

INFORME DE ACTIVIDADES 2007

Red de Empresas Turísticas de Centroamérica

Federación de Cámaras de Turismo de Centroamérica
FEDECATUR

I. Antecedentes del Proyecto

El 6 de febrero de 2007, se firmó convenio entre la Agencia Suiza para el desarrollo y la cooperación, COSUDE, y, la Secretaría General del SICA, con el fin de crear una herramienta de comunicación que vincule al sector público y privado turístico centroamericano, que permita mejorar el entendimiento, comunicaciones y atención a obstáculos que afectan al turismo regional.

Es así como se desarrolla la Red Centroamericana de Comunicación Turística Gobierno-Sector Privado, GPN, una plataforma de comunicación independiente con base en internet, cuyo objetivo es potenciar la capacidad de colaboración entre iniciativas gubernamentales regionales, gobiernos nacionales y el sector privado, en el progreso hacia la integración turística regional.

Con el fin de contribuir a que la Red sea un mecanismo efectivo de comunicación con el sector privado y entre éste y el sector público a nivel regional, en marzo del mismo año se firmó una carta de compromiso entre la SG SICA/DITUR y FEDECATUR para la creación de la Red de Empresas Turísticas de Centroamérica, RETCA, cuyo objetivo es canalizar comunicaciones de manera bilateral con la Red GPN.

Inicialmente se abordarán temas relacionados a la promoción turística regional, con el propósito de incorporar en el futuro otros de relevancia como transporte, migración, etc.

II. Avance de actividades

A continuación se describen actividades del año 2007 realizadas durante la implementación de ambas redes.

1. Contratación del personal a tiempo completo encargado de administrar ambas redes.

El 25 de septiembre y 1 de octubre, respectivamente, inició el período de contratación de la Administradora de la Red GPN, Lic. Morena Mercado y Coordinadora de la RETCA, Lic. Ana Lucía Arriaga, quienes se dedican a tiempo completo a trabajar en equipo para asegurar el funcionamiento de ambas redes.

2. Inducción del personal contratado

Durante los días 3,4 y 5 de octubre del 2007, se llevó a cabo en la sede de la DITUR/SG SICA, El Salvador, el entrenamiento de ambas administradoras con el apoyo de la firma Global Clearinghouse.

Durante el período de entrenamiento se presentó antecedentes y resumen de ambas redes, se llevó a cabo una demostración del funcionamiento de las herramientas a través de simulación y

solución de casos, evaluación por escrito y "juego de roles". A su vez, se revisaron y corrigieron los textos en inglés y español a ser incluidos en ambas redes y se incluyeron recursos de información a las mismas.

Como parte del entrenamiento se expuso a representantes de la Cámara de Turismo de El Salvador la presentación a utilizar para el lanzamiento regional de ambas redes, con el objetivo de recibir su retroalimentación.

A su vez, ambas administradoras revisaron y corrigieron el texto a incluir en los apartados de la plataforma de ambas redes y sugirieron cambios para la mejora tecnológica de las mismas.

3. Lanzamiento regional de la Red GPN y RETCA

3.1. Primera parte

Del 28 de octubre al 7 de noviembre de 2007 se llevó a cabo el lanzamiento de ambas redes en Honduras, Guatemala, Nicaragua y El Salvador, contando con 20, 22 y 21 participantes, respectivamente, del sector público y privado. Para este fin, se coordinó con las Cámaras de Turismo Nacionales a fin de lograr la convocatoria deseada.

Durante el lanzamiento, se presentaron antecedentes y objetivos de las herramientas, así como también, una demostración del funcionamiento de las mismas y se promovió la afiliación de los miembros participantes.

Se elaboró el siguiente material de apoyo para entregar a los participantes:

- Ficha de inscripción
- Guía del usuario
- Brochur informativo
- Boletín electrónico
- Presentación en power point

De igual manera, se llevaron a cabo reuniones con personas clave para el funcionamiento de las redes con el objetivo de recibir su retroalimentación, tales como:

| Nombre | Cargo | Institución |
|------------------------|-------------------------------------|---|
| Lic. Lucy Valenti | Presidente | Cámara Nacional de Turismo de Nicaragua |
| Lic. Miguel Romero | Vicepresidente | Asociación de Hoteles de Nicaragua |
| Lic. Edgardo Contreras | Director Ejecutivo | Cámara Salvadoreña de Turismo |
| Ing. Federico Lemus | Director Propietario | Cámara Salvadoreña de Turismo |
| Lic. Mercedes de Mena | Directora de Turismo | DITUR/SG-SICA |
| Ing. Coralia Dreyfus | Técnico en Competitividad Turística | DITUR/SG-SICA |

3.2. Segunda parte

Durante los meses de noviembre y diciembre se llevó a cabo la organización del lanzamiento de ambas redes en Belice, Nicaragua, Panamá y Costa Rica, contando con el siguiente itinerario:

| Fecha | País | Hora | Lugar |
|------------|------------|--------------------|------------------------|
| 14/01/2007 | Belice | 9:00 am - 11:00 am | Best Western Belize |
| 15/01/2007 | Nicaragua | 9:00 am - 11:00 am | Hotel Intercontinental |
| 17/01/2007 | Panamá | 2:00 pm - 4:00 pm | Museo de Panamá Viejo |
| 22/01/2007 | Costa Rica | 9:00 am - 11:00 am | ICT |

Debido a la poca participación observada en el lanzamiento de Nicaragua, será necesario repetir dicha actividad en enero del 2008.

4. Afiliación de miembros en ambas redes.

Durante el mes de noviembre y diciembre de 2007, se llevó a cabo la afiliación de los miembros iniciales de la RETCA para todos los países de Centroamérica, los cuales suman 250 en totalidad, que comprenden las Juntas Directivas y Directores Ejecutivos de las Cámaras y Asociaciones de Turismo afiliadas a FEDECATUR.

Luego de enviar a cada miembro su contraseña, condiciones para miembros, guía del usuario, preguntas frecuentes e información general sobre ambas redes, ambas administradoras se encuentran en proceso de contactarles para recibir su retroalimentación, aclarar dudas y desarrollar demostraciones vía telefónica en caso sea necesario. Este esfuerzo se retomará en enero del 2008, ya que debido a la temporada alta de fin de año la mayoría de miembros no se encuentran disponibles.

5. Desarrollo de materiales para los miembros de ambas redes

El Administrador GPN y Coordinador RETCA trabajaron en conjunto con la ST-CCT, FEDECATUR y Global Clearinghouse para el desarrollo de los siguientes materiales:

- Condiciones para los miembros de la Red
- Preguntas frecuentes
- Guía del usuario
- Resumen sobre los antecedentes de ambas redes

6. Integración de avances en reportes de desempeño

Se estableció una metodología para la elaboración y presentación de reportes por parte de ambas administradoras de manera semanal y mensual a la ST-SICA, Global Clearinghouse y FEDECATUR. Así como también, una metodología para el asesoramiento recibido de manera constante por parte de la firma Global Clearinghouse, acordando llamadas telefónicas semanales de seguimiento y planificación.

7. Coordinación de la RETCA

La Coordinadora de la RETCA trabaja a tiempo completo desarrollando las siguientes funciones:

- Monitoreo del funcionamiento técnico de la Red
- Comunicación continua con la Administradora de la Red GPN para coordinar la transmisión y recepción oportuna de información en ambas redes, así como seguimiento de asuntos

- Comunicación continua con asesores técnico de Global Clearinghouse para la mejora continua de la Red
- Coordinación con miembros de la RETCA para el desarrollo de demostraciones sobre el funcionamiento de la Red y aclaración de dudas
- Investigación sobre recursos de información a incluir en la Red

PLANIFICACION 2008 RETCA

I. Resultados preliminares 2008

1. Segunda parte de lanzamiento regional de la Red GPN y RETCA

Durante el mes de enero de 2008 se realizó la actividad de lanzamiento de las redes GPN y RETCA en Belice, Nicaragua, Panamá y Costa Rica, con el apoyo de los ministerios de turismo y cámaras afiliadas a FEDECATUR.

Este lanzamiento es la segunda etapa del lanzamiento iniciado a fines de octubre del 2007. Durante la primera etapa, se realizó el lanzamiento en Honduras, Guatemala, Nicaragua y El Salvador.

Un resumen sobre el itinerario y resultados de participación de todos los lanzamientos, se describe a continuación:

| Fecha de lanzamiento | País | Participantes sector público | Participantes sector privado | Total de participantes |
|----------------------|-------------|------------------------------|------------------------------|------------------------|
| 29/10/07 | Honduras | 2 | 18 | 20 |
| 30/10/07 | Guatemala | 3 | 18 | 21 |
| 06/11/07 | Nicaragua | 1 | 4 | 5 |
| 07/11/07 | El Salvador | 4 | 15 | 19 |
| 14/01/08 | Belice | 4 | 11 | 15 |
| 15/01/08 | Nicaragua | 3 | 18 | 21 |
| 17/01/08 | Panamá | 1 | 25 | 26 |
| 22/01/08 | Costa Rica | 5 | 21 | 26 |
| Total | | 22 | 126 | 148 |

Durante el segundo esfuerzo de lanzamiento se realizaron las siguientes reuniones de trabajo:

| Nombre | Cargo | País |
|----------------------|---|-----------|
| Lic. Cerafina Ross | International Relations Liason Officer, BTB | Belice |
| Lic. Andrew Godoy | Executive Director, BTIA | Belice |
| Lic. Rosella Zabaneh | President, BTIA | Belice |
| Lic. Efrén Pérez | Marketing and Information Officer, BTIA | Belice |
| Lic. Lucy Valenti | Presidente, CANATUR | Nicaragua |
| Lic. Miguel Romero | Vicepresidente, Asociación de Hoteles | Nicaragua |

2. Actualización de miembros

Debido a cambios en diferentes Juntas Directivas de Asociaciones y Cámaras, se realiza un trabajo constante de actualización de miembros. A cada nuevo miembro se le envía la siguiente documentación:

- Nombre de usuario y contraseña
- Generalidades sobre la Red
- Guía del usuario
- Términos y condiciones

En la actualidad se cuenta con la cantidad de 282 miembros en la RETCA, distribuidos de la siguiente manera:

| País/Región | Miembros |
|--------------------------|-----------------|
| Centromérica (FEDECATUR) | 2 |
| Belice | 27 |
| Costa Rica | 59 |
| El Salvador | 8 |
| Guatemala | 42 |
| Honduras | 68 |
| Nicaragua | 40 |
| Panamá | 36 |
| TOTAL | 282 |

3. Inclusión de recursos de información

Al 8 de febrero del 2008 se agregaron 22 nuevos recursos de información relacionados a leyes, regulaciones, políticas y estrategias de turismo, recopiladas por la Administradora GPN. Uno de los recursos fue agregado por Nilsa Sorto, el cual detallaba el crecimiento del turismo europeo en Centroamérica.

4. Seguimiento a asuntos agregados a Red

Durante enero y febrero del 2008, se han llevado a cabo las siguientes comunicaciones en GPN y RETCA, por parte de miembros GPN:

| Nombre | Cargo | Institución | Título | Fecha comunicado | Fecha límite para respuesta | Cantidad de respuestas |
|--------------------------------------|---------------------|--------------------|---|-------------------------|------------------------------------|--|
| Nilsa Sorto | Directora Ejecutiva | FEDECATUR | CATM 2008 | 08/01/2008 | 15/02/2008 | 8 |
| Ana Lucia Arriaga/en nombre de DITUR | Coordinadora RETCA | FEDECATUR | Dirección de Turismo, SG-SICA consulta: Fortalecimiento de la implementación de la Ruta Colonial y de los Volcanes | 01/02/2008 | 15/02/2008 | - |
| Nilsa Sorto | Directora Ejecutiva | FEDECATUR | Central America Travel Market 2008 | 05/02/2008 | 15/02/2008 | 2 |
| Ana Lucia Arriaga/en nombre de CATA | Coordinadora RETCA | FEDECATUR | CATA consulta: Retroalimentación sobre FITUR, España | 07/02/2008 | 15/02/2008 | Se solicitaron las respuestas directamente al correo de CATA |

5. Coordinación de la Red

- Planificación de temas para comunicar en el primer trimestre en RETCA con el apoyo de FEDECATUR
- Desarrollo de planificación para el 2008
- Comunicación continua con la Administradora de GPN para coordinar la transmisión y recepción oportuna de información en ambas redes, así como seguimiento de asuntos
- Comunicación continua con asesores técnico de Global Clearinghouse para la mejora continua de la Red
- Elaboración de informes a presentar a la FEDECATUR, Global Clearinghouse y COSUDE

II. Plan de trabajo 2008 – RETCA

A continuación se detalla el plan de trabajo propuesto para el año 2008:

| ACTIVIDAD | 2008 | | | | | | | | | | | |
|--|------|-----------|----|---------|----|----|----------|----|-----|--------|-----|-----|
| | EN | FEB | MZ | ABR | MY | JN | JL | AG | SPT | OCT | NOV | DIC |
| Actividades de promoción | | | | | | | | | | | | |
| Lanzamiento GPN: Belice (14/01/08) | | | | | | | | | | | | |
| Lanzamiento GPN: Nicaragua (15/01/08) | | | | | | | | | | | | |
| Lanzamiento GPN: Panamá (17/01/08) | | | | | | | | | | | | |
| Lanzamiento GPN: Costa Rica (22/01/08) | | | | | | | | | | | | |
| Reuniones de seguimiento con miembros del sector público y privado, durante lanzamientos | 3 | | | | | | | | | | | |
| Misión regional de seguimiento (Coordinadoras de ambas redes) | | | | GUA-HON | | | ES-CR-NI | | | PAN-BZ | | |
| Impresión de material publicitario (brochure/post it) | | | | | | | | | | | | |
| Participación en CATM (10 y 12 de oct.) | | | | | | | | | | | | |
| Participación en foro Tour Operadores (fecha por definir) | | | | | | | | | | | | |
| Boletín informativo electrónico semestral | | | | | | | | | | | | |
| Miembros RETCA | | | | | | | | | | | | |
| Actualizar base de datos de miembros | | | | | | | | | | | | |
| Demostraciones personalizadas a miembros | | 2 | | | | | | | | | | |
| Comunicados RETCA-GPN | | | | | | | | | | | | |
| Planificación el contenido de comunicados FEDECATUR | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Seguimiento a comunicaciones GPN-RETCA | | | | | | | | | | | | |
| Inclusión de recursos de información GPN-RETCA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Reportes de actividades | | | | | | | | | | | | |
| Reportes mensuales de actividades a ST-CCT, GC y FEDECATUR | | | | | | | | | | | | |
| Reportes mensuales de comunicaciones a ST-CCT, GC y FEDECATUR | | | | | | | | | | | | |
| Reportes mensuales de recursos de información a ST-CCT, GC y FEDECATUR | | | | | | | | | | | | |
| Reportes mensuales de inventario de miembros RETCA | | | | | | | | | | | | |
| Reporte anual 2007-FEDECATUR | | | | | | | | | | | | |
| Misión COSUDE en Centroamérica | | ES-NI-HON | | | | | | | | | | |
| Administración de la red | | | | | | | | | | | | |
| Reunión de trabajo semanal con Global Clearinghouse | | | | | | | | | | | | |
| Dar seguimiento continuo a asuntos publicados en la Red | | | | | | | | | | | | |
| Proveer a CG con retroalimentación para mejora de la Red | | | | | | | | | | | | |

