

**ASOCIACION DE LOS ESTADOS DEL CARIBE (AEC)
DIRECCION DE TURISMO SOSTENIBLE**

**TALLER SOBRE LOS INDICADORES EN TURISMO SOSTENIBLE DEL GRAN
CARIBE**

13 de Noviembre de 2015, Panamá

INFORME FINAL

INAUGURACIÓN

El Taller fue inaugurado por el **Sr. Julio Orozco Pérez**, Director de Turismo Sostenible de la Asociación de Estados del Caribe (AEC) quien extendió sus saludos en nombre de la Secretaría General de la AEC indicando la importancia de este diálogo para explorar una mayor homologación de las iniciativas relacionadas con la gestión sostenible de los destinos turísticos, en la búsqueda de avanzar en la iniciativa pionera de la AEC de la Zona de Turismo Sostenible del Gran Caribe (ZTSC).

El **Sr. Juan Portugal**, Jefe de Turismo Comunitario de la Autoridad de Turismo de Panamá le dio una cordial bienvenida a Panamá a los presentes señalando que era un placer ser su anfitrión e hizo mención de la importación de los días de discusión para contribuir al uso y gestión más eficaz de los recursos frágiles y del medio ambiente de nuestros países.

El **Sr. Juan Pablo Nieto**, Jefe de Desarrollo del Productos del Instituto Guatemalteco de Turismo y Representante en su calidad de Presidente del Comité Especial de Turismo Sostenible de la AEC dio la bienvenida en nombre del Ministro de Turismo de la República de Guatemala reiterando la importancia de la ZTSC como una herramienta para la conservación de nuestros patrimonios naturales y culturales para contribuir al desarrollo social y económico de nuestros países y de la región. Hizo mención de la participación de Guatemala en la fase actual de la ZTSC.

Acto seguido hubo presentaciones y comentarios por parte de los participantes del taller quienes agradecieron a la AEC por organizar la reunión y a la Autoridad de Turismo de Panamá de la República de Panamá por la excelente organización como anfitrión. Hubo un consenso general sobre la oportunidad de aprendizaje que representa el taller para conocer las iniciativas de gestión de turismo sostenible y de destino existentes tomando en cuenta que la gestión sostenible de destino continúa siendo uno de los aspectos más críticos del desarrollo turístico. El Listado de los Participantes se adjunta como **Anexo A**.

SESIÓN 1: ZONA DE TURISMO SOSTENIBLE DEL GRAN CARIBE (ZTSC)

Presentación – La ZTSC: Un Marco Legal para la gestión sostenible y la futura certificación de los destinos turísticos en el Gran Caribe.

El **Director Orozco** realizó una presentación sobre la evolución histórica y el proceso para desarrollar el Convenio de la ZTSC y establecer el marco legal. También compartió la visión general de las fases para desarrollar y dirigir la implementación de los

TALLER SOBRE INDICADORES DE TURISMO SOSTENIBLE EN EL GRAN CARIBE

indicadores, asimismo informó sobre los pasos a seguir previstos por la AEC para incluir el desarrollo de un componente de certificación para mejorar y agregar valor a la ZTSC. Favor referirse a la presentación anotada como **Anexo B**.

SESIÓN 2: LOS INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD DE LA ZTSC Y SU PROCESO

Presentación - Proyecto de Cooperación Regional de la ZTSC e Introducción a la Calculadora En Línea y al E-Toolkit

La **Sra. Jenny Reyes**, Especialista en Comunicaciones de MC Consultant, la firma de consultores contratada para la implementación del proyecto del Mecanismo Regional de Cooperación de la ZTSC realizó una presentación, vía Skype, sobre los avances en relación a la implementación del proyecto. También hizo una demostración y una presentación general de las características y funciones de la página web de la ZTSC e indicó que el sitio web estará completo y será lanzado oficialmente al público en general en las próximas semanas.

En relación a la retroalimentación de los participantes, el Representante de Guatemala, el **Sr. Juan Pablo Nieto** solicitó aclarar los términos de los indicadores relacionados con la explotación sexual comercial infantil indicando que esta forma de explotación en su conjunto es un problema para ese país. La **Sra. Daisy Trujillo**, Jefe de la Cooperación Técnica Internacional de la Autoridad de Turismo de Panamá expresó su apoyo a la intervención de Guatemala. También mencionó que a Panamá le gustaría proponer dos destinos, Porto Bello, una ciudad portuaria en el Centro de Panamá y Boca del Toro en la costa del Caribe. Informó que la comunicación formal al respecto se enviaría a la AEC próximamente. También mencionó que existen retos y debilidades en la recopilación de datos y sugirió que la AEC y las otras organizaciones presentes conciban formas para ayudar a los países a crear métodos más consistentes, confiables y precisos para la recopilación de datos.

La Representante de Colombia, **Mary Amalia Vásquez**, Directora de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo expresó sus felicitaciones indicando que el sitio web parece ser amigable para el usuario y fácil de usar. También preguntó sobre los avances realizados con la implementación de los indicadores con los cinco países piloto con los que trabajan los consultores en este momento. Hizo mención sobre la necesidad de capacitación sobre el uso del sitio web y la disponibilidad de un modelo de demostración para que los países puedan familiarizarse con la plataforma.

En respuesta, la **Sra. Jenny Reyes** mencionó que la intención con este proyecto es crear un mecanismo de cooperación regional para apoyar la actualización de la ZTSC. Por consiguiente, el sitio web se diseñó para facilitar este proceso y permitir la creación de redes y el intercambio entre los destinos participantes de los países miembros de la AEC. Indicó que el primer paso de este proyecto incluyó un estudio para identificar las necesidades y debilidades para proponer estrategias, metodologías de capacitación, herramientas y plantillas relacionadas con la recopilación de datos, la gestión y presentación de informes en la relación con la ZTSC.

TALLER SOBRE INDICADORES DE TURISMO SOSTENIBLE EN EL GRAN CARIBE

La **Sra. Kathleen Pessolano**, Directora del Programa de Destinos del Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC) hizo la recomendación de que se inste a los países a recopilar los datos, informes y estadísticas necesarias y que éstos se almacenen en una unidad compartida para su disponibilidad inmediata y así fundamentar las autoevaluaciones.

El Sr. **Juan Pablo Nieto** señaló que la autoevaluación será la base para el cumplimiento de los estándares y estuvo de acuerdo en que es necesario que los países incluyan todas las pruebas para acreditar el cumplimiento de los indicadores, ya sean los de la ZTSC u otros, para brindarle apoyo a la verificación.

El **Sr. Juan Portugal**, de la Autoridad de Turismo de Panamá recomendó incluir la prevención, mitigación y adaptación al tema del cambio climático en relación a los indicadores de la ZTSC lo cual fue debidamente anotado.

El Sr. **Ely Barillas**, Coordinador de Cooperación del Ministerio de Turismo de El Salvador y Representante de la Secretaria de Integración Turística Centroamericana (SITCA) preguntó sobre la participación de El Salvador en el proyecto de la ZTSC. El Director Orozco respondió indicando que desafortunadamente no se ha tenido respuesta de El Salvador a las comunicaciones enviadas, en este sentido la AEC esta comprometida con el seguimiento a los países, por aparte mencionó que la rotación del personal profesional en la AEC así como en los países de la región, con cambios en el gobierno y en las prioridades en la última década dificultan que todos los países participen de igual manera. Pidió apoyo al Sr. Barillas para integrar a El Salvador en los esfuerzos relacionados con la ZTSC.

Presentación - El proceso de desarrollo e implementación de los Indicadores de la ZTSC

El **Dr. Donovan Campbell**, Director de Alianzas Sur-Sur, CARIBSAVE *Partnership* proporcionó información sobre los antecedentes para desarrollar los indicadores, señalando el objetivo principal. Destacó el carácter multidimensional de los indicadores desarrollados para la ZTSC, resaltando que los indicadores son pertinentes y aplicables entre los países. También hizo mención sobre los retos que enfrentan las organizaciones con el desarrollo de los indicadores y con la obtención, así como con el mantenimiento de la credibilidad. Continuó indicando que el valor agregado es la herramienta de cálculo desarrollada la cual permite contar con indicadores cuantitativos para evaluar y medir la sostenibilidad en términos numéricos.

SESIÓN 3: CRITERIOS GLOBALES DE TURISMO SOSTENIBLE (GSTC)

Presentación - Indicadores y Proceso del GSTC

La **Sra. Kathleen Pessolano**, Directora del Programa de Destinos del Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC) realizó una presentación sobre el trabajo del Consejo y los avances a la fecha en relación a la implementación de los Indicadores del GSTC para destinos y operadores de Hoteles y Operadores Turísticos. Informó que los estándares son cualitativos e indicó los requerimientos para la sostenibilidad a nivel de política. Repasó el proceso de evaluación del GSTC el cual comprende una evaluación de 3 días

TALLER SOBRE INDICADORES DE TURISMO SOSTENIBLE EN EL GRAN CARIBE

en el sitio y la revisión de documentos seleccionados sobre políticas, la ubicación de los actores y los documentos y concluye con un taller y una reunión con el grupo focal. Después de esto, se le proporciona al destino una guía preliminar sobre el estatus del destino en base a los criterios así como recomendaciones sobre cómo mejorar. Favor referirse a la presentación anotada como **Anexo C**.

De conformidad con su presentación, **la Sra. Pessolano** sugirió continuar con estos diálogos e incorporar destinos en la discusión para permitirles a los países la oportunidad de reunirse y compartir experiencias, mejores prácticas y los aprendizajes de cada destino. Recomendó además, que la próxima reunión podría celebrarse en los márgenes de una conferencia o cumbre anual de la Industria de Turismo.

El **Director Orozco** estuvo de acuerdo con esta sugerencia e indicó que ésta era una de las intenciones en lo que se refiere a reuniones futuras para continuar el diálogo con el fin de concretar alianzas.

El Representante de Guatemala, el **Sr. Juan Pablo Nieto** informó que el plan maestro de Guatemala se basa en los Indicadores del GSTC y propuso, para la próxima reunión del Comité Especial de Turismo Sostenible de la AEC, continuar con este tipo de diálogos con las organizaciones de la región y con otros países. Esta recomendación se anotó debidamente.

SESIÓN 4: EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE DESTINO- MEJORES PRÁCTICAS DE COLOMBIA: EL CENTRO HISTÓRICO DE CARTAGENA DE INDIAS

La **Sra. Mary Amalia Vásquez**, Directora de Calidad y Desarrollo Sostenible de Turismo realizó una presentación sobre la experiencia de Colombia para desarrollar e implementar un Programa de Certificación de Turismo Sostenible para la ciudad de Cartagena de Indias, Colombia. Compartió las mejores prácticas, los desafíos y las lecciones aprendidas.

Explicó que la primera fase contó con el financiamiento y el apoyo de la Corporación Turismo de Cartagena. La auditoría de seguimiento será responsabilidad del destino e indicó que estos detalles estaban en proceso de finalización. Favor referirse a la presentación anotada como **Anexo D**.

FORO DE DISCUSIÓN: HACIA LA ARMONIZACIÓN DE LAS INICIATIVAS DE GESTIÓN DE DESTINOS

Análisis Comparativo de los Indicadores de Turismo Sostenible de la ZTSC, GSTC y de la Alianza de Destinos Sostenibles de las Américas (SDAA)

La **Sra. Amanda Charles**, Asesora de Turismo Sostenible de la AEC presentó una adaptación del análisis realizado por Sustainable Travel International (STI). Ésta comprendió una pequeña introducción de las tres iniciativas, la comparación de los indicadores para complementariedades, brechas, hallazgos importantes y recomendaciones para el camino a seguir hacia la armonización y colaboración entre las tres iniciativas. Favor referirse a la presentación anotada como **Anexo E**.

TALLER SOBRE INDICADORES DE TURISMO SOSTENIBLE EN EL GRAN CARIBE

Después de esta presentación, la discusión garantizó explorar acciones de seguimiento y los posibles pasos a seguir para mejorar la cooperación para la homologación entre las iniciativas de Gestión de Destinos en la Región.

El **Director Orozco** hizo énfasis en la importancia de colaborar y presentar un frente común, también sugirió que las distintas organizaciones, con iniciativas de gestión de destinos se respalden entre sí, ya que esto ayudaría a enviar un mensaje fuerte a los países de la región y a la comunidad internacional.

La **Sra. Kathleen Pessolano** del GSTC expresó su acuerdo con este enfoque y explicó que éste es uno de los propósitos centrales y la misión para la creación del GSTC, reducir la confusión en el mercado y encontrar un entendimiento y un marco común de sostenibilidad en la industria del turismo.

La **Sra. Sharon Banfield-Bovell**, Consultora Regional de Desarrollo de Recursos Humanos de CTO, comentó que era importante tener en cuenta cómo diferenciar y empacar las varias iniciativas para comunicárselas a los países para que sepan que son opciones desde el punto de vista de iniciativas nacionales, regionales y mundiales. La **Dra. Lorraine Nicholas**, Especialista en Turismo, de la Secretaría de la OECS estuvo de acuerdo con esta sugerencia e indicó que su organización está dispuesta a colaborar en el proceso de homologación mediante la realización de un papel Consultivo y brindar dirección, apoyo y asesoramiento a los países miembros.

El Representante de Guatemala, el **Sr. Juan Pablo Nieto** expresó el interés y el compromiso de su país con el tema de la sostenibilidad indicando que el Plan Maestro de Turismo de Guatemala se basa en el GSCT y que además participarán en la iniciativa de la ZTSC. Agregó que la decisión de cuál enfoque se adapta más con las prioridades y objetivos nacionales corresponde a cada país. El **Director Orozco** estuvo de acuerdo y mencionó que es importante reconocer la elección de cada país y los esfuerzos individuales.

La Representante de Colombia, la **Sra. Mary Amalia Vásquez** sugirió que las iniciativas sean voluntarias para que los países decidan si desean formar parte de cualquiera de ellas.

El **Director Orozco** presentó al grupo el tema del grupo de expertos según el requisito de la Convención de la ZTSC como parte del Proceso de Evaluación, solicitando retroalimentación a los países presentes. El **Sr. Juan Pablo Nieto** de Guatemala recomendó que la AEC preseleccione al Grupo de Expertos y que lo proponga a los países, quienes tendrían la responsabilidad de elegir al consultor en base a sus necesidades individuales. El **Sr. Ely Barillas**, Coordinador de Cooperación del Ministerio de Turismo de El Salvador y representante de la SITCA secundó esta propuesta e indicó que la SITCA está en la posición de brindar apoyo al proceso para generar y validar a un grupo regional de expertos.

El **Director Orozco** agradeció a los participantes del taller por sus aportes y comentarios constructivos, indicando que quiere una reunión de seguimiento el año próximo. El **Sr. Juan Pablo Nieto** de Guatemala expresó su consentimiento y

TALLER SOBRE INDICADORES DE TURISMO SOSTENIBLE EN EL GRAN CARIBE

recomendó incluir en el diálogo al Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad. Se le solicitó al representante de SITCA, el **Sr. Ely Barillas**, que transmita este mensaje. Se propuso establecer un grupo de trabajo para seguir trabajando en el tema de homologación y llegar a un acuerdo sobre el camino a seguir.

ACCIONES PARA FUTURAS COLABORACIONES

- Los participantes acordaron formar parte de un grupo de trabajo para avanzar en el tema de la armonización de las iniciativas de gestión de destinos. A este respecto, los participantes estuvieron de acuerdo en que el proceso de homologación debe respetar y ser consecuente con todos los esfuerzos individuales realizados por cada país para poder certificar los destinos sostenibles como es el caso de Colombia.
- Se acordó que la AEC tratará de convocar otra reunión para el año próximo y que durante el intervalo coordinará los esfuerzos del grupo de trabajo por medio de tecnologías en línea.
- El Representante de CTO propuso explorar la posibilidad de unir esfuerzos para organizar dentro de los márgenes de la Conferencia Anual de Turismo Sostenible de la CTO, prevista para el año entrante.

LUGAR Y FECHA DE LA PRÓXIMA REUNIÓN

El Director Orozco sugirió que la próxima reunión de los colaboradores sea en línea indicando que la AEC puede facilitarla vía WebEx. Se acordó el **4 de febrero, 2015** como fecha probable para la próxima reunión.

PALABRAS DE CIERRE

El **Sr. Juan Portugal** de la Autoridad de Turismo de Panamá expresó sus felicitaciones al Director Orozco por el manejo eficaz de la reunión y a los participantes del taller por los resultados exitosos.

El Representante de SITCA, el Sr. Ely Barillas, expresó su agradecimiento a la Autoridad de Turismo de Panamá y a la AEC indicando estar agradecido por esta oportunidad y por los intercambios tan beneficiosos y productivos. La **Sra. Elsa Judith Santizo Juárez de Rodríguez** del Instituto Guatemalteco de Turismo compartió estos sentimientos y agregó que encontró las presentaciones y las actuaciones muy informativas y que realmente depende de cada país el tomar el control de los propios esfuerzos de sostenibilidad.

La **Sra. Kathleen Pessolano** del GSTC se unió al agradecimiento a la AEC y a la Autoridad de Turismo de Panamá y reiteró que existe un bombardeo sobre los países y por lo tanto es imperativo tener un mensaje con una visión más amplia. Resaltó las mejores prácticas de Colombia e indicó que es importante encontrar la forma de promover y validar este esfuerzo pionero de este país.

La **Sra. Daisy Trujillo** en nombre de la Autoridad de Turismo de Panamá felicitó a la AEC y a los participantes del taller por la reunión tan exitosa e indicó que para Panamá había sido un gusto ser organizador y expresó los deseos de un feliz retorno a sus

TALLER SOBRE INDICADORES DE TURISMO SOSTENIBLE EN EL GRAN CARIBE

respectivos países indicando que será un gusto darles la bienvenida a Panamá durante su próxima visita.

El **Director Orozco** agradeció a la Sra. Daisy Trujillo y a los demás miembros del equipo de la Autoridad de Turismo de Panamá por su apoyo y por los excelentes esfuerzos de coordinación. También aplaudió a los participantes del taller por los debates fructíferos e indicó que espera con interés el poder continuar trabajando con ellos en éstos y en otros temas para contribuir al desarrollo sostenible del turismo en la Región del Gran Caribe.

LISTA DE ANEXOS

- Anexo A: Lista de Participantes
- Anexo B: Presentación sobre la Zona de Turismo Sostenible del Gran Caribe (ZTSC) de la AEC
- Anexo C: Presentación sobre el Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC)
- Anexo D: Presentación sobre Evaluación y Certificación de Destino - Mejores Prácticas de Colombia: El Centro Histórico de Cartagena de Indias
- Anexo E: Presentación sobre el Análisis Comparativo de los Indicadores de Turismo Sostenible de la ZTSC, GSTC y de la Alianza de Destinos Sostenibles de las Américas (SDAA)

TALLER SOBRE INDICADORES DE TURISMO SOSTENIBLE EN EL GRAN CARIBE

ANNEX A / ANEXO A / ANNEXE A

LIST OF PARTICIPANTS / LISTA DE PARTICIPANTES / LISTES DE PARTICIPANTS

| CHAIRMAN OF THE SCST/PRESIDENTE DEL CETS/PRESIDENT DU CSTD | | |
|---|--|--|
| Sr. Juan Pablo Nieto Jefe Division Desarrollo Del Producto, Instituto Guatemalteco De Turismo (INGUAT) | 7ma Avenida 1-17 Zona 4, Centro Civico Guatemala, Guatemala T: (502) 2421-2800 | jnieto@inguat.gob.gt ; cc: macevedo@inguat.gob.gt |
| COLOMBIA | | |
| Sra. Mary Amalia Vásquez Directora de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia | Calle 28 # 13a-15, Bogotá, Colombia T: (571) 606 7676 ext. 2415 | mvasquez@mincit.gov.co ; egiraldo@mincit.gov.co |
| CARIBSAVE | | |
| Dr. Donovan Campbell Director of South -South Partnerships | 1 Phoenix Ave, Kingston 10 JAMAICA T: (876) 632-03075 | Donovan.campbell@caribsav.org ; taneque.heslop@caribsav.org |
| CARIBBEAN TOURISM ORGANIZATION (CTO) | | |
| Mrs. Sharon Banfield-Bovell, Regional Human Resource Development Consultant, Caribbean Tourism Organization | Ground Floor, Baobab Tower, Warrens, St. Michael, BB22026, BARBADOS T: (246) 427 5242 | banfields@caribtourism.com ; cc: bmorgan@caribtourism.com |
| GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL (GSTC) | | |
| Kathleen Pessolano, Destinations Program Director, Global Sustainable Tourism Council | 945A 25th St, NW Washington DC 20037, U.S.A. T: 202.379.8206 | kpessolano@gstcouncil.org |
| ORGANISATION OF EASTERN CARIBBEAN STATES (OECS) | | |
| Dr. Lorraine Nicholas, Tourism Specialist, OECS Secretariat, | Castries, Saint Lucia T: (758) 455-6395 | lnicholas@oece.org |
| SISTEMA DE INTEGRACIÓN TURÍSTICA CENTROAMERICANA (SITCA) | | |
| Sr. Ely Barillas, Coordinador de Cooperacion, Ministerio de Turismo de El Salvador | Alameda dr. Manuel Enrique Araujo, EdificioCarbonel 1 y 2, Pasaje Carbonel, Colonia Roma, San Salvador, EL SALVADOR T: (503) 2243-7835 | ebarillas@mitur.gob.sv |
| OBSERVER/OBSERVADOR/OBSERVATEURS | | |
| Ricardo Sandoval Director de Planificación y Desarrollo Turístico de la Autoridad de Turismo | Autoridad de Turismo de Panama , Avenida Balboa y Calle Aquilino De La Guardia, Edificio PH BICSA FINANCIAL CENTER, Piso 28, PANAMA T: (507) 526-7000 | rasandoval@atp.gob.pa |
| Juan Portugal Jefe de Turismo Comunitario | | jprotugal@atp.gob.pa |

TALLER SOBRE INDICADORES DE TURISMO SOSTENIBLE EN EL GRAN CARIBE

| | | |
|---|--|--|
| Soraya Alderete Jefa de Calidad y Cultura turística | | salderete@atp.gob.pa |
| Daisy Trujillo Jefa de Cooperación Técnica Internacional | | dtrujillo@atp.gob.pa |
| Sra. Elsa Judith Santizo Juárez de Rodríguez Asesora Administrativa | INGUAT - Instituto Guatemalteco de Turismo, 7ma Avenida 1-17 Zona 4, Centro Cívico Guatemala, Guatemala T: (502) 2421-2800 | jderodriguez@inguat.gob.gt ; jderodriguez@itelgua.com |
| SECRETARÍA DE LA ASOCIACIÓN DE ESTADOS DEL CARIBE (AEC) SECRETARIAT OF THE ASSOCIATION OF CARIBBEAN STATES (ACS) SECRETARIAT DE L'ASSOCIATION DES ETATS DES CARAIBES (AEC) | | |
| Mr. Julio Orozco Director, Sustainable Tourism | 5-7 Sweet Briar Road, St. Clair Port of Spain | jorozco@acs-aec.org |
| Ms. Amanda Charles Adviser, Sustainable Tourism | Trinidad and Tobago Tel: (868) 622-9575 Fax: (868) 622-1653 | acharles@acs-aec.org |