

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 add. 2
3 marzo 2008
Original: inglés

RESULTADOS Y EVALUACIÓN DEL PROYECTO PILOTO

PRESENTACIÓN DE DON MOSS
DIRECTOR DE SEGURIDAD, ATLANTIS RESORT
KERZNER INTERNATIONAL (BAHAMAS)

RESULTADOS Y EVALUACIÓN DEL PROYECTO PILOTO

PRESENTACIÓN DE DON MOSS DIRECTOR DE SEGURIDAD, ATLANTIS RESORT KERZNER INTERNATIONAL (BAHAMAS)

El terrorismo en todo el mundo ha estado ganando apoyo, a medida que cada vez es menos reconocible y se arraiga aún más, con un apoyo más amplio en más comunidades de todo el Caribe, al igual que en otras partes del mundo. Nuestra preocupación ahora es el nivel de capacidad que tenemos para responder adecuadamente a un acto de terrorismo en cualquier lugar del Caribe, que permita a las comunidades turísticas volver rápidamente a su capacidad funcional normal.

Ello sigue inquietando a las Bahamas y, en particular, a la empresa Kerzner International, un promotor inmobiliario internacional y operador de hoteles de lujo, casinos y marinas, incluyendo diversos centros turísticos de lujo en las Maldivas y las Islas Mauricio, el Océano Índico, México, Dubai, Reino Unido, Estados Unidos de América, Marruecos y Sudáfrica.

La marca insignia de Kerzner, Atlantis Resort, ubicado en Paradise Island, Bahamas, es un centro turístico de 4000 habitaciones que cuenta con seis torres hoteleras interconectadas y el casino más grande y modernizado del Caribe. La ocupación máxima del Atlantis es de 11.000 huéspedes, y más del 95% son ciudadanos estadounidenses.

Construido alrededor de una laguna de siete acres y un entorno marino de 34 acres, el Atlantis incluye el hábitat marino al aire libre más grande del mundo. La empresa también es propietaria y se encarga de la administración de tres marinas y 18 campos de golf profesionales, rodeados por una comunidad residencial cerrada exclusiva de alto nivel.

En cuanto al impacto económico directo e indirecto en 2006, representamos el 8-10% del PNB, que se traduce en 620 millones de dólares.

Lo más interesante es que nuestro centro turístico se encuentra en una isla muy pequeña conectada con Nassau a través de dos puentes con agudas elevaciones que se extienden unas 600 yardas a lo largo del puerto de Nassau. Es importante mencionar que las Bahamas es un archipiélago de islas accesibles por el océano. A pesar de que tenemos fronteras bien definidas, no hay barreras físicas para protegerlas. Lo que les he descrito es el principal desafío que enfrentamos en cuanto a los desastres naturales o causados por el hombre.

Después de los atentados terroristas del 11 de septiembre, nuestra empresa emprendió un estudio de evaluación de la vulnerabilidad para determinar el nivel de seguridad necesario para proteger nuestras instalaciones. En un seguimiento de los resultados de dicho estudio, nuestro equipo de seguridad y otros ejecutivos del hotel recibieron asistencia de una reconocida empresa estadounidense para la preparación de un Plan de Respuesta al Terrorismo. Uno de los puntos principales, y posiblemente uno de los más importantes, derivado de este plan de respuesta fue la necesidad de llevar a cabo cursos de capacitación continuos y extensivos para los 400 miembros de nuestro equipo de seguridad. Se concluyó que sin la educación adecuada, las decisiones y respuestas se toman sobre la base de temores, prejuicios y conceptos equivocados. De acuerdo con esta

recomendación, nuestros oficiales de seguridad, a nivel de **Guardia, Supervisor y Director**, participaron en este Proyecto Piloto del Programa Interamericano de Seguridad en las Instalaciones Turísticas y Recreativas bajo los auspicios del CICTE. Pensamos que si nuestro equipo de seguridad de diferentes niveles, es decir, Director, Supervisor y Guardia, participaba en los cursos de capacitación de este programa, nosotros, como organización, podríamos divulgar en forma oportuna los conocimientos adquiridos a todo nuestro equipo de seguridad, a fin de asegurar la estandarización con un método más eficaz, que permitiera al equipo funcionar de forma óptima.

Con una entidad tan grande como el Atlantis, era imperativo establecer una forma sistemática sólida y eficaz para vigilar las instalaciones y prepararnos para cualquier atentado terrorista imprevisto. Esto va más allá de las instalaciones, y afecta a toda la isla y, por extensión a todo este país de islas.

Como he mencionado con anterioridad, esta capacitación se ofreció a tres niveles de nuestro equipo de seguridad; en breve, voy a compartir las opiniones de los participantes.

Los Guardias/Personal de línea indicaron que si bien estaban familiarizados con cierta información, el curso les proporcionó la capacitación avanzada que necesitaban para poder divulgar información e indicadores que les prepararán para hacer frente o defenderse ante un posible atentado terrorista.

- Por ejemplo, son mucho más conscientes de las personas en las áreas designadas de las instalaciones; buscan señales que no parecen normales (nerviosismo, cambios de apariencia y acciones); obtienen una descripción física de las personas.
- Personas no autorizadas en lugares públicos, salas eléctricas y de control de ascensores, etc.
- Personas que entran a las instalaciones para realizar repartos (asegurar que tienen autorización para acceder al área).
- Realizar inspecciones de rutina en áreas asignadas.

De acuerdo con el contenido informativo del programa, se formularon las siguientes recomendaciones con respecto al personal de línea:

- Proporcionar personal adicional para garantizar la seguridad y protección de todos los huéspedes del hotel.
- Enumerar las tareas a ejecutar y registrar aquellas que ya se hayan llevado a término.
- Consultas con el personal de dirección/supervisión sobre el procesamiento de información y la búsqueda de soluciones.

A este nivel, que se considera el más importante de la pirámide estructural de seguridad, los **Guardias/Personal de línea** hubieran estado preparados si la Copa Mundial de Críquet de 2007 se hubiera llevado a cabo en nuestras instalaciones, puesto que el Atlantis ya contaba con la mayoría de los controles requeridos en el proceso de prevención (todos excepto la mano de obra).

Los Supervisores indicaron que el curso abrió todo un espectro de conceptos de seguridad que el turismo caribeño necesitará para proporcionar la máxima seguridad en sus instalaciones. Pudieron examinar y mejorar sus conocimientos en los siguientes temas de seguridad:

- Protección de la instalación física.
- Protección de los puntos de acceso, por ejemplo pasajes de acceso, playas, seguridad del perímetro,
- Identificación de las características de un posible terrorista que se hace pasar por huésped del hotel. Por ejemplo, huéspedes fotografiando las cámaras de vigilancia, haciendo preguntas sobre aspectos concretos de las instalaciones y el conocimiento de que un posible terrorista reclutará a empleados para realizar el trabajo.
- Enlaces con el personal de línea, cuando tratan con huéspedes que hacen preguntas con respecto a las instalaciones y la infraestructura de seguridad, de manera que se puedan identificar mejor las características específicas de un posible terrorista.

Al **nivel de Supervisores**, se consideró que el proyecto piloto fue muy **positivo e informativo**. Se han implementado nuevamente varias iniciativas que permiten que el Atlantis esté mejor posicionado y preparado para alojar cualquier evento mundial.

Los Directores fueron muy receptivos en cuanto a la información divulgada en las sesiones de capacitación, si bien mucho de lo que examinaron ya se había implementado en las instalaciones del Atlantis. No obstante, el curso les brindó la oportunidad de obtener mayores conocimientos sobre lo siguiente:

- Los ataques terroristas son eventos bien planificados.
- La etapa de planificación requiere mucha inteligencia, tiempo, dinero y energía.
- Los actos de terror evolucionan rápidamente en cuanto a su naturaleza, y su realización puede llevar menos de siete segundos.
- Los terroristas están decididos a tener éxito.
- No siempre se puede seguir la cadena de mando.
- Las acciones de los oficiales sobre el terreno, las patrullas, o en la entrada de las instalaciones son las que cuentan.
- **Una acción rápida y decisiva puede hacer fracasar un ataque terrorista.**

Por lo tanto, he llegado a la conclusión de que el costo de no estar preparado con medidas de seguridad en las instalaciones turísticas podría tener como resultado una interrupción total de la estructura económica de sus países. Las personas evitarán visitar su país, lo cual tendrá como resultado una cancelación inmediata de las reservaciones de transporte aéreo y terrestre y de alojamiento. Habrá además un efecto dominó en todo el Caribe, ya que las islas están muy cerca unas de las otras. La falta de información y conocimientos por parte de los viajeros, junto con el sensacionalismo de los medios de comunicación, provocará opiniones contraproducentes que afectarán a todos los posibles turistas.

El viajero común agrupará a todas las islas de la zona y las denominará de forma colectiva las Islas del Caribe. Ello tendrá el mismo efecto dominó en el nombre de marca de las instalaciones turísticas. El turismo es una de las tres principales industrias del mundo y del Caribe. El crecimiento en la región del Caribe es sólido. El turismo es uno de los sectores que más contribuye a los ingresos fiscales por concepto de empleo y brinda oportunidades a los empresarios. En el Caribe, el turismo permite un estilo de vida que los turistas utilizan para contrarrestar las presiones diarias de su lugar de trabajo. Asimismo, dada la posición de las islas para proporcionar un clima cálido y estable, una actividad adversa, como un acto terrorista, podría afectar negativamente al turismo, causando la pérdida de ingresos y, por ende, un cambio en la economía.

Por consiguiente, la seguridad del turismo en el Caribe debe ser dirigida por un órgano como éste. Las instalaciones y países del Caribe deben seguir desarrollándose en cuanto a:

- Análisis de amenazas
- Evaluaciones de vulnerabilidad
- Planificación e implementación de medidas de mitigación, y
- Seguimiento y capacitación constantes

Este año 2008, es imperativo que los países y organizaciones de la industria de viajes, hospitalidad y turismo estén preparados para enfrentar posibles ataques terroristas. La capacitación antiterrorista es esencial para el personal de seguridad y vigilancia en todo el mundo, ya que sus beneficios repercuten no sólo en las instalaciones de acogida, sino también en las respectivas naciones y el mundo entero. Este programa piloto ha sido sumamente beneficioso para el Atlantis Resort y puede beneficiar a todos los Estados Miembros, ya que nos coloca en una situación ventajosa en cuanto a nuestra preparación ante posibles actos de terrorismo. Existe y fomenta la cohesión dentro del departamento de seguridad. Teniendo en cuenta que las tácticas de los terroristas cambian constantemente, es esencial que la capacitación antiterrorista sea constante y permanente, ya que no podemos quedarnos dormidos en nuestros laureles. Como resultado de la capacitación antiterrorista que hemos recibido a través del programa piloto del CICTE, el personal de seguridad del Atlantis está capacitado, tiene conocimientos y está ansioso por aprender más.