firmado a finales de 2012, entre FEDECATUR, CCT y SITCA en el marco del Programa de Apoyo al Acceso de la MIPYME al mercado regional, financiado por el Fondo España SICA, administrado por SIECA y co-ejecutado por CEMPROMYPE y SITCA. El Programa forma parte de las sub-actividades a seguir para fomentar el turismo desde diferentes perspectivas: facilitación migratoria por vía terrestre y aérea, incentivos para que el centroamericano visite la región e incentivos al sector privado para crear paquetes turísticos atractivos.

A la fecha FEDECATUR ha completado la realización de viajes de familiarización para mayoristas y prensa en los siete países, teniendo resultados positivos a corto plazo: notas de prensa en Nicaragua, El Salvador, Costa Rica, Honduras y Panamá; compromiso de Notas futuras en los cinco países y Guatemala; creación y fortalecimiento de nuevos lazos de trabajo entre las operadoras de la región en pro del fomento del turismo intrarregional generándose nuevas



alianzas; diseño de nuevos paquetes adaptados al mercado centroamericano e intercambio de experiencias y estrategias. Un logro que merece destacar es la iniciativa de la creación de un certificado denominado "Amigos de Centroamérica" para aquellas empresas relacionadas con la actividad turística en la región, que apoyen y fomenten las iniciativas intrarregionales y multidestino a través de paquetes especiales, lazos de negocios y programas de mejora continua en la calidad, rigiéndose bajo normas de ética empresarial a ser establecidas. Igualmente importante fue la participación e inclusión de Belice en las estrategias de desarrollo turístico centroamericano y su apertura a establecer nuevas alianzas y vínculos con los demás países del istmo para promover el crecimiento en conjunto de la región y potencializar la visita de turistas centroamericanos al país.

Adicionalmente, se realiza video promocional del multidestino Centroamérica, gestionándose la recopilación de material de los países, además de material de alta calidad que se utilizó en la producción de la campaña "Mucho gusto Centroamérica", facilitado por la SG-SICA. La producción estará bajo la dirección de un consultor de larga trayectoria y reconocimiento en el medio audiovisual.



### Formación en la Elaboración de Planes de Negocios

Estos talleres forman parte del componente de formación en técnicas de negociación y penetración al mercado regional del Programa de Apoyo al Acceso de la MIPYME al mercado regional, financiado por el Fondo España SICA. El objetivo de los talleres es formar a la MIPYME turística centroamericana en la elaboración de planes de negocios. Durante el 2013, se realizaron 12 talleres en 6 países miembros del CCT, formando a más de 500 empresarios (ver punto 2.2.3 Formación de Recurso Humano para mayor información).

Durante los talleres, se utilizó la Guía Regional para Elaborar un Plan de Negocios para la MYPYME Turística en Centroamérica, de la cual se distribuyeron 350 ejemplares en formato impreso y digital.



Taller de Formación en Elaboración de Planes de Negocio, Costa Rica 20-21 de noviembre.

## **2.3.2 Administración y actualización del portal de turismo de centroamérica**

Se culminó, con el apoyo de COSUDE, con la traducción al idioma inglés de las secciones correspondientes a los 7 países de la región, del portal turístico de Centroamérica que administra CATA. Esta traducción benefició además a las empresas centroamericanas que se promocionan a través de la web.



### Estrategia en Redes Sociales

Luego de finalizar con la renovación del portal turístico de CATA [visitcentroamerica.com](http://visitcentroamerica.com), se definió la necesidad de contar con una identidad digital, mediante la cual se mejore el posicionamiento de la página, se logre una mayor visibilidad y se genere más interés por los destinos. Se busca mejorar la percepción que se tiene en los mercados meta de los países de la región, contrarrestando cualquier percepción negativa que se tenga de los destinos y buscando que el turista se familiarice con los países como un multidestino atractivo y accesible. Adicionalmente se pretende mejorar posicionamiento en buscadores, crear una comunidad en línea de viajes a la región con el fin de ganar referencia y recomendación de los destinos y finalmente adaptar el portal a dispositivos móviles.

En base a lo anterior, con financiamiento de la cooperación del Gobierno de la República de China (Taiwán), CATA lanzó licitación privada con 8 empresas en Europa que ofrezcan posicionamiento en motores de búsqueda, mercadeo en motores de búsqueda y optimización de los medios sociales (SEO, SEM y SMO por sus siglas en inglés respectivamente). Inicialmente se pensó en dirigir dicha estrategia al mercado español, pero el Consejo Directivo de CATA ha decidido reorientarla al mercado inglés, por lo que así será desarrollada en 2014.

## 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 los jefes de policías de turismo de la región y enlaces del tema de seguridad en las ANT, se realizaron las siguientes actividades:

#### Sistema de Tramitación, Monitoreo y Seguimiento a la Presentación de Quejas y Denuncias de Turistas (SISTRADE).

En apoyo a la implementación del SISTRADE, se dio seguimiento a contrato de empresa consultora iniciado en octubre del 2012, contemplándose para el año en cuestión el diseño del plan de trabajo con los responsables de asuntos internacionales de los ministerios públicos; el envío de encuestas, formatos y documentación a los responsables de los ministerios públicos; el establecimiento de convenios entre las partes implicadas por país; la realización de reuniones presenciales entre la empresa y agentes por país; el desarrollo de compromisos según convenio; así como la verificación y control de la implantación del sistema.

Parte vital para la implementación del SISTRADE es contar con convenios firmados entre las partes involucradas: Ministerios públicos,

cámaras y policía turística; ya que a partir de éstos, se generarían planes de acción por país, por lo que durante el año se dio seguimiento a dichos convenios. Al recibirse informes de los países sobre las dificultades para la firma de dichos documentos, se prepara informe ejecutivo con acciones nacionales para implementar el Sistema, el cual fue entregado, junto con toda la documentación necesaria para su implementación, a los países de la región, a la espera que cada uno lo desarrolle en sus instituciones, según sus posibilidades y disposición.

#### Talleres de Formación en Materia de Seguridad Turística

La formación ha sido una de las prioridades del proyecto, incluyendo la elaboración del Programa de Estudios y Módulos Formativos en Materia de Seguridad Turística, en taller regional del 29 de junio al 1 de julio de 2011, en San Salvador, con participación del Comité Regional de Seguridad Turística y técnicos de las academias de seguridad pública, permitiendo el intercambio de buenas prácticas y la sistematización de las experiencias formativas en la materia. Se obtuvieron como resultados un programa de estudios y módulos formativos homologados para los países participantes, el perfil de ingreso y requisitos de egreso y el perfil del formador del Curso en Seguridad Turística.

Desde SITCA se dio seguimiento con el Comité Regional de Seguridad Turística y academias de formación policía, sin iniciar acciones, por decisión del CCT, hasta el segundo semestre de 2012, cuando se iniciaron formaciones nacionales, continuándose en 2013. Como resultado se cuenta con más de 400 policías de turismo de 7 países formados en el tema de seguridad turística, dando por finalizada la ejecución de fondos de la cooperación (ver punto 2.2.3 Formación de Recurso Humano para mayor información).



## Talleres de Formación en Seguridad Turística



01-05 Julio. El Salvador



17-21 Junio. Guatemala



25-28 Agosto. San Pedro Sulas, Honduras



25-26 Agosto. Septiembre, Panamá

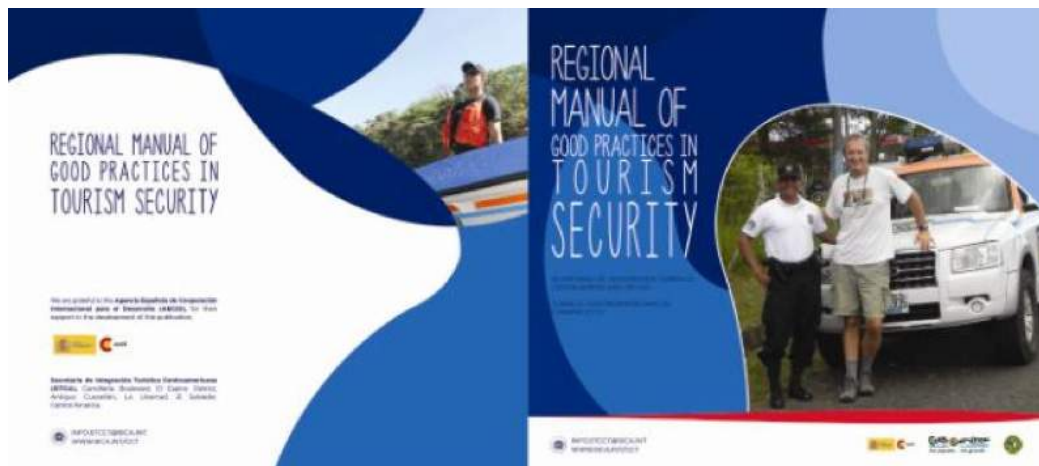
Manual de Buenas Prácticas en Seguridad Turística

Con el objeto de mejorar la eficacia en la prestación de los servicios de seguridad turística por parte de las ANT y policías turísticas, coordinando a la vez los procesos internos de trabajo de estas instituciones y por ende de su personal, se formula en 2012 el Manual Regional de Buenas Prácticas en Seguridad Turística, validado por el Comité de Seguridad Turística.

Las acciones derivadas del Manual deben contribuir a la profesionalización de ANT y policías de turismo, dotándolas con ello de

mayor credibilidad y protagonismo, dentro de un sector que adquiere fuerza por su importante aportación a la economía regional y que ha de competir en un mercado cambiante y cada vez más exigente.

En el 2013 se distribuyeron 500 ejemplares en los 8 países de la región finalizando con la distribución del primer tiraje, trabajándose en una nueva versión mejorada del documento, del cual se imprimieron 2,400 ejemplares, enviándose 300 a cada país. Adicionalmente se trabajó en el rediseño del Manual en versión inglés, para su respectivo envío a Belice.



### Eventos con Medios de Comunicación en materia de Seguridad Turística

Esta actividad se realizó por medio de 3 talleres regionales e internacionales, contando con el financiamiento del Fondo España SICA:

1. Seminario internacional Turismo y Medios de Comunicación en C.A., 14 de enero en Guatemala, gestionándose ponencias a través de la OMT, quien además recomendó la contratación de un experto para planificación, organización, coordinación, desarrollo y sistematización del Seminario. Se contó con el apoyo del Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT) y participación de otras ANT.

De los 86 participantes, 48 eran representantes de medios de comunicación regional e internacional.

2. Seminario sobre manejo de crisis y estrategias para mejorar la percepción del exterior, el 15 de enero en Guatemala, con participación de 26 representantes de medios de comunicación regional e internacional, además de policías de turismo, ANT y organismos cooperantes. Se establecieron declaraciones relativas a poner en marcha estrategia regional de comunicaciones, que contribuya a fortalecer la imagen de los países de la región y a sensibilizar a medios de comunicación, así como el fortalecimiento de la seguridad turística a través de la incidencia en la mejora de capacidades de las policías turísticas.

3. II Conferencia de Seguridad Turística de las Américas: Se financió la participación de 19 representantes de ANT, policías y cámaras de turismo en dicha Conferencia, del 14 al 16 de mayo en Panamá, donde se abordó entre otros temas el manejo de crisis en empresas y destinos turísticos. El evento congregó a 15 expositores internacionales y más de 500 hombres y mujeres de negocios de la región, quienes discutieron políticas públicas y programas de protección de visitantes, destinos y empresas turísticas.



Seminario Internacional Turismo y medios de comunicación. 14-15 enero, Guatemala



II Conferencias de Seguridad Turística de las Américas. 14 - 16 mayo, Panamá

Adicionalmente en el tema de seguridad, se cuenta con el siguiente proyecto, con fondos de la Unión Europea.

### Fortalecimiento de la Seguridad Turística en las Fronteras de Región Centroamérica

El proyecto, elaborado y gestionado en noviembre de 2012, es financiado por el Programa Regional de Seguridad Fronteriza en América Central (SEFRO), con fondos de la Unión Europea/SICA, siendo coordinado también por SITCA y la Dirección de Seguridad Democrática del SICA, con participación y contraparte del Comité Regional de Seguridad Democrática, en el cual participa el responsable de seguridad de cada ANT, jefes(as) de policías turísticas, SG-SICA y SITCA.

El programa comprende capacitación a funcionarios de instituciones públicas vinculadas, directa o indirectamente, con seguridad y turismo en puestos fronterizos terrestres prioritarios, sensibilización a medios de comunicación social sobre beneficios del turismo, elaboración de manuales de buenas prácticas, así como sistemas e instrumentos de información para turistas.

En el 2013 se inició con el diagnóstico y recomendación del plan de acción, para su ejecución en el primer trimestre de 2014, en 6 fronteras binacionales de 6 países de la región con mayor afluencia de turistas.

## 2.5 Fortalecimiento Institucional

### 2.5.1 Programa de fortalecimiento institucional regional

#### [Elección de Nueva Secretaria de SITCA y Reinstalación de la Sede en Nicaragua](#)

Durante la XLI Reunión Ordinaria de Jefes de Estado y de Gobierno de los países del SICA, realizada el 27 de junio de 2013 en San José, Costa Rica, se suscribió Resolución de Nombramientos, que incluyó el siguiente acuerdo: "Establecer el inicio de la rotación en el proceso de selección del nuevo Secretario de la Secretaría de Integración Turística Centroamericana (SITCA) en el 2013, partiendo de la designación de Nicaragua como el primer país en el orden de rotación que recomendará el candidato para ocupar dicho cargo. Se instruye que a partir de la fecha la sede de la Secretaría de Integración Turística Centroamericana se reinstale en Nicaragua."

Para dar cumplimiento al mandato, el 28 de noviembre, el CCT formalizó la contratación de la nicaragüense Shantanny Anasha Campbell Lewis, como Secretaria de Integración Turística Centroamericana, para un período de 4 años.



Lic. Anasha Campbell, Secretaria de Integración Turística Centroamericana, en visita oficial al Ing. Hugo Martínez, Secretario General del SICA.

Con el apoyo de la Cancillería de la República de Nicaragua, se ha iniciado el traslado de SITCA a Managua, para lo cual se elaboran manuales administrativos y financieros a ser aprobado por el CCT, los cuales agilizarán la descentralización de la Secretaría, cuya sede se espera que funcione normalmente en dicho país durante el primer trimestre de 2014.

#### [Incorporación de República Dominicana en el CCT](#)

Luego de la firma del acuerdo de incorporación de la República Dominicana al Consejo Centroamericano de Turismo, en noviembre de 2012, en ese entonces en su calidad de Estado Asociado al SICA y posterior incorporación de Dominicana como Estado Miembro del SICA, según Declaración de mandatarios centroamericanos en la XLI Reunión Ordinaria de los Jefes de Estado y de Gobierno del SICA, realizada del 25 al 27 de junio en Costa Rica, se formalizó en el 2013 la anexión oficial del Ministerio de Turismo de dicho país en el CCT.

República Dominicana participó durante el año en 2 de las 4 reuniones del CCT y en mismo número de reuniones del Consejo Directivo de CATA como invitado especial. El país asumirá la Presidencia pro Témprore del CCT, en concordancia con la Presidencia Pro Témprore del SICA, de enero a junio de 2014.

#### Modificación al Reglamento Interno del CCT

En seguimiento a solicitud recibida del Ministerio de Relaciones Exteriores de Panamá, como Presidencia Pro Tempore del SICA durante el segundo semestre del año, de revisar y actualizar el Reglamento Interno del CCT, a la luz de reglamentos del SICA recientemente aprobados, se procede con la actualización y modificación del documento, como parte del proceso de modernización y fortalecimiento de la institucionalidad regional.

El documento, cuya versión anterior data de 2008, ha sido enviado al Comité Ejecutivo del SICA a la espera de su visto bueno para proceder con su edición y distribución a los miembros del Consejo.

Los principales cambios y en seguimiento a los recomendaciones de la asesoría jurídica de la SG-SICA son relativos a la representatividad legal del CCT y de SITCA, modificación de la sede de la Secretaría, toma de decisiones, delegaciones para participación en reuniones del Consejo, elección de titular y funciones del Presidente Pro Témprore.

#### Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible (PEDTS) 2014-2018

En su XC Reunión Ordinaria, el CCT aprobó la nueva etapa del PEDTS, el cual entra en vigencia a partir de enero 2014, la cual incluye una revisión de la visión y la misión de la región, así como ratificación de los principios y valores que lo rigen.

La nueva versión incluye tres áreas estratégicas: Mercadeo y Promoción, Política, y Calidad y Sostenibilidad, la cuales cuentan con sus objetivos e indicadores, definiéndose un total

de 5 programas a desarrollarse en el próximo quinquenio. Adicionalmente, como base para poder desarrollar las áreas estratégicas, se definió un eje de Fortalecimiento del Sistema de Gestión del CCT, el cual busca, paralelamente a la implementación de los programas incluidos en el Plan, fortalecer la capacidad operativa, para dar cumplimiento efectivo a los roles y responsabilidades asignadas.

La definición de los componentes del Plan se realizó en colaboración con el sector público y privado turístico regional y con participación del Fondo España SICA, quien financió los talleres regionales, realizados el primero en julio en El Salvador y el segundo en noviembre en Nicaragua.



1er Taller Regional de Diseño del PEDTS 2014-2018, El Salvador, 4-5 julio.



2do Taller Regional de Diseño del PEDTS 2014-2018, Nicaragua, 11-12 noviembre.

### Fortalecimiento de FEDECATUR - Gestión Empresarial de la MIPYME Turística

Durante el 2013 se fortalecieron y orientaron las capacidades existentes y potenciales en FEDECATUR y sus cámaras asociadas, generando una serie de estrategias para alcanzar un desarrollo más inclusivo, logrando una mayor representatividad y mejor comunicación con el sector privado de la región.

La asistencia técnica desarrollada con el apoyo de COSUDE incluyó:

- Actualización y reorientación del Plan Estratégico de FEDECATUR 2020, bajo ejes de desarrollo y acciones puntuales, que permitan en el plan la generación de esfuerzos público-privados hacia el desarrollo incluyente del sector, generando una cartera de fichas de proyectos viables para la gestión ante cooperantes, que vincule a la MIPYME turística y otros actores vinculados con el sector.
- Desarrollo de instrumentos operativos que apoyen la gestión de FEDECATUR como ente representativo del sector privado turístico, en particular de la MIPYME turística.
- Propuesta para potenciar el uso de la Red de Empresa Turísticas de Centroamérica (RETCA) y sus subredes de comunicación, como mecanismos de comunicación entre las instituciones afiliadas y la MIPYME turística en Centroamérica, como medio para difundir y obtener insumos para la agenda de trabajo de la Federación.

A la fecha se cuenta con propuestas de documentos sobre:

- Estructura de FEDECATUR.
- Estrategia operativa para la mayor inclusión de las MIPYME turísticas en la agenda de trabajo de FEDECATUR.
- Manual de procedimientos administrativos y financieros para FEDECATUR.
- Reglamento operativo de los estatutos de FEDECATUR.
- Plan Estratégico de FEDECATUR 2020 (revisado y actualizado).
- Plan de acción (actividades) para cada eje contemplado en el Plan Estratégico de FEDECATUR 2020.
- Fichas de proyectos elaboradas y priorizadas para FEDECATUR y sus cámaras asociadas (5 por país).
- Mecanismos de comunicación fortalecidos, entre FEDECATUR, los gremios asociados y la MIPYME Turística en general.
- Diagnóstico de la situación actual de RETCA identificando puntos de mejora y recomendaciones de uso para la reorientación de servicios ofrecidos.
- Plan de acción basado en el Plan Estratégico de FEDECATUR, articulando como instrumento de comunicación a RETCA y sus subredes, desde lo regional a lo local.

Los documentos antes descritos serán validados durante el primer trimestre de 2014.



## 2.5.2 Gestión de comunicación interinstitucional

### Red Centroamericana de Comunicación Turística Gobierno-Sector Privado (GPN-RETCA) Fase II

En 2013 se finalizó el proceso de rediseño tecnológico de la plataforma desde la cual funcionan las redes de Comunicación GPN-RETCA con el objeto de desarrollar un sistema mejorado de redes de comunicación que mantenga y mejore la vinculación al sector público y privado turístico de Centroamérica. Este nuevo sistema contiene las redes de comunicación ya existentes desde el año 2007 y permite la creación de nuevas redes a corto plazo, a través de una plataforma funcional y amigable a los usuarios, incluyendo tendencias actuales relativas a redes sociales.

La nueva plataforma fue lanzada hacia diciembre de 2012 permitiendo la generación de nuevos servicios como acceso las 24 horas del día los 365 días del año, noticias, centro de documentación, directorio actualizado de miembros, foros de discusión, salas de chat y opciones para realizar encuestas.

La **Red GPN (sector público)** busca dar seguimiento a asuntos del sector turístico con el objetivo de mejorar el turismo regional y el clima de negocios en coordinación con otros oficiales gubernamentales y representantes del sector privado. La red se utiliza para coordinar a través de los siete países, la solución de los asuntos expuestos en la red y consultar con el sector privado sobre borradores de propuestas, planes, proyectos, leyes y regulaciones para mejorar el turismo regional. Los miembros de GPN son los ministros de turismo del CCT, gerentes generales y directores de mercadeo de ANT, CATA, SITCA y FEDECATUR.

Las sub-redes de comunicación incluyen:

- CCT: Red de Comunicación del Consejo Centroamericano de Turismo.
- Comité Ejecutivo: Red de Comunicación de los miembros de Comité Ejecutivo del CCT.
- REDCO: Red de Comunicación de Cooperantes en apoyo al sector turístico centroamericano.
- SEGTUR: Red de Comunicación de Seguridad Turística en Centroamérica.
- MERCADEO: Red de los Jefes de Mercadeo de los Ministerios de Turismo de la región.
- RUTCA: Red de Comunicación Ruta Colonial y de los Volcanes (RUTCA).

La **Red RETCA (sector privado)** por su parte se utiliza para fortalecer la capacidad de comunicar efectivamente y de manera rentable, los asuntos y soluciones posibles a los oficiales gubernamentales centroamericanos sobre cómo mejorar el clima de negocios. Cuenta con la participación de presidentes y directores ejecutivos de FEDECATUR, así como miembros de sus junta directivas y otras asociaciones nacionales de empresas turísticas afiliadas. FEDECATUR, como contraparte del sector privado turístico de Centroamérica ante el CCT, maneja RETCA y es el responsable de presentar asuntos y soluciones de dicha Red ante el Consejo y el COMECATUR. RETCA se utiliza como herramienta de consulta efectiva a las asociaciones de empresas turísticas en los países de la región, solicitando su retroalimentación y sugerencias sobre borradores de iniciativas, programas, políticas, regulaciones y productos orientados al avance del turismo regional.

Actualmente las subredes que forman parte de la plataforma son:

- FACOT: Red de la Federación Centroamericana de Operadores de Turismo.
- RED RURAL: Red de las Posadas Rurales de Centroamérica.
- FECAPH: Red de la Federación de Pequeños Hoteles de Centroamérica.

A la fecha ambas redes poseen un total de 1,251 miembros los cuales son alimentados permanentemente con recursos de información de acuerdo al perfil de cada sub red.



Boletín Red de Empresas Turísticas de Centroamérica (RETCA)

#### RED RURAL: Red de Comunicación Posadas y Turismo Rural de Centroamérica

##### > Noticias Nuevas



10-Mayo-2013

##### Esperan más turistas a la Ruta del Café de Nicaragua

La Ruta del Café, conformada por 44 fincas ubicadas en cinco departamentos en el norte de Nicaragua, espera este año un 20 por ciento más turistas frente al 2012.

Leer



10-Mayo-2013

##### Rinde frutos publicidad para turismo de Guatemala

Guatemala ya pudo ver los resultados de sus campañas turísticas, al recibir un 7.7 por ciento más visitantes durante el primer trimestre del año

Leer



10-Mayo-2013

##### Nicaragua: Intur aprueba US\$20 millones en incentivos al turismo

El Instituto Nicaragüense de Turismo (Intur) aprobó US\$20.5 millones en incentivos turísticos a favor de las pymes durante los primeros tres meses



### 2.5.3 Gestión de cooperación internacional

#### Misión de acercamiento con cooperantes Internacionales

Del 21 al 25 de octubre, con el financiamiento de COSUDE, la SITCA desarrolló una intensa misión de acercamiento con cooperantes internacionales ubicados en la ciudades de Washington D.C. Nueva York en los Estados Unidos, con el objeto de identificar posibilidades de apoyo, orientados a fortalecer el avance hacia la integración turística centroamericana, siendo este sector estratégico y prioritario para el combate de la pobreza y mejora del desarrollo económico a nivel nacional y regional.

Durante la misión se expusieron las prioridades de la región para el período 2014-2018 en el marco del nuevo Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible, el cual incluye como áreas estratégicas: mercadeo y promoción, política, calidad y sostenibilidad.

Entre las instancias visitadas en la ciudad de Washington D.C. destacan la Organización de los Estados Americanos (OEA) y su Departamento de Desarrollo Económico y Social, el Programa de Seguridad Turística de la Comisión Interamericana contra el Terrorismo (CICTE), el Programa Cooperanet y el Departamento para la Gestión Pública Efectiva. Asimismo, se sostuvieron reuniones con altos funcionarios de la Organización Panamericana de la Salud (OPS), Corporación Financiera Internacional (IFC), Banco Mundial, y del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) a través del proyecto Mesoamérica. Adicionalmente, se realizaron acercamientos con la oficina del Sustainable Travel International (STI), National Geographic y de la Organización Voces Vitales.

En la ciudad de Nueva York el Representante del SICA ante las Naciones Unidas acompañó las reuniones conjuntas con el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF).



Reunión con Maryse Robert, Directora del Departamento de Desarrollo Económico y Social. Secretaría Ejecutiva para el Desarrollo Integral de la Organización de los Estados Americanos (OEA)



Reunión con Zakaría El Goumiri, Jefe de Responsabilidad Social Empresarial y Red Interamericana de Cooperación de la Organización de los Estados Americanos OEA ; junto al equipo de trabajo de Cooperanet.



Reunión con Francisco Becerra, Subdirector de la Organización Panamericana de la Salud (OPS); Luiz A Galvão, Jefe del Programa Especial en Desarrollo Sostenible y Equidad en Salud de la OPS y Paulo Fernando Pizá, Asesor principal de Salud Urbana, Desarrollo Sostenible y Salud Ambiental de la OPS.

### Programa de Conectividad Unión Europea – Centroamérica

Con financiamiento del Segundo Programa de Apoyo a la Integración Regional Centroamericana (PAIRCA II), apoyado por la Unión Europea, se realizó del 30 de septiembre al 3 de octubre un intercambio de experiencias con las instituciones europeas regionales homólogas, en el caso específico de SITCA, con la unidad encargada de turismo, dentro de la Dirección General de Empresa e Industria de la Comisión Europea y con la Comisión Europea de Turismo. Adicionalmente, en cuanto a gestiones de cooperación, se sostuvo reunión de trabajo con la Coordinadora de Cooperación con Centroamérica de la Dirección General de Desarrollo y Cooperación DEVCO, quien informara que aún cuando existe el interés de continuar con la cooperación en 2014, aún no se definen los lineamientos para la presentación de propuestas, por lo que se deberá estar pendientes de lo que se defina en reuniones conjuntas UE-SICA.

A través de este acercamiento, SITCA buscaba iniciar relaciones con contrapartes encargadas del sector turismo en la Unión Europea, con la finalidad de intercambiar experiencias, conocimientos y buscar oportunidades de negocios entre las regiones, así como cooperación entre las organizaciones. Se buscaba además conocer sobre los proyectos y convocatorias de cooperación, para presentar oportunamente proyectos de apoyo a Centroamérica.



Misión de acercamiento del SITCA con Instituciones homólogas de la Unión Europea

### Presentación ante OEA-FEMCIDI de proyecto conjunto SITCA-Pequeños Hoteles de CA

La SITCA en coordinación con la Federación Centroamericana de Pequeños Hoteles (FECAPH), diseñó el proyecto “Desarrollo Integral y ecoeficiencia de la MIPYME Centroamericana”, el cual fue presentado al Fondo de Cooperación Solidaria Construyendo Desarrollo Integral en las Américas (FEMCIDI), parte de la Organización de Estados Americanos (OEA).

El objetivo del proyecto es lograr transferencia de conocimiento técnico en administración financiera para el sector, así como la creación de la Red de Servicios y Reservas Hoteleras (RSRH), en siete países de la región y la constitución formal de una Red de Tecnologías de la Información y la Comunicación, en el Centro de Servicios y Reservas Hoteleras antes mencionado.

De haber sido aprobada la propuesta, se beneficiaría a empresarios MIPYME de hoteles y turismo, trabajadores que laboran en los hoteles y actividades turísticas relacionadas, asociaciones locales por países y a los miembros de la FECAPH.

Un beneficio adicional que se obtuvo en la preparación de este proyecto, fue una mayor coordinación con la Federación, de manera que se incluyó a sus empresarios asociados en actividades de formación coordinadas por SITCA, en beneficio del sector privado regional.

### 3 Actividades Institucionales

#### 3.3.1 Apoyo a Presidencias Pro Témpore del CCT

Como parte de su labor, la SITCA brindó apoyo técnico a las Presidencias pro tempore de Costa Rica, durante el primer semestre del año y Panamá durante el segundo. Los Presidentes durante dichos periodos fueron:



Lic. Allan Flores Moya  
Ministro de Turismo de Costa Rica  
Presidente Pro Témpore del CCT  
enero a junio 2013



Lic. Salomón Shamah  
Ministro de Turismo de Panamá  
Presidente Pro Témpore del CCT  
julio a diciembre 2013

### 3.2 Reuniones ministeriales y técnicas

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

FECHA	REUNIÓN/TEMAS TRATADOS/RESULTADOS	PAÍS	LUGAR
29/11/13	<b>XXXV Reunión del Consejo Directivo de CATA</b>	República Dominicana	Punta Cana
<p>Países participantes: Belice, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Nicaragua, Panamá y República Dominicana como invitado.</p> <p>Temas tratados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación y firma de acta de la XXXIV Reunión Ordinaria del Consejo Directivo de CATA, realizada el 12 de Septiembre de 2013, en la ciudad de Panamá, Panamá.</li> <li>• Aprobación de presupuesto anual y lineamientos de plan operativo 2014 de CATA.</li> <li>• Renovación de convenio con Avianca como Miembro Corporativo Platino de CATA.</li> </ul>			
28/11/13	<b>XC Reunión Ordinaria del Consejo Centroamericano de Turismo</b>	República Dominicana	Punta Cana
<p>Países participantes: Belice, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Nicaragua, Panamá y República Dominicana.</p> <p>Temas tratados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación y firma de acta: de LXXIX Reunión Ordinaria del CCT, realizada el 11 de septiembre de 2013, Ciudad de Panamá, Panamá.</li> <li>• Informe sobre principales acuerdos de reunión de ministros, por PPT del CCT.</li> <li>• Presentación de Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible 2014-2018.</li> <li>• Presentación de la Asociación de Estados del Caribe sobre proyecto denominado: "El turismo de cruceros y el fortalecimiento empresarial en el Gran Caribe: oportunidad para la mujer".</li> <li>• Propuesta de cambios al Reglamento del CCT, por SITCA.</li> <li>• Informe de instancias técnicas y SITCA.</li> <li>• Lectura de acuerdos a ser firmados durante la presente reunión, por SITCA.</li> </ul>			
12/09/13	<b>XXXIV Reunión del Consejo Directivo de CATA</b>	Panamá	Ciudad de Panamá
<p>Países participantes: Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá y República Dominicana como invitado.</p> <p>Temas tratados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación y firma de acta: XXXIII Reunión Ordinaria del Consejo Directivo de CATA, realizada el 22 de marzo de 2013, en San José, Costa Rica.</li> <li>• Ratificación de cambios en Estatutos y Memorando de Entendimiento de CATA e informe sobre avances en la reestructuración de CATA.</li> <li>• Informe de resultados de Campaña de Turismo Intrarregional por Avianca.</li> </ul>			
11/09/13	<b>LXXXIX Reunión Ordinaria del Consejo Centroamericano de Turismo</b>	Panamá	Ciudad de Panamá
<p>Países participantes: Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá y República Dominicana.</p> <p>Temas tratados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acto de traspaso de la Presidencia Pro Tempore, por parte del Viceministro de Turismo de Costa Rica Juan Carlos Borbón al Ministro Salomón Shamah: entrega de informe y plan semestral enero a julio 2013.</li> <li>• Aprobación y firma de acta: de LXXXVIII Reunión Ordinaria del CCT, realizada el 21 de marzo de 2013, en San José, Costa Rica.</li> <li>• Presentación plan de negocios de Vuelos Económicos Centroamericanos (VECA).</li> <li>• Presentación de áreas estratégicas del Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible 2014-2018.</li> <li>• Informe de instancias técnicas: Comité Ejecutivo del CCT, COMECATUR y SITCA.</li> <li>• Estudios desarrollados por el Sistema de Investigación y Desarrollo (SID).</li> <li>• Presentación del Modelo Regional de Calidad y Sostenibilidad Turística.</li> </ul>			

22/03/13	<b>XXXIII Reunión del Consejo Directivo de CATA</b>	Costa Rica	San José
<p>Países participantes: Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá.</p> <p>Temas tratados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación y firma de acta: XXXI Reunión Ordinaria del Consejo Directivo de CATA, realizada el 30 de noviembre de 2012, en San Pedro, Cayo Ambergris, Belice y XXXII Reunión Ordinaria del Consejo Directivo de CATA, realizada el 28 de enero de 2013, en Madrid, España.</li> <li>• Informe técnico y jurídico sobre la reestructuración de CATA y definición de acuerdos, por Coordinadora de Comité Ejecutivo.</li> </ul>			
21/03/13	<b>LXXXVIII Reunión Ordinaria del Consejo Centroamericano de Turismo</b>	Costa Rica	San José
<p>Países participantes: Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá.</p> <p>Temas tratados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de instancias técnicas: Comité Ejecutivo del CCT, COMECATUR y SITCA.</li> <li>• Intervención de FEDECATUR.</li> <li>• Varios: selección del titular de SITCA.</li> </ul>			
28/01/13	<b>XXXII Reunión del Consejo Directivo de CATA</b>	España	Madrid
<p>Países participantes: Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá.</p> <p>Temas tratados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe sobre avances y seguimiento de acuerdos anteriores, por Lic. Pilar Cano, Secretaria General de CATA y por Coordinadora del Comité Ejecutivo, Lic. Ireth Rodríguez, ICT: presupuesto 2013, SIM, acciones de promoción.</li> </ul>			
28/01/13	<b>LXXXVII Reunión Ordinaria del Consejo Centroamericano de Turismo</b>	España	Madrid
<p>Países participantes: Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá.</p> <p>Temas tratados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acto de traspaso de la Presidencia Pro Tempore, por parte del Ministro Mario Salinas Pasos al Ministro Allan Flores Moya: entrega de informe y plan semestral enero a junio 2013.</li> <li>• Aprobación de plan de trabajo y presupuesto SITCA 2013.</li> <li>• Informe de COMECATUR.</li> </ul>			



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 LA REUNIÓN	PAÍS	LUGAR
27-28/11/13	Reunión conjunta de COMECATUR y Comité Ejecutivo del CCT	República Dominicana	Punta Cana
10-11/09/13	Reunión conjunta de COMECATUR y Comité Ejecutivo del CCT	Panamá	Ciudad de Panamá
20/03/13	Reuniones de COMECATUR y del Comité Ejecutivo del CCT	Costa Rica	San José
28/01/13	Reunión de COMECATUR y Comité Ejecutivo de CATA	España	Madrid



### 3.3 Participación CCT y SITCA en Eventos y Actividades

ACTIVIDAD ACCIÓN	RESULTADO
XIV Conferencia Iberoamericana de ministros y empresarios de turismo, CIMET 2011 (29 enero)	Los ministros de turismo miembros del CCT presentaron las peculiaridades de sus destinos, exenciones fiscales y otras bondades para atraer a inversores, principalmente españoles, aprovechando para solicitar colaboración y apoyo para avanzar en el desarrollo turístico en Centroamérica.
Reunión con Secretario de Estado de Cooperación de España, Director AECID y Secretario TURESPAÑA (1 febrero)	La PPT del CCT a cargo de Costa Rica y SITCA presentaron los principales resultados y logros obtenidos en los proyectos y programas en marcha para el apoyo a la integración turística centroamericana en el marco del Fondo España SICA 2010- 2013.
Reunión con Secretario General OMT (1 febrero)	Se definieron áreas de interés en las que la OMT y el CCT pueden trabajar en forma conjunta: seguridad turística, actividades con medios de comunicación, intercambio de información estadística.
Reunión de Agencias Regionales en Turismo Sostenible (18-19 febrero)	Reunión organizada por la Asociación de Estados del Caribe (AEC) y el INTUR como anfitrión, para que cada agencia presente sus programas de trabajo y se definan áreas de trabajo conjunto y modalidades de cooperación.
Lanzamiento de la II Campaña de Turismo Intrarregional "Descubre Centroamérica" (17 abril)	Lanzamientos simultáneos en países de la región para lanzar campaña en asocio público privado con AVIANCA, ANT y FEDECATUR, con descuentos de hasta el 40% en boletos y porción terrestre para incentivar turismo intrarregional.
XLI Cumbre Ordinaria de Jefes de Estado y de Gobierno del SICA (27 junio)	Resolución de Mandatarios sobre la reinstalación de la sede de SITCA en Managua e inicio del orden de rotación del Titular de la Secretaría por Nicaragua.
Taller regional para diseño del Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible PEDTS 2014-2018 (4-5 julio)	Contando con la participación del Ministro José Napoleón Duarte en la inauguración del evento, se logró la definición de las áreas estratégicas de la nueva etapa del plan, que posteriormente fueron aprobadas por el CCT.
Reunión Presidencia Pro-Témpore Panamá y Comisión de Secretarías (22 julio)	Definición de prioridades de la PPT del SICA a cargo de Panamá, recayendo en turismo la definición de la próxima etapa del PEDTS y apoyo al fortalecimiento de la estrategia de promoción y mercadeo turístico en mercados actuales y potenciales.
XXI Congreso Interamericano de Ministros y Altas Autoridades de Turismo (5-6 septiembre)	Congreso enfocado en el Geoturismo en beneficio de las comunidades, contando con el apoyo del IHT como anfitrión del evento.
2do Taller regional para diseño del Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible PEDTS 2014-2018 (12-13 noviembre)	Contando con la participación de la Ministra Mayra Salinas en la inauguración del evento, se logró la definición de la visión y misión del CCT, así como programas e indicadores de la nueva etapa del plan, que posteriormente fueron aprobadas por el CCT.
XLII Cumbre de Jefes de Estado y de Gobierno del SICA (14 diciembre)	Se realizó traslado de la Presidencia por tempore del SICA a República Dominicana, quien asume por primera vez. Consecuentemente dicho país ostentará a partir de enero 2014 la PPT del CCT.

### 3.4 Publicaciones y Difusión

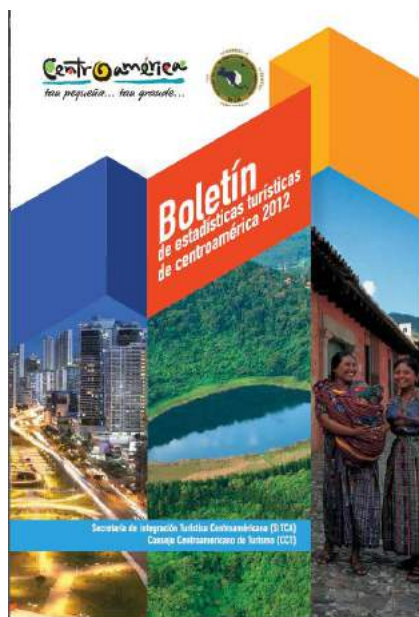
En el año, se elaboraron las siguientes publicaciones y herramientas promocionales, distribuyéndose a países miembros y entidades de apoyo:

Publicación	Cantidad	Cooperación
Memoria de Labores SITCA 2012	78	Fondo España SICA
Manual Regional de Buenas Prácticas en seguridad Turística	2,400	Fondo España SICA
Guía Regional para la elaboración de planes de negocios (español e inglés)	400	Fondo España SICA
Boletín de Estadísticas Turísticas de Centroamérica	300	Fondo España SICA
	<b>3,178</b>	





<b>Publicación</b>	<b>Descargas del Portal SID</b>	<b>Responsable de la publicación</b>
Boletín de estadísticas turísticas de Centroamérica 2012	446	<b>SID</b>
Boletín de estadísticas turísticas de Centroamérica 2011	19	<b>SID</b>
Boletín de estadísticas turísticas de Centroamérica 2003-2007	14	<b>SITCA</b>
Boletín de estadísticas turísticas de Centroamérica 2002-2006	12	<b>SITCA</b>
Boletín de estadísticas turísticas de Centroamérica 2009	12	<b>SITCA</b>
Boletín de estadísticas turísticas de Centroamérica 2010	12	<b>SITCA</b>
Análisis coyuntural de estadísticas de turismo primer semestre 2013	12	<b>SID</b>
Boletín de estadísticas turísticas de Centroamérica 2008	11	<b>SITCA</b>
Proyecciones turísticas centroamericanas 2013 SID-SITCA	10	<b>SID</b>
Informe de variaciones estadísticas del turismo a Centroamérica primer trimestre 2013	8	<b>SID</b>
Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible 2009-2013	8	<b>SITCA</b>
Perfil de los mercados turísticos norteamericanos	8	<b>SID</b>
Propósito de viaje de turistas en Centroamérica	8	<b>SID</b>
Memoria de labores SITCA 2012	6	<b>SITCA</b>
Estimación de la pérdida de divisas por turismo debido la falta de cielos abiertos en Centroamérica	6	<b>SID</b>
Perfil de los mercados suramericanos	6	<b>SID</b>
Manual seguridad turística	4	<b>SITCA</b>
	<b>602</b>	



Herramientas promocionales	Cantidad	Cooperación
Dispositivos de almacenamiento USB	250	Fondo España SICA
Folleto informativo de acercamiento con cooperantes	250	COSUDE
	<b>500</b>	

**ANEXOS**

Miembros del CTT, Instancias Técnicas y SITCA  
**CONSEJO CENTROAMERICANO DE TURISMO (CCT)**

Nombre	Cargo e Institución
José Manuel Heredia Jr.	Ministro de Turismo y Cultura de Belice
Allan Flores Moya	Ministro de Turismo de Costa Rica
José Napoleón Duarte	Ministro de Turismo de El Salvador
Pedro Pablo Duchez Maruja Acevedo	Director del Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT Subdirectora del INGUAT
Nelly Jerez	Ministra de Turismo de Honduras – Secretaria de Estado en el Despacho de Turismo de Honduras
Mario Salinas Pasos Mayra Salinas	Ministro de Turismo de Nicaragua – Presidente Ejecutivo del Instituto Nicaragüense de Turismo INTUR Ministra de Turismo de Nicaragua – Presidenta Ejecutiva del Instituto Nicaragüense de Turismo INTUR
Salomón Shamah	Ministro de Turismo de Panamá
Francisco Javier García	Ministro de Turismo de República Dominicana

## COMITÉ EJECUTIVO DEL CCT

Nombre	Cargo e Institución
Valdemar Andrade	Asesor Técnico del Ministro - Belize Tourism Board BTB
Juan Carlos Borbón Gonzalo Vargas	Gerente General del Instituto Costarricense de Turismo ICT Asesor del Ministro del Instituto Costarricense de Turismo ICT
Melissa Pocasangre Wendy Escobar de Castro Roberto Viera	Asesora de Asuntos Internacionales del Ministerio de Turismo de El Salvador Directora de Planificación y Política Sectorial del Ministerio de Turismo de El Salvador Gerente General de la Corporación Salvadoreña de Turismo CORSATUR
Heidi Kelita Palma Guerra	Jefe División Desarrollo del Producto del Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT
Tatiana Siercke	Gerente de Gestión Institucional y Relaciones Internacionales del Instituto Hondureño de Turismo IHT
Anasha Campbell Karina Ramirez Sampson	Directora de Turismo para la Costa Caribe y enlace ante CCT-SITCA y AEC del Instituto Nicaragüense de Turismo INTUR Responsable de Cooperación Externa del Instituto Nicaragüense de Turismo INTUR
Sara Sánchez	Secretaria General Autoridad de Turismo Panamá
Luis Simó	Director de Asuntos Internacionales de la Secretaría de Estado de Turismo de República Dominicana

**COMITÉ DE MERCADEO CENTROAMERICANO DE TURISMO COMECATUR/  
COMITÉ EJECUTIVO DE CATA**

<b>Nombre</b>	<b>Cargo e Institución</b>
Alyssa Carnegie	Director of Marketing & Public Relations Belize Tourism Board BTB
Ireth Rodríguez	Sub gerente - Directora de Mercadeo del Instituto Costarricense de Turismo ICT
Griselda Rodríguez (ene-nov) Melissa Pocasangre	Gerente de Mercadeo Corporación Salvadoreña de Turismo CORSATUR Gerente de Mercadeo Corporación Salvadoreña de Turismo CORSATUR
Brenda Zaldaña	Jefe División de Mercadeo Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT
Cintia Rivera	Gerente de Mercadeo del Instituto Hondureño de Turismo IHT
Ana Carolina García Tijerino	Directora de Promoción y Mercadeo del Instituto Nicaragüense de Turismo INTUR
Nixia Lasso	Directora de Mercadeo de la Autoridad de Turismo Panamá
Luis Tejada Rodríguez	Director del Departamento de Mercadeo de la Secretaría de Estado de Turismo de República Dominicana
Herbert Haylock	Presidente Belize Tourism Industry Association - BTIA
Mariano Beltranena (enero a junio)	Presidente Cámara de Turismo de Guatemala – CAMTUR
Anna Mercedes de Lembke (julio a diciembre)	Presidenta Cámara de Turismo de Guatemala - CAMTUR
Roberto Calderón	Presidente Cámara Salvadoreña de Turismo - CASATUR
Epaminondas Marinakys	Presidente Cámara Nacional de Turismo de Honduras – CANATURH
Sylvia de Levy	Presidenta Cámara Nacional de Turismo de Nicaragua – CANATUR
Isabel Vargas	Presidenta Cámara Nacional de Turismo de Costa Rica - CANATUR

## SECRETARÍA DE INTEGRACION TURISTICA CENTROAMERICANA SITCA

Nombre	Cargo
Mercedes de Mena (ene-feb) Coralia Dreyfus (feb-dic) Anasha Campbell	Secretaria de Integración Turística Centroamericana Secretaria de Integración Turística Centroamericana a.i. Secretaria de Integración Turística Centroamericana
Coralia Dreyfus	Técnico en Competitividad Turística
Claudia Marina Silva (ene-feb) Esmeralda Leiva	Técnico en Integración Turística Técnico en Integración Turística
Doris de Peña (ene-jul)	Asistente de la Secretaría de Integración Turística
<b>Apoyo de programas en SITCA:</b>	
Morena Mercado (ene-feb) Gladis Argumedo	Administradora Red GPN Administradora Red GPN
Carlos González (ene-mar) Eduardo Duarte (abr-dic)	Administrador Sistema de Investigación y Desarrollo SID Administrador Sistema de Investigación y Desarrollo SID
Esmeralda Leiva (ene-may) Carolina Vanegas	Asistente Red GPN Asistente Red GPN
Ruth Henríquez	Asistente Administrativo
En FEDECATUR: Tania Zelaya	Coordinadora RETCA

## 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 COSUDE	Corporación Salvadoreña de Turismo / Ministerio de Turismo de El Salvador. 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.
MITUR	Ministerio de Turismo de República Dominicana.
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.
PPT-CCT	Presidencia Pro Tempore del Consejo Centroamericano de Turismo.
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 de 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





**Centroamérica**

*tan pequeña... tan grande...*



[Info.stcct@sica.int](mailto:Info.stcct@sica.int) · [www.sica.int/ctt](http://www.sica.int/ctt)