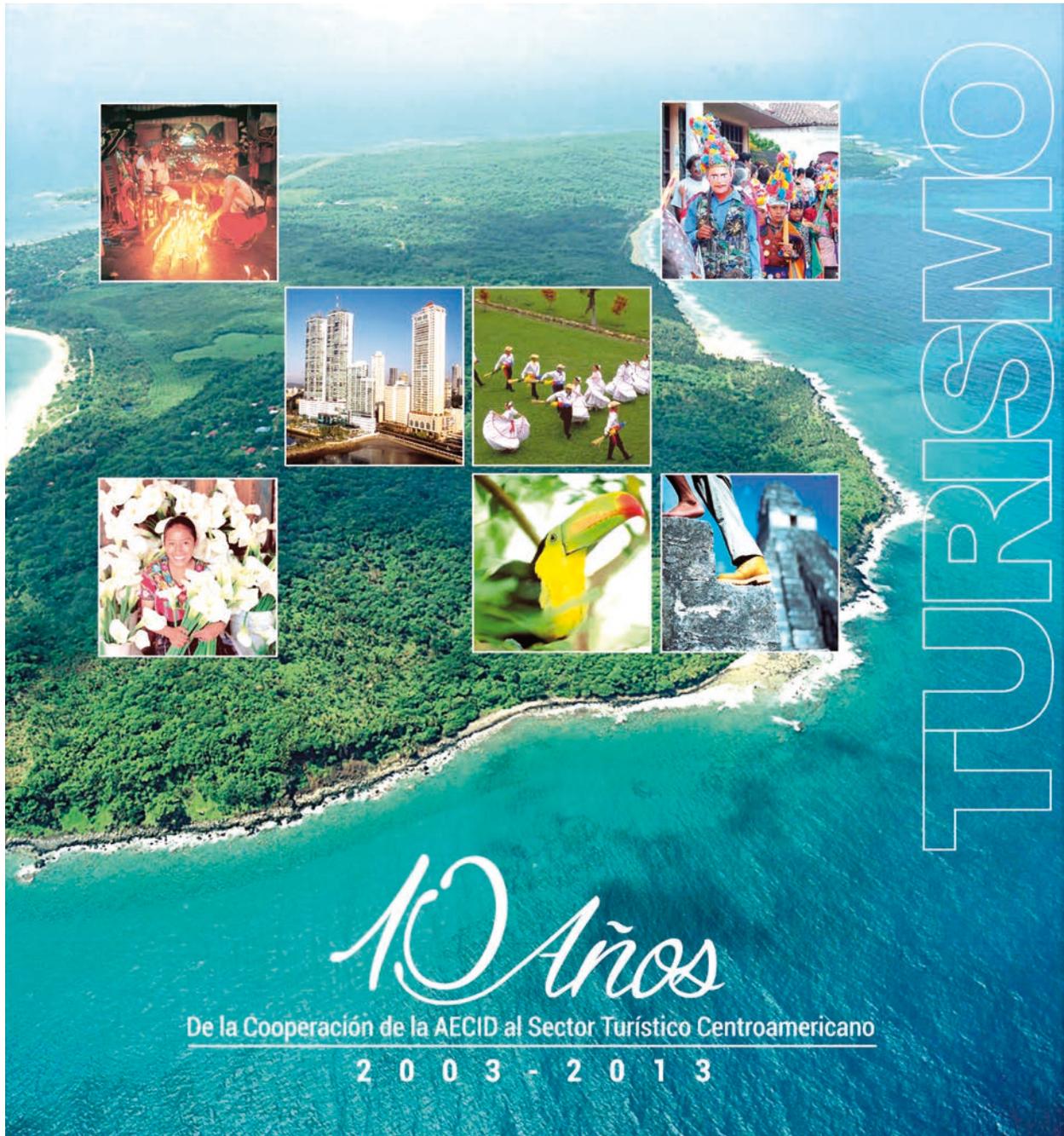


MERCEDES MENÉNDEZ DE MENA
OLGA DEL PINO ESCOBAR



Centroamérica
tau pequeña... tau grande...



10 AÑOS DE LA COOPERACIÓN DE LA AECID AL
SECTOR TURÍSTICO CENTROAMERICANO 2003-2013

Olga del Pino Escobar
Mercedes Menéndez de Mena

Coordinación Editorial

Olga del Pino Escobar
Coralía Dreifus

Diseño y Diagramación

Efraín Echeverría



Indice

Prólogo	03
Introducción	05
Palabras del Secretario General de Cooperación Internacional para el Desarrollo de España	07
Palabras del Secretario General del SICA Hugo Martínez Bonilla	08
Palabras Secretaría de Integración Turística Centroamericana Anasha Campbell	09
Resumen de Intervención	
Características, Logros y Beneficios	10
1. La Cooperación de la AECID al Sector Turismo 2003- 2013	12
2. Comportamiento y Contribución del Sector Turístico Centroamericano	18
3. Principales Resultados y Beneficios Generados	20
4. Casos Exitosos y Mejores Prácticas	28
5. Lecciones Aprendidas	39
6. Programas y Proyectos Relevantes Ejecutados por Países	41
Conclusiones	
Sistematización de la Cooperación de la AECID en el Sector Turismo en Centroamérica	56



10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013

La Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) viene trabajando en Centroamérica, durante 25 años, especialmente de forma bilateral, 25 años donde los esfuerzos de la cooperación, se han centrado en una región que presenta niveles de pobreza y de desigualdad notables, y donde hoy en día, a pesar del crecimiento de los primeros años de la década y debido a la afectación de la crisis internacional de los últimos años, aún persisten desigualdades y exclusión social, limitantes para el desarrollo integral de la región.

Y es en esta última década que la AECID intensifica sus esfuerzos y trabajo en la región Centroamericana, e inicia un programa de cooperación regional convencida de que hay espacios de desarrollo y oportunidades que deben de ser afrontadas de una manera integral y como región.

Es así como la AECID ha tenido y tiene un rol dinámico y decisivo en los países del Sistema de la Integración Centroamericana (SICA), a través de todo un proceso de cooperación y acompañamiento, que inicia en el 2001 y que no pretende otra cosa que cumplir con sus objetivos de apoyar el desarrollo humano sostenible, contribuir a la erradicación de la pobreza, la construcción activa de la paz, y el ejercicio pleno de los derechos de una ciudadanía global.

Dichos objetivos están alineados con el principio fundamental y básico en el que se sustenta el accionar del SICA "Crear un espacio de integración regional para el desarrollo, la libertad, la democracia y la paz en Centroamérica", organismo que desde 1991 integra a Guatemala, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Costa Rica y Panamá, y al que posteriormente se suma Belice y, más recientemente República Dominicana, representando en su conjunto uno de los procesos de integración más dinámicos de América Latina. En este marco, cabe destacar que la integración turística centroamericana, es a su vez, uno de los procesos más activos de los últimos años, experimentando

importantes avances que merecen la pena darse a conocer, ya que de una manera directa, han contribuido a dinamizar el desarrollo y la integración Centroamericana.

El turismo es un importante sector económico que se ha ido posicionando de forma acelerada como una palpable oportunidad de desarrollo para los países y comunidades que los integran, impulsando economías locales a través de la derrama económica que lo facilita y lo caracteriza. Estos avances han sido impulsados por los Gobiernos Centroamericanos los cuales, desde finales de los 90, se comprometieron a promover la integración turística regional, con el fin de aunar esfuerzos y recursos como un solo destino turístico. Esfuerzos materializados en el 2002, mediante la Declaración de San José, en donde el Consejo Centroamericano de Turismo (CCT), se comprometió a definir y poner en marcha un Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible (PEDTS), a partir del año 2013.

Desde la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) y desde el Fondo España SICA, se ha estado apoyando todo este proceso a lo largo de la última década, concentrando esfuerzos en la promoción, la creación de productos regionales, la comercialización, y una importante cooperación horizontal, tanto pública como privada. Esto ha permitido posicionar al turismo como un sector que, junto con las remesas, la exportación de productos agrícolas tradicionales y la maquila, impulsa la transición a un modelo de inserción en la economía internacional mucho más complejo y que sin duda, se deberá de tener en cuenta en el marco de la cooperación internacional para el desarrollo a nivel regional.

El hecho de que Centroamérica se presente en ferias internacionales de turismo como una unidad, más allá de que cada país suele tener su propia representatividad, tiene que ver con que los retos turísticos de la región van mucho más allá de los de cada país, requiriendo un abordaje integral.

10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013



Así lo entendieron las autoridades y expertos que elaboraron el PEDTS, cuyo principal fin es garantizar que el desarrollo turístico se realice, independientemente del posicionamiento y la marca Centroamérica como tal, en virtud del peso económico que tiene el turismo en la zona. Es relevante de hecho la aportación que hace el sector al PIB centroamericano, con más de US\$ 9.000 millones de divisas, que lo sitúa en el segundo motor económico de la región, después de las remesas y la maquila, a través de los casi 9 millones de turistas que se reciben al año.

Los orígenes de los visitantes se componen por un 41% de los propios países centroamericanos, es decir los vecinos más cercanos, un 36% de estadounidenses, un 10% de europeos y un 10% de sudamericanos. Pero el reto va más allá de los porcentajes y los números, el reto en los últimos años ha consistido en que esa derrama económica que caracteriza al sector, se convierta en una realidad palpable para los ciudadanos de Centroamérica.

Para ello, las áreas estratégicas de trabajo han estado siempre alineadas y articuladas con el sector público y privado, con el fin de compartir prioridades y acciones encaminadas a los mismos objetivos. De hecho, el trabajo realizado por el Consejo y sus instancias técnicas, representan un hito importante en términos de proceso de integración y está marcado por dos realidades destacables. Por un lado, el turismo es el primer sector económico que a nivel regional, consigue mostrarse al mundo de manera unificada, además de ser la única actividad capaz de conformar una estructura física permanente a través de su Agencia de Promoción Turística Centroamericana (CATA, iniciales en inglés), con sede en Madrid. Por otra parte, es el primer órgano que representa a los sectores público y privado, conformando una alianza estratégica que caracteriza el éxito y los avances alcanzados por el turismo Centroamericano.

Muchos han sido los logros obtenidos en esta última década, gracias al apoyo continuo y decidido de la

AECID al Consejo Centroamericano de Turismo, a través de su Secretaría de Integración Turística Centroamericana (SITCA). Algunos de ellos, se presentarán en esta publicación, fruto de una sistematización realizada al proceso de cooperación de la AECID al sector turismo. Por ejemplo, el desarrollo de un sello que representa la primera certificación a nivel mundial de Calidad y Sostenibilidad Turística dirigida a las pequeñas y medianas empresas; la campaña realizada para desarrollar el turismo interregional, como una forma en que los propios centroamericanos visiten y conozcan su región; el diseño del primer producto regional la Ruta Colonial y de los Volcanes, por citar algunos de los logros más emblemáticos y que representan un conjunto de casos exitosos, mejores prácticas y lecciones aprendidas.

Todo ello no podía haber sido posible sin el compromiso decidido de los titulares del Consejo Centroamericano de Turismo y sus instancias técnicas, (Comité Ejecutivo y Comité de Mercadeo Centroamericano de Turismo COMECATUR), la Agencia de Promoción Turística Centroamericana (CATA, iniciales en inglés) y el sector privado representado por la Federación de Cámaras de Turismo de Centroamérica, (FEDECATUR) y sus diversas gremiales.

Pero especial mención merece la Secretaría de Integración Turística Centroamericana (SITCA), y el trabajo realizado por su personal plenamente comprometido por la integración, agradecimiento por tanto a Coralia Dreyfus, Claudia Silva, Esmeralda Leiva, Melissa Pocasangre, Carlos González, Doris Macías, María Teresa Funes, Carlos Rivas, Nilza Sorto, Eduardo Duarte y, muy especialmente, a la que fue su Secretaria, Mercedes Menéndez de Mena, quien durante 10 años lideró este proceso, pasando el relevo y los futuros retos a Anasha Campbell, actual Secretaria de Integración Turística Centroamericana.

Olga del Pino Escobar

*Coordinadora Regional de la Línea de Turismo Sostenible,
Coordinadora del Eje de Integración Económica y
Eje de Integración Social, Fondo España-SICA.*

10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013



La presente publicación tiene por objeto dar a conocer la cooperación que la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) ha brindado al sector turístico centroamericano durante la década comprendida entre 2003 y 2013. Este período ha sido crucial para la integración turística regional, que se inició con los importantes mandatos emitidos en la XXII Cumbre de Jefes de Estado y de Gobierno de Centroamérica, el 13 de diciembre de 2002, en Costa Rica. Estos mandatos, junto con el Plan de Acción en Materia de Turismo que formaba parte de la Declaración de San José de la referida Cumbre, determinaron el inicio de una etapa decisiva marcada por importantes disposiciones de carácter político y estratégico, que constituyeron la columna vertebral del proceso de fortalecimiento de la integración turística centroamericana.

En este marco, la AECID entró a formar parte del proceso de fortalecimiento y de integración, sumando y alineándose desde el principio con las políticas aprobadas, lo que le permitió, no sólo ser un ente de cooperación, sino un aliado estratégico para el sector y socio determinante para la integración centroamericana.

Congruente con lo anterior, el Consejo Centroamericano de Turismo, compuesto por los Ministros de Turismo de los ocho países del sistema, lideró un proceso dinámico hacia el desarrollo y la promoción turística. En una primera etapa enmarcada por el Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible 2003-2008, se pretendía dar cumplimiento a los mandatos presidenciales de la Cumbre de San José y propiciar un cambio cualitativo y estratégico en la apuesta de la región como destino turístico sostenible. Este proceso se fue desarrollando a lo largo de la década, con la actualización y ejecución del Plan Estratégico para el quinquenio 2009-2013, se han ido logrando importantes avances en la región, que merecen la pena dar a conocer, especialmente en cuanto a la promoción del multidespino, incremento de la actividad y sus beneficios económicos, fortalecimiento de

la relación y alianza público privada, creación y desarrollo de instrumentos, programas y proyectos que han mejorado sustancialmente la planificación, gestión, calidad, promoción y facilitación turística.

La AECID, como ya se ha mencionado, ha sido parte fundamental de este proceso evolutivo, creciente y sostenido del fortalecimiento turístico en la región. Para ello ha mantenido niveles importantes de cooperación, asesoría y de acompañamiento, por medio de la ejecución de un consolidado de 30 programas y proyectos, que han generado múltiples beneficios y resultados, algunos de ellos presentes en esta publicación.

Con ello se pretende por tanto dar a conocer la Cooperación de la AECID en la década referida, con el fin de divulgar el proceso desarrollado, sus intervenciones e instrumentos, que hicieron posible a través del apoyo constante y sostenido de la cooperación, en línea con sus objetivos y planes directores, alcanzar en gran medida los resultados y avances mostrados por este sector económico clave para el desarrollo de Centroamérica.

Para ello se muestra el comportamiento y contribución del sector turístico en la región, en términos de la evolución de turistas recibidos a nivel regional, que indudablemente presenta un crecimiento importante, gracias a los esfuerzos de integración y promoción, así como el fortalecimiento de la gestión turística.

Es así como hacemos un breve recorrido a través de los diversos programas y proyectos apoyados por la AECID y su principal instrumento de cooperación a nivel regional, el Fondo España SICA, para conocer los principales resultados y beneficios generados por la cooperación, destacando su idoneidad como factor de incidencia para el desarrollo de un sector dinámico con amplia capacidad generadora y distributiva del desarrollo.



10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013

En el proceso de planificación, ejecución y seguimiento de los diversos programas y proyectos, destacan casos exitosos y mejores prácticas, recogidos a través de las evaluaciones intermedias realizadas, así como la sistematización desarrollada previa a esta publicación, lecciones aprendidas identificadas y que se describen, con el fin de que puedan servir para futuras intervenciones.

Indudablemente, es sumamente difícil sistematizar y presentar en breves páginas, todo un trabajo continuo realizado por las instituciones de la integración turística y la AECID, en lo que ha tenido un rol protagonista el Consejo Centroamericano de Turismo y la Secretaria de Integración Turística Centroamericana (SITCA), así como las instancias técnicas del Consejo, que comprenden el Comité Ejecutivo, Comité de Mercadeo Centroamericano de Turismo (COMECATUR), y la Agencia de Promoción Turística Centroamericana (CATA, iniciales en inglés). Destaca también el rol del sector privado, representado en la Federación de Cámaras de Turismo de Centroamérica, como la contraparte del Consejo con los diversos gremios y asociaciones que componen el sector turístico.

La diversidad de áreas estratégicas atendidas, programas y proyectos ejecutados, que han abarcado diferentes campos, niveles, instituciones y modalidades de cooperación, refleja que la labor de acompañamiento de la AECID ha sido compleja, con retos enormes, pero que a pesar de esta complejidad se ha logrado apoyar al sector turístico de forma continua durante la década analizada. Sin embargo, el desarrollo de un sector tan importante para la región, requiere de continuar y fortalecer acciones sustentadas en lo que se ha venido construyendo hasta la fecha. Se tienen retos y desafíos, ahora más complejos, hacia la mejora de la calidad integral y de la certificación, hacia el fortalecimiento de la promoción del multidesestino, y de todo el sector en sus diversos componentes, lo que justifica continuar con los esfuerzos entre sector privado y público, aprovechar sinergias y experiencias, potenciar programas exitosos y mejores prácticas y especialmente contar con la cooperación internacional, dentro de lo cual la AECID tiene el liderazgo y el reconocimiento de las autoridades y del sector privado turístico de la región.

10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013



PALABRAS DEL SECRETARIO GENERAL DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO DE ESPAÑA

En estas fechas en las que nos encontramos conmemorando los veinticinco años del nacimiento de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, se vuelve especialmente significativa la realización de esta publicación que recoge el trabajo realizado en los últimos diez años de cooperación y de apoyo a la integración turística centroamericana. Desde su origen, la Cooperación Española ha apoyado a los países de la región de manera bilateral y como complemento en estos últimos diez años, se ha sumado la cooperación regional en apoyo al Sistema de la Integración Centroamericana. A lo largo de esta última década, hemos ido perfeccionando nuestros mecanismos de cooperación e instrumentos para mejorar la eficacia y calidad de la ayuda.

Así, desde el 2002, contamos con un programa de cooperación regional con Centroamérica cuyo instrumento de canalización de la ayuda es, desde el 2006, el Fondo España SICA. Con la creación del Fondo, la Cooperación Española a través de la AECID, traslada la ejecución y el diseño de las iniciativas de desarrollo para la región a la Secretaría General del SICA y a sus instancias técnicas, concentrándonos en acompañar los planes y las agendas estratégicas de las instituciones del Sistema y de sus países miembros.

Desde el principio del Programa Regional, el sector turismo fue identificado como sector prioritario por las enormes potencialidades que tenía y tiene para generar riqueza y desarrollo para las comunidades y pueblos de Centroamérica. Por su gran diversificación, es el turismo una oportunidad para la lucha contra la pobreza, especialmente porque se ha venido trabajando en apoyo directo a la micro, pequeña y mediana empresa y su desarrollo, sin duda, permite mejorar las oportunidades y la calidad de vida de los ciudadanos.

La presente publicación adquiere especial trascendencia en este marco de conmemoración en donde

Centroamérica y su proceso de integración, ha concentrado en la última década una parte importante de los esfuerzos de la Cooperación Española. Así la AECID ha impulsado y apoyado un proceso de planificación que se inició en el año 2003, cuando se definió el Plan de Acción para el Desarrollo del Turismo Sostenible de Centroamérica, marco de referencia para la cooperación y congruente con los planes directores y objetivos de la AECID. Los siguientes planes estratégicos y sus programas vienen a corroborar todo el trabajo y la labor realizada, liderada por el Consejo Centroamericano de Turismo y su Secretaría de Integración Turística Centroamericana.

La Cooperación Española en estos últimos años ha desempeñado una importante labor de acompañamiento a un sector como el turismo, modelo de integración regional, a través de la articulación y el trabajo conjunto entre el sector público y privado, con prioridades compartidas y acciones encaminadas a los mismos objetivos que han permitido generar grandes avances en el proceso de integración y en el desarrollo sostenible del multidesarrollo "Centroamérica tan pequeña, tan grande".

Para la AECID es una satisfacción haber podido trabajar conjuntamente, durante estos diez años con todas las instituciones del sector en la región, con el Consejo de Turismo Centroamericano, con CATA, con FEDECATUR y muy especialmente con la Secretaría de Integración Turística Centroamericana y con su Secretaria Mercedes Menéndez de Mena, a la que agradecemos muy especialmente su entusiasmo y dedicación. La AECID continuará apoyando a la SITCA en los próximos años en la ejecución de sus planes estratégicos y muy especialmente en apoyo a las MIPYMES para su incorporación al mercado intrarregional.

Gonzalo Robles Orozco

Secretario General de Cooperación Internacional para el Desarrollo de España

10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013



PALABRAS DEL SECRETARIO GENERAL DEL SICA

El turismo es uno de los sectores económicos más importantes y de mayor crecimiento en Centroamérica y el mundo, actuando como motor del desarrollo, por medio de la generación de empleos y divisas que contribuye a la vez a la lucha contra la pobreza y la mejora de la calidad de vida de las personas.

En Centroamérica el sector turístico representa en términos de ingresos aproximadamente diez millones de dólares en concepto de divisas, siendo uno de los principales rubros de generación de recursos económicos para los países de la región.

La participación del Gobierno de España, a través de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), ha sido un significativo apoyo al sector turístico centroamericano y al proceso de integración de dicho sector, contribuyendo sustancialmente a su fortalecimiento continuo, sostenido y consistente.

En este proceso y durante el período de diez años que en este documento se analiza, se han generado importantes resultados que han beneficiado el desarrollo turístico de la región, en cumplimiento a mandatos

presidenciales y acuerdos ministeriales en la materia.

Estos resultados incluyen el diseño y puesta en marcha de programas y proyectos, en concordancia con el Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible, el cual, al igual que la visión del Consejo Centroamericano de Turismo, busca conformar un multidestino integrado, diverso, sostenido, de alta calidad y reconocido a nivel mundial, que ofrezca una diversidad de experiencias altamente satisfactorias y enriquecedoras, a través de productos turísticos genuinos, variados y competitivos.

Me uno al Consejo Centroamericano de Turismo y a la Secretaría de Integración Turística Centroamericana en sus agradecimientos a la Cooperación Española por el apoyo brindado en los últimos años, congratulándonos por los buenos resultados obtenidos del esfuerzo conjunto y exhortándolos a que continúen en su labor, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los y las centroamericanos, educándonos en la valoración y preservación de nuestro patrimonio natural y cultural.

Hugo Martínez Bonilla
Secretario General del SICA

10 años de la Cooperación de la AECID al
Sector Turístico Centroamericano 2003-2013



PALABRAS SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN TURÍSTICA CENTROAMERICANA

Como Secretaría de Integración Turística Centroamericana, nos sentimos más que satisfechos en presentar a ustedes, ministerios e institutos de turismo de los países miembros del SICA, cámaras nacionales de turismo, cooperantes y centroamericanos en general, un resumen de los logros que hemos alcanzado durante la década 2003-2013, con el acompañamiento del Fondo España-SICA.

Esta publicación es parte de la Sistematización de la cooperación de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) con el sector turístico centroamericano durante este periodo. Hemos tratado de sintetizar el proceso llevado a cabo en el sector turístico, las etapas y fases, sus instrumentos, programas y proyectos, como resultado de la valoración de 48 actores claves de la integración turística, así como con representantes de sub-sectores o segmentos beneficiarios. Esta valoración permitió identificar casos exitosos, mejores prácticas, lecciones aprendidas, factores de éxito y dificultades encontradas.

A través de estos diez años, con el apoyo del Fondo España-SICA, hemos desarrollado importantes proyectos para el sector turístico centroamericano, que dejan como legado, una cartera de productos, estudios, estrategias, propuestas, documentos que se deben aprovechar para el beneficio de los países, de las

instituciones y de la misma actividad turística regional en los próximos años. Pero más importante aún es el bagaje de experiencias, mejora de capacidades y desarrollo de instrumentos y proyectos que han generado importantes resultados para cada país y la región en su conjunto.

Toda esta gama de esfuerzos deberán continuar fortaleciéndose, en el marco del Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible de Centroamérica 2014-2018, mediante el cual, estamos seguros, continuaremos cimentando el crecimiento de nuestra región a través del turismo, contribuyendo con ello a la integración de nuestros pueblos y a la generación de nuevas oportunidades para el desarrollo de nuestros ciudadanos centroamericanos.

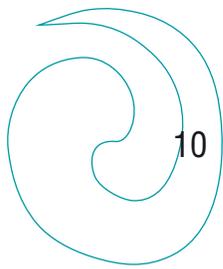
El Consejo Centroamericano de Turismo y la Secretaría de Integración Turística Centroamericana, consideran a la Cooperación Española, como un socio estratégico y modelo de buenas prácticas para la cooperación internacional porque cumplen con los cinco principios de la Declaración de París, donde los programas y proyectos que hemos desarrollado se ajustan a las prioridades, estrategias y agenda de Centroamérica. Por tal motivo estamos muy agradecidos con la relación de trabajo que hemos desarrollado durante estos años y esperamos continuar fortaleciéndola en el futuro.

Anasha Campbell

Secretaria de Integración Turística Centroamericana

10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013





Resumen de Intervención

Características, Logros y Beneficios

CONTINUIDAD DE LA COOPERACIÓN

Participación, acompañamiento y compromiso de la AECID durante 10 años consecutivos con el proceso de integración turística Centroamericana.

APROPIACIÓN

Comunicación continua y efectiva en tres niveles: político-ministerial (Ministros de Turismo de Centroamérica con Director General de AECID; estratégico (Fondo España SICA-SGSICA y SITCA con instancias regionales) y operativo (comités técnicos y específicos de programas).

TRABAJO CONTINUO Y ALINEADO

Apoyo y ejecución al primer Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible en Centroamérica (PEDTS 2003-2008), así como a la actualización y puesta en marcha del segundo Plan Quinquenal y la actualización del tercer plan.

PLANIFICACIÓN PARTICIPATIVA

Programación de la cooperación con instituciones líderes regionales del sector, tanto pública como privada.

PROGRAMAS ESTRATÉGICOS

Apoyo a través de 30 programas y proyectos distribuidos en las 5 áreas estratégicas del PEDTS, beneficiando a sector público y privado.

COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Trabajo coordinado con otras Secretarías del Subsistema Económico, convirtiéndose en un modelo exitoso de trabajo conjunto entre instituciones del sistema.



Gracias a la cooperación, se pusieron en marcha programas líderes, únicos e innovadores que han significado el inicio de procesos de gran importancia como:

Programas de Calidad y Sostenibilidad dirigido a obtener la primera certificación regional a nivel mundial diseñada en función de la realidad regional y nacional.

El primer producto multidestino: Ruta Colonial y de los Volcanes.

Los primeros instrumentos de planificación e información turística regional: Sistema de Información Geográfico Turístico, Sistema de Investigación y Desarrollo, Sistema de Investigación de Mercados, Frontur C.A.

El primer portal de internet centroamericano: www.visitcentroamerica.com

Diseño y puesta en marcha de estrategias regionales: promoción y mercadeo 2010-2020, turismo intrarregional.

Ejecución del **Plan Regional de Formación**, beneficiando a más de 2,500 actores en la región, funcionarios públicos de los ministerios de turismo, cámaras nacionales, gremios turísticos, PYME, y otros actores como gestores de municipalidades, policías turísticos, medios de comunicación social, entre otros. Se resalta también el primer post grado regional en planificación estratégica turística, que sigue siendo implementado en la región, por medio de dos universidades acreditadas, formando parte de sus programas académicos.

Para garantizar la sostenibilidad de estos programas se desarrolló, proyectos de formación de formadores: formulación de proyectos, participación en ferias, gestores turísticos, calidad turística, preservación del patrimonio cultural; así como la creación y fortalecimiento de las capacidades instaladas en las instituciones, tanto a nivel regional como nacional.

En materia de **seguridad turística**, se ha venido impulsando un trabajo coordinado entre ministerios de turismo y policías turísticas y academias de policías, propiciando el intercambio de experiencias, y la edición de manuales de buenas prácticas, así como un pensum

homologado de formación incluido en el Plan Maestro de Formación, impulsado en el marco del Programa de Profesionalización y Fortalecimiento Institucional de la Estrategia de Seguridad de Centroamérica.

Fortalecimiento de la capacidad instalada, por medio de la creación de comités técnicos específicos creados para liderar el diseño y la puesta en marcha de programas y proyectos, comités que continúan con la ejecución de los programas ya con fondos propios de los ministerios.

Se ha contribuido a fortalecer a los siete ministerios de turismo de países miembros, siete cámaras nacionales de turismo y su dirección regional, a SITCA, CATA y otros actores locales, por medio de **planes de fortalecimiento** y acciones consistentes en: asistencia técnica, capacitación, dotación de materiales, instrumentos y equipos relacionados con programas y proyectos.

Se ha colaborado con multiplicidad de actores propiciando la coordinación: empresarios turísticos (operadores, pequeños hoteles, posadas rurales), gobiernos locales, comunidades, guías turísticos, policías turísticos, y otras instituciones y sectores.

10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013



1. La Cooperación de la AECID al Sector Turismo 2003- 2013

La cooperación entre la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) y la Secretaría General del Sistema de la Integración Centroamericana (SG-SICA) viene definida por el Memorándum de Entendimiento firmado por ambas partes en Madrid en 2001, en el que se resalta la necesidad de apoyar el proceso de integración regional en Centroamérica como elemento imprescindible para el fortalecimiento de la institucionalidad democrática en la región, para el logro del desarrollo económico y social sostenible y la disminución de la vulnerabilidad medioambiental.

Como resultado de este memorándum, la AECID presentó el Programa de cooperación regional con Centroamérica a los Presidentes centroamericanos durante la XII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno celebrada el 15 y 16 de noviembre, 2002, en Bávaro, República Dominicana. El año 2004 se revisa este Programa y se da un salto cualitativo y cuantitativo en su diseño y presupuesto. Y en el año 2006, la AECID dota al Programa Regional de un instrumento financiero y de gestión que multiplica sus posibilidades y la apuesta por la calidad de la cooperación: el Fondo España-SICA.

Con el doble objetivo de fortalecer el proceso centroamericano de integración regional y apoyar el desarrollo de los objetivos de algunos ámbitos del proceso de integración y de las instituciones regionales encargadas de su coordinación, se ha venido planteando la promoción de espacios institucionales para la convergencia, coordinación y armonización de actores y políticas públicas de Centroamérica, en áreas clave para el desarrollo y la integración regional.

En ese marco, es como la AECID ha ejercido un rol de elevada importancia en el proceso de integración centroamericana en general y en la integración turística

en particular, durante esta última década 2003-2013.

Dicho proceso se inicia con una planificación participativa que determinó y dio como resultado el primer documento estratégico y de cooperación para el sector: el Plan de Acción para la Promoción del Turismo Sostenible en el 2003. Este plan fue la base para las primeras subvenciones de estado que la AECID otorgó a nivel centroamericano.

El Plan fue diseñado según las prioridades regionales establecidas en la Declaración de San José, emitida en la XXII Cumbre de Jefes de Estado y de Gobierno de los países del SICA y su Plan de Acción en Materia de Turismo, en diciembre de 2002 y enmarcado en el primer Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible (PEDTS) de Centroamérica para el periodo 2003-2008.



El turismo fue uno de los primeros sectores productivos identificados dentro del Programa de Cooperación Regional con Centroamérica de la AECID.

10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013



El proceso de cooperación se llevó a cabo por medio de 4 etapas.

La etapa inicial de planificación de la cooperación comienza en el año 2003, la cual se basó en el apoyo y cumplimiento del PEDTS, para lo que se realizó un taller participativo con representantes de instituciones públicas y privadas turísticas de la región, definiendo el ya mencionado Plan de Acción para la Promoción del Turismo Sostenible que sería apoyado por la AECID, con el fin de colaborar con las instituciones de la región centroamericana para poner en marcha sus estrategias de desarrollo sostenible del turismo, como factor de desarrollo económico y social y como instrumento de lucha contra la pobreza. Dicho Plan comprendía tres ejes transversales: Lucha contra la pobreza, medio ambiente y promoción de la igualdad entre hombres y mujeres y cinco líneas de acción:

1. Fortalecimiento institucional
2. Comercialización
3. Capacitación de recursos humanos
4. Desarrollo de productos turísticos
5. Programas integrales

Para su ejecución, el Gobierno de España apoyó el Plan de forma significativa, continua y comprometida, a través de la AECID y de otras instituciones como la Secretaría General de Turismo de España, TURESPAÑA, SEGITUR y el Centro de Formación de la Cooperación Española en La Antigua Guatemala. Las

áreas estratégicas que conformaron la Línea de Turismo Sostenible, del recién creado Programa Regional de Cooperación con Centroamérica, y que marcaron sus intervenciones, fueron las siguientes:

- *Conformar una estrategia regional de turismo.*
- *Mejorar la promoción y comercialización del turismo*
- *Mejorar la formación de recursos humanos en la región en materia de turismo.*
- *Desarrollar nuevos productos turísticos.*

Una vez diseñado el Plan de Acción para la Promoción del Turismo Sostenible en Centroamérica, se inicia una segunda etapa, a partir del 2004, su ejecución, que comprendió subvenciones específicas que pretendían desarrollar intervenciones y acciones en el marco del Plan y del PEDTS regional.

Estas primeras intervenciones se focalizaron hacia el desarrollo de capacidades institucionales, por medio de programas de formación, determinándose el Plan de Apoyo a la Formación Turística, diseñado por un conjunto de representantes del sector privado y público turístico a nivel regional y que contó con un acompañamiento decisivo de la Secretaría de Estado de Turismo de España, universidades españolas como la Universidad Carlos III de Madrid y la Universidad Politécnica de Valencia.

El objetivo de este plan de formación era mejorar la competitividad de los países centroamericanos como destino turístico, integrar a las comunidades locales en los beneficios económicos de la actividad y luchar contra la pobreza a través del incremento del turismo y de oportunidades de desarrollo.



10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013

Contenía 18 programas formativos, agrupados en cuatro áreas estratégicas: a) Sensibilización en cultura turística, b) Planificación y gestión turística, c) Apoyo a la micro, pequeña y mediana empresa (gestión, administración y competitividad) y d) Comercialización y promoción. En el marco de este Plan de Formación, se destaca el especial apoyo del Centro de Formación de la AECID en la Antigua Guatemala, convirtiéndose en un aliado estratégico para su ejecución.

Dentro de estas primeras acciones, particularmente en materia de promoción y fortalecimiento institucional, se apoyó la creación del portal Centroamérica, que contó con subvenciones de estado, a través de las administraciones nacionales de turismo de Guatemala y El Salvador, hasta que se formalizó la cooperación regional que se canalizó por medio de la Secretaría General del SICA, para su debida coordinación y ejecución a cargo de la Secretaría de Integración Turística Centroamericana (SITCA).

Con este cambio significativo, en que la Secretaría General del SICA asume su rol coordinador y gestor de la cooperación internacional y, en el marco de la firma del Acuerdo de Admisión de España al SICA en calidad de Observador Extra Regional del Sistema, en el 2006, inicia una tercera etapa en donde se reafirma y fortalece la relación de cooperación con la región, plasmado en el Memorándum de Entendimiento entre el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación (MAEC) y el Sistema de la Integración Centroamericana (SICA), estableciéndose el Fondo España-SICA. El Fondo se convierte así en el instrumento de cooperación técnico financiero del Programa Regional que venía apoyando la AECID desde 2003, trasladando la ejecución y el seguimiento de los proyectos a las instituciones que integran el Sistema, lo que hizo que se convirtiera en una novedosa herramienta de cooperación y de fortalecimiento de la integración, cuyos objetivos quedaron establecidos de la siguiente manera:

- Promover espacios institucionales para la convergencia, coordinación y armonización de actores y políticas públicas de Centroamérica, en áreas claves para el desarrollo y la integración regional.
- Fortalecer el proceso centroamericano de integración regional y sus instituciones.
- Apoyar el desarrollo de los objetivos de algunos ámbitos del proceso de integración y de las instituciones regionales encargadas de su coordinación.

El Fondo España SICA

En una primera etapa 2006-2009, el Fondo convivió con las subvenciones de estado otorgadas a determinadas instituciones nacionales y asignó financiamiento directo a diferentes líneas de cooperación, una de ellas la Línea de Fortalecimiento de Sectores Productivos, la cual brindaba apoyo con un enfoque regional, a tres sectores prioritarios en la región: la pesca, el café y el turismo. Los programas y proyectos desarrollados siguieron manteniendo la característica y la metodología de la cooperación de la AECID, con un planteamiento inicial, diagnóstico situacional, definición del plan y de sus programas y cronogramas. Este ordenamiento y planificación que ha sustentado no sólo el alcance y determinación de los resultados obtenidos, aportó también un “modo de trabajar” a la propia institución regional que aún perdura.

Es así como paralelamente, el sector turismo realizó la revisión y evaluación de su principal instrumento estratégico el PEDTS 2003-2008 y elaboró un nuevo y actualizado Plan regional para el período 2009-2013, que recogió algunas de las prioridades definidas en el plan anterior que requerían seguimiento y/o fortalecimiento. En base a este nuevo y actualizado Plan, es que se centró el apoyo de la segunda fase del Fondo España SICA para el periodo 2010-2013.

10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013



Con un presupuesto total de 3.6 millones de dólares (2.9 millones de Euros), en esta etapa se obtuvieron importantes avances en el área de Fortalecimiento Institucional, con la conformación de una estrategia regional de turismo; con la mejora y el impulso de una promoción y comercialización del turismo conjunta; con un importante y amplio Programa de Formación de Recursos Humanos; el desarrollo de nuevos e inéditos productos turísticos y el apoyo a un incipiente pero básico Turismo Rural.

Los principales resultados obtenidos fueron la puesta en marcha de herramientas de planificación, como es el Sistema de Información Geográfica, el Sistema Homologado de Estadísticas Turística para el CA-4; El Programa de Calidad al Servicio Turístico destinado a la MIPYME; La Ruta Colonial y de los Volcanes, como primer producto turístico regional que abarca 6 países y la formación especializada de técnicos locales y funcionarios públicos, entre otros.



10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013



El Fondo España SICA 2010-2013

El nuevo enfoque general para este último periodo analizado, se dirigió al desarrollo de ejes temáticos de cooperación. Esta propuesta fue conjuntamente definida con la Secretaría General del SICA y la AECID y aprobada en la III Comisión Mixta España-SICA, celebrada en Madrid el 12 de noviembre de 2009.

El desarrollo de ejes temáticos de cooperación más el apoyo a instituciones y planes regionales, han significado una evolución sensible en la relación entre la cooperación española y las instituciones de la integración regional centroamericana, sin perder el objetivo general del Fondo España-SICA de "Consolidar la integración centroamericana como un espacio eficaz y complementario a las políticas nacionales para el diseño y ejecución de políticas de desarrollo humano y sostenible y de lucha contra la pobreza".

El sector turismo quedó así enmarcado en el tercer eje, orientado a la profundización de la integración económica para impulsar, articular y fortalecer las actividades

económicas con valor agregado y productividad en la región centroamericana, que favorezcan el avance del proceso de integración económica como instrumento para el desarrollo sostenible de los países centroamericanos.

Aunque desde el principio la agenda de cooperación ha estado marcada por los planes de los gobiernos centroamericanos y de la SITCA, ha quedado patente que con el Fondo España SICA, esta relación se profundiza al igual que el apoyo al sector turismo. Aunque cuando el presupuesto sufrió una disminución en este periodo, no así lo ha hecho la relevancia de los proyectos que se han implementado en esta última etapa, lo que demuestra una cierta madurez del sistema turístico centroamericano, madurez adquirida en cierta medida a lo largo del trabajo realizado en estos últimos diez años de desarrollo turístico en la región.

Así, desde el 2010 se apoya el Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible de Centroamérica, a través de dos grandes programas que han contado con un presupuesto global de 1,3 millones de dólares.



10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013



En estos últimos cuatro años la cooperación de la AECID permitió la puesta en marcha del Programa de Apoyo al Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible de Centroamérica, enfocado principalmente en el fortalecimiento de la institucionalidad regional a través del diseño y puesta en marcha de herramientas de seguimiento, planificación e investigación que faciliten la toma de decisiones políticas, como es el Sistema de Inteligencia de Mercados, ya transferido totalmente a CATA y en pleno funcionamiento; el Sistema de Investigación y Desarrollo (SID), actualmente diseñado e instalado en SITCA y ofreciendo los primeros informes especializados o el Sistema de Quejas y Denuncias que, junto con la formación específica y homologada de policías para la atención a turistas, representan las principales acciones de apoyo al Programa Regional de Seguridad Turística promovido por el Consejo de Ministros.

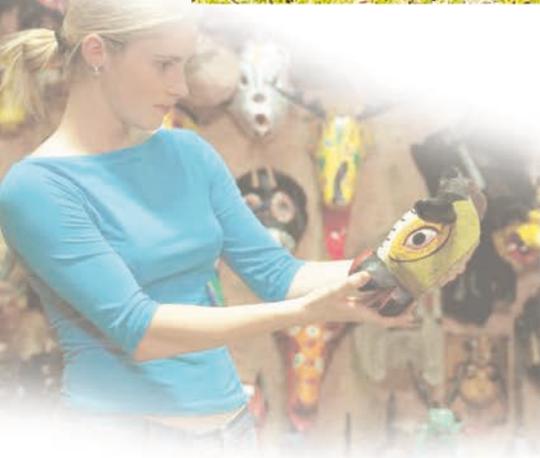
Por otro lado, una experiencia inédita en la cooperación regional ha permitido que a través del Programa de apoyo al acceso de la MIPYME al mercado regional

liderado por la SIECA y co ejecutado por la SITCA y el Centro de Promoción de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (CENPROMYPE), apoye de manera coordinada y consensuada con estas tres instituciones del subsistema económico, el acceso de la MIPYME al mercado regional, a través de la promoción del turismo intrarregional, la apuesta regional por un turismo sostenible y de calidad, tanto ambiental como culturalmente, con el diseño y puesta en marcha de la primera certificación a nivel mundial en calidad y sostenibilidad turística regional.

Puede afirmarse, por tanto, que desde los inicios de la cooperación regional de la AECID con Centroamérica y muy concretamente con el sector turístico, se demuestra y se hace evidente la alineación de ésta respecto a mandatos presidenciales establecidos en la Declaración de San José y a los planes estratégicos quinquenales y prioridades del sector turístico a nivel regional, los cuales a su vez, obedecen a dichos mandatos presidenciales y acuerdos ministeriales en materia de turismo regional.



En este sentido, la cooperación española ha sido un soporte fundamental y un aliado estratégico en los últimos 10 años, no sólo para la planificación del desarrollo turístico regional, para la puesta en marcha del referido Plan desde su primera etapa en 2004, convirtiéndose en la principal cooperante para la ejecución de programas y proyectos regionales enmarcados en las prioridades y áreas estatégicas del PEDTS y por tanto del sector turístico en el ámbito Centroamericano.



10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013

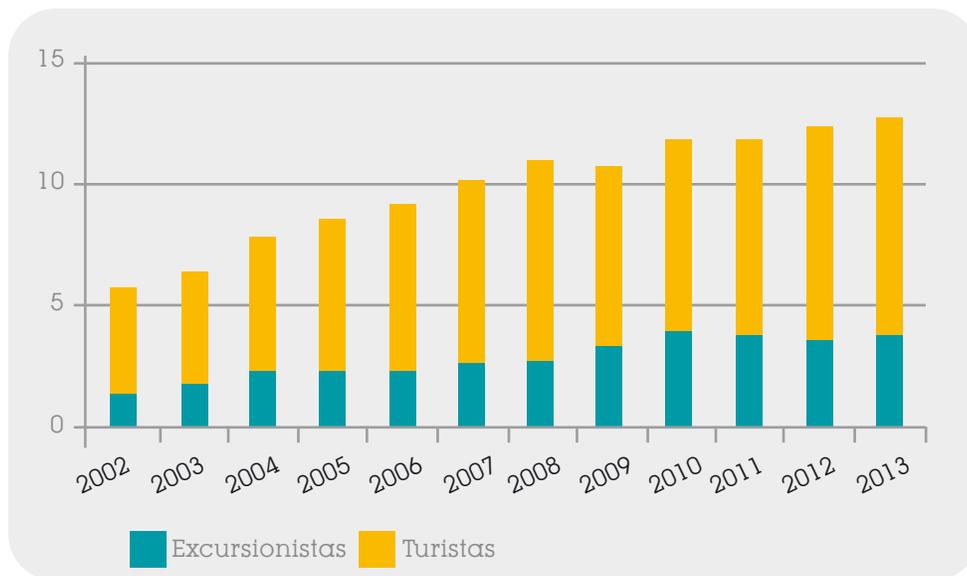
2. Comportamiento y contribución del Sector Turístico Centroamericano

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 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%. Con datos a la fecha, y realizando una proyección, se estima que el dato de turistas ronde los 9.1 millones para 2013 lo cual significaría un crecimiento acumulado del 92.4% desde el 2003.

Al evaluar el comportamiento de los visitantes totales, consistente en la suma de excursionistas (no pernoctan)

y turistas, podemos observar que para el mismo periodo comprendido entre el 2003 y el 2012, éstos también han crecido de forma constante y se puede estimar su tasa de crecimiento interanual en un 6.82%, llegando a un crecimiento total del 93.5%, pasando de 6.42 millones de visitantes para el 2003 a 12.42 millones para el 2012. Los datos estimados para 2013 muestran un crecimiento de un total de 12.8 millones, lo que representaría un aumento del 99.5% desde 2003. En promedio, la distribución entre turistas y excursionistas es de un 27.4% para el periodo comprendido entre 2003 y 2012.

Gráfico 1. Total de turistas y excursionistas años 2002- 2013 (en Millones)



Fuente: Datos ANT, construcción y proyecciones por el Sistema de Investigación y Desarrollo.

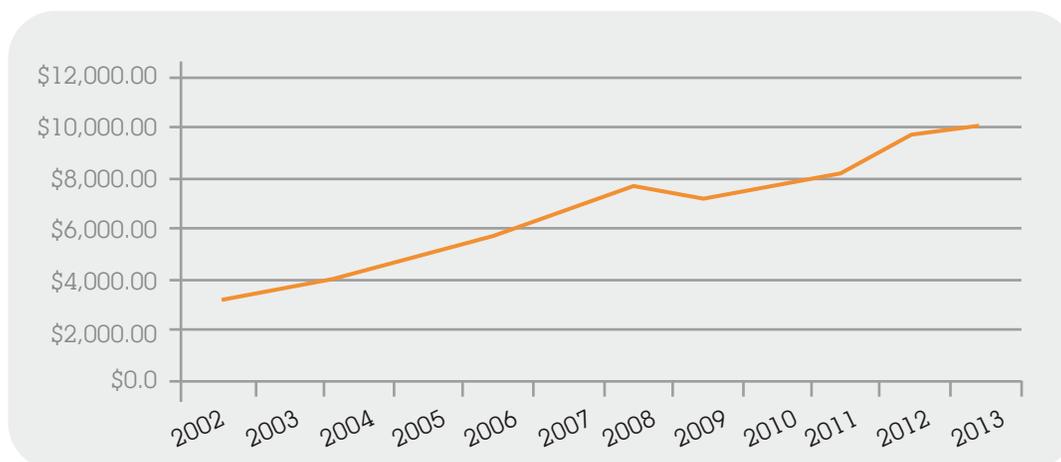
10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013



Cantidad de divisas que se registran en la región centroamericana

El caso de las divisas es más notorio que el caso de los turistas y los visitantes, ya que el ingreso de divisas por el sector en la región han crecido en un 167.2%, pasando de US \$ 3,595.2 millones en 2003 a un total

de US \$ 9,605.5 millones en 2012, representando una tasa de crecimiento interanual del 10.3%. Al igual que en el caso de las personas, las divisas también han mostrado un desaceleramiento para 2013, siendo el estimado del año con los datos más recientes, de US \$ 9,889.3 millones, según se muestra en el siguiente gráfico.



Fuente: Datos ANT, construcción y proyecciones por el Sistema de Investigación y Desarrollo

El anterior reporte ha sido elaborado por el Sistema de Investigación y Desarrollo (SID), administrado por la SITCA, el cual es un servicio de apoyo a las administraciones nacionales de turismo, al sector

privado y otras organizaciones, en lo relacionado a la recolección de información estadística, investigación de temas de interés turístico y proyectos específicos relacionados.

10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013



3. Principales Resultados y Beneficios Generados

Tomando en cuenta el proceso de la cooperación al sector descrito durante la década referida, se apoyaron 30 programas y proyectos, enmarcados en el Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible (PEDTS), los cuales comprendieron varias actividades y acciones, algunas puntuales, de corto plazo y otras de mediano plazo.

Estos programas y proyectos generaron diversos resultados, ya sea de carácter cuantitativo o cualitativo.

Es preciso resaltar que dichas iniciativas y programas tienen un contexto regional y de integración, el cual es un proceso evolutivo, participativo y complejo, que comprende un acompañamiento específico y el desarrollo por etapas, que requieren de consensos, visiones y compromisos comunes desde el nivel superior ministerial a los niveles técnicos.

En este marco, ha sido fundamental el rol que ha tenido y tiene la Secretaría de Integración Turística Centroamericana (SITCA), como oficina permanente del Consejo Centroamericano de Turismo (CCT), que ha tenido la responsabilidad y la labor de coordinación, gestión, promoción, articulación, ejecución, seguimiento y rendición de resultados. SITCA ha actuado como nexo entre la cooperación con AECID

y la SG-SICA, así como entre éstas y el CCT con sus instancias técnicas regionales, el Comité Ejecutivo y el Comité de Mercadeo Centroamericano de Turismo (COMECATUR).

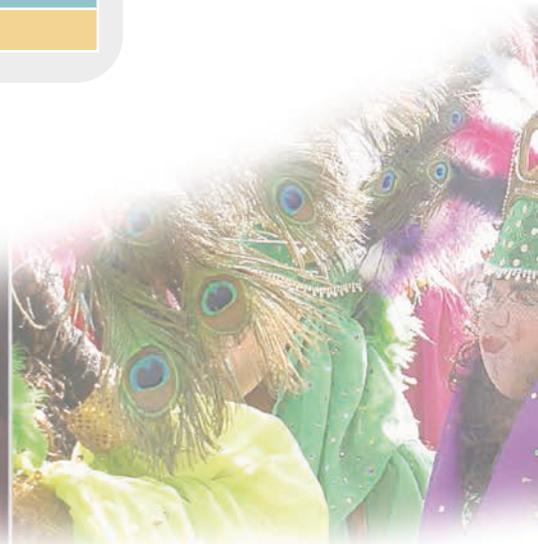
Cabe destacar el rol, el liderazgo y la participación del sector empresarial, no debemos obviar que el turismo es una actividad económica, que requiere del emprendimiento, inversión y toma de decisiones empresariales.

Es por ello que en el proceso de integración turística centroamericana, se puede evidenciar la alianza pública privada en las diversas fases, desde la planificación regional de los programas, así como en la puesta en marcha de proyectos y actividades. Esto ha sido posible gracias al acuerdo del CCT para que el sector privado forme parte de las reuniones del Consejo de Ministros, en calidad de observador e invitado, con derecho a voz y no a voto. Igualmente participa en diversas instancias regionales asesoras y operativas, como el COMECATUR, y comités específicos de programas y proyectos, así como en instancias decisorias, como es el Consejo Directivo de la Agencia de Promoción Turística Centroamericana (CATA) y su Comité Ejecutivo, de carácter asesor.

El Plan Estratégico regional comprendió 6 áreas, en su reciente versión 2009-2013, siendo:

AREA 1	Planificación, Investigación y Desarrollo Sectorial
AREA 2	Calidad y Competitividad
AREA 3	Mercadeo
AREA 4	Seguridad Turística Integral
AREA 5	Facilitación Turística
AREA 6	Fortalecimiento Institucional

10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013



Todas las intervenciones apoyadas por la AECID se han enmarcado y han respondido a las áreas estratégicas definidas en el Plan, lo que garantizó la apropiación de las instituciones regionales y nacionales.

Cabe destacar que los principales resultados del **ÁREA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE PRODUCTOS REGIONALES** fue el *Diseño de Herramientas de Planificación y Sistemas de Investigación* que han permitido brindar información veraz y pertinente para la toma de decisiones políticas. Esta información que actualmente están brindando estos sistemas y herramientas permiten, por un lado la actualización de las estrategias regionales, de acorde a las realidades cambiantes del sector, y por otro lado ajustar las políticas de promoción y ordenamiento del sector.



La formación ha sido uno de los grandes logros alcanzados, pues se ha especializado el sector en diversas temáticas pero bajo un mismo idioma regional, lo que ha permitido homologar términos, técnicas y dejar capacidades instaladas tanto en los ministerios como en las cámaras nacionales de turismo.

En esta área se desarrolló la Ruta Colonial y de los Volcanes, el primer producto regional que abarca a 6 de los 7 países y que ha sido eje vertebrador de muchas de las acciones de formación, planificación y promoción que se han desarrollado.

EN EL ÁREA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD,



destaca el *Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad* y su antecedente el PROCAPCA, este último sentó las bases a través de la implantación de un sistema de buenas prácticas en calidad, dirigido a la MIPYME turística, para que en una segunda fase se pudiera desarrollar un certificado regional más amplio que incorporara la sostenibilidad como elemento clave para el desarrollo turístico en la región. Para ello fue fundamental la incorporación de criterios homologos aplicados a nivel regional de sostenibilidad los cuales han sido

aplicados en segmentos tan importantes para la región como el turismo rural. Estos programas han estado dirigidos al desarrollo y mejoramiento de empresas constituidas en la Red de Posadas Rurales y en pequeños establecimientos.

EN EL ÁREA DE PROMOCIÓN Y MERCADEO. Los esfuerzos han estado dirigidos desde un inicio en diseñar herramientas de promoción a nivel regional como el Portal Centroamérica www.visitcentroamerica.com y al diseño de la estrategia regional de promoción y mercadeo 2010-2020. El posicionamiento de la marca "Centroamérica tan pequeña ... tan grande", ha sido el eje vertebrador de muchas de las acciones realizadas que han culminado con la promoción del turismo intrarregional gracias a la alianza público-privada que ha permitido lanzar la primera campaña regional en medios.

EN EL ÁREA DE SEGURIDAD TURÍSTICA

Los logros más destacados se concentran en la formación de policías turísticos a través de la homologación a nivel regional de un plan de formación el cual ya ha sido incorporado en el Plan Maestro de Formación y Profesionalización de la Estrategia de Seguridad de Centroamérica (ESCA). La formación continua a nivel nacional es impartida por las academias de policías. También ha habido un trabajo continuo con medios de comunicación con el fin de sensibilizarlos a la hora de transmitir noticias que puedan afectar significativamente al sector. En esta iniciativa se incorporó a la República Dominicana antes de su ingreso oficial al CCT.

EN EL ÁREA DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL,

una de las áreas más atendidas por su relevancia en cuanto a la sostenibilidad de todos los programas puestos en marcha, las acciones se concentraron en crear las capacidades necesarias en las instituciones rectoras a nivel regional de turismo que garantizara el correcto desarrollo de la actividad turística. Así se apoyó con planes específicos a SITCA, FEDECATUR y CATA. Se logró no solo reforzar las capacidades técnicas, sino el posicionamiento a nivel internacional de estas instancias, referentes ya como organizaciones rectoras del turismo regional centroamericano.

10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013



PROGRAMAS, PROYECTOS Y ACTIVIDADES APOYADAS POR LA AECID/Fondo España SICA 2003-2013

PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE (PEDTS)

1. PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE PRODUCTOS REGIONALES

a. Plan Estratégico Regional de Desarrollo Turístico Sostenible

- i. Actualización de PEDTS 2003-2008.
- ii. Elaboración del PEDTS 2009-2013.
- iii. Evaluación del PEDTS 2009-2013 y lineamientos para PEDTS 2014-2018.

b. Planes de cooperación AECID-FES

- i. Taller regional de planificación de cooperación AECID al sector turístico-2003.
- ii. Elaboración y ejecución de Plan de Acción para la Promoción del Turismo Sostenible.
- iii. Talleres regionales para planificación de programas y ejes de cooperación.
- iv. Diseño y puesta en marcha del Plan de Apoyo a la Formación Turística de C.A. y República Dominicana.

c. Sistema de Información Geográfico Turístico (SIGTURAC)

- i. Diagnóstico regional.
- ii. Diseño del Sistema y del Modelo Regional de Base de Datos.
- iii. Creación del Comité Técnico Regional: reuniones, capacitación y apoyo a unidades SIGTURAC en Administraciones Nacionales de Turismo.
- iv. Donación de software, licencias y hardware.

d. Formación de capacidades

- i. **Curso de Post Grado en Planificación Turística** (Universidad Politécnica de Valencia)- 2 años.
 - Diseño e implementación de post grado.
 - Elaboración de tesinas de graduación por participantes.
 - Traspaso de postgrado a 3 universidades centroamericanas para su continuidad.
 - Publicación y distribución de libro sobre planificación estratégica en turismo.
- ii. **Formulación de proyectos de inversión turística:**
 - Diseño de programa y capacitación de formadores.
 - Talleres nacionales de capacitación a MIPYMES.
 - Elaboración de guía de formulación de proyectos turísticos, incluyendo fuentes de financiamiento.
 - Realización de I Foro Centroamericano sobre Financiamiento al Sector Turístico.
- iii. **Capacitación regional en estadísticas básicas y cuenta satélite de turismo.**

e. Homologación de Metodología para Recolección de Estadísticas Turísticas CA-4-FRONTUR

- i. Investigación, diseño de metodología y herramientas.
- ii. Formación de personal de ANT.
- iii. Asesoría para la puesta en marcha y levantamiento de información.
- iv. Donación de software.

f. Sistema de Investigación y Desarrollo (SID)

- i. Asesoría técnica para la planificación y puesta en marcha en SITCA del Sistema de Investigación y Desarrollo: elaboración de documentos, estadísticas, estudios, compilaciones, análisis y reportes.

g. Desarrollo de productos regionales

- i. **Ruta Colonial y Los Volcanes**
 - Estudio sobre rutas turísticas centroamericanas y definición de rutas potenciales.
 - Diagnóstico, estudio de factibilidad y plan de acción de la Ruta Colonial y Los Volcanes.
 - Diseño y ejecución del Plan de Marketing de la Ruta: edición de materiales promocionales y su difusión (logo, posters, tríptico, mapas, catálogo, guía turística regional)
 - Difusión y promoción en eventos internacionales, regionales y nacionales.
 - Aplicación para la Ruta en el SIGTUR y publicación de mapas digitales y georeferenciales.
 - Plan y manual de señalización de la Ruta en 6 países e instalación de señales viales en la región.
 - Creación y apoyo a comités nacionales de la Ruta y formación de gestores
 - Apoyo para realización de viajes de familiarización de operadores turísticos en la región.
- ii. **Formación en gestión de destinos turísticos locales (2 años):**
 - Diseño de Curso internacional-experto
 - Formación y acreditación de expertos

2. CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

a. Cultura turística

- i. Apoyo para la creación y reuniones del comité técnico regional.
- ii. Elaboración, diseño, reproducción y difusión del manual regional de cultura turística (inglés y español).
- iii. Formación de formadores en cada país.
- iv. Elaboración e implementación de planes nacionales de sensibilización en cultura turística regional.
- v. Apoyo para realización de talleres en cada país, dirigidos a actores locales en destinos turísticos

b. Programa Regional de Calidad y Sostenibilidad Turística

i. Calidad Turística

- Diagnóstico 1a. Fase y actualización.
- Creación del Comité Regional (ANT y cámaras)
- Programa PROCAPCA
 - a. Realización de jornadas de calidad en MIPYMES turísticas
 - b. Formación y capacitación de expertos: Diseño del Experto Universitario en Calidad Turística para MIPYMES por la Universidad Carlos III de Madrid.
 - c. Elaboración, difusión y distribución de manuales de buenas prácticas: hospedaje, alimentación, operación turística, artesanías y formadores.
 - d. Formación, asistencia técnica y asesoría a MIPYMES en cada país.
- Modelo Regional de Calidad y Competitividad Turística hacia la Certificación:
 - a. Diseño de bases o lineamientos de modelo, por medio de reuniones regionales, visitas a empresas y otros, definición de actividades, roles y funciones de actores.
 - b. Creación de Comité Regional de Calidad y Sostenibilidad Turística Centroamericana (CCASTUR).
 - c. Elaboración y validación del Plan de Acción del Modelo Regional de Calidad y Sostenibilidad.
 - d. Intercambio de experiencias y retroalimentación entre países miembros.
 - e. Diseño de marca o logo.
 - f. Determinación de cinco normas de aplicación del modelo regional.
 - g. Manual de procedimientos para acreditación y certificación del sello.
 - h. Implementación de modelo y planes piloto en países.

ii. Sostenibilidad

- Definición y difusión de 31 criterios regionales de sostenibilidad turística.
- Identificación y publicación de casos exitosos y buenas prácticas en cada país.
- Foro Centroamericano de Sostenibilidad Turística: sector público y privado turístico, cooperantes, instituciones regionales.
- Bases para el programa de ética y responsabilidad social empresarial.

d. Turismo Rural:

- i. Diagnóstico regional.
- ii. Criterios para determinación de posadas rurales.
- iii. Elaboración de plan director regional.
- iv. Apoyo a la realización de I y II Congreso Regional de Turismo Rural.
- v. Apoyo a la creación y funcionamiento de la Red Regional de Posadas Rurales: directorios y web.
- vi. Diseño y reproducción de materiales promocionales: logotipo, mapas SIG regionales, brochure.
- vii. Definición de términos homologados regionales aplicables al turismo rural.

3. PROMOCIÓN Y MERCADEO

a. Portal Centroamérica

- i. Diagnóstico de portales y estudio de viabilidad.
- ii. Diseño y creación de plataforma de portal de Centroamérica en España.
- iii. Capacitación a encargados de informática y web master de ANT en manejo del portal.
- iv. Difusión y desarrollo.

b. Apoyo al multiproducto

- i. Apoyo a encuentros regionales de operadores turísticos.
- ii. Actualización de manual de uso de la Marca Centroamérica.
- iii. Diseño y edición de material promocional.
- iv. Elaboración de manual de ventas, catálogo y revistas.

c. Estrategia Regional de Promoción y Mercadeo 2010-2020

- i. Elaboración de Plan Estratégico.
- ii. Apoyo a su puesta en marcha.

d. Estudio sobre Percepción de la Marca: Realización de estudio**e. Formación**

- i. Diseño de planes estratégicos de marketing.
- ii. Programa de formación y acciones para la comercialización y promoción de destinos turísticos regionales y locales.
- iii. Formación en técnicas de negociación y participación en ferias turísticas y edición de manual.

f. Diseño del Sistema de Inteligencia de Mercado (SIM)

- i. Diseño de sistema.
- ii. Inducción y traslado a CATA para su puesta en marcha.
- iii. Formación a enlaces regionales.

g. Promoción del turismo intrarregional

- i. Definición de lineamientos del programa.
- ii. Apoyo a campaña de cooperación a través de alianza público-privada.
- iii. Formación en promoción sobre mercado regional.
- iv. Diseño de campaña visual e imagen.

4. SEGURIDAD TURÍSTICA

a. Elaboración y actualización de plan regional de seguridad turística (cotejado con el plan policía turísticas C.A.)

b. Edición y difusión de manual regional de buenas prácticas.

c. Apoyo a la creación y capacitación del Comité Regional de Seguridad Turística: policías turísticas y responsables de seguridad de ANT, SITCA y DSD-SICA, en turismo responsable, prevención de explotación sexual comercial, etc.

d. Diseño de pensum homologado para formación de policías turísticas en Centroamérica y República Dominicana. Programa formativo de estudios: formación de formadores en cada país, integración de academias nacionales de policías, realización de talleres en cada país.

e. Formación en seguridad turística, percepción e imagen a comunicadores turísticos y medios de comunicación.

f. Diseño y validación de sistema de tramitación, monitoreo y seguimiento de quejas y denuncias.

5. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL**a. Planes estratégicos de FEDECATUR y sus cámaras**

- i. Elaboración y apoyo de Plan de FEDECATUR y de cada una de sus cámaras.
- ii. Diseño de página web.
- iii. Equipamiento de la oficina regional.
- iv. Elaboración de estrategia de captación de fondos, modelo de afiliación y mercadeo.
- v. Homologación de premios a la excelencia.
- vi. Formación de MIPYMES en diversos temas vinculados a programas apoyados.

b. Elaboración en forma participativa de planes de acción para fortalecimiento del sector público y para sector privado, con apoyo de AECID

c. Programa de fortalecimiento de las instituciones de la institucionalidad turística centroamericana

d. Programa de Calificación y Evaluación de Proyectos Turísticos

- i. Reuniones para coordinación y planificación.
- ii. Diseño de Plan de Acción.
- iii. Capacitación a funcionarios de ANT y sector empresarial en diversos temas, como: Turismo Cultural y Patrimonial, Planes de negocios y edición de guía.

e. Apoyo a CATA:

Folleto corporativo institucional

f. Publicaciones:

Memorias de labores CCT-SITCA, boletines estadísticos y otros.

Consolidado de los principales resultados derivados de principales programas y proyectos apoyados

En el siguiente cuadro, se muestran los 95 productos derivados de los diversos programas y proyectos implementados, agrupados en 18 categorías de productos, a saber:

Categorías productos	# Prod	Descripción Resultados/Productos
Planes de la cooperación AECID	4	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Acción para la Promoción del Turismo Sostenible Plan de Formación Turística Plan de Fortalecimiento de Instituciones del Sector Privado Plan de Fortalecimiento del Sector Público
Planes y políticas regionales de desarrollo turístico	11	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible 2003-2008 Elaboración del Plan 2009-2013 Actualización del Plan 2014-2019 Plan de Viabilidad de la Ruta Colonial y de los Volcanes Plan Director de Turismo Rural Plan y Manual de Señalización de la Ruta Colonial y de Los Volcanes Plan de Seguridad Turística Plan regional y nacional de Cultura Turística Planes nacionales para Sistema Integrado de Calidad y Sostenibilidad Plan de Acción Programa Regional de Calificación y Evaluación de Proyectos Sistema Integrado de Calidad y Sostenibilidad
Diagnósticos temáticos	7	<ul style="list-style-type: none"> Portales de internet para comercialización turística Rutas turísticas existentes y potenciales Ruta Colonial y de Los Volcanes Diagnóstico del sistemas de información turística para diseño del SIGTUR Calidad turística Turismo rural Sistema de quejas y denuncias en seguridad turística
Estudios, planes, estrategias y formación de marketing	8	<ul style="list-style-type: none"> Ruta Colonial y Los Volcanes Estrategia Regional de Promoción y Mercadeo 2010-2020 Estudio de percepción de la Marca en Europa Formación en planes estratégicos de marketing Formación en comercialización y promoción de destinos. Sistema de Inteligencia de Mercados (SIM) Campaña cooperativa Descubre Centroamérica para promoción del turismo intrarregional Formación en promoción mercado regional
Planes de fortalecimiento institucional	4	<ul style="list-style-type: none"> Sector Privado Sector Público CATA SITCA
Programas e instrumentos institucionales	4	<ul style="list-style-type: none"> Web FEDECATUR Web cámaras nacionales miembros de FEDECATUR Estrategia captación de fondos, modelo de afiliación y mercadeo de FEDECATUR Homologación de Premios a la Excelencia

Categorías productos	# Prod.	Descripción Resultados/Productos
Instrumentos y materiales promocionales	7	<ul style="list-style-type: none"> • Portal de internet Centroamérica. • Ruta Colonial y Los Volcanes: Guía regional, brochures, mapa regional, tríptico, posters. • Red de Posadas Rurales: web, mapa, directorios, brochures, logo. • Actualización de Manual Regional de Uso de la Marca Centroamérica. • Manual de ventas. • Catálogos. • Revistas- Folleto corporativo CATA.
Programas de Formación	3	<ul style="list-style-type: none"> • Post grado en planificación estratégica turística-traspaso a 3 universidades centroamericanas-. • Gestión en destinos turísticos locales. • Pensum homologado en seguridad turística dirigido a policías de turismo.
Formación de formadores	5	<ul style="list-style-type: none"> • Formulación de proyectos de inversión. • Post Grado (docentes universitarios). • Cultura turística. • Calidad turística: Experto Universitario. • Gestores Ruta Colonial y Los Volcanes.
Formación Técnica	4	<ul style="list-style-type: none"> • Portal Centroamérica. • Sistema Investigación de Mercados (SIM). • Sistema de Investigación y Desarrollo (SID). • Sistema de Información Geográfico Turístico (SIGTUR).
Formación de MIPYMES	3	<ul style="list-style-type: none"> • Formulación de proyectos de inversión. • Programa de Calidad en el Servicio Turístico (PROCAPCA) • Participación y negociación en ferias internacionales .
Formación a otros actores o beneficiarios	4	<ul style="list-style-type: none"> • Actores locales: cultura turística. • Policías Nacionales de Turismo. • Medios de comunicación social nacionales, regionales e internacionales. • Operadores turísticos.
Programas, instrumentos y . herramientas de planificación	3	<ul style="list-style-type: none"> • SIGTUR • Metodología homologada para recolección de estadísticas turísticas. • CA-4 (Frontur). • Sistema de Investigación y Desarrollo (SID).
Apoyo a creación y funcionamiento de comités	7	<ul style="list-style-type: none"> • SIGTUR. • Seguridad Turística. • Comités nacionales de la Ruta Colonial y de Los Volcanes. • Cultura Turística. • Calidad Turística PROCAPCA. • Calidad y Sostenibilidad hacia la certificación. • Red regional y nacionales de turismo rural.
Criterios, guías y manuales	10	<ul style="list-style-type: none"> • Formulación de proyectos de inversión turística. • Manual regional de Cultura Turística. • 5 Manuales de Calidad Turística: Hospedaje, alimentación, operadores, artesanías y formadores. • 33 Criterios regionales de sostenibilidad turística. • Casos exitosos y buenas prácticas de sostenibilidad turística. • Terminología homologada sobre turismo rural. • Manual de Buenas Practicas en Seguridad Turística. • Sostenibilidad turística. • 5 Normas de aplicación del Sistema Integrado de Calidad y Sostenibilidad. • Procedimientos para acreditación y certificación del sello de Calidad y Sostenibilidad.

Categorías productos	# Prod.	Descripción Resultados/Productos
Eventos regionales	7	<ul style="list-style-type: none"> • Estadísticas básicas y cuenta satélite de turismo. • Foro Centroamericano sobre Financiamiento a la Inversión Turística . • I Foro Regional de Turismo Rural . • II Foro Regional de Turismo Rural . • I Encuentro Centroamericano de Operadores Turísticos ECATO. • II Encuentro Centroamericano de Operadores Turísticos ECATO.
Software y hardware	2	<ul style="list-style-type: none"> • Frontur CA-4 a los 7 países. • SIGTUR .
Publicaciones institucionales	3	<ul style="list-style-type: none"> • Memorias anuales de labores SITCA. • Boletines anuales de estadísticas turísticas, • Publicaciones diversas.

Total 95



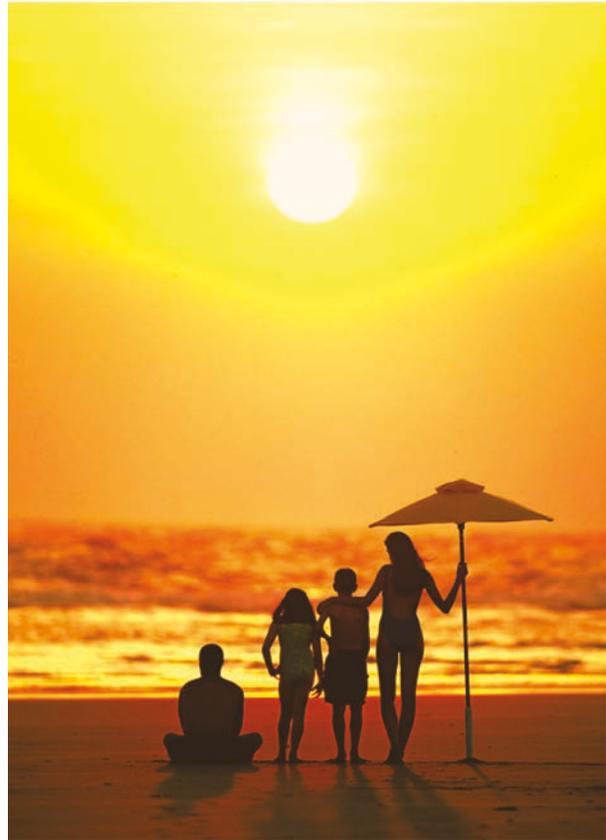
4. Casos exitosos y mejores prácticas

Dentro de la sistematización realizada, el proceso de consultas y encuestas ha sido clave para identificar de manera objetiva los casos exitosos, mejores prácticas, lecciones aprendidas y factores de éxito que han caracterizado la cooperación de la AECID recibida en la década 2003-2013. Este proceso consultivo ha contado con la participación activa de los miembros, tanto pública como privada, del sector turístico de la región. Los casos que a continuación se detallan, fueron determinados como resultado de la tabulación de las respuestas recibidas de 48 participantes de 6 países participantes en el proceso consultivo: Costa Rica, Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua y Panamá. Estos casos y experiencias se consideran representativos de la apreciación que tiene el sector a nivel regional, su análisis ha permitido también identificar aquellos proyectos y programas que a nivel nacional han tenido continuidad, trascendencia y han constituido casos exitosos o mejores prácticas.

Las mejores prácticas seleccionadas fueron **Calidad y sostenibilidad; Cultura turística y Promoción y mercadeo**, como resultado del proceso consultivo y el análisis de los resultados obtenidos de cada programa y tienen la finalidad de entender lo sucedido durante el proceso de desarrollo para valoración de la cooperación.

Así los representantes de las diferentes áreas apoyadas y los miembros del Consejo determinarán, de forma individual y a nivel nacional los casos exitosos y mejores prácticas que han derivado de los proyectos regionales, los cuales son el fruto de las consultas realizadas con representantes de dichos países, contrastadas con las conclusiones obtenidas a través del proceso de valoración.

Los cuatro principales **casos exitosos** identificados en el proceso consultivo a nivel regional fueron el **Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad (SICCS)**, el **PROCAPCA**, el **Programa de Fomento del Turismo Intrarregional** y el **Programa de Cultura Turística**.



10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013



Modelo Regional de Calidad y Sostenibilidad hacia la Certificación: Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad (SICCS)

La definición de un Modelo Regional de Calidad y Sostenibilidad hacia la Certificación inicia en el año 2012 y se desarrolla como un "Sistema Integrado de Calidad y Sostenibilidad Turística (SICCS)". Este sistema es considerado como el caso más exitoso resultante del proceso consultivo regional de la Sistematización de la Cooperación de la AECID, ocupando también el primer lugar como mejor práctica. No es de extrañar, por tanto, que sea considerado como uno de los mejores resultados obtenidos en el marco del PEDTS en cuanto a que se valora como el programa de mayor beneficio generado, no sólo a nivel regional, sino también a nivel nacional como más adelante veremos.

El Sistema se concibe como una plataforma orientada a la mejora de la competitividad de empresas turísticas centroamericanas, por medio de un procedimiento de certificación integral. Es considerado por los actores del sector, como modelo de integración que unificó criterios y visiones hacia un fin común. Estas valoraciones han sido emitidas, aún cuando el proyecto se encuentra en una etapa piloto, esperándose mayores resultados y beneficios con su puesta en marcha en totalidad. Es por ello que las expectativas y el compromiso puesto en este proyecto por las autoridades del turismo podrían hacer prever mayores logros a muy corto plazo.

Para la puesta en marcha del proyecto se creó el Comité de Calidad y Sostenibilidad Turística (CCASTUR), con la participación de los responsables de las áreas de calidad y sostenibilidad de los ministerios de turismo, así como representantes de las cámaras nacionales de turismo.

Este proyecto fue liderado a nivel técnico por dos países, Costa Rica, a través de la asesoría del Instituto Costarricense de Turismo (ICT), dada su experiencia en el Certificado de Sostenibilidad Turística, y de Panamá, por medio de la Autoridad de Turismo de

Panamá (ATP), al contar ya este país con un certificado nacional en calidad turística. Estos son elementos claves que hacen de este proyecto una excelente práctica al conjugarse el liderazgo manifestado por los países en esta materia con el enfoque integral que se ha logrado aportar al proceso, fomentando la cooperación horizontal o interinstitucional, que fortalece el proceso de integración.

El proceso de identificación, diseño y ejecución del programa ha sido construido desde su inicio, con la participación activa del sector público y privado de los siete países miembros, (recordemos que República Dominicana se incorpora al CCT en el 2013), característica general del trabajo con el sector turismo centroamericano. Esto ha permitido una legitimación de las acciones que está garantizando la apropiación del proyecto por parte de las autoridades nacionales de ambos sectores. Así se ha logrado establecer para la puesta en marcha del Sistema, de una estructura central a nivel regional, delegaciones país, un sistema de mejora continua y 5 normas aplicables a: alojamiento; restaurantes; transporte turístico y renta autos; operadoras de turismo; y empresas de turismo de aventura.

Se ha propiciado el intercambio de experiencias, diagnósticos nacionales y capacitación teórica. El proyecto piloto ha permitido la transferencia tecnológica del sistema a las delegaciones país responsables de implementar la certificación, las prácticas de campo en empresas seleccionadas de las cinco áreas a ser normalizadas y, una asesoría en línea que permite adaptar a la realidad de cada país el sistema. La calidad de la gestión de la empresa se verifica en tres ámbitos: operativo, relación con el entorno y responsabilidad social, ello permite obtener el sello de calidad y sostenibilidad en diferentes niveles:

10 años de la Cooperación de la AECID al
Sector Turístico Centroamericano 2003-2013





Certifica en tres niveles:

1. **Inferior (color azul):** empresa que dispone de un sistema básico, aspira al nivel intermedio.
2. **Intermedio (color rojo):** empresa que dispone de un sistema consolidado, aspira al nivel superior.
3. **Superior (color verde):** empresa que dispone de un sistema muy sólido en los tres ámbitos (operativo, relación con el entorno y responsabilidad social.)

Centroamérica se convierte así en la primera región del mundo que cuenta con una certificación regional en turismo, basada en el consenso entre sector privado y público. Ello ha implicado un arduo trabajo conjunto, compromiso, apropiamiento y voluntad política y empresarial para su puesta en marcha. Se espera que el proyecto contribuirá a la mejora de la competitividad y a darle mayor valor agregado al producto regional bajo la Marca "Centroamérica, tan pequeña, tan grande".

Principales Beneficios:

- Alinea y focaliza a la empresa en el logro de determinados resultados. Clarifica el objeto y la dirección de la organización para las personas que la integran. Impone el desarrollo de una organización con identidad clara.
- Promueve en la organización el desarrollo de un conjunto de valores y principios éticos de comportamiento que comparten todas las personas que la integran y que sirven de modelo de referencia.
- Organiza la capacidad de ofrecer más servicios y de mayor calidad, lo que permite mejorar la satisfacción de los clientes de manera continua y obtener el éxito sostenido de la organización. Contribuye a mejorar la eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos de la organización y elaborar sus productos o prestar sus servicios.
- Mejora la competitividad mediante una mejor imagen de la organización. Genera mayor confianza

en la organización, por parte de todos sus grupos de interés.

- Mejora continua de la capacidad y el rendimiento de las personas. El conocimiento se recoge, estructura y comparte, desarrollándose un capital intelectual empresarial de gran valor.
- Genera mayor creación de valor. Desarrollo de productos y servicios innovadores.

Opiniones de actores de la integración turística:

CCT: "Programa integrado."

FEDECATUR: "Excelente sistema regional elaborado en forma conjunta y consensuado".

Respecto a calidad y sostenibilidad el Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad es considerado una mejor práctica en cuanto a que es un programa integral que agrupa al sector privado, en alianza con el sector público, respondiendo a las necesidades, requerimientos y prioridades del sector unificando los criterios necesarios para su implementación real y efectiva.

10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013



Programa de Calidad en el Servicio Turístico (PROCAPCA)

El PROCAPCA constituye el segundo caso más exitoso derivado de la valoración dentro de la Sistematización de la Cooperación de la AECID en la década. Además, se sitúa dentro de los programas que se consideran han generado los mejores resultados bajo el PEDTS y dentro de los programas de mayor beneficio. PROCAPCA se desarrolló del 2007 a 2009, en respuesta a la necesidad manifestada por el Consejo y por FEDECATUR de apoyar al sector de la micro y pequeña empresa turística con el fin de obtener una visión de calidad como factor clave de competitividad en el sector turístico centroamericano.

Implementado mediante un Convenio de Colaboración suscrito con la Universidad Carlos III de Madrid y la SG-SICA, ha sido una iniciativa innovadora como primer programa regional orientado a las buenas prácticas de calidad para la MIPYME turística, y permitió sentar las bases preparando al sector para el Sistema Integrado de Calidad y Sostenibilidad antes descrito.

Se destaca que el PROCAPCA no ha sido solamente un programa formativo, sino un programa integral de asesoría personalizada y acompañamiento práctico a empresas para la adopción y puesta en marcha de buenas prácticas en calidad turística. Puede decirse que el PROCAPCA preparó el terreno y condiciones para que empresas asesoradas puedan elevar la calidad de sus servicios y su competitividad, facilitándoles su incorporación a modelos de sostenibilidad y certificación futura nacionales o regionales. De hecho, en la evaluación de cierre del Programa, un número importante de empresas propuso continuar con el proceso hacia certificación de la calidad.

Diseñado a la "medida" y realidad de Centroamérica, el Programa benefició a empresas ubicadas en los destinos que integran la Ruta Colonial y de Los Volcanes, a fin de enriquecer este producto multidesestino

bajo estándares de calidad y cumplir con el principio de alineamiento de la cooperación. Una vez desarrollado el programa se pudo realizar una extensión, liderado en esta ocasión, por las cámaras nacionales de turismo integradas en FEDECATUR, permitiendo ampliar la cobertura de empresas y generar mayores beneficios en la mejora de la calidad en forma directa a empresas. En total, el Programa benefició a 664 MIPYMES turísticas de la región.

El PROCAPCA comprendió lo siguiente:

- Diagnóstico sobre la situación de la MIPYME turística centroamericana que recogía un mapeo de los programas de calidad existentes en la región a nivel nacional. Este diagnóstico sentó las bases para el diseño del programa formativo aplicado a la realidad centroamericana.
- Formación de 32 formadores en gestión de la calidad en el servicio turístico, por medio de un curso de experto universitario semi presencial y con una duración de 6 meses.
- Edición, publicación, difusión y puesta en marcha de 5 guías o manuales regionales de buenas prácticas para empresas de hospedaje, operadores turísticos, alimentación, artesanías y formadores.
- Formación y asesoría directa a 350 MIPYMES adscritas a la Ruta Colonial y de Los Volcanes en 6 países.
- Formación y asesoría a un total de 664 MIPYMES bajo coordinación y ejecución directa de cámaras nacionales de turismo pertenecientes a FEDECATUR.
- Evaluación del programa a través de visitas de campo a un promedio de 120 empresas (20 por país), para identificar lecciones aprendidas y beneficios del Programa. Esta evaluación permitió la actualización del programa.

10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013



Una vez concluido el apoyo a este programa por parte del Fondo España-SICA, se gestionaron recursos, a solicitud de FEDECATUR ante el CCT, y ante la Agencia de Cooperación Suiza para el Desarrollo (COSUDE), la cual ha venido apoyando una segunda fase, ya incorporándose las mejoras identificadas, en el proceso previo de evaluación. Estas mejoras han permitido incluir en las buenas prácticas el área de sostenibilidad turística. Se continuó por tanto con el apoyo de la Universidad Carlos III de Madrid para el que fue denominado PROCAPCA II, a través de la segunda edición del Postgrado de Experto en Gestión de la Calidad en MIPYMES Turísticas.

La continuidad del programa ha permitido ampliar la formación de formadores a 42 nuevos especialistas que han asesorado a un total de 420 nuevas MIPYMES que están implementando el sistema de buenas prácticas en calidad y sostenibilidad.

Así este Programa se constituye en buena práctica, no sólo por sus beneficios, sino también por su continuidad y mejora al incluir la sostenibilidad como parte del programa y además, por incorporar a un nuevo cooperante, lo cual va en la línea congruente con los principios de armonización de la cooperación internacional para el desarrollo.

Opiniones de actores de la integración turística:
FEDECATUR.

*Resultado concreto, empresas beneficiadas directas;
alianzas pública-privada.*

Promoción del Turismo Intrarregional

Como tercer caso exitoso, se considera la promoción del turismo intrarregional, siendo un ejemplo claro de las potencialidades de una alianza pública y privada a nivel nacional y regional, al igual que el Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad, este programa se apoyó bajo el Eje de Profundización de la Integración Económica del Fondo España-SICA 2010-2013, por medio de la Secretaría de Integración Económica Centroamericana (SIECA) la cual articulaba junto con CENPROMYPE y SITCA las acciones y proyectos. Esto ha constituido un ejemplo de coordinación interinstitucional y de trabajo conjunto

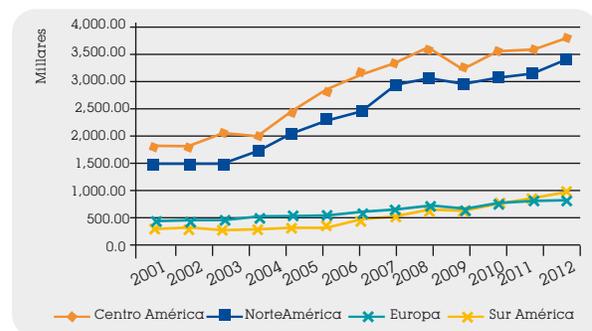
10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013

entre instituciones de un mismo subsistema.

El turismo intrarregional, es el primer mercado para Centroamérica. Según los datos proporcionados por el Sistema de Investigación y Desarrollo (SID) en SITCA, éste representa el 21% en promedio del total de turistas que recibe la región en los últimos 10 años; además de ser el que representa mayor cantidad de turistas en valor absoluto.

En términos de crecimiento, el turismo intrarregional ha crecido a una tasa media anual de 6.6%, pasando de 1.995,908 turistas en 2003 a 3.784,316 en 2012, significando un crecimiento del 89.60% en 10 años.

Esto se aprecia en la siguiente gráfica:



Fuente: Sistema de Investigación y Desarrollo (SID)

Como se puede observar en los datos presentados en el cuadro siguiente sobre la evolución del turismo intrarregional, entre el periodo comprendido del 2000 al 2012, es a partir del 2003 que se denota una tendencia creciente, a excepción del 2009 año de la crisis financiera internacional, coincidente con el proceso de fortalecimiento de la integración turística centroamericana, que recordemos inicia con la puesta en marcha del primer Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible (PEDTS).

Pero es en el año 2012 que se observa un incremento mayor de este segmento, el cual es el resultado de acciones previas. No es por tanto casual que en ese mismo año, se iniciara la primera campaña de promoción del turismo intrarregional que indudablemente ha tenido resultados en el flujo turístico de 2013 y éste en los años sucesivos.



Evolución del Turismo Intrarregional entre los años 2000-2012

Año	CA	BZ	CR	ES	GU	HO	NI	PA
2000	1,845,555	38,200	286,466	538,750	392,598	233,319	307,226	48,996
2001	1,824,124	34,903	320,277	490,781	355,705	275,383	301,584	45,491
2002	2,065,198	40,515	320,615	670,728	381,481	318,617	287,245	45,997
2003	1,995,908	35,313	312,936	578,602	354,090	353,110	310,239	51,618
2004	2,435,050	32,654	359,979	637,570	602,573	370,694	377,674	53,906
2005	2,829,675	28,533	414,744	809,813	708,377	360,770	444,956	62,482
2006	3,148,941	30,307	478,137	922,364	814,550	364,897	462,099	76,587
2007	3,329,356	28,249	592,840	797,375	884,293	408,839	514,409	103,351
2008	3,570,257	27,797	648,586	824,768	935,604	453,076	535,008	145,418
2009	3,251,753	30,573	588,739	673,323	892,696	394,717	571,228	100,477
2010	3,538,524	22,785	642,500	739,843	933,817	434,800	650,699	114,080
2011	3,573,658	26,990	670,400	734,796	930,258	409,642	690,027	111,545
2012	3,784,316	28,215	721,000	740,698	1,010,753	389,571	770,377	123,702

Fuente: SITCA, basado en datos estadísticos proporcionados por las unidades de estadísticas de ministerios de turismo.

Puede apreciarse que Guatemala y El Salvador son los países que tienen una mayor proporción de turistas intrarregionales, seguidos por Costa Rica y Nicaragua. Este segmento de mercado reviste especial importancia como motor de desarrollo, no sólo por su alta potencialidad de mayor crecimiento, sino especialmente porque descentraliza los beneficios de la actividad, distribuyendo ingresos y empleos en comunidades en mejora de su calidad de vida.

Con el fin de potenciarlo, se determinó la importancia de impulsar la **primera campaña regional de promoción turística, enfocada a destinos y productos a precios accesibles.**

Con participación de los Ministerios de turismo (financiamiento para la promoción y apoyo logístico), cámaras nacionales de turismo (coordinación, alianzas empresariales y promoción), empresas privadas (descuentos del 30-40% para paquetes promocionales) y AVIANCA (financiamiento, base de datos, web para promoción y apoyo personal técnico).

Este esfuerzo se vio apoyado e impulsado con recursos del Fondo España-SICA, dirigidos en esta ocasión para diseñar la imagen de la campaña corporativa "Descubre Centroamérica", desarrollada bajo la coordinación y el liderazgo de FEDECATUR. Una de las últimas acciones desarrolladas ha sido la edición de vídeo promocional, el cual, se ha lanzado oficialmente en el marco de la rendición de cuentas del Fondo España SICA en el segundo trimestre de 2014.

Con el apoyo de la cooperación se propiciaron los espacios de diálogo entre el sector privado y público que dieron lugar a la constitución de una alianza público-privada.



10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013

Opiniones de actores de la integración turística:

CCT: Promoción y mercadeo:
"Aumentada la visitación y el apoyo multidestino"

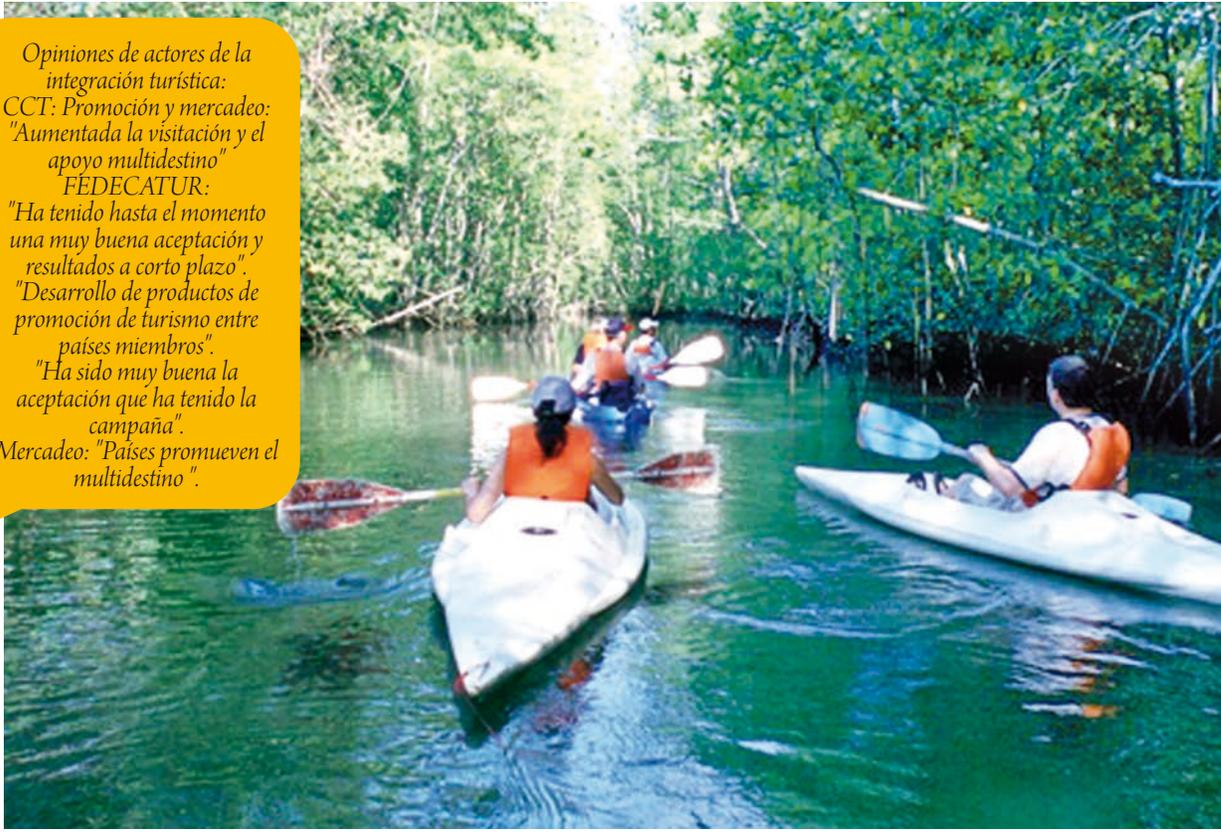
FEDECATUR:

"Ha tenido hasta el momento una muy buena aceptación y resultados a corto plazo".

"Desarrollo de productos de promoción de turismo entre países miembros".

"Ha sido muy buena la aceptación que ha tenido la campaña".

Mercadeo: "Países promueven el multidestino".



La promoción ha estado en todo momento a cargo de los ministerios de turismo, así en el 2012, la campaña tuvo una inversión de US \$ 262,295.00, de lo cual las ANT aportaron el 68.4% y AVIANCA el diferencial, además se tuvo cooperación adicional en especie del sector privado. La promoción durante este año se concentró en medios virtuales. Se realizó rifa de 10 boletos de rutas que opera AVIANCA para participantes en la promoción, un folleto electrónico para promover paquetes desde US \$ 269.00, recibiendo 3,329 visitas en la web.

En el 2013, la inversión fue de US \$ 165,000.00, de lo

cual los países aportaron el 70%. Se promovieron paquetes desde US \$ 325.00, lográndose viajes de 10,556 pasajeros.

Indudablemente éste es un caso exitoso, por la unificación de visiones, esfuerzos y recursos de sectores privados y públicos y de la Cooperación; promoviéndose destinos turísticos en la región que redunden en el fortalecimiento del turismo intrarregional y sus consecuentes beneficios en oportunidades de empleos e ingresos al interior de los países miembros.

10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013



Programa Regional de Cultura Turística

Este programa puesto en marcha en el 2006, y que continúa hoy en día asumido totalmente por los ministerios de turismo de la región, representa el primer esfuerzo técnico íntegramente diseñado por las jefas de capacitación de las ANT y la asesoría y financiamiento de la AECID. El programa responde a uno de los mandatos de la Declaración de San José, emitida en la XX Cumbre de Jefes de Estado y de Gobierno del SICA.

Se inicia la planificación del proyecto a través de la creación del primer comité técnico regional específico para esta área. Este comité compuesto por los representantes de los 7 ministerios de turismo de Centroamérica responsables de los programas nacionales de cultura turística a nivel nacional, fue el encargado de elaborar el plan de acción, un manual regional y su contenido. Esta herramienta ha sido y es clave para el desarrollo de los talleres nacionales de capacitación que desde entonces se vienen realizando para los actores locales en destinos turísticos.

La participación activa del personal de las ANT, promovida de forma específica por la AECID, ha constituido una buena práctica y lección aprendida, por su involucramiento desde la concepción, planificación y en el desarrollo de los instrumentos, diseñados por el propio personal especializado de las ANT, lo que denota la alta capacidad instalada, generando y propiciando el apropiamiento, la puesta en marcha, la continuidad y el seguimiento del programa.

En una segunda etapa del programa, y tras un trabajo

exhaustivo de sensibilización al propio sector, se determinó la necesidad de introducir un apartado sobre la **prevención de la explotación sexual comercial en niños, niñas y adolescentes**, gestionándose apoyo y aval de la Organización Mundial de Turismo (OMT), para incluir una versión del Código Ético Mundial adaptada a los actores locales que iban a recibir la capacitación, así como el apoyado decidido de UNICEF mediante convenio de cooperación firmado en el año 2010.

Posteriormente se gestionó apoyo de la OEA por parte de SITCA, para fortalecer el Programa, incluyendo la segunda edición del manual, así como la formación de 6 formadores por país y ampliación del alcance de talleres nacionales.

Actualmente el programa continúa en los ministerios de turismo de El Salvador, Nicaragua y Panamá como programa institucionalizado. Por consiguiente, se resalta su éxito por su continuidad, por los resultados y beneficios aportados y por la valorización del mismo que tienen las instancias técnicas nacionales; por la participación de otros cooperantes internacionales, apropiamiento e inserción en programas institucionales, destacando principalmente el beneficio hacia la comunidad y actores locales.

Seis años después de su puesta en marcha el Programa continúa y es considerado caso exitoso para El Salvador, Nicaragua y Panamá

10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013



Programa de Cultura Turística en El Salvador

El Programa fue adoptado por la Corporación Salvadoreña de Turismo (CORSATUR), como un programa institucional, el cual se ha incluido en los planes anuales, siendo apoyado con personal propio y recursos propios. Se continúa ofreciendo a todo grupo, municipio o institución que desee incursionar en el desarrollo turístico, por lo tanto es un programa que se ofrece antes de iniciar cualquier otro plan de capacitación. Se ha dirigido a docentes, estudiantes y microempresarios en distintas localidades y destinos turísticos.

Se forma a maestros de diversos institutos nacionales y colegios en los que se imparten carreras relacionadas con el sector turístico, así como en institutos y centros técnicos vocacionales en 5 departamentos: La Unión, Sonsonate, Ilobasco, Usulután y San Salvador; totalizando un promedio de 10 jornadas. Como resultado, se han sensibilizado a 400 actores locales. Asimismo, se ha trabajado con microempresarios de 5 destinos de playa: El Cuco, Puerto de La Libertad, El Sunzal, El Majahual, Mizata; además de municipios de Suchitoto y Zacatecoluca. A esto se agrega la intervención en rutas: Ruta de las Flores, de la Paz, Artesanal, del Tábudo, y grupos de guías turísticos de Metapán, Santa Ana, haciendo un promedio de 15 jornadas orientadas a 345 actores locales. En 2014, se contempla continuar con el Programa con estudiantes universitarios y formar grupo de jóvenes que apoyen el mismo.

Las lecciones aprendidas: " con tenacidad y compromiso de cada representante de país, se pueden ejecutar programas regionales de impacto como éste".

10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013

Programa de Cultura Turística Nicaragua

Se ha dado continuidad al Programa de Cultura Turística, tanto por parte del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR), como por la Cámara de Turismo de Nicaragua. En el 2012, se llevaron a cabo talleres en destinos turísticos enfocados a actores locales, con apoyo del INTUR en Granada y León; organizados por la Cámara en Catarina y Masaya, con fondos propios y en Río San Juan, con recursos de cooperación. También se realizaron otros talleres con apoyo de empresarios que así lo solicitaron.

Programa de Cultura Turística en Panamá

Con recursos de la Autoridad de Turismo de Panamá, se llevaron a cabo 4 talleres, con un estimado de 35 personas en cada uno, en Ciudad Colón y Portobello, en la Provincia de Colón dirigidos a micro y pequeñas empresas (transportistas, ventas de comida, artesanos, guías y personal de gobiernos locales) y un taller con empresarios hoteleros.

Opiniones de actores de la integración:

- FEDECATUR.
- "Forma sencilla de llegar a públicos meta"
- Técnicos participantes en Comité Ejecutivo y COMECATUR

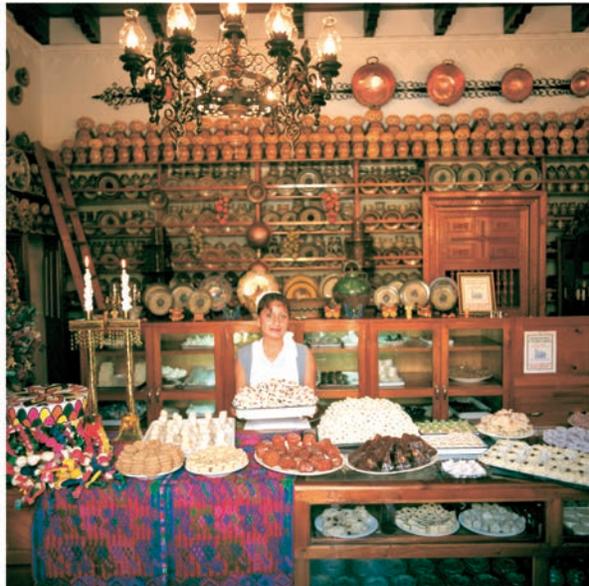
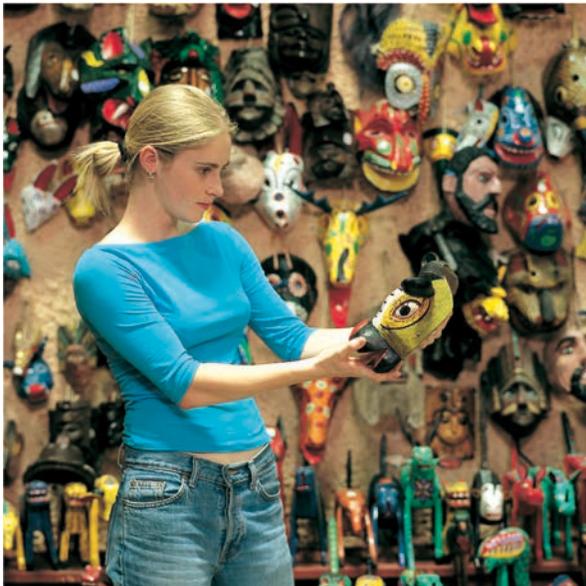
Como mejor práctica resalta el hecho de ser un programa diseñado con la visión, experiencia y conocimiento de personal profesional de ministerios de turismo, quienes conocen en forma práctica, los vacíos y debilidades de los actores locales en los destinos turísticos. Así como la necesidad de llegar a dichos lugares con talleres de sensibilización que les proporcione conocimientos y conceptos básicos sobre el turismo, sus beneficios, roles de actores locales, cómo atender al turista, y otros aspectos de interés para una adecuada acogida, que contribuya a que el turista recomiende el destino y piense en volver al mismo.



La primera **Estrategia Regional de Promoción y Mercadeo 2010-2020**; estudio de percepción de la Marca; actualización del manual de la Marca; así como el diseño del **Sistema de Inteligencia de Mercados (SIM)**, que es un programa institucional a cargo de la Agencia de Promoción Turística de Centroamérica (CATA), al servicio de ministerios y cámaras de turismo de la región. Gracias al SIM se estudia permanentemente las tendencias de los 6 mercados objetivos europeos que ha priorizado Centroamérica, siendo: Reino Unido, España, Francia, Alemania, Italia y Holanda. Los análisis y estudios de dichos mercados permiten definir en forma más sustentada y fundamentada una adecuada planificación, así como estrategias y acciones tácticas y efectivas para el posicionamiento de la región. El SIM funciona en la CATA, y está a disposición de los 8 países miembros, tanto para el sector público como para

el privado. El SIM ha sido apoyado por TURESPAÑA, a través de un convenio suscrito con CATA y la OMT en cuanto a facilitar bases de datos e información actualizada y fidedigna, que alimenta el sistema.

En formación especializada, promoción y mercadeo, se brindó capacitación en diseño de planes estratégicos de marketing, participación y negociación en ferias internacionales, promoción de destinos y otros. Además, se elaboraron materiales de promoción del multidestino, incluyendo el primer manual regional de ventas orientado a mayoristas y operadores turísticos europeos, catálogos y revistas. Resalta, a su vez, el apoyo a la asociatividad y encadenamientos empresariales, por medio de apoyo a encuentros regionales de operadores turísticos en el marco de la promoción de producto multidestino y otras acciones complementarias.



10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013



5. Lecciones Aprendidas

La sistematización, base para la realización de esta publicación, ha tenido el objetivo de facilitar un proceso de aprendizaje que genere nuevos conocimientos e iniciativas de mejoramiento a partir del trabajo realizado, se pretende por tanto presentar pautas para mejorar la capacidad en la toma de decisiones de los agentes del desarrollo.

Las lecciones aprendidas que presentamos a continuación son el resultado de un proceso de aprendizaje y reflexión sobre los proyectos desarrollados, como se han puesto en marcha y que resultados concretos surgen a partir de las experiencias que se han tenido a lo largo de estos últimos diez años de desarrollo y apoyo al sector turismo en Centroamérica.

Este análisis y reflexión se ha elaborado en conjunto con los actores institucionales y empresariales de la región, y con el mismo socio que, a lo largo de estos años, ha venido acompañando este proceso de desarrollo, la AECID. Así se ha definido que la planificación de la cooperación, la participación de actores y las alianzas público privadas, son las principales lecciones aprendidas.

Planificación de la Cooperación:

Esta valoración es de suma importancia, especialmente en cuanto a reconocer la planificación de la cooperación desde la perspectiva de los actores y beneficiarios y en coordinación con el cooperante, lo cual cumple con los principios de la alineación de la cooperación internacional. La planificación de la cooperación de forma participativa y conjunta ha sido una política y práctica asumida por la AECID y se aplicó desde el año 2004, mediante el primer taller de planificación

regional que definió el Plan de Acción para la Promoción del Turismo Sostenible, seguido de talleres y encuentros regionales de planificación, con participación de actores regionales claves, que derivaron en la construcción y definición consensuada de 6 planes regionales: Plan de Fortalecimiento de Instituciones del Sector Privado Turístico, Plan de Fortalecimiento de Instituciones del Sector Público Turístico, Plan Regional de Formación Turística, Plan Director de Turismo Rural, Plan Regional de Seguridad Turística, Estrategia Regional de Promoción y Mercadeo y su plan de acción. Adicionalmente, la cooperación contribuyó a la actualización del segundo Plan Estratégico para el Desarrollo Turístico Sostenible 2009-2013 y a la reciente actualización del Plan para el período 2014-2019.

Participación de actores y Alianzas Público Privadas:

La participación de actores se valora en forma crucial en el proceso de integración, refiriéndose en particular al sector público y privado, lo cual se vincula con el tercer caso de lecciones aprendidas, que son las alianzas públicas y privadas. Difícilmente se podría asegurar que el proceso de integración turística ha avanzado o se ha fortalecido, sin tener la participación conjunta entre ambos sectores, lo que es un atributo y logro de gran relevancia, que ha sido reconocido regionalmente. Sin lugar a dudas, la participación y alianzas conjuntas entre ambos sectores ha sido parte intrínseca, no sólo en reuniones y en los procesos participativos de definición y consensos, sino también en su puesta en marcha y en canalización de beneficios y de oportunidades generadas por la cooperación.



10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013

Con base a lo anterior, se puede asegurar que a diferencia de otros sectores regionales, que son liderados y representados sólo por el sector público, en el caso de turismo, la cooperación ha fluido hacia el sector empresarial, que es el prestador del servicio y de quien depende su puesta en marcha. Ejemplos singulares de la alianza sector privado y público es la decisión de promover el multidespacho y la región bajo una misma marca; de crear una agencia regional para promoción del multidespacho en Europa, financiada con recursos de los ministerios de turismo y con aportes de sector privado para acciones de promoción, entre otros.

Vinculado a programas y proyectos apoyados por la AECID, se destacan también como lecciones aprendidas la decisión y definición del Modelo Regional de Calidad y Sostenibilidad hacia la Certificación, convertido en el Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad; promoción del turismo intrarregional bajo estrategias y campañas conjuntas, o el desarrollo de herramientas para la promoción.

La alianza, unificación de visiones, esfuerzos y acciones, así como recursos, han hecho posible una mejor comunicación, coordinación, solidaridad, coherencia y entendimiento entre los sectores y por ende, han contribuido a que diversos programas y proyectos que se han implementado sobre bases sólidas, hayan generado importantes resultados, apropiamiento y aprovechamiento de sus beneficios.



10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013



6. Programas y Proyectos Relevantes Ejecutados por Países

A continuación, se describe el desarrollo de proyectos en Nicaragua, El Salvador, Guatemala y Honduras, como una muestra del aprovechamiento, apropiamiento y continuidad de programas y proyectos regionales en el ámbito nacional.

NICARAGUA

El Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) presenta 4 casos relevantes de programas y proyectos regionales con incidencia nacional: Ruta Colonial y Los Volcanes, SIGTUR, Seguridad Turística y Cuenta Satélite de Turismo, según lo siguiente:

Ruta Colonial y de los Volcanes

Breve descripción

La Ruta es un itinerario turístico multidestino que recorre Centroamérica, siguiendo el antiguo Camino Real que construyeron los españoles sobre rutas indígenas preexistentes, paralelas y transversales a las cordilleras volcánicas del Pacífico. (Muchos tramos terrestres coinciden prácticamente con la carretera Panamericana).

Esta Ruta está integrada por ciudades y pueblos coloniales, así como por volcanes. Tiene un recorrido principal y extensiones, articulándose mediante nodos ó puntos focales que reúnen los principales atractivos turísticos asociados con el legado colonial y los paisajes volcánicos. Comprende: dos puertas (Antigua Guatemala y Panamá); 7 antenas: una por país a excepción de Nicaragua que cuenta con 2 (León y Granada); 55 nodos o atractivos; 91 municipalidades; 26 volcanes y 27 ciudades coloniales.

Caso exitoso /buena práctica

- Este proyecto ha promovido y potenciado el proceso de integración regional en materia turística.

- Se ha fortalecido el Sistema de Promoción Turística Regional; en principales mercados turísticos emisores, Centroamérica se comercializa como multidestino, redimensionando su posicionamiento mundial como destino atractivo y competitivo, facilitando el estímulo a la inversión y el desarrollo sostenible e integral del sector turístico.
- Este proyecto constituye la base para la gestión y ejecución de otras iniciativas sucesivas y complementarias para el desarrollo turístico a nivel nacional y local.

Resultados y beneficios

- Elaboración del plan de promoción y comercialización turística y edición de materiales de promoción (posters, tríptico, catálogo base), para su distribución en las puertas, nodos y antenas de la Ruta.
- Diseño de la marca "Ruta Colonial y de los Volcanes"
- Elaboración de la Guía Turística de Nicaragua
- Diseño y Reproducción del Mapa Turístico Regional "Ruta Colonial y de los Volcanes".
- Capacitación de seis gestores locales para el diseño de los planes directores de turismo de los tramos a nivel nacional por donde transcurre la Ruta.
- Elaboración del Manual de Señalización Turística.
- Diseño e instalación de 74 señales turística en los nodos de la Ruta, según el Manual Centroamericano de Dispositivos Uniformes para el Control del Tránsito, elaborado por la Secretaría de Integración Económica Centroamericana (SIECA).
- Creación de los Comités nacionales de gestión de la Ruta.

10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013



Aportes o cambios brindados por el País y/o la Institución

A nivel de Nicaragua, el proyecto comprende 15 municipios: Chinandega, El Realejo y El Viejo en el Departamento de Chinandega; La Paz Centro y León en León; Diriamba en Carazo; Masaya, Catarina, Nindirí y San Juan de Oriente en Masaya; Granada en el Departamento de Granada; Altagracia y Moyogalpa en Rivas; Ciudad Antigua y Ocotal en Nueva Segovia. Los principales nodos son: Ciudad Antigua, Ocotal, Chinandega, Diriamba, Granada, Hervideros de San Jacinto, Isla de Ometepe, León, Masaya, Volcán Cerro Negro, Volcán Cosigüina, Volcán Masaya, Volcán Mombacho y Volcán Momotombo.

A nivel nacional, se han formulado y gestionado dos proyectos adicionales:

- Ruta de las Ciudades Coloniales de Nicaragua, cuyo objeto es promover el desarrollo turístico sostenible de las ciudades coloniales, a través de la revitalización y puesta en valor de sus recursos naturales y atractivos patrimoniales-culturales, que permitan dinamizar la economía local.
- Ruta Colonial y de los Volcanes, enfatiza en la conservación y revitalización de los principales recursos naturales y culturales del patrimonio nacional; y en la promoción y revalorización de la herencia cultural indígena y colonial.

Lecciones

- Se ha promovido y fortalecido la alianza público - privada para la gestión turística.
- Señalizados los principales atractivos turísticos de la Ruta Colonial y los Volcanes.
- Se ha potenciado el desarrollo de productos de Turismo Cultural y Ecoturismo.

Descripción y perspectivas a futuro

A nivel nacional el proyecto Ruta Colonial y de los Volcanes forma parte de la estrategia "Rutas Turísticas de Nicaragua", cuyo objetivo es asociar unidades territoriales menores provistas de recursos turísticos, que propicien el uso eficiente, complementario y continuado de los atractivos turísticos, con enfoque temático y territorial.

Las rutas turísticas se han concebido como ejes indicativos de comunicación terrestre, acuática y/o marítima organizados de acuerdo a recursos turísticos y a la oferta coordinada de prestadores de servicios turísticos.

El Proyecto tiene como marco referencial el Plan Nacional de Desarrollo Humano (2012- 2016) y el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sostenible (2011 - 2020).

10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013



El INTUR gestionó cooperación de la Oficina Técnica de Cooperación de la AECID en Nicaragua, obteniendo financiamiento por € 500,000, siendo ejecutado entre noviembre de 2010 y marzo de 2013, beneficiando a 3 departamentos: Masaya, Granada y León, con el objetivo de: Revitalizar y promover el patrimonio cultural y el turismo sostenible con acciones concretas que contribuyan al desarrollo socioeconómico de la zona de influencia, mediante la recuperación y puesta en valor de su riqueza natural y el reforzamiento de la identidad cultural de su población en función de fomentar un turismo responsable y sostenible. Se basó en cinco componentes:

- Planificación y Fortalecimiento de los GDT
- Formación y Capacitación
- Promoción y Mercadeo
- Infraestructura
- Coordinación y Gestión

Principales Resultados:

- Organización y fortalecimiento de siete Gabinetes Municipales de Turismo (GMT) y un Gabinete Departamental de Turismo (GDT) de Masaya: seis planes estratégicos de desarrollo turístico municipal elaborados; diseño de plan de formación para Gabinetes de Turismo de Masaya, realizando quince cursos de capacitación en materia de cultura turística, desarrollo de producto turístico y competitividad de destinos. 430 participantes.
- Diseñada la línea base e indicadores de frecuencia turística de Masaya.
- Implementado el programa de formación y capacitación para MIPYME turísticas de Masaya (37 cursos impartidos con 750 empresarios y

- trabajadores del sector turismo beneficiados).
- Capacitados treinta guías turísticos de Masaya, certificando a diecisiete.
- Adaptado e implementado el Sistema Nacional de Calidad Turística en veinte empresas turísticas del Departamento de Masaya.
- Realizada la II Feria Regional de Turismo de Masaya en Niquinohomo y apoyo a la Feria Nacional de Turismo (FENITUR), garantizando participación de las MIPYME turísticas de Masaya y firmado el convenio de colaboración con CANATUR para participación en FENITUR 2011.
- Firmado convenio con Air Nicaragua, para implementar programa de promoción de Nicaragua como destino turístico.
- Elaborados banners, camisetas y rótulos para visibilización del proyecto.



10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013



- Adecuación y equipamiento de la Delegación Departamental de Masaya.
- Mejoramiento de la infraestructura y equipamiento de INTUR Central.
- Diseño e instalación del Museo del Folklore de Masaya (obras de adecuación del salón San Fernando del Mercado de Artesanías).
- Restauración de la Fortaleza La Pólvora, rehabilitación del Hospital San Juan de Dios y revitalización del entorno de la Catedral de León (Fase I).

II Fase de Cooperación de la AECID: Ruta Colonial y de Los Volcanes

La II fase, comprendida entre noviembre 2011 y junio 2013, por € 500,000, se orientó a actores del sector turismo (MIPYME, Gabinetes Municipales de Turismo, Gabinetes Departamentales de Turismo, sector privado e INTUR, en Masaya, Granada y León, a fin de revitalizar y promover el patrimonio cultural y el turismo sostenible, con acciones destinadas al desarrollo socioeconómico de la zona de influencia, mediante recuperación y puesta en valor de su riqueza natural y el reforzamiento de la identidad cultural de su población, fomentando un turismo responsable y sostenible, mediante los componentes:

- Fortalecimiento Institucional
- Planificación y Fortalecimiento a los GDT
- Formación y Capacitación
- Promoción y Mercadeo
- Infraestructura Turística
- Gastos Operativos y Administrativos

Principales resultados:

- Capacitados los Gabinetes de Turismo de Masaya y León.
- Elaborada la línea base del Departamento de León.
- Implementado el Sistema Gestión de Calidad Turística MODERNIZA en 30 empresas de Masaya y León.
- Capacitados trabajadores, empresarios y guías turísticos de León.
- Finalizado el Museo del Folklore de Masaya, proyecto Revitalización del entorno de la Catedral de León y restauración de once coches de Masaya.
- Finalizado proyecto mejoramiento de imagen urbana del Municipio de San Juan de Oriente, incluyendo capacitación de artesanos y pobladores en las cinco "S" del Programa MODERNIZA.
- Implementados 30 talleres de cultura y sostenibilidad turística para el mercado de Masaya y comerciantes del entorno de la Catedral de León.

Adicionalmente, el INTUR gestionó financiamiento de la Unión Europea para la implementación de la Ruta, logrando la aprobación de US \$ 9.930,000, de lo cual el cooperante contribuyó con US \$ 8.400,000, el INTUR con US \$ 360,000 y beneficiarios con US \$ 1.170,000, destinado a seis departamentos de la Ruta: Chinandega, León, Managua, Masaya, Granada y Rivas, beneficiando a MIPYMES turísticas, INTUR (oficina central y departamentales), MARENA y municipalidades.

10 años de la Cooperación de la AECID al
Sector Turístico Centroamericano 2003-2013



El proyecto se basa en:

Antecedentes:

Tiene como marco de referencia el Plan Nacional de Desarrollo Humano (PNDH), del cual se retoma principalmente sus objetivos de desarrollo sostenible y lucha contra la pobreza.

Se basa en el principio de sustentabilidad del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sostenible (PNDTS), formando parte de esfuerzos para la creación de acciones e inversiones que, bajo un enfoque de mercado, sean económicamente rentables, respetando los recursos turísticos y el medio ambiente, maximizando la distribución equitativa de beneficios entre la población y minimizando los impactos sociales negativos y que no pongan en riesgo las posibilidades de desarrollo de las generaciones futuras.

El Desarrollo Turístico Sostenible en sus tres componentes (ambiental, sociocultural y económico) constituye el referente conceptual y operativo (caja de herramientas) del Programa.

Resultados:

Resultado 1: Fortalecimiento del marco público-privado de gestión del desarrollo turístico local sostenible, orientado a garantizar los procesos de transferencia de competencias y de apropiación del sector privado y sector público, fortaleciendo espacios de negociación: Gabinetes municipales y departamentales de turismo.

Resultado 2: Mejorado el Sistema de Planificación Territorial y la dotación de Infraestructuras Turísticas Públicas (ITP) y su señalización.

Resultado 3: Formación de MIPYMES Turísticas, incluyendo medio ambiente/ cambio climático y equidad de género, a fin de cumplir con las expectativas en términos de sostenibilidad.

Resultado 4: Fortalecidas MIPYMES turísticas para acceder a servicios de desarrollo empresarial y financieros para acceso al sistema financiero nacional como sujetos de crédito. El financiamiento a MIPYMES es el tema más complejo respecto al desarrollo turístico local sostenible.

Resultado 5: Fortalecidos procesos de animación turística territorial, promoción y comercialización, basados en planificación participativa en gabinetes municipales y departamentales de turismo, con base a la cogestión y cofinanciamientos de sectores público y privado. Se otorga al turismo función dinamizadora de la actividad productiva en las áreas rurales, tradicionalmente, menos desarrolladas que las urbanas.

Objetivo General:

Contribuir a la reducción de la pobreza y el mejoramiento de la calidad de vida de la población de la Región del Pacífico de Nicaragua (Chinandega, León, Managua, Masaya, Granada y Rivas), mediante el desarrollo de la actividad turística sostenible, como un factor que contribuya al desarrollo económico local y regional, sustentado en los lineamientos estratégicos del Plan Nacional de Desarrollo Humano (PNDH).

Objetivo específico:

Promover el desarrollo turístico de la región del Pacífico (Chinandega, León, Managua, Masaya, Granada y Rivas) por medio de la cadena de valor del turismo en el destino- producto de la Ruta.



10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013

SIGTUR

El Sistema de Información Geográfica Turística (SIGTUR) funciona dentro de la Dirección de Planeamiento y Desarrollo Turístico del Instituto Nicaragüense de Turismo, siendo ejecutado, en la actualidad, por tres técnicos, bajo financiamiento de proyecto UE/Lux Dev (dos personas) y de la institución (una persona). Se basa en cinco pilares:

- Mapa Base
- Infraestructura Turística
- Servicios Turísticos
- Recursos Turísticos
- Gestión y Planificación.

Han realizado ingeniería del SIG y mejora de equipo y software. Se efectuó línea de base para la Ruta Colonial y de Los Volcanes y se ha dado capacitación a delegaciones departamentales del INTUR para la recolección de información necesaria, proporcionándoles GPS y otros equipos. Se tiene plataforma para subirlo a web y convertirlo en geo portal, lo cual aún está en proceso.

El SIGTUR sirvió de herramienta para la planificación territorial departamental. Se han producido cartografías de la Ruta Colonial y de Los Volcanes, Ruta del Café, Surf y se tiene relación con otras unidades del INTUR, Centro Histórico Granada, León y pequeños hoteles. A continuación, se presenta descripción del proyecto en el INTUR:

Breve descripción

El SIG-INTUR, es una herramienta tecnológica diseñada para capturar, almacenar, manejar, analizar y presentar la información geográfica, que junto con servicios y equipamientos turísticos crean la oferta turística; a fin de armonizar los procesos de planificación y gestión turística orientadas al desarrollo turístico nacional que lidera el INTUR, bajo estándares aprobados regionalmente.

Caso exitoso o buena práctica

En las delegaciones departamentales del INTUR se utiliza al SIG como herramienta de planificación turística, permitiendo ubicar geográficamente recursos turísticos con gran potencial, realizar análisis y gestión

de información en pro del desarrollo turístico en el territorio.

Debido a que el SIG es una herramienta de ubicación geográfica precisa, en el INTUR-CENTRAL se ha logrado aprovecharlo como gestor de información cartográfica para la promoción turística nacional, elaborando mapas de oferta turística tanto para Ruta del Café y Ruta Colonial y de los Volcanes, así como para prestadores de servicios turísticos y todo el territorio nacional, información promocionada en ferias nacionales e internacionales, con objeto de suplir requerimiento de la demanda turística del mercado actual.

Resultados y beneficios

- Avances en la planificación y gestión turística ya que el SIG-INTUR ha logrado compartir y fortalecerse con información interinstitucional proveniente de otros ministerios e instituciones.
- Fortalecimiento de delegaciones departamentales a través de capacitaciones en ubicación y levantamiento de oferta turística a través de herramientas de georeferenciación (GPS, Google Earth) con el fin de alimentar al SIG de información geográfica correcta y precisa.

Aportes o cambios que brindo al País y/ o a la Institución

- Actualmente en conjunto con las demás instituciones del Estado, se realizan los primeros avances en la creación de la IDE-NIC (Infraestructura de datos espaciales), a fin de suplir necesidades de información geo-espacial de cada institución de provecho para la gestión y planificación turística del INTUR.
- Se han brindado mapas de oferta turística vitales para la promoción nacional e internacional.
- Cotidianamente se brindan confirmaciones de ubicaciones geográficas de proyectos de inversión turística en Zonas Especiales de Planeamiento y Desarrollo Turístico (ZEPDT): extensiones de terreno con potencial de recursos turísticos y a los cuales se debe brindar mayor atención y protección.

10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013



Lecciones aprendidas

Se requiere de retroalimentación de datos constantes para un funcionamiento efectivo del SIG-INTUR, que permita mantener información actualizada; por lo que se está fortaleciendo a las delegaciones departamentales para que optimicen el uso del sistema, se generen sinergias con actores de desarrollo y sector privado y se pueda tener información para múltiples usos al servicio del sector turístico.

Se encuentran datos cartográficos, en versión digital e impresos, del apoyo a cada uno de los proyectos que actualmente ejecuta el INTUR.

Descripción y perspectivas a futuro:

- Aprovechar al SIG-INTUR como herramienta de gestión y medición de impacto en el marco del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sostenible (PNDTS), ya que, actualmente se tiene la estructura para medir el alcance y aprovechamiento turístico en pro de la conservación del medio ambiente, contribución socio-económica y conservación del patrimonio natural e histórico-cultural.
- La creación de un Geo-Portal turístico, el cual, a través de la web se puede visualizar la oferta turística del país y ser una de las principales herramientas, on line, a la que el turista pueda tener acceso a la hora de poder planificar su visita a Nicaragua.



10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013

Seguridad Turística

El programa regional de seguridad turística inicia en el 2010, liderado por SITCA y en coordinación con la Dirección de Seguridad Democrática de la SG-SICA con el objetivo de fortalecer la capacidad de acción de la policía de turismo y ANT, ante la situación de inseguridad que se pueda dar a los turistas en la región centroamericana.

Comprende las siguientes sub-actividades:

1. Implementar el sistema de tramitación, monitoreo y seguimiento a la presentación de quejas y denuncias de turistas en los países miembros de la región.
2. Asistencia Técnica para el programa regional de seguridad turística.
3. Realizar talleres nacionales en materia de seguridad turística, por medio de formadores formados en las policías de turismo, academias de seguridad pública y encargados en las ANT.
4. Realizar taller de sensibilización a medios de comunicación, en materia de seguridad turística.
5. Socializar Manual Regional de Buenas Prácticas en Seguridad Turística, a través de distribución y difusión del manual y misiones de seguimiento.

Talleres Nacionales en Materia de Seguridad Turística

A partir del taller regional para la elaboración del Programa de Estudios y Módulos Formativos en

materia de seguridad turística, realizado en 2011, en San Salvador, con participación del Comité Regional de Seguridad Turística y técnicos de las academias de seguridad pública, se definió el programa de estudios y módulos formativos homologados para los países participantes; el perfil de ingreso y requisitos de egreso de los participantes; y perfil del formador del Curso.

A mediados de 2012, se iniciaron las formaciones nacionales, asignando presupuesto a cada país para realizar los talleres. Del 2012 al 2013 se formaron a más de 600 policías de turismo de la región en el pensum homologado.

Taller de sensibilización a medios de comunicación, en materia de seguridad turística

Se realizaron estos talleres en el marco de la Feria CATM en dos ediciones y en Guatemala, destinados a exponer las ventajas y beneficios del turismo para la región y sensibilizar a los medios de comunicación sobre la importancia de generar y publicar noticias positivas que edifiquen y fortalezcan la labor de promoción de la imagen regional del multidesestino.

Manual Regional de Buenas Prácticas en Seguridad Turística

Se editó el Manual Regional de Buenas Prácticas en Seguridad Turística, validado por el Comité Regional, a fin de contribuir a la profesionalización de la Administración Nacional de Turismo y policías de turismo, el cual se utiliza en la formación en pensum homologado.

10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013



Sistema de Tramitación, Monitoreo y Seguimiento a la presentación de quejas denuncias de turistas en los países miembros de la región (SISTRAGE).

A nivel regional el Sistema no pudo implementarse por diferentes factores pero si hubo avances significativos a nivel nacional que merecen ser presentados, como es el caso de Nicaragua.

En apoyo a la implementación del SISTRAGE, en octubre del 2012, contemplándose para el año en cuestión se diseñó el 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 con los 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 SISTRAGE 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. En seguimiento a lo anterior, el Instituto de Turismo de Nicaragua (INTUR) ha dado seguimiento al proyecto de implementar el Sistema desarrollando gestiones para la firma del convenio en el 2013. Adicionalmente existe un acuerdo para que el

Ministerio Público designa un fiscal exclusivo para temas de turismo. Por otra parte el Ministerio Público, CANATUR y Policía Turística, han establecido compromisos en el Sistema. La Ley 495 que regula el INTUR, le otorga la responsabilidad a la institución en seguridad turística. El INTUR cuenta con una línea telefónica de emergencia 101 para atención a turistas, sin embargo se tiene que sensibilizar a personal del Ministerio Público, Seguridad, Aduana y Migración. Para el Gobierno, la seguridad a turistas nacionales e internacionales en destinos turísticos es primera voluntad política (fortalecimiento de vínculo entre INTUR-Gobierno-Seguridad Turística): campañas de sensibilización y comunicación con medios para visibilización.

Asistencia Técnica para el Programa Regional de seguridad turística

En la SITCA se apoyó al Comité Regional de Seguridad Turística, obteniendo los siguientes resultados:

- Inicio de la implementación del sistema de tramitación, monitoreo y seguimiento de quejas y denuncias a turistas y excursionistas.
- Talleres de formación en materia de seguridad turística.
- Lanzamiento, promoción y difusión de Manual de Buenas Prácticas en Seguridad Turística.



10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013

Como caso exitoso o mejores prácticas de la implementación de iniciativas dentro del proyecto regional de seguridad turística, se destacan los esfuerzos, apropiamiento y seguimiento en Nicaragua, según lo siguiente:

Breve descripción

La creación de la Policía Turística de Nicaragua se enmarca en acuerdos Centroamericanos y a la disposición del Gobierno de fortalecer la seguridad para los turistas nacionales e internacionales, a través de planes de seguridad consensuados desde los territorios con la participación de los Gabinetes de Turismo.

Así la Seguridad Turística, es reconocida como un componente principal de la seguridad ciudadana en los destinos turísticos y se está posicionado en Nicaragua, como una actividad prioritaria.

Se considera que es caso exitoso o buena práctica: Los proyectos a nivel Centroamericano ya que han creado capacidades institucionales para la puesta en marcha e implementación del proyecto en las instituciones nacionales (Policía Nacional y ANT).

Resultados y beneficios

- Intercambios de experiencias en temas de seguridad con el resto de países Centroamericanos.
- Especialización del personal del INTUR y la Policía Turística del país.
- Sistema de comunicación con homólogos centroamericanos, permitiendo dar respuestas ágiles y oportunas.
- Herramientas e instrumentos creados que se han institucionalizado e implementado.
- El Sistema de quejas y denuncias consensuado con el sector privado. El Ministerio Público, INTUR y la Policía Nacional está listo para ponerse en marcha.
- Formación del personal de la Policía Nacional en base a pensum regional homologado y en Nicaragua asumido por la Academia de Policía "WalterMendoza".



10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013



- Difusión del Manual Regional de Seguridad Turística, diseño, impresión, distribución y lanzamiento oficial.
- Capacitados formadores en el Curso Regional de Buenas Prácticas de Seguridad Turística. Se destaca el trabajo realizado a través del SICA en agenda con: Jefes de Estado, Ministros de Turismo, Asociación de Jefes de Policía, Cancilleres y Jefes de Policías Turísticas.
- Mejora de la eficacia del recurso humano (Policías Turísticas) mediante el fortalecimiento de las capacidades operativas en las buenas prácticas de seguridad turística.

Aportes o cambios en el País y/o a la Institución:

- Se fortaleció el Plan de Seguridad Turística de Nicaragua, con personal especializado.
- Sensibilización de las autoridades de la ANT, Policía Nacional y el sector privado para dar un mayor impulso a los Planes de Seguridad a nivel de los destinos.
- Se están implementando planes de seguridad con firme disposición de la Policía Nacional.
- Planes de capacitación consensuados a nivel regional para la Policía Turística y la ANT
- Formadores para implementar Capacitación al talento humano en seguridad turística.
- Visibilización de la seguridad turística como elemento fundamental del desarrollo del Turismo.

Lecciones aprendidas

Los programas cuando tienen claros sus objetivos y cuentan con la participación de los diferentes actores en la toma de decisiones y en la ejecución, son sostenibles. Las acciones que se desarrollaron se han institucionalizado (Sistema de Quejas y Denuncias, Plan de Capacitación, Manual de Buenas Prácticas).

Cooperación, aportes y alianzas obtenidas: INTUR a través de un convenio hace un aporte del 40% para Seguridad Turística a través de los ingresos percibidos de los pagos de licencias de las Salas Tragamonedas.

Avances y perspectivas a futuro

- Establecido un convenio de colaboración INTUR y Policía Nacional para desarrollar los planes de seguridad turística en los principales destinos, con meta de crecer en número de policías turísticas para contar con mayor presencia en los destinos más importantes del país.
- Se ha instalado una Línea Directa de emergencia y atención a los Turistas 101. Para atender los casos de manera eficiente en todo el territorio nacional.
- Continuar con la formación de la Policía Nacional, especialmente de la Policía Turística
- Como resultado de la proyección para implementar el sistema de seguridad turística, Nicaragua logró por mandato presidencial la Especialidad de la Policía Turística, Decreto 020- 2012, que fortalece la creación de unidades de Policías Turísticas en los principales destinos turísticos del país y crecimiento gradual del recurso humano.
- Que es un lineamiento priorizado del Gobierno, respaldar las políticas de desarrollo del turismo, estableciendo acciones para fortalecer la seguridad turística.
- Elaboración y ejecuciones de Planes de Seguridad Turística, estableciendo como principales estrategias la articulación de las acciones policiales, estatales y comunitarias, haciendo énfasis en el Modelo Policial Comunitario y Proactivo.

10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013



GUATEMALA

SIGTUR

Sistema de Información Geográfico Turístico GEOPORTAL INGUAT

Con el fin de darle seguimiento al SIGTUR, realizado con el apoyo de AECID y SITCA desde el año 2004 al año 2010, donde se recibieron capacitaciones, intercambios de información y propuestas, homologación de términos, entre otros, con los diferentes técnicos profesionales de los institutos y ministerios de turismo de la región Centroamericana, el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT) decidió desarrollar e implementar un sistema que ha permitido gerenciar la información turística regional.

El INGUAT adquirió el equipo en junio del 2008 y la primera fase de contratación de un Responsable

para el SIGTUR para el fortalecimiento del proyecto y de la Institución. Se desarrolló dentro de un sistema de apoyo integral basado en Sistemas SIG, que permitió contar con un catálogo de datos turísticos geo referenciados a nivel nacional.

El objetivo de este portal es brindar información turística geo referenciada al visitante, por medio de mapas dinámicos que contienen breves descripciones, galería de fotografías de sitios turísticos naturales, culturales y socioeconómicos del país mediante una navegación.

Hoy en día está publicado y funcionando en internet, siendo una herramienta innovadora que representa para Guatemala su posicionamiento a la vanguardia en la tecnología.

www.geovisitguatemala.com

10 años de la Cooperación de la AECID al
Sector Turístico Centroamericano 2003-2013



Para su realización, se tomó la plataforma diseñada por el Proyecto Regional y el Modelo Base del SIGTURAC, y se personalizó para Guatemala. Además, se integró el proyecto con la Sección de Tecnología, adquiriendo el equipo y asesoría para la elaboración del Geoportál; así como el diseño y desarrollo de versiones web, touch y hasta llegar a la móvil, lo cual demuestra que es un sistema escalable.

Principales resultados, logros y beneficios:

- Posicionamiento internacional para compartir la experiencia.
- Además de la Cooperación de la AECID en el 2008, se obtuvo donación de ESRI para el módulo de servidor de imágenes espaciales, los espacios en la ESRIUC, como expositores en la Map Gallery, así como acceso a varias conferencias.
- Se brinda información turística al visitante potencial previo al arribo y durante la permanencia en el país.
- A nivel institucional se brinda información para fortalecer a otros proyectos.
- Desarrollo e implementación de la compatibilidad del Geoportál Turístico con dispositivos móviles.
- Implementación de la aplicación móvil para llegar a más usuarios tanto nacionales como extranjeros.
- Instalación de equipos touch en las Delegaciones de Turismo del país.
- Diseño gráfico de mapas turísticos, que pueden ser descargados en versión digital en el link: <http://visitguatemala.com/descargas/mapas-de-guatemala>



10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013

EL SALVADOR

FRONTUR Centroamérica

Además del programa de Cultura Turística presentado previamente, El Salvador ha desarrollado el programa FRONTUR, sobre lo cual se describe a continuación:

El FRONTUR Centroamérica, implementado en los países del CA-4, nace ante la necesidad de implementar un sistema estadístico en las fronteras terrestres una vez que los mandatarios centroamericanos deciden eliminar el control fronterizo a través de la cumplimentación del formulario de entrada y salida. La AECID con apoyo del Instituto de Estudios Turísticos de España apoya el traspaso tecnológico de la metodología usada en España y cede la plataforma informática que permite el conteo de turistas por vía terrestre.

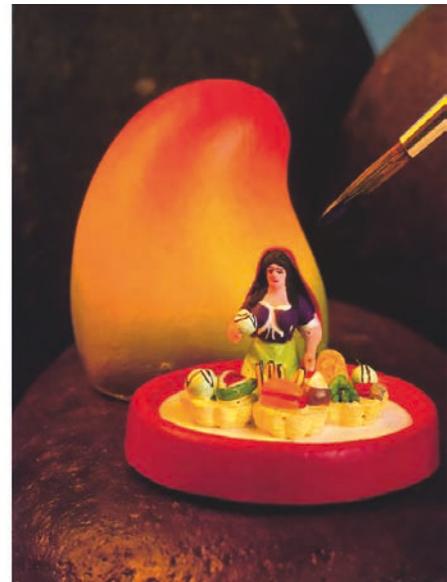
El proyecto fue implementado de forma exitosa en El Salvador, ya que desde que inició se le ha dado continuidad, fortaleciendo el Sistema del 2009 al 2013.

En cuanto a beneficios y resultados, se cuenta con series de datos comparables (2009-2013), tanto de llegadas de visitantes, ingresos turísticos y otros

indicadores básicos para medir el turismo, considerando que esta encuesta (conteos) sirve de base para efectuar la elevación de los datos de la encuesta del perfil y gasto del visitante internacional.

El proyecto se ha mejorado y fortalecido, ya que cuando inició, los contadores instalados en las fronteras eran propiedad de la empresa contratada y ahora son propiedad de CORSATUR, con lo que se ha reducido los costos del proyecto. Por otra parte, se ha efectuado convenio interinstitucional con la Dirección General de Migración para tener los datos de llegadas y salidas de visitantes, haciendo cruces de datos, dando mayor credibilidad a la información obtenida con la metodología propuesta (CA-4 Frontur) y con el Banco Central de Reserva de El Salvador. Dicho banco aporta una cantidad mínima de fondos para la obtención de datos de gasto turístico (ingreso y egreso de divisas), que se requiere para la balanza de pagos y tomar acciones pertinentes encaminadas al desarrollo del sector turismo.

Se generan reportes de Turismo Receptor (Turistas, Excursionistas y Transeúntes) y de Turismo Emisor (Turistas y Excursionistas).



10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013



HONDURAS

PROCAPCA

El proyecto se inició en el año 2008. Como fase inicial, se formaron 8 expertos profesionales en Honduras (representantes del IHT, Cámara de Turismo, AECID, Hotel Escuela Madrid, FEDECATUR, Instituto Nacional de Formación Profesional, Universidad Tecnológica Centroamericana).

Los expertos formados en conjunto con los participantes de los países de Centroamérica, elaboraron manuales de buenas prácticas para la MIPYME turística orientadas a las áreas de hospedaje, restauración, tour operadoras y tiendas artesanales, con el objetivo de lograr homogenizar el servicio de estas empresas en la región.

En el 2013, se vuelve a realizar un esfuerzo por dichas instituciones para realizar una nueva formación de expertos, ahora con representantes de IHT, Cámara de Turismo y FEDECATUR.

Principales resultados:

- Durante las jornadas de capacitación resultado de los expertos formados en el 2008, se capacitó a 80 empresas en 2009, alcanzando la meta asignada al país.
- En el año 2010, como resultado del éxito en las empresas formadas en el año anterior, el Instituto Hondureño de Turismo y la Cámara de Turismo de Honduras, juntan esfuerzos y fondos para implementar PROCAPCA en zonas de interés turístico que no se pudieron intervenir en la etapa anterior, logrando la implementación en 50 nuevas PYMES.



10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013

CONCLUSIONES

SISTEMATIZACIÓN DE LA COOPERACIÓN DE LA AECID EN EL SECTOR TURISMO EN CENTROAMÉRICA

Agencia Española de Cooperación Internacional al Desarrollo (AECID) 2003-2013

La cooperación de la AECID en el sector turístico centroamericano es concebida, por los propios actores regionales, como un aliado clave para la integración regional. Como hemos podido observar en lo expuesto en la presente publicación se ha situado como un modelo y "mejor práctica de cooperación internacional". Esto se debe a varios factores, posiblemente el principal es por como se ha realizado su proceso de planificación, el cual ha sido de forma participativa y en estrecha coordinación con la institucionalidad regional sectorial, respondiendo a requerimientos y necesidades conjugadas tanto con el sector público y privado.

Esta planificación ha dado respuesta, a su vez, a apoyar las políticas y estrategias regionales que han garantizado la apropiación de las acciones y el desarrollo sostenido del sector. De hecho si algo caracteriza a la cooperación española en el ámbito regional, y muy concretamente a su instrumento de cooperación el Fondo España SICA, ha sido y es, la cooperación internacional que asume de manera responsable e integra los principios de la efectividad de la ayuda oficial al desarrollo, congruente además con la política de acción exterior española, caracterizada por su enfoque sectorial que ha potenciado alianzas público privadas, y que ha dado como resultado importantes avances en el proceso de integración regional y, concretamente en el sector turismo:

Principios de la Efectividad de la Ayuda Oficial al Desarrollo: La AECID a través del Fondo España SICA ha cumplido, cumple y aplica los cinco principios básicos de la Declaración de París:

a) **Apropiación:** Por parte de las autoridades nacionales y regionales de los programas

desarrollados. Acompañamiento del proceso, mediante proyectos y acciones de fortalecimiento de capacidades de gestión, planificación y ejecución;

b) **Alineamiento:** Enfoque hacia la agenda del Consejo Centroamericano de Turismo (CCT) y de SITCA, respetando sus estrategias y prioridades;

e) **Armonización:** acuerdos conjuntos, simplificación de procedimientos e información compartida que mejoran la eficiencia, coordinación y comunicación para la operatividad de la cooperación, sus fondos, programas y proyectos;

d) **Gestión basada en resultados:** Consenso en los objetivos, compromisos y logros;

e) **Mutua responsabilidad:** Cohesión de trabajo en equipo entre SITCA-AECID, y entre los países con SITCA, compartiendo responsabilidades en el diseño y puesta en marcha de programas y proyectos.

Enmarcada en la Política de Acción Exterior Española: Los resultados obtenidos han respondido también de manera oportuna a los principios, objetivos y prioridades al proceso de la cooperación, congruente con los planes directores y objetivos del Fondo España-SICA. Se seleccionó al sector turismo dada su contribución al alivio y combate de la pobreza, por medio de la generación de empleo, ingresos y mejora de calidad de vida; así como por ser un sector representativo de la integración regional y por su contribución a la misma. Adicionalmente la cooperación española, aporta al sector turismo, un valor agregado dada la amplia experiencia de España en este sector.

10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013



Enfoque Sectorial: Estrategias y planes de acción diseñados en congruencia con las prioridades de desarrollo del sector público y privado, bajo el liderazgo del CCT y SITCA, manteniendo diálogo, intercambio, revisión de procesos y avances, a fin de lograr resultados esperados. La cooperación estuvo al servicio de la región, de sus planes estratégicos y de la dinámica del progreso y desarrollo sectorial. Se diseñaron instrumentos de planificación de la cooperación, que permitieron desarrollar procesos ordenados y sistemáticos, como fueron el Plan de Acción Regional, Plan de Apoyo a la Formación Turística, Plan de Fortalecimiento de Instituciones del Sector Público Turístico Centroamericano y Plan de Fortalecimiento del Sector Privado Turístico Centroamericano. Estos planes contenían programas, proyectos y actividades que respondían a prioridades y requerimientos consensuados entre sector privado y público a nivel regional.

Alianzas Público-Privada: El sector turístico ha sido el único a nivel regional, que ha dado apertura y ha apoyado espacios de participación y de coordinación continua con el sector privado en el marco del CCT, por medio de la Federación de Cámaras de Turismo de Centroamérica (FEDECATUR), como invitado permanente y observador, con derecho a voz y como contraparte de gremios y subsectores privados turísticos. La planificación, desarrollo y seguimiento de programas y proyectos, se coordinó con el sector público y privado, mediante instancias regionales como el Comité Ejecutivo, COMECATUR, Consejo Directivo y Comité Ejecutivo de la Agencia de Promoción Turística de Centroamérica (CATA), comités temáticos y operativos de programas y proyectos. La alianza se viabiliza en proyectos y programas que requieren de la implicación, compromiso y liderazgo de ambos sectores, como es el Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad, el cual requiere de la voluntad política de los gobiernos, el liderazgo y apropiamiento del sector privado y la efectividad de las instituciones para su operatividad, con el fin de asumir el desafío del armonizar estándares y procesos hacia la certificación

regional. Otros programas como la promoción del turismo intrarregional, combinó estrategias, visiones, recursos y acciones de ambos sectores; promoción del multidesestino; Ruta Colonial y de los Volcanes; programa de cultura turística y otros. Esto indudablemente ha contribuido a fortalecer la relación entre ambos sectores y a tener visiones y estrategias comunes.

Multisectorialidad: Se destaca la participación de instituciones sectoriales del Sistema, agentes y actores, tales como: la Secretaría de Integración Económica Centroamericana (SIECA) y el Centro de Promoción de la Micro Pequeña y Mediana Empresa (CENPROMYPE), quienes de forma coordinada han planificado y ejecutado programas en el marco del Eje de Integración Económica del Fondo España-SICA 2010-2013. Además, de la articulación con instancias e instituciones como la Dirección de Seguridad Democrática del SICA, policías turísticas, academias nacionales de policías y fiscalías nacionales para poner en marcha el programa regional de seguridad turística; el BCIE, para el apoyo a actividades de fomento de acceso de financiamiento al sector de la MIPYME turística; la SIECA y los ministerios de comunicaciones y transporte de la región para el plan y manual de señalización de la Ruta Colonial y Los Volcanes; sector académico para impartir el pensum homologado de seguridad turística, entre otros.

Acompañamiento de AECID: La asesoría, coordinación, comunicación y apoyo de funcionarios de la AECID en la SG-SICA, así como la articulación continua, ha sido un factor determinante para el éxito de los programas y de los logros alcanzados, destacándose en forma especial la coordinación y seguimiento del programa por el Fondo España-SICA.

- **Cooperación Complementaria del Gobierno de España:** Contribuyó a ampliar alcances y resultados de programas y proyectos apoyados, citando a la Secretaría de Turismo de España y TURESPAÑA, en cuanto a promoción y mercadeo; SEGITUR en materia de estadísticas, el Centro de Formación de AECID para fines de capacitación y fortalecimiento de capacidades.

10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013



- **Armonización con otras cooperaciones:**

Resaltan alianzas y cooperaciones gestionadas que contribuyeron a dar continuidad y fortalecer programas apoyados.

- Programa de Cultura Turística: AECID, UNICEF, OMT y OEA. A la fecha, se ejecuta como programa institucional en varios ministerios de turismo de la región.
- Sistema de Información Geográfica Turística (SIGTUR): AECID, USAID, por medio de CATHALAC y con tecnología de NASA.
- Sistema de Investigación de Mercados (SIM): AECID, TURESPANA, OMT.
- Seguridad Turística: AECID, OEA.
- Turismo Rural: PAIRCA/UE, CENPROMYPE, COSUDE.

Principales beneficios

- **Apoyo a proceso de integración regional y desarrollo:** Haber tenido una cooperación creciente y sostenida, que logró apoyar, no sólo el fortalecimiento y consolidación de la institucionalidad y la relación entre sectores y países, sino más especialmente el proceso mismo de la integración turística regional. Esto requirió de un involucramiento, coordinación y articulación continua de la AECID con SITCA. Indudablemente, ha sido una garantía para lograr el desarrollo de iniciativas y programas que se fueron fortaleciendo a lo largo de los años, y que han generado mayores beneficios a las instituciones, a los países y a la región.
- **Apuesta hacia objetivos estratégicos sectoriales:** La cooperación asumió el compromiso de apoyar el Plan Estratégico Regional y de buscar los mecanismos para adaptar las líneas y ejes de cooperación hacia los objetivos estratégicos del Plan, mediante un proceso continuo de articulación y comunicación con la institucionalidad regional del sector.
- **Continuidad y fortalecimiento de prioridades**

regionales. Cabe destacar que el apoyo que se brindó fue dirigido a iniciativas claves que han tenido una trayectoria e impacto. En este sentido, se menciona al Programa de Calidad en el Servicio Turístico (PROCAPCA), que contribuyó a sensibilizar en la importancia del tema entre sector privado y público, identificó mejores prácticas a ser promovidas, criterios y normas de aplicación en una cantidad representativa de segmentos de la oferta turística regional. Dado que el programa fue evaluado muy favorablemente, se decidió darle continuidad, sirviendo de plataforma para el Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad, agregando el componente de sostenibilidad a el desafío de la certificación regional.

- **Relación de cooperación y alianza:** El sector turismo a nivel regional ha reconocido a la AECID como un aliado estratégico y la cooperación brindada, como un aporte sustancial a la integración. Esto se ha reflejado en una relación sistemática, consistente y de continua coordinación y comunicación, en la que la cooperación ha estado al servicio de la integración turística, sus prioridades y necesidades.
- **Fomento de la cooperación sur sur y cooperación horizontal:** Se propició la cooperación entre países e instituciones, a fin de colaborar en la puesta en marcha de iniciativas en los cuales se tiene mayor ventaja competitiva o experiencia, compartiendo su *know how* y experiencia al resto de países.
- **Fortalecimiento institucional:** Importantes acciones se destinaron al fortalecimiento de capacidades y de gestión institucional del sector turístico, tanto privado como público, que han redundado en una mejora de la imagen, consolidación de rol de liderazgo, representatividad, desarrollo y apropiamiento de programas que han ampliado sus ámbitos de actuación y de sus servicios en favor del sector.

10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013



Principales resultados

- **Apropiamiento y continuidad de programas regionales:** Países e instituciones han adoptado e insertado en sus propias organizaciones, programas o servicios apoyados por la cooperación, garantizando su sostenibilidad y continuidad, así como han brindado apoyo para su fortalecimiento. Entre estos casos se citan: la Ruta Colonial y Los Volcanes en Nicaragua, Turismo Rural en Guatemala, SIGTUR en Nicaragua, FRONTUR en El Salvador y otros.
- **Apoyo a la profesionalización del sector:** Diversos programas y actividades formativas de corto, mediano y largo plazo fueron implementados con apoyo de la cooperación, que indudablemente crearon, fortalecieron y perfeccionaron conocimientos, capacidades y profesionalidad, tanto en el sector público, privado y sociedad civil, involucrada con destinos y actividad turística. Resaltan programas diseñados ad-hoc según la realidad y demanda de Centroamérica, basados en el Plan Regional de Formación Turística. Entre estos, cabe citar el post grado en planificación turística.
- **Fortalecimiento institucional:** La cooperación contribuyó en forma sustancial al fortalecimiento de capacidades de planificación, gestión y ejecución, tanto de instancias regionales del sector público, como del sector privado y muy especialmente en SITCA y CATA, como instancias operativas del CCT. Esto fue posible por medio de diversos programas de capacitación, formación de formadores, asistencias técnicas, intercambios de experiencias entre instituciones y entre países, diseño de instrumentos y de programas y servicios, edición de manuales, guías y otras iniciativas de apoyo.

- **Construcción de tejido sectorial:** A través de programas y proyectos apoyados, se contribuyó a la creación y consolidación de instancias asesoras y de apoyo a la ejecución y coordinación, tales como: Comité Regional de Cultura Turística, Comité Regional de Seguridad Turística, Comité Regional de Calidad y Sostenibilidad, Comités Nacionales de la Ruta Colonial y Los Volcanes y Red Regional de Posadas Rurales

Resultados cuantificables

- 6 Instrumentos de política sectorial turística
- 4 Planes Regionales
- 5 Instancias técnicas regionales de apoyo a programas y proyectos creadas.
- 3 Instrumentos de planificación
- 9 Instrumentos de apoyo a promoción y mercadeo turístico.
- 4 Programas formativos desarrollados para el sector.
- 7 Programas de formación de formadores
- 10 Programas de capacitación temática: Planificación, estadísticas, calidad, sostenibilidad, gestión de destinos, promoción y mercadeo, seguridad turística, negocios turísticos, cultura turística, formulación proyectos.
- 9 Manuales y documentos especializados editados.
- 2 Actividades de asociatividad y encadenamientos.



10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013

Casos Exitosos

- **Sistema Centroamericano Integrado de Calidad y Sostenibilidad Turística:** Primer certificado a nivel mundial en calidad y sostenibilidad turística para empresas de alojamientos, restaurantes, transportes terrestres de pasajeros (autobuses y renta autos), tour operadores y actividades temáticas gracias al intercambio de experiencias entre los países y la transferencia tecnológica.
- **PROCAPCA:** Iniciativa innovadora regional para MIPYME. Diseñado según las necesidades de la micro y pequeña empresa a nivel regional de hospedaje, operadores turísticos, alimentación, artesanías y formadores, beneficiando a más de 600 MIPYME.
- **Promoción del turismo intrarregional:** Es un caso exitoso, por la unificación de visiones, esfuerzos y recursos de sectores privados y públicos, incorporando a la Cooperación de la AECID; lográndose promover destinos turísticos en la región a precios muy competitivos. El turismo intrarregional es esencial para la región, ya que representa el 21% en promedio, del total de turistas que recibe la región en los últimos diez años; además de ser el que mayor cantidad de turistas en valor absoluto representa.



10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013



Lecciones aprendidas

- El proceso de la planificación de la cooperación junto con su acompañamiento, sitúa a la AECID como un socio de relevancia para la puesta en marcha del PEDTS. Además ha garantizado el nivel de pertinencia de las actividades y proyectos apoyados.
- La participación de actores y alianza público privada.
- Cuando los programas responden a necesidades estratégicas identificadas por sus beneficiarios e instancias público y privadas responsables, se logra su continuidad además de su mejora continua incorporando mejores prácticas que aportan valor agregado, consistencia e integralidad.
- Los programas regionales aportan mayor equilibrio de oportunidades aunque es de vital importancia el rol de las instituciones regionales como gestoras, coordinadoras y articuladoras con los países.
- Sin embargo, se ha denotado vacíos en monitoreo, evaluación y seguimiento, dada la ausencia o debilidad de indicadores y resultados específicos, que permitieran una mejor valoración, efectividad y medición de impactos y resultados.
- A esto se agrega la diversidad de programas ejecutados por medio de SITCA al mismo tiempo, lo cual ha mostrado la necesidad de focalizar, priorizar, centrar atención y apoyo en menor número de iniciativas y programas, que facilite un proceso de seguimiento y de continuidad, así como de medición de resultados.



10 años de la Cooperación de la AECID al Sector Turístico Centroamericano 2003-2013

