

COMITÉ LOCAL DE CRUCEROS  
PUERTO VALLARTA

**Acta del Comité Local de Cruceros, celebrada el día quince de noviembre de 2011 a las 11:00 horas en la sala de juntas del edificio que ocupa la Unidad Regional de Servicios del Estado de Jalisco, Av. Grandes Lagos 236, Fraccionamiento Fluvial Vallarta, Puerto Vallarta, Jal.**

De acuerdo a la convocatoria emitida el día 11 de noviembre de 2011, emitida por el Sr. Jose Ludwig Estrada Virgen, Director de Turismo Puerto Vallarta del Gobierno del Estado de Jalisco, para desahogar los siguientes puntos del orden del día.

- 1.- Estadística portuaria y programación de arribos noviembre – diciembre 2011
- 2.- Seguridad en el destino turístico.
- 3.- Coordinación Operativa en la Terminal Marítima: taxis, guías de turistas, operación de Gray Line, Módulo de tours en Plaza Marsol.
- 4.- Petición de los guías de turistas de Mazatlán.
- 5.- Quejas de pasajeros de cruceros, recibida en API.
- 6.- Asuntos generales.

En este mismo orden se describe el desarrollo de la sesión:

El Sr. Jose Ludwig Estrada Virgen, Director de Turismo Puerto Vallarta del Gobierno del Estado de Jalisco agradeció la asistencia de los participantes a la reunión del Comité Local de Cruceros y dio lectura a la orden del día, del cual los participantes no tuvieron comentarios y cedió la palabra al Lic. Alex Casarrubias García, Director General de Administración Portuaria Integral Puerto Vallarta, S.A. de C.V. (API Puerto Vallarta) quien expuso la intención del Comité Local de Cruceros y pidió al Lic. Eusebio González Gerónimo, Subgerente de Operaciones y Ecología de API Puerto Vallarta, fungir como secretario por parte de API Puerto Vallarta para la toma de notas y levantar el acta correspondiente de esta sesión. Acto seguido, destacó la integración del Sr. Pedro González Hernández al Comité Local de Cruceros, como representante del Diputado Rafael Yerena Zambrano, a petición del mismo, quien apoya algunas gestiones y también como invitado al CP. José Ramón Flores García, Titular del Órgano Interno de Control en API Vallarta de acuerdo con la Secretaría de la Función Pública. También expuso la necesidad de integrar a la Zona Naval Militar y a la Policía Federal dada su intervención directa en actividades de apoyo en la actividad del puerto. Mencionó que las actas del Comité Local de Cruceros estarán disponibles en un apartado del sitio web de API Puerto Vallarta en la dirección <http://www.puertodevallarta.com.mx/> donde también estará disponible la Política Pública de Cruceros.

El primer punto del orden del día, que se refiere a la **estadística portuaria y programación de arribos noviembre – diciembre 2011**, fue expuesto por el Lic. Eusebio González Gerónimo que comentó lo siguiente:

1. A la fecha se han atendido 152 cruceros, se espera atender en los meses de noviembre y diciembre 36 cruceros más, para cerrar con 188 cruceros para el ejercicio 2011 de 223 cruceros que se estimaba atender. Explicó que se han tenido algunas cancelaciones como fue el caso de Carnival Splendor a principios de año, el ajuste al itinerario de algunas navieras y por el fenómeno hidrometeorológico Jova el mes pasado. Respecto al movimiento de pasajeros a la fecha se han registrado 354,357 y se espera para los próximos dos meses 80,110, que harían un total estimado de 434,467.
2. Presentó los calendarios de arribos de noviembre y diciembre de 2011, el primero considera 17 arribos, de los cuales una es pernocta del crucero Oosterdam de la naviera Holland America el día 29 y 30 de noviembre. Para el mes de diciembre se esperan 19 arribos, de los cuales existe la posibilidad de que el crucero Oosterdam pernocte dos veces, los días 6-7 y 27-28 de diciembre de 2011.

Página 1 de 6

El Lic. Alex Casarrubias García, comentó que este punto de la orden del día se dividirá en dos incisos uno que se refiera al tema de la Gestión Portuaria y el otro que se refiera a la Gestión de las Autoridades Portuarias.

Concluido este punto, el Lic. Alex Casarrubias García abordó el segundo tema del orden del día consistente en la **seguridad en el destino turístico**, destacando la reunión con las navieras de cruceros en el pasado SEATRADE, en la que participó el Secretario de Turismo del Estado de Jalisco, el Presidente Municipal, el Director de Turismo Municipal, el Agente Consignatario y el Director General de API Puerto Vallarta, quienes escucharon de viva voz de las navieras la preocupación por la seguridad del destino de Puerto Vallarta, puntualizando los representantes de navieras que ante cualquier incidente que afectase a los pasajeros de cruceros, como fue el ejemplo del Puerto de Mazatlán, las navieras tomarían la decisión de cancelar sus arribos a Puerto Vallarta, por lo que prevalece la necesidad de redoblar la seguridad en los puntos de destino de los pasajeros de cruceros para garantizar la seguridad. Mencionó la tranquilidad que inspiran los elementos de la Armada de México en el puerto para los pasajeros de cruceros, por ello,

Desafortunadamente siguen manifestándose hechos delictivos en los destinos de ruta de cruceros, como fue el caso en pasado reciente en el puerto de Cabo San Lucas, BC., de tal manera que continúan las navieras en alerta de lo que pasa en México.

El Sr. Jose Ludwig Estrada Virgen, mencionó que se viven hechos delictivos en la periferia de la ciudad que conviene tomar en cuenta por parte de la autoridad y atender, se espera que con el cambio de secretario de seguridad pública municipal, las cosas mejoren, consideró conveniente que el Comité Local de Cruceros envíe una comunicación al Presidente Municipal, externando la preocupación del Comité por la seguridad del destino y la necesidad de redoblar la vigilancia por parte de la policía turística. Así mismo, también pedir el apoyo a la Octava Zona Naval Militar y a la Cuadragésima Primera Zona Militar, para que en día de cruceros se intensifiquen los patrullajes.

El siguiente punto de orden del día (tercer tema): **Coordinación Operativa en la Terminal Marítima: taxis, guías de turistas, operación de Gray Line, Módulo de tours en Plaza Marsol**, fue comentado por el Lic. Alex Casarrubias García, quien comentó que tiene como objetivo mejorar la operación y coordinación operativa en la terminal marítima para el cual pidió una actitud prepositiva ante situaciones que han surgido contrarias a las Reglas de Operación del Puerto, para ello cedió la palabra al Lic. Eusebio González Gerónimo, quien comentó lo siguiente:

1. Inconformidad de los prestadores de servicios de transporte ante la invasión de áreas de tour operadores y vendedores de boletos en áreas no autorizadas por parte de la Administración Portuaria Integral como es el caso de Guías de Turistas no autorizados por API, Gray Line y los vendedores de Plaza Marsol, los cuales frecuentemente hacen caso omiso a las instrucciones del personal de seguridad de API. Esta situación se da en los límites del recinto portuario con la Gasolinería, la Joyería Tanzanite y los módulos de venta de boletos de Plaza Marsol. Para tal fin se requiere el apoyo de la Secretaría de Turismo para poner orden a esta situación y regular los establecimientos que se dedican a la venta de tours, los cuales ya están afectando la armonía de la operación de puerto y causando mala imagen de los servicios turísticos ofertados. Situación que coincidieron los prestadores de servicio de taxi y se aclaró que sucede por lo regular fuera del área del recinto portuario. Ante esta situación la postura por parte de la Secretaría de Turismo es llevar a cabo una verificación, comunicar al área de reglamentos del municipio si es necesario y pedir el apoyo al Comandante de Tránsito. Por parte de API se procurará el marcaje personal por parte del personal de seguridad de la APIVAL.



COMITÉ LOCAL DE CRUCEROS  
PUERTO VALLARTA

- Respecto a la oferta de servicios de taxis y guías ha existido ciertos roces entre las dos empresas que prestan el servicio de taxi y la empresa Guías del Pacífico y de la Bahía, S.A. de C.V. durante la operación de crucero en Muelle 1, a pesar de ser un servicio diferenciado, existe invasión de áreas de oferta tanto de una como de otra, ya que comparten la vialidad principal de acceso al recinto portuario. Ante esta situación se han llevado diversas reuniones de trabajo entre API y las cuatro empresas prestadoras de servicio de transporte, dos de ellas de Guías de Turistas y las otras dos del servicio de taxi. El Lic. González, expuso el esquema actual de la operación en la que brindan el servicio de guías de turistas las empresas Guías de Turistas de Puerto Vallarta, S.A. de C.V. (conocidos como Guías Blancos) y Guías del Pacífico y de la Bahía, S.A. de C.V. (conocidos como Guías Azules) y el servicio de taxi que es proporcionado por las empresas Sociedad Cooperativa de Autotransportes Costa de Vallarta, S.C.L. (taxis blancos) y la empresa Transportación Terrestre de la Terminal Marítima, S.A. de C.V. (taxis beige); a fin de mejorar la operación; el Lic. González presentó dos propuestas, la primera de ellas es intercambiar el área de oferta de la Puerta 3 entre las empresas de taxis y la empresa de Guías del Pacífico y de la Bahía y dejarle toda la vialidad de acceso a las empresas de taxis y la segunda fue la de despejar los toldos del área de salida de la Puerta 3 y reubicar un display publicitario de la empresa Publiport, S.A. de C.V. con ello se mejora el espacio de oferta de las empresas de taxis, siendo la segunda propuesta la aceptada y la primera para su análisis posterior en caso de prevalecer la problemática.

El CP. José Ramón Flores García, Titular del Órgano Interno de Control en la API Vallarta, mencionó que ha estado presente cuando los taxistas ofertan servicios de tour y también cuando guías de turistas ofertan servicios de dejadas, por lo que existe la necesidad de respetar los servicios para los que se tiene autorización. Habló de la conveniencia de instalar módulos de atención para taxis y guías donde se oferte de manera ordenada los servicios, citó como ejemplo los módulos en los aeropuertos.

El Lic. Alex Casarrubias García, Director General de API, explicó que todo deriva de la competencia entre estas empresas por obtener mejor partida de las comisiones de las empresas que reciben y atienden a los pasajeros de cruceros, de las cuales API se mantiene al margen y solicitó a dichas empresas, adoptar una actitud de calidad del servicio y de respeto entre ambas. Expuso la necesidad de crear conciencia ante la difícil situación por la que está atravesando la industria de cruceros que cada vez exige ser más competitivos. Entre otras acciones, se instalará un letrero alusivo a las tarifas del servicio de transporte en la modalidad de taxi con colores internacionales a fin de que el pasajero se ubique perfectamente y represente apoyo a la oferta de las empresas prestadoras del servicio de taxi. También mencionó que los problemas de este tipo se erradicarían si API cediera a una operadora de servicios la prestación del transporte de Guías de Turistas y Taxis, que a través de un reglamento proporcionado por la API, administre módulos de atención y mediante un rol asigne el orden de salida de cada taxi y guía y pague la contraprestación respectiva a la API, situación que se está analizando.

La mesa directiva de los taxis blancos solicitó a la API permitir el paso de pasajeros a través del estacionamiento por el lado exterior del barandal de salida. La respuesta por parte de API fue negativa, toda vez de que se vulnera la seguridad e integridad de los pasajeros al caminar por un área de circulación vehicular de camionetas y autobuses.

Por parte de la mesa directiva de los taxis beige, expusieron que han tenido conocimiento de que personal del módulo de información de la empresa Publiport, S.A. de C.V. ha estado recomendando los servicios de transporte del exterior del recinto portuario como es el caso de los taxis amarillos y el autobús urbano, para aclarar el punto el Lic. Casarrubias, le cedió la palabra a la representante de la empresa Publiport, S.A. de C.V. quien expuso el objeto de la empresa, los servicios que ofertan, las alianzas con navieras y que únicamente se proporciona la información que solicita el pasajero,

COMITÉ LOCAL DE CRUCEROS  
PUERTO VALLARTA

invitando en todo momento hacer uso de los servicios de transporte de la terminal marítima dada la garantía del servicio y confort, reiterando que su empresa es aliada de los prestadores de servicios de taxis y guías.

Con relación al cuarto tema del orden del día, relacionado a la **Petición de los guías de turistas de Mazatlán**, el Lic. Alex Casarrubias García, cedió la palabra al Sr. Cecilio Gutierrez Escobedo, quien informó que la empresa Guías de Turistas de Puerto Vallarta, S.A. de C.V. a la cual tiene a bien representar, recibió solicitud de apoyo por parte de los Guías de Turistas de Mazatlán en el sentido de integrar al rol a seis guías de turistas, esto derivado de la difícil situación que están viviendo los prestadores de servicios de Mazatlán debido a que los cruceros ya no están llegando a ese puerto, tomando en consideración dicha petición de apoyo, la empresa Guías de Turistas de Puerto Vallarta ha aceptado brindar el apoyo por un periodo de tres meses (diciembre, enero y febrero). El Sr. Gutierrez explicó que la integración al rol de estos seis guías no representa el aumento de la oferta en Muelle 1 y si representa un esfuerzo extraordinario para los 45 guías que representa la empresa de los 50 autorizados.

El Sr. Salvador Correa, Presidente de la Sociedad Cooperativa Autotransporte Costa de Vallarta, S.A. de C.V. comentó que no tan solo en Mazatlán la situación está difícil, también en Puerto Vallarta, ya que algunas veces se quedan sin trabajar algunos taxistas y pidió la consideración de los Guías Blancos, ya que se ha visto que por las tardes realizan tours que podrían considerar ser dejadas al centro de la ciudad.

El Lic. Casarrubias, destacó el gesto humanitario de la empresa Guías de Turistas de Puerto Vallarta, S.A. de C.V. y pidió analizar la propuesta de los taxistas en el sentido de que después de las 17:00 horas ya no sea considerado como un tour, toda vez de que la mayoría de las veces, solo es servicio de transporte a los restaurantes de la ciudad, al reducirse las posibilidades de concretar un tour, con ello existiría mas oportunidad y ser solidarios tanto con los guías de Mazatlán como con las empresas de taxis.

El Sr. Abraham Ibarra Ibarra, Presidente de la empresa de Guías del Pacífico y de la Bahía expuso que debido a que su representada está en tercer lugar de oferta de servicios, al incorporar seis guías más se reducen las posibilidades salir con tours y pidió también consideración.

Para cerrar el punto, el Lic. Casarrubias, externó que las seis posiciones que se incorporarán al rol de los guías de turistas no afecta a las demás empresas y que la solución es que cada empresa se aplique a lo que le corresponden ofertar y que prevalezca el respeto al momento de que un taxista o un guía esté tratando sus servicios y viceversa; que se evite la intromisión, es decir, que no exista el regateo, el cual hace que todos pierdan al demostrar falta de organización y causarle inseguridad al pasajero, al grado de que este último llega a tomar la decisión de salir del recinto portuario y tomar otras alternativas de transporte.

El Lic. Alex Casarrubias García, comentó que a raíz de la implementación del Mapa único de servicios de transporte de la terminal, se recibió una queja de pasajeros de un crucero, el cual ya fue atendido y solo le pidió al Sr. Abraham Ibarra platicar con el miembro de su agrupación que motivó la queja.

Otra queja fue hacia un taxi amarillo marcado con el número 22 en la parte delantera y 470 en la parte trasera, se tomó nota de esta queja y se turnó a la Secretaría de Turismo para su seguimiento.

El Lic. Casarrubias, explicó que este punto cinco de la orden del día tiene como finalidad dar a conocer que la API de Vallarta lleva a cabo un seguimiento puntual a cada uno de los comentarios y quejas de



COMITÉ LOCAL DE CRUCEROS  
PUERTO VALLARTA

los pasajeros de cruceros, esto con el apoyo de los mapas que son proporcionados a los pasajeros de cruceros.

Por último, con relación al tema de asuntos generales:

El Lic. Carlos Gerard Guzmán, representante legal de Viajes Viva Tours, S.A. de C.V., Shorex, S.A. de C.V. y presidente de la Cámara Nacional de Comercio CANACO en Puerto Vallarta expuso la necesidad de que las sesiones del Comité Local de Cruceros tengan mayor frecuencia en sus sesiones, consideró que una vez al mes sería lo ideal para ventilar todos los temas referentes a la operación de los cruceros y para monitorear el seguimiento.

El Sr. Ludwig Estrada Virgen, Director de Turismo, por su parte comentó que se lleva varias compromisos derivados de esta reunión para su atención, la problemática expuesta y recalco que la solución a los problemas está en nosotros mismos y no hay que olvidar que los servicios turísticos venden experiencia y que todos los prestadores de servicios deben hacer equipo para cumplir el objetivo de los pasajeros que es el de divertirse. Pidió a todos tomar conciencia ante el comportamiento que ha tenido la industria de cruceros que cada vez tiene más competencia con Sudamérica y otros países que está atrayendo a los cruceros.

El Sr. Pedro González Hernández, le pidió al Sr. Gerard que cuando la empresa Shorex, S.A. de C.V. tenga la necesidad de transportar un tour para personas con capacidades diferentes, le de prioridad a la empresa de Guías de Turistas de Puerto Vallarta, S.A. de C.V. ya que cuenta con guía de turista y vehículo especializado. El Sr. Gerard comentó que es poca la demanda de estos servicios pero que tomará en cuenta esta petición.

El representante de los taxis amarillos, comentó que analizará la queja hacia el taxi amarillo 22, que al parecer pertenece al sindicato de Héctor Sánchez. Por parte de los Guías Azules, mencionaron revisar las tarifas que aplican ya que nunca serán iguales al servicio público federal y la importancia de que en los mapas se alerte al pasajero de que a su regreso tome los datos del chofer, datos de la unidad en caso de que se olvide algún objeto facilitar su rastreabilidad.

Finalmente, el Lic. Gerard Guzmán, externó su preocupación por conocer si en el nuevo malecón de la ciudad se permitirá el paso vehicular del transporte turístico. Los presentes mencionaron desconocer tal situación. Destacó el Lic. Gerard que sería conveniente que cuando menos el giro turístico si debería circular por la vialidad del nuevo malecón, principalmente el visitante con origen del crucero que cuenta con limitado tiempo de estadía en el puerto.

Se acordó que en la siguiente reunión del Comité Local de Cruceros se invite también al Comandante de Tránsito, al Delegado de Vialidad y al Centro SCT, dada la problemática que existe con la aplicación de infracciones injustas hacia el transporte de pasajeros del servicio público federal.

**Clausura de la sesión.**

No habiendo otro asunto que tratar, el Sr. Ludwig Estrada Virgen, se da por clausurada la reunión a las 13:45 horas del mismo día de su inicio, firmando al margen y al calce los que en ella intervinieron. Quedando como fecha tentativa la tercera semana de diciembre de 2011 en la terminal de embarque y desembarque de cruceros nacionales.



COMITÉ LOCAL DE CRUCEROS  
PUERTO VALLARTA

POR LOS MIEMBROS E INVITADOS DEL COMITÉ LOCAL DE CRUCEROS



LUDWIG ESTRADA VIRGEN  
Director de Turismo de Puerto Vallarta  
Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco



LIC. ALEX CASARRUBIAS GARCÍA.  
Director General de API Puerto Vallarta.



p.a. CARLOS GERARD GUZMAN  
Director de Viajes Vivatours, S.A. de C.V.  
Agente Consignatario



PEDRO GONZÁLEZ HERNÁNDEZ.  
Representante del Diputado Federal Rafael  
Yerena Zambrano



PARA - MARÍA MAGALY ESTRADA VILLANUEVA  
Directora de Travelex, S.A. de C.V.



CECILIO GUTIERREZ ESCOBEDO  
Presidente de Guías de Turistas de Puerto  
Vallarta, S.A. de C.V.




ABRAHAM IBARRA IBARRA  
Presidente Asociación de Guías del  
Pacífico y de la Bahía, S.A. de C.V.

SALVADOR CORREA GARCÍA,  
Presidente Sociedad Cooperativa  
Autotransporte Costa de Vallarta SCL.




ALVARO FLETES MONTERO  
Presidente Transporte Terrestre De La  
Terminal Marítima



CP. JOSÉ RAMÓN FLORES GARCÍA  
Titular del Órgano Interno de Control en la API  
Vallarta



LIC. DIANA MORALES SANTIAGO  
Representante de Publiport, S.A. de C.V.



JOHANNES GERARDA TONIES  
Representante de Vallarta Adventures  
Tour Operador