

COMITÉ INTERAMERICANO CONTRA EL TERRORISMO

REUNIÓN DE EXPERTOS PARA EVALUAR
LOS RESULTADOS DEL PROYECTO PILOTO
DE SEGURIDAD PARA LAS INSTALACIONES
TURÍSTICAS Y RECREATIVAS
4 de marzo de 2008
Washington, D. C., Estados Unidos

OEA/Ser.L/X.5
CICTE/RESITUR/doc.7/08
3 marzo 2008
Original: inglés

RESULTADOS Y EVALUACIÓN DEL PROYECTO PILOTO

**PALABRAS DEL SEÑOR ELDON BREMNER
DIRECTOR GENERAL, JAMAICA PEGASUS HOTEL, KINGSTON**

RESULTADOS Y EVALUACIÓN DEL PROYECTO PILOTO

PALABRAS DEL SEÑOR ELDON BREMNER
DIRECTOR GENERAL, JAMAICA PEGASUS HOTEL, KINGSTON

En primer lugar, quisiera expresar mi agradecimiento a la Organización de los Estados Americanos por la oportunidad que me ha brindado de participar en el Programa Interamericano de Seguridad en las Instalaciones Turísticas y Recreativas (ITRS) en Trinidad y Tobago, del 4 al 8 de diciembre de 2006 en preparación de la Copa Mundial de Críquet de 2007. El curso, de una semana de duración, fue muy intensivo. Jamaica también estuvo representada por otros dos hoteleros.

Obtuvimos información de primera mano sobre aspectos críticos de la seguridad en los hoteles e instalaciones turísticas. Los temas que se cubrieron fueron los siguientes:

- Visión general de la industria del turismo
- El desafío del siglo XXI: el terrorismo
- Comunicaciones
- Metodología para la evaluación de riesgos/conocimientos de seguridad/amenazas para la industria /Visión general de equipos
- Técnicas para entrevistas e investigación
- Gestión de planificación en casos de amenaza de bomba
- Desarrollo de procedimientos de control de acceso y patrulla, así como técnicas de registro
- Metodología en la escena del delito
- Gestión de crisis/eventos especiales y respuesta
- Ejercicio sobre el terreno – análisis y evaluación

También nos presentaron sitios Web importantes con mucha información sobre estos temas.

A mi regreso a Jamaica, implementamos de inmediato algunas medidas en preparación de la Copa Mundial de Críquet, las cuales incluyeron la inspección de todos los vehículos en las zonas de reparto, tanto los que entraban como los que salían de las instalaciones. También llevamos a cabo un taller de un día sobre seguridad en las instalaciones turísticas y recreativas con la Universidad de las Indias Occidentales, al que invitamos a todos los hoteleros de Jamaica. Durante el evento, desempeñamos un papel fundamental en el apoyo al equipo de seguridad para la Copa Mundial, que incluía a personal del Ministerio de Seguridad Nacional y del Cuerpo de Policía, para garantizar la seguridad de los visitantes y huéspedes. Los funcionarios y miembros del equipo de seguridad, procedentes de las Indias Occidentales, Irlanda, Zimbabwe, Sudáfrica, Pakistán y Sri Lanka, se hospedaron en el Jamaica Pegasus Hotel.

Además, fui el Punto de Contacto para la industria hotelera en el Comité Nacional contra el Terrorismo, lo cual me sirvió para mejorar mis conocimientos no sólo desde la perspectiva de la industria, sino también a nivel nacional y regional. Ha sido una gran satisfacción poder compartir esta experiencia con mis colegas de la industria.

El Hotel Jamaica Pegasus seguirá trabajando con la Universidad de las Indias Occidentales y el Ministerio de Seguridad Nacional y Justicia, encabezando esta iniciativa para poner al día a nuestros colegas de la industria en temas de seguridad.

El curso también nos permitió establecer contactos con oficiales de aduanas nacionales e internacionales, de inmigración y otros organismos de seguridad.

Tuvimos dos incidentes que pusieron a prueba nuestra capacidad para responder a emergencias.

1. El incidente Bob Woolmer
2. Un incendio

El incidente Bob Woolmer

Dado el carácter deportivo del evento, fuimos el centro de atención de la comunidad internacional y el incidente Woolmer alcanzó proporciones internacionales.

El maravilloso juego del críquet dejó de serlo después del domingo 19 de marzo de 2007, cuando encontramos al entrenador de críquet de Pakistán inconsciente en el suelo de su baño la mañana después de que Pakistán perdiera ante Irlanda.

La integridad de la seguridad en Jamaica y sus hoteles se puso en duda.

La teoría inicial fue que se trataba de un acto terrorista, nadie quiso pensar en la posibilidad de una enfermedad, después de todo fuimos entrenados para esto, por lo tanto, tenía que tratarse de un incidente relacionado con el terrorismo.

Los periódicos sacaron el máximo provecho del incidente, haciendo de juez y jurado:

TITULARES DE LAS NOTICIAS

1. Jamaica Observer, 27 de marzo de 2007
SENADOR PAKISTANÍ CULPA A JAMAICA
Señala la falta de seguridad en el hotel donde se hospedaba el equipo

“Un senador pakistaní atribuyó ayer el asesinato del entrenador del equipo nacional de críquet de Pakistán Bob Woolmer a la falta de seguridad en la Copa Mundial de Críquet en Jamaica”

2. Jamaica Observer, 8 de abril de 2007
PEGASUS DEFIENDE SUS MEDIDAS DE SEGURIDAD

“En su conversación con el Sunday Finance a principios de esta semana, el jefe de seguridad del Hotel Pegasus, Fern Lewis-Hue, dijo: *‘Todo el personal del Pegasus se siente sumamente apenado por el fallecimiento del señor Woolmer, pero tenemos la mayor confianza en los arreglos de seguridad establecidos y estamos convencidos de que el fallecimiento del señor Woolmer no se debió a deficiencias en nuestros esfuerzos de seguridad.’*

El Director General del Jamaica Pegasus, Eldon Bremner, agregó que el hotel llevó a cabo cursos intensivos de capacitación en seguridad un año antes de la celebración de la Copa Mundial de Críquet en el Caribe. Su equipo de trabajo incluso participó en un curso auspiciado por la Organización de los Estados Americanos (OEA) junto con el Gobierno de Trinidad y Tobago en ese país. El curso estaba específicamente diseñado para la industria hospitalaria.

‘Muchos periodistas de los medios internacionales han estado intencionadamente intentando traspasar nuestras medidas de seguridad para ponerlas a prueba, y siempre han fracasado.’”

Fue alentador saber que uno de los presentadores en Trinidad me llamó para ofrecer cualquier ayuda que el hotel precisara.

Los dogmas y principios aprendidos durante el curso en Trinidad nos sirvieron de mucho para hacer frente a estos desafíos.

Los tres anillos de seguridad demostraron ser efectivos, especialmente para la seguridad hotelera, y pudimos demostrar a todos los críticos que estaban equivocados, justificando que nuestra seguridad era más que adecuada y explicando nuestros preparativos para este evento, que empezaron con el curso de capacitación en Trinidad. A pesar de que la prensa internacionales no se hospedó en el hotel, BBC, CNN, FOX, Daily Telegraph, Times, para mencionar a algunos, entraron a la recepción del hotel. Por supuesto, como he mencionado con anterioridad, intentaron subir al piso en el que el entrenador falleció, pero no pudieron debido a nuestras estrictas medidas de seguridad. La prensa quedó impresionada con el nivel de seguridad para el evento. Si no hubiesen estado allí, nos hubieran criticado duramente.

El incendio

El segundo incidente ocurrió el 21 de agosto de 2007, después de finalizar la etapa jamaicana del torneo. En este caso, dos sistemas críticos necesarios para las comunicaciones fueron los primeros en dañarse, esto es, el conmutador telefónico y el sistema de detección de incendios. A pesar de ello, evacuamos un edificio de 17 pisos en 20 minutos, tras lo cual procuramos hospedaje para aproximadamente 200 visitantes. Como resultado del incendio, el departamento de habitaciones del hotel estuvo cerrado durante dos meses.

La seguridad de la industria hospitalaria es crítica en estos tiempos en que los actos terroristas y las actividades relacionadas con la drogas son cada vez más numerosos, y encomiendo a la Organización de los Estados Americanos por su visión de futuro al auspiciar estos programas para ayudar en la protección de las instalaciones turísticas, su personal y visitantes.

Si bien contábamos con un manual de procedimiento global para casos de emergencia, el curso de capacitación en Trinidad nos alertó sobre los cambios prácticamente diarios que son necesarios para enfrentar el terrorismo, el tráfico ilícito de drogas, etc.

Aguardamos con interés estos cursos de actualización en sesiones de capacitación similares, con el fin de estar preparados para cualquier desafío que se nos presente.

Jamaica es uno de los países más desarrollados de la región de la CARICOM y ha sido sede de varios eventos internacionales, como fútbol, críquet, atletismo, (país del récord mundial de los 100 metros), baloncesto femenino, natación etc. Por supuesto que el hotel de elección es el Jamaica Pegasus, y no es necesario mencionar a los muchos dignatarios y celebridades que visitan Jamaica y se hospedan en nuestro hotel.

Mientras que respetamos la privacidad de nuestros huéspedes, debido a los rápidos cambios en la amenaza terrorista, ahora estamos más atentos a cualquier comportamiento inusual, incluidos los signos de “no molestar” en las puertas de las habitaciones durante prolongados períodos de tiempo, los huéspedes que pagan facturas importantes solamente con dinero en efectivo y la frecuencia en que las personas que no se hospedan o trabajan en el hotel merodean por nuestras instalaciones.

Algunos hoteles que han sido víctima de atentados con bombas incluyen, la explosión del 9 de noviembre de 2005 en Amman, en el Grand Hyatt, Radisson SAS y el Days Inn. El Marriott Hotel en Yakarta, Indonesia, el 5 de agosto de 2005 y, más recientemente, el 14 de enero de 2008, el Hotel Serena en Kabul.

Cabe mencionar, sin embargo, que los atentados terroristas a hoteles se remontan al 22 de julio de 1946, cuando el Hotel King David en Jerusalén fue víctima de una explosión.

Muchas gracias.