

“Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva”

I. Información General

Estado miembro Postulante:	República de Guatemala.
Institución pública Postulante:	Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT).
Nombre de la Experiencia Innovadora:	Programa de Asistencia al Turista –PROATUR-.
Categoría a la que postula:	Innovación en la coordinación institucional (interinstitucional, intrainstitucional, transinstitucional, con la sociedad civil, con el sector privado, etc.)

A. ¿Por qué su institución entiende que la experiencia presentada es innovadora?

Se conocen de muchas experiencias y esfuerzos de países en el mundo que han logrado establecer sus propias organizaciones de seguridad turística, líneas de emergencia (*hotlines*) e información para turistas, redes sociales con información y asistencia, sistemas de protección civil ante desastres, desarrollo de actividades preventivas enfocadas a reducir los riesgos y las vulnerabilidades en destinos turísticos así como la gestión de localidades receptoras de turismo. En la mayoría de los casos esos esfuerzos son únicos y aislados, sin embargo en Guatemala como hecho diferenciador se han considerado todos estos aspectos de forma **integral**, de ahí que el Programa de Asistencia al Turista –PROATUR- constituye una innovación en materia de seguridad turística a nivel mundial.

En Guatemala el visitante, al momento de sufrir cualquier tipo de incidente puede ser beneficiado de una atención personalizada. Ocasionalmente se encuentra ante hecho negativo que afecta a

su persona o sus bienes, sus expectativas se ven reducidas a su experiencia total en el país. Con las acciones de este programa la experiencia total es elevada gracias a la asistencia inmediata de un delegado de PROATUR, quién activará una serie de contactos interinstitucionales brindando acompañamiento, coordinando con las entidades correspondientes, (consulados, embajadas u otros) y respetando la legislación guatemalteca, convenios y tratados internacionales, siguiendo un manual de protocolo, planes de evacuación de emergencia de los distintos destinos turísticos por desastres naturales así como conformación de equipos de rescate para turistas extraviados en montañas, conos volcánicos y bosques.

Por otro lado el programa cuenta con una central de llamadas (call center). La misma posee un número gratuito de cuatro dígitos (1500) que enlaza al turista en tiempo real con cualquiera de los delegados que se encuentran ubicados en los principales destinos turísticos del país, así como con todas las entidades de asistencia y socorro (bomberos, policía, hospitales y otros), prestadores de servicios turísticos, (taxis, hoteles, restaurantes, guías de turistas, agencias de viajes, entre otros.); La central de llamadas administra por medio de las redes sociales (Facebook y Twitter) información preventiva de destinos turísticos, boletines de rutas, información de turistas extraviados y servicios sociales.

Asimismo PROATUR ha desarrollado estrategias preventivas mediante gestión en los principales destinos turísticos, donde los delegados han creado distintivos de calidad y seguridad para prestadores de servicios, los cuales son promovidos por la central de llamadas con el respaldo del programa, entre ellos podemos mencionar:

- a. Distintivo Taxi Seguro, en el Aeropuerto Internacional, Terminales de Cruceros, La Antigua Guatemala y Quetzaltenango.
- b. Distintivo Lancha Segura, en el lago de Atitlán.
- c. Coordinación con Autoridades de Gobierno, Municipalidades, Sector Empresarial y Sociedad Civil de eventos en destinos turísticos,
- d. Las peregrinaciones de Esquipulas.
- e. Cuaresma y Semana Santa en la Antigua Guatemala.
- f. Maratón de Cobán.
- g. Peregrinaciones Religiosas Caravana del Zorro.
- h. Festival de Todos Santos.
- i. Festivales de Barriletes Gigantes.
- j. Ferias de independencia.
- k. Capacitaciones al sector turístico en materia de prevención de linchamientos, prevención de violencia y explotación sexual de menores, prevención y seguridad turística, en

coordinación con entidades internacionales como CICTE; OEA, SITCA, USAID, JICA, MASHAV, AECID, entre otros.

- l. Desarrollo de un manual de Gestión de manejo de Crisis para el sector turístico.
- m. Plan de Comunicación y alerta temprana de Seguridad Hotelero, con COSEHOGUA, (Consejo de Seguridad Hotelero de Guatemala).
- n. Desarrollo de Plan de ascenso a Volcanes Seguros en Volcán de Agua, Volcán Santa María y Volcán Pacaya, el cual incluye la formación de guías comunitarios, guarda recursos, desarrollo de senderos, señalización entre otros aspectos.

B. ¿Qué experiencias innovadoras similares a la presentada, conoce su institución?

Existen varias instituciones a nivel latinoamericano enfocadas a la seguridad o la Asistencia al Turista, siendo estas las siguientes:

1. Corporación Ángeles Verdes de SECTUR, México:

Los Ángeles Verdes de la Secretaría de Turismo, radio patrullan un promedio de 60,000 kms. Diarios y de más de 22 millones de kilómetros anualmente y brindan apoyo a los viajeros que transitan por las rutas carreteras del país con un horario de 08:00 a 18:00 hrs., los 365 días del año a través del número de marcación rápida **078** y que cubren servicios de:

- Orientación e Información de los destinos y atractivos y servicios turísticos estatales y regionales.
- Asistencia mecánica y radio comunicación de emergencia.
- Auxilio en caso de accidentes.
- Auxilio a la población en general en casos de desastres.

2. iPerú: Información y Asistencia al Turista:

El cual es un sistema de información y asistencia con un servicio telefónico gratuito que brinda:

- Información turística oficial sobre atractivos, rutas, destinos y empresas que brindan servicios turísticos.
- Orientación y asesoramiento cuando los servicios turísticos no fueron brindados de acuerdo a lo ofrecido por los turoperadores, brindando a los usuarios el canal idóneo para hacer llegar sus consultas e insatisfacciones.

3. Policía de Turismo, El Salvador:

Fundada en 1997, dentro de sus funciones tiene el acompañamiento mediante agentes de Policía Nacional Civil a grupos de turismo, recorridos turísticos establecidos, asistencia a turistas.

C. ¿Cuál es la diferencia de la experiencia innovadora presentada por su institución respecto a las otras similares?

El Programa de Asistencia al Turista PROATUR, está integrado por profesionales del turismo, que atienden las 24 horas del día los 365 días del año a turistas nacionales e internacionales, mediante la atención misma, la coordinación con otras instituciones públicas y privadas; sumando los esfuerzos con tres estrategias básicas de desarrollo: (figura 1)

- La estrategia preventiva, dedicada a crear las competencias en servicio al cliente para las personas que se relacionan directamente con el turista, la implementación de planes preventivos de seguridad, la creación de distintivos hacia servicios, el desarrollo de la Comisión Técnica de Seguridad Turística.
- La estrategia operativa, conformada por la asistencia e información turística, custodias a grupos de turismo, los planes operativos y ejecución de convenios interinstitucionales.
- La estrategia de comunicación, enfocada por boletines periódicos del estado de carreteras, el intercambio en redes sociales e internet, la presentación de informes, la comunicación con las autoridades encargadas de seguridad, asistencia, protección civil y con el cuerpo consular y diplomático acreditado en Guatemala y manejo de medios de comunicación social.

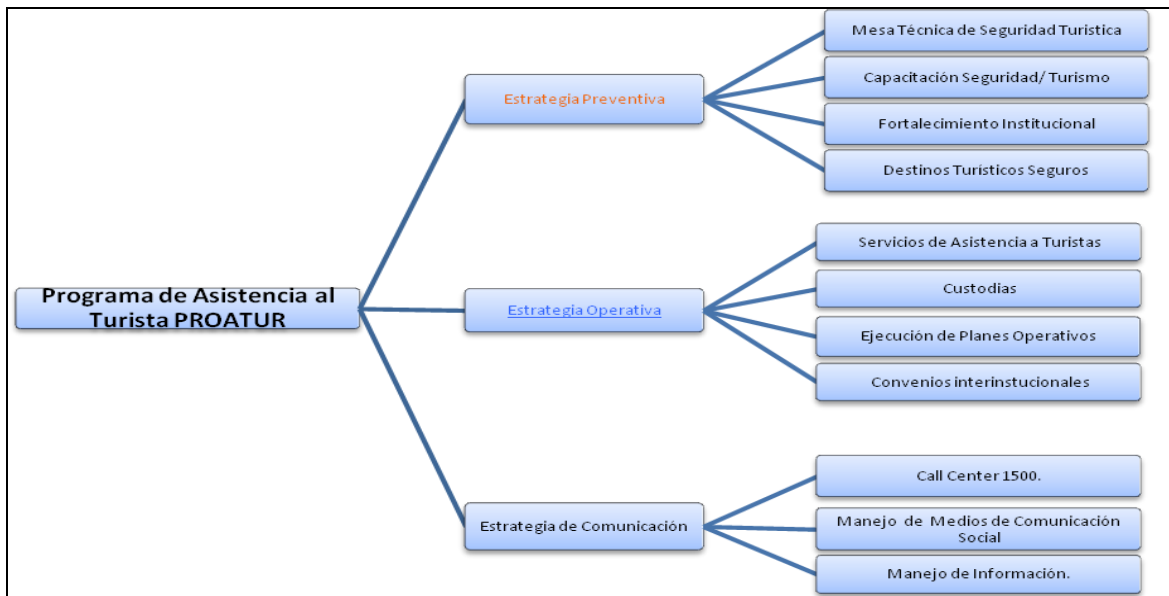


Figura 1.

II. Breve presentación/Sumilla de la Experiencia Innovadora:

Es un programa de gobierno que coordina a instituciones públicas, privadas y organismos internacionales en Guatemala, para prevenir hechos delictivos comunes y en eventos especiales como cuaresma, semana santa, festivales y ferias, para alcanzar un objetivo común: Brindar apoyo necesario a los turistas que viajan en el país. Se han brindado más de 10,000 custodias a grupos de turismo, y se han atendido más de 3,000 asistencias personalizadas; por medio de la central de llamadas se han recibido más de 120,000 llamadas por año. Por parte del Cuerpo Consular Acreditado en el país, se han obtenido reconocimientos en los años 2006, 2010, y 2011; siendo la única entidad a nivel nacional que lo ha logrado.

III. Información Institucional

Nombre de la Entidad Postulante: Programa de Asistencia al Turista –PROATUR- del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-

Dirección: 7a. Avenida 1-17 zona 4, 8vo. Nivel, Centro Cívico, Guatemala, Guatemala.

Teléfono: 2421-2810 Fax: 2421-2891 Central de Llamadas: 1500

Página web: www.visitguatemala.com

Correo electrónico: proatur@inguat.gob.gt; lrnich@inguat.gob.gt

Nivel administrativo de la entidad

Nivel Nacional (X)

Nivel Estadual - regional ()

Nivel Local ()

Naturaleza administrativa

Poder del Estado () Agencia especializada (X)

Ministerio, Secretaría () Empresa Pública ()

Órgano Autónomo () Otros- explique ()

IV. Información de la Experiencia Innovadora

1. Descripción de la problemática previa

Con la firma de la paz en el año 1996, la cual dio fin a un conflicto armado interno, Guatemala inicio una campaña para promover el turismo internacional, el país recibió en los años posteriores un incremento mínimo durante los años que siguieron el conflicto armado interno de entre un 2 a un 6%; seguidamente incidentes relativos a la seguridad turística en los años 1999 y 2000, donde una ola de violencia enfocada al turismo el país sufrió de un estancamiento (0.5 %); en el año 2004. Pese a lo importante del rubro turístico para la economía de Guatemala, no existía una estadística, registro, controles, historiales y/o archivos de los hechos delictivos contra turistas.

En el año 2001 con la fundación de la Politur (Policía de Turismo) se obtuvo un avance sin embargo no existía, integración de los casos contra turistas, así como seguimiento a los mismos, la Politur se encontraba en una situación deplorable con poca presencia en los destinos turísticos y sin cumplir el objetivo para el que había sido creado, incluso corría el riesgo de desaparecer ante la indiferencia de los gobiernos de turno.

Las rutas turísticas se había convertido en zonas "rojas" y existía una apreciación del país como inseguro incluso para grupos de turismo organizado y de destinos turísticos inseguros; con robos violento, degradación del sexo femenino y de etnias, ante lo cual la comunidad extranjera situaba a Guatemala -pese a su riqueza cultural, natural e histórica-; como un lugar que se debía evitar para visitar. El sector turístico empezó a tener cancelaciones de grupos enteros, y mayoristas touroperadores del mundo retiraron a Guatemala de sus catálogos por no brindar garantías mínimas a los grupos. Existió una referencia negativa e incluso campañas instando a turistas a evitar la visita a Guatemala.

Se analizó además que la instancia de la POLITUR en el marco de la PNC, carecía de la motivación por diversos aspectos, que no había una asistencia dedicada al turista, y que el perfil académico y profesional de la PNC no respondía a las necesidades.

En el año 2004 a través del Instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT- se acordó que si bien la seguridad en el territorio nacional no es una competencia propia del INGUAT, la seguridad es uno de los valores principales para realizar un viaje. Con medidas del Gobierno de Guatemala como la creación del Programa de Asistencia al Turista, se logró contar con una "mano amiga" para el turista cuando sufría de algún incidente en Guatemala, brindando asistencia oportuna a los turistas, y mediante este programa se expandió la asistencia al turista, a todos los destinos turísticos del país.

Sin embargo era necesario involucrarse con las instituciones encargadas de la seguridad nacional, con las autoridades locales, incluir además al sector turístico y a las comunidades receptoras, se crea en el año 2007 la unidad de prevención en seguridad turística dentro del Programa de

Asistencia al Turista –PROATUR-, cuyo fin es generar planes integrales de seguridad y asistencia a turistas nacionales y extranjeros, en festividades y ocasiones que aglutinan a muchos turistas en comunidades con vocación turística.

2. Descripción de la experiencia innovadora

Este programa actúa como un ente coordinador y enlace del Instituto Guatemalteco de Turismo **INGUAT** ante el sector privado del sector Turístico, ante el cuerpo diplomático acreditado en el país y ante las entidades gubernamentales, municipales y otras responsables de brindar servicios de asistencia y seguridad preventiva a los turistas que visitan Guatemala.

Esto ha llevado a la contratación de personal profesional con ubicación actualmente en doce de los destinos prioritarios de Guatemala, lo cual permite responder y coordinar en el menor tiempo posible ante cualquier eventualidad, con liderazgo, bilingües, empáticos, y que permiten en un tiempo razonable ofrecer asesoría a todos los turistas ante sus problemas en Guatemala, coordinado con las entidades adecuadas.

Para el buen cumplimiento del programa de Asistencia al turista, PROATUR implementó, una serie de gestiones estratégicas enfocadas a mejorar la industria turística, teniendo como objetivo principal el fortalecimiento de los entes encargados de la seguridad al Turismo para una efectiva protección a los visitantes. Dentro de estas gestiones se pueden mencionar las siguientes:

- Creación de un **Convenio de Cooperación Interinstitucional** entre el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT) y el Ministerio de Gobernación (MINGOB), a través del Programa de Asistencia al Turista para la coordinación del fortalecimiento de la POLITUR convirtiéndola en el año 2012 en la División de Seguridad Turística (DISETUR) ente de la Policía Nacional Civil (PNC) el cual crea las estrategias de seguridad a turistas en conjunto con el Programa.
- Creación de **Convenio de Cooperación Interinstitucional** entre el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT) y el Ministerio de la Defensa Nacional, específicamente en el área del Caribe Guatemalteco, para generar condiciones de seguridad a grupos que visitan ese territorio, las cuales se han cumplido y la ejecución queda hoy en día a cargo de la Base Naval del Caribe.
- Para brindarle un mejor servicio a los turistas y empresarios del sector, PROATUR ha implementado el servicio de **Central de Llamadas** (*Call Center*) desde el año 2010 con un conveniente número de cuatro dígitos a nivel nacional, atendido por personal bilingüe, donde se le puede brindar todo tipo de asistencia, desde información de rutas, del clima e información turística de todo Guatemala durante las 24 horas del día, en donde coordinan enlaces con delegados ubicados en todo el país.

- Periódicamente se elaboran **boletines informativos** para el sector turístico, empresarios y personas interesadas, conteniendo la situación de las vías de comunicación y sitios turísticos del país. Asimismo se elaboran boletines de personas extranjeras extraviadas en el país, coordinando con la embajada acreditada, aun no hayan transcurrido 24 horas de su desaparición.
- PROATUR se ha integrado a la **estrategia de comunicación en redes sociales**, para lo cual se cuenta con una página de seguidores en Facebook y cuenta en Twitter, donde estos boletines periódicos son publicados y compartidos por los usuarios, nos siguen los principales medios de comunicación del país, embajadas y empresarios del sector turístico, actualmente se cuenta con 2,191 seguidores permanentes en la red de Twitter, y en la red social de Facebook a 1670; siendo estos empresarios del sector, organizaciones de gobierno y medios de comunicación.
- **La Mesa Técnica de Seguridad Turística** está integrada por representantes del Programa de Asistencia al Turista -PROATUR-, Cuerpo Consular Acreditado en el país, Representantes del Sector Privado Turístico Organizado, Ministerio de Gobernación, Policía Nacional Civil y Ministerio Público, con el objetivo de ser el canal oficial entre la comunidad internacional y las demás instituciones en materia de protección y asistencia turística, monitorear las recomendaciones al viajero y obtener logros importantes en las relaciones bilaterales con los países involucrados.
- PROATUR siguiendo los lineamientos contenidos en la Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022, ha participado en reuniones con los representantes del Poder Legislativo, específicamente con la **Comisión de Turismo del Congreso de la República de Guatemala**.
- En el marco de la Secretaria de Integración Turística Centroamericana SITCA, el programa ha colaborado como miembro de la **Red de enlaces en Seguridad Turística** en la unificación del Pensum de Estudios de la Carrera de la Policía de Turismo para Centroamérica y actualmente se está implementando el sistema de Denuncias de Turistas y Excursionistas en Centroamérica, coordinando protocolos, creando convenios con Ministerio Público, Policía Nacional Civil , Organismo Judicial y Cámara de Turismo entre otros.

Todos los procesos y acciones están enmarcados dentro de un proyecto establecido en septiembre del 2007, basado en la estrategia de prevención en seguridad turística, esto con el objetivo de construir un sistema participativo de seguridad para el sector turístico de Guatemala orientado a la prevención por medio de procesos permanentes y sostenibles de capacitación, integración y análisis. El proyecto está fundamentado en el principio de que el desarrollo y la

seguridad son complementarios y reconociendo que el turismo es un elemento de desarrollo muy importante para Guatemala, se persigue construir un ambiente seguro para todo el sector por medio de la participación comprometida de los diversos gremios que lo integran.

De esta forma, los esfuerzos de PROATUR han estado encaminados a ofrecer una mejor asistencia a una de las principales fuentes de ingreso del país, velando por el bienestar, el buen trato, la comodidad pero sobre todo la seguridad de cada uno de los turistas en su estadía en Guatemala, por supuesto, sin dejar a un lado, la importancia del turismo nacional, que de igual manera demanda toda la atención del programa.

3. Vinculación de la Experiencia Innovadora con los criterios de evaluación

1. Originalidad

Dentro del marco de la asistencia al turista, el INGUAT, desarrolló un programa funcional que por su flexibilidad, área de cobertura, compromiso y originalidad, siguiendo con los lineamientos del Código Ético Mundial de Turismo de la OMT; 'Las autoridades públicas tienen la misión de asegurar la protección de los turistas y visitantes y de sus bienes. En ese cometido, prestarán especial atención a la seguridad de los turistas extranjeros, por su particular vulnerabilidad. Con ese fin, facilitarán el establecimiento de medios de información, prevención, protección, seguro y asistencia específicos que correspondan a sus necesidades”.

Parte de la originalidad del programa radica en la asistencia personalizada, de tal manera ante algún incidente en el menor tiempo posible el turista estará acompañado de un representante del programa o un colaborador interinstitucional, que le brindará asesoría sobre su incidente, coordinando con las autoridades de su país (embajada, consulado) y con las autoridades correspondientes de Guatemala.

Guatemala se ha colocado a la vanguardia en la asistencia al turista con este programa el cual ha despertado el interés de los países del istmo centroamericano, y de otros países a nivel mundial, de conocer más sobre el programa

2. Impacto ciudadano

Debido a que la industria del turismo; es actualmente alta generadora en la atracción de divisas para el estado, como lo muestra datos del Banco de Guatemala e INGUAT (Gráfica 1); el impacto de las acciones de PROATUR se ven reflejados en el sector turístico.

El sector turístico genera una derrama económica en Guatemala por la cantidad de llegadas de visitantes al país (*grafica 2*) **DATOS DE LA POBLACION** . En el 2011 el turismo receptor es ligeramente inferior al año 2010, totalizando donde presentó un decrecimiento de **2.8%** que se

traduce en números absolutos de 53,114 visitantes menos; por el daño al país por desastres naturales y ciertos hechos delictivos, estos desastres naturales desencadenó un aumento de casos en las asistencias a turistas, debido a la activación de protocolos de Protección Civil, donde PROATUR coordinó la protección de los mismos entregándoles a sus representantes acreditados en el país. (Gráfica 3)

Ingreso de divisas por turismo con otras actividades 2008-2012

(Millones de dólares)

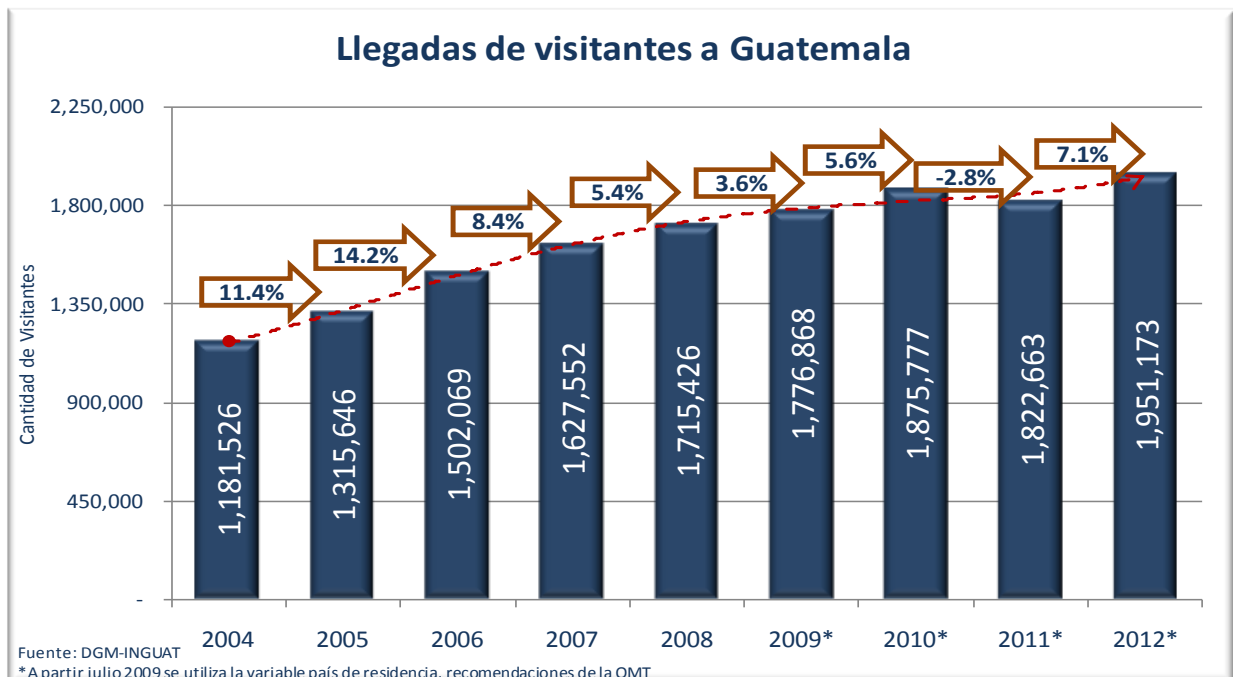
ACTIVIDAD/AÑOS	2,008	2009*	2,010	2,011	2,012
Turismo*	1,275.6	1,298.0	1,378.0	1,350.2	1,418.9
Café	660.1	589.1	705.5	1147.6	955.9
Azúcar	377.3	471.7	723.0	629.3	803.5
Banano	322.6	494.2	351.2	449.2	463.6
Cardamomo	180.4	300.1	307.4	296.2	250.3

Fuente: - BANGUAT -.

*Estimación por medio de la Encuesta de Gasto INGUAT, de acuerdo a recomendaciones de la OMT.

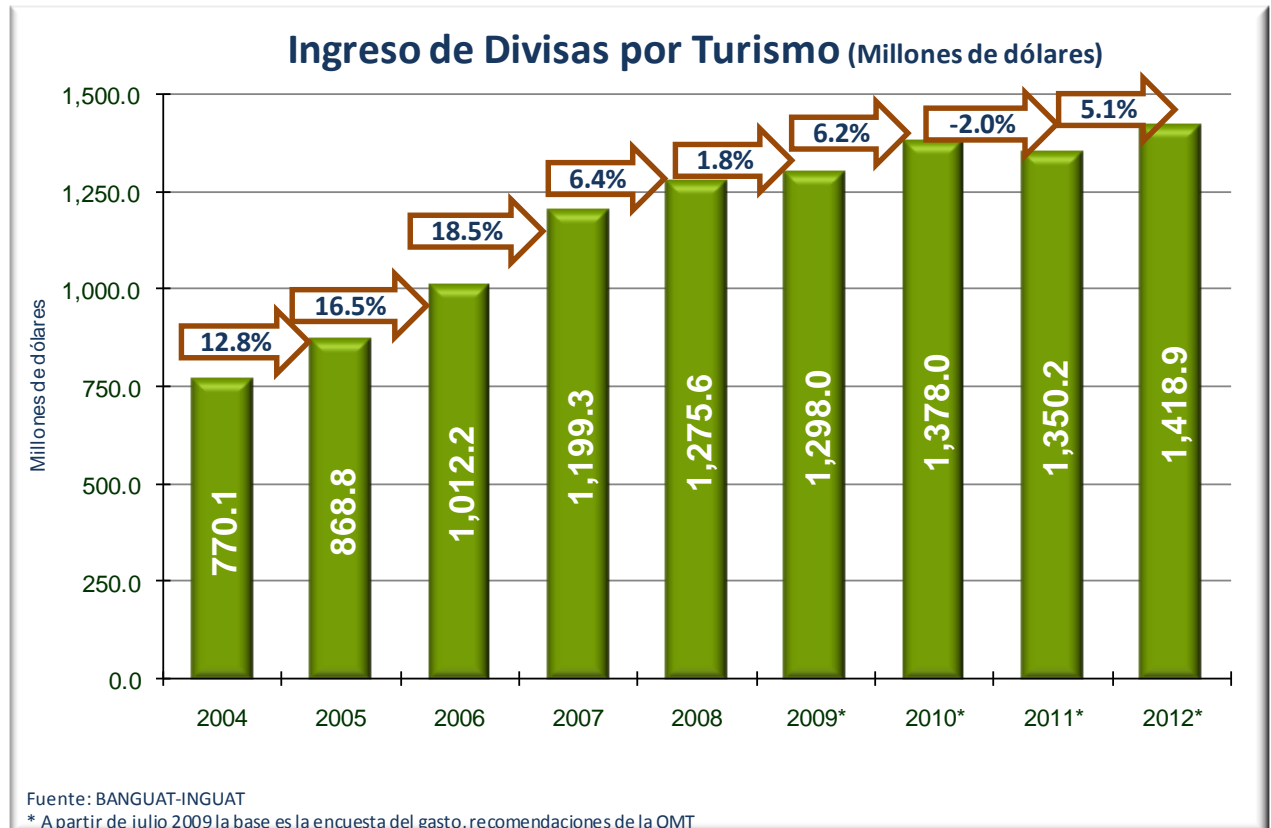
a partir de junio 2009

Gráfica 1.



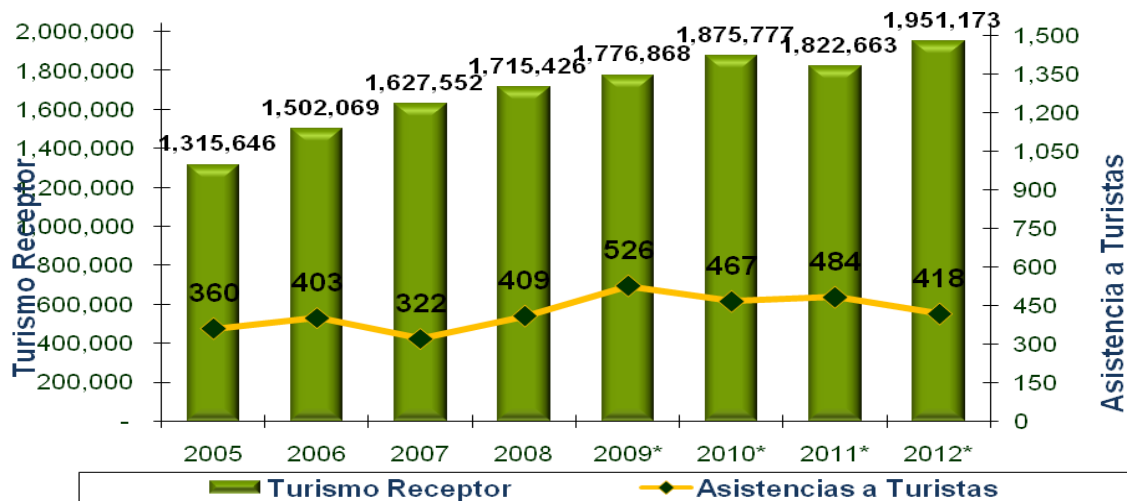
Gráfica 2. Fuente: Dirección General de Migración y Estimación de Flujos Terrestres Depto. Investigación y Análisis

de Mercados INGUAT. Nota: a partir de julio 2009 se utiliza la variable País de Residencia para la clasificación del visitante, de acuerdo a recomendaciones de la -OMT-.



Fuente: Estimación en base a la Encuesta de Gasto Turístico INGUAT, de acuerdo a recomendaciones de la OMT. La estimación en el ingreso de divisas por turismo se relaciona con los indicadores: ingreso de visitantes no residentes y pernoctación proporcionados en los resultados de la encuesta del gasto que realiza INGUAT.

Asimismo es necesario mencionar que PROATUR por mandato del INGUAT, trabaja por mejorar la percepción de seguridad a turistas con instituciones públicas y privadas, mediante el manejo de la información se ha determinado que la violencia en general no va enfocada al turismo (*Gráfica 4*) y que no se consideran representativos para disminuir la cantidad de visitantes.



Uno de los indicadores cualitativos que deben ser considerados como referencia es el “Análisis comparativo de las recomendaciones al Viajero de los países de Europa, Estados Unidos, Canadá, México, Japón hacia Guatemala y demás países de la Región Centroamericana incluyendo Belice” anexo a este documento donde se menciona que las páginas consulares han mejorado la información respecto a las recomendaciones.

3. Replicabilidad

La experiencia del programa puede ser replicada por todos los estados miembros de la Organización de Estados Americanos, ya que el turismo está ubicado dentro de los cinco primeros rubros de la economía en todos estos países, para implementarlo es necesario que exista voluntad política para asignar recursos estatales para la creación y sostenibilidad del programa, esto debe ser visto como una inversión que generará resultados económicos y sociales a mediano y largo plazo.

Se recomienda que al establecer el programa se elabore dentro de un marco jurídico que lo justifique, respalde y defina las funciones y competencias del mismo, resaltando las acciones interinstitucionales que debe ejecutar para lograr el respaldo del sector turístico.

Se debe considerar prioritariamente el proceso de reclutamiento del personal, enfocado en perfiles profesionales previamente elaborados conscientes de la realidad socioeconómica de cada país.

4. Eficacia

PROATUR cuenta con cinco objetivos principales que van enfocados a la coordinación interinstitucional para brindar la atención al turista, mitigar y comunicar los avances, en el siguiente cuadro se detalla el impacto.

	Objetivos	Impacto	Observaciones
1	Crear las condiciones necesarias para brindar el apoyo a turistas en cualquier emergencia que se les presente, creando un acceso fácil y directo entre el turista y los servicios disponibles en todo el país.	Mayor	PROATUR ha resuelto satisfactoriamente el 100% de los incidentes con turistas, se gestiona la respuesta con el sector público y privado la atención a un turista.
2	Mantener una eficiente coordinación con las fuerzas de seguridad y asistencia del Estado en beneficio de la seguridad turística.	Mayor	Se elaboran planes de acuerdo a temporadas de afluencia turística involucrando a todas las instituciones.
3	Conjuntamente con el sector turístico, desarrollar y aplicar planes de prevención turística para minimizar los riesgos y amenazas que tiene el sector y los turistas que visitan el país	Regular	Existe poco compromiso de algunas autoridades de gobierno local y gremios turísticos para integrarse a los planes y acciones sugeridas por el beneficio del turismo.
4	Ser enlaces entre la comunidad turística pública y privada con entidades de servicios de asistencias y seguridad del país.	Mayor	Es reconocido como la máxima autoridad en relación a la seguridad del turismo y se brinda apoyo cada vez que se solicita para prevención o una asistencia a turista.
5	Mantener informados al sector privado y cuerpo diplomático acreditado en el país en aspectos de Seguridad Turística.	Mayor	El programa es reconocido por el cuerpo consular y diplomático acreditado en Guatemala como una herramienta de apoyo en resolución de conflictos, en 2006, 2010 y 2011 se ha obtenido el reconocimiento de los mismos.

5. Eficiencia

Desde el año 2005 con la expansión del programa de Asistencia al Turista, el Instituto Guatemalteco de Turismo se posicionó con personal en el interior del país, el programa logró una integración de las instituciones públicas, privadas, municipales entre otros para generar planes unificados de seguridad y asistencia a turistas, creando un compromiso en dichas instituciones, buscando el liderazgo en las acciones.

Una estrategia utilizada en el programa fue la apertura de oficinas mixtas entre la División de Seguridad de Turística de la Policía Nacional Civil y PROATUR, creando un canal directo de comunicación y agilizando el proceso de asistencia a los turistas que se acercan a la oficina a reportar un incidente, esto permite además unificar estadísticas, acciones e involucrar a las fuerzas de seguridad en prevención y asistencia a turistas.

Al principio el programa funcionaba con presupuesto de otros departamentos, hasta que en el 2010 el programa tiene su propio presupuesto, administrativamente el programa tiene un costo aproximado de Q4,000,000.00 (Cuatro millones de quetzales) el equivalente a US\$500,000.00 (Quinientos mil dólares aproximadamente); con los que se ha logrado desde el 2005 hasta el 2012 los siguientes resultados 3,389 asistencias a turistas, 12 destinos turísticos, más de 10,000

custodias con más de 210,000 turistas beneficiados con las mismas, más de 2,000 personas capacitadas, más de 250 eventos que aglutinan a personas , x cantidad de llamadas atendidas, y se ha logrado mejorar la percepción de seguridad a turistas en Guatemala, lo cual ha sido positivo para la imagen en general del país.

El personal de PROATUR tiene una disponibilidad 24 horas, ya que son contratados por servicios técnicos profesionales, optimizando el recurso humano, además de contar con una flotilla de vehículos de modelo reciente y un lote de celulares Smartphone que son utilizados para brindar asistencias a turistas.

6. Complejidad del problema que soluciona

Mediante el Programa se ha logrado unificar datos estadísticos, crear registros e historiales de incidentes a turistas, controles a prestadores de servicios, fortalecer bases de datos mediante la gestión de información, gestionar procesos de hechos delictivos contra turistas.

Se logró además mejorar la comunicación entre otras dependencias del estado y el Instituto Guatemalteco de Turismo, creando un canal de comunicación que permite tener información en tiempo real cuando suceden incidentes con turistas, además de coordinar acciones preventivas mediante la conformación de equipos de trabajo, los delegados tienen una coordinación con delegados de otras instituciones a nivel local y las jefaturas ubicadas en la ciudad de Guatemala coordinan estrategias con jefaturas de otras instituciones.

Los representantes del programa en el interior del país han sido reconocidos por cónsules acreditados en Guatemala, como asistentes temporales de los intereses con sus conciudadanos, mientras no puedan estar presentes en el lugar, asimismo al momento de una asistencia se establece una línea directa con el consul, el turista y las entidades de servicio.

Asimismo se ha logrado preparar al sector turístico con planes para atender situaciones de afluencia masiva, minimizar riesgos y realizar planes ante vulnerabilidades. El personal de PROATUR tiene la capacidad de fomentar relaciones interpersonales y profesionales por su liderazgo, con personal operativo, representantes de presidencia y cuerpo diplomático, entre otros.

7. Sustentabilidad de la experiencia

PROATUR desde su expansión lleva ocho años de funcionamiento en los cuales ha existido tres cambios de gobierno central de Guatemala, y siete cambios de Dirección en el Instituto Guatemalteco de Turismo, el programa ha permanecido por la gestión realizada ante el Cuerpo Consular, Sector Turístico de Guatemala y otras instituciones que reconocen el buen desempeño del programa desde su expansión, desde el año 2009 se cuenta con presupuesto propio de la

institución y PROATUR es responsable de desarrollar el eje 7 del Programa Nacional de Seguridad Turística de la Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022.

V. Declaración de los participantes

La institución Postulante, a través de quien suscribe, declara que:

1. Conoce las Bases de la actividad "Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva" y acepta todos sus alcances.
2. Toda la información expuesta en el formato de postulación es veraz y verificable y de entera responsabilidad del postulante.
3. Esta dispuesta a proporcionar al Departamento para la Gestión Pública Efectiva de la OEA toda la información complementaria que le sea solicitada durante el proceso de evaluación.
4. No tiene, o no ha tenido en los últimos cinco años, ningún tipo de vinculación (exceptúese la nacionalidad) con alguno de los Jurados o miembro del Departamento para la Gestión Pública Efectiva.
5. El departamento para la Gestión Pública Efectiva de la OEA está autorizado a realizar la difusión de la experiencia innovadora en postulación, así como de los resultados del proceso de reconocimiento.

Lugar y fecha

Firmado por:

(1) Institución Postulante

Firma del Representante Legal

Nombre: Pedro Pablo Duchez Meyer.

Cargo: Director. _____

Firma de persona de contacto

Nombre: Luís Rolando Mich de León.

Cargo: Jefe Programa de Asistencia al Turista.

Teléfono: (502) 59665042 _____

RESUMEN EJECUTIVO

Guatemala, por medio del Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT ha creado el Programa de Asistencia al Turista llamado PROATUR, este programa crea las condiciones ideales para que los turistas nacionales y extranjeros tengan una estadía más segura y placentera, al poner a su disposición todo el apoyo necesario ante cualquier eventualidad que se les presente durante su visita al país.

PROATUR ofrece una amplia gama de servicios para la prevención y asistencia en casos de emergencia, entre sus principales funciones se encuentran:

- Asistir al turista en forma inmediata ante cualquier situación de emergencia coordinando esfuerzos con las autoridades encargadas de la seguridad, primeros auxilios, información y cuerpo diplomático acreditado en el País.
- Coordinar con las fuerzas de seguridad con custodias para grupos de turistas.
- Mantener informado al sector turístico sobre actividades y programas de prevención ante cualquier eventualidad en cada sector.
- Asistir al turista como coordinador para canalizar los servicios de información de Instituciones del sector público como: CONRED, Bomberos, PROVIAL, PNC, DISETUR y otros.

Está presente en los principales sitios turísticos del País, PROATUR ha demostrado ser un programa sumamente efectivo, debido principalmente a su capacidad de coordinación interinstitucional con el sector público y privado, con los que se han realizado alianzas estratégicas para fortalecer las acciones de ambas instancias, a través de la colaboración de todos. En la actualidad se trabaja conjuntamente con Ministerio de Gobernación, Ministerio Público, Organismo Judicial, Dirección General de Migración, Base Naval del Caribe, Aeronáutica Civil, Policía Nacional Civil PNC, División de Seguridad Turística DISETUR, Policía de Protección Vial PROVIAL, Policía Municipal de Turismo PMT de Antigua Guatemala, Bomberos Municipales, Bomberos Voluntarios, Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres CONRED, Comité de Autogestión Turística, Cuerpo Diplomático acreditado dentro y fuera del país y Base Naval del Pacífico.

A través de estas alianzas estratégicas constantemente se brinda capacitación al personal se intercambia información importante y se complementan labores para brindar a los visitantes todo el apoyo que requieran durante su viaje.

La custodia a grupos de turistas es uno de los servicios que ha resultado muy efectivo al coordinar esfuerzos, consiste en que PROATUR, a través de la Policía Nacional Civil a través del Ministerio de Gobernación y División de Seguridad Turística, acompañan a grupos de turistas a lo largo de su ruta para garantizar su seguridad al circular por las principales carreteras del país. Un servicio adicional son las caravanas seguras, los vehículos interesados en solicitarlas deben consultarla las rutas y los horarios establecidos previamente para participar en las caravanas.

PROATUR cuenta con un Call Center al cual el turista puede llamar para obtener información sobre rutas, carreteras, desvíos, asesoría migratoria y jurídica, contacto con ambulancias terrestres y aéreas, servicio de grúas, solicitud de custodias. Y también para efectuar denuncias. Si el turista tiene una emergencia de salud PROATUR con el apoyo de los Bomberos de cada región, le brindan información de primeros auxilios, así como referencias de hospitales o centros de salud cercanos al lugar donde se encuentren en ese momento.

Se han brindado más de 10,000 custodias a grupos de turismo, y se han atendido más de 3,000 asistencias personalizadas; por medio de la central de llamadas se han recibido más de 120,000 llamadas por año. Por parte del Cuerpo Consular Acreditado en el país, se han obtenido reconocimientos en los años 2006, 2010, y 2011; siendo la única entidad a nivel nacional que lo ha logrado. El número de usuarios sigue creciendo y los servicios del equipo de Asistencia al turista también.

Porque para Guatemala, lo más importante es que quienes nos visitan, nos visiten con toda tranquilidad y sabiendo que solo tienen que preocuparse por disfrutar su estadía en este hermoso País.