

Acta del Comité Local de Cruceros, celebrada el día veintinueve de marzo de 2012 a las 18:00 horas en la sala de juntas de la Administración Portuaria Integral Puerto Vallarta, S.A. de C.V., sita en el kilómetro 4.5 del Blvd. Francisco Medina Ascencio, Zona Hotelera Norte. Puerto Vallarta, Jal.

De acuerdo a la convocatoria electrónica emitida el día 21 y 28 de marzo de 2012, emitida por la API de Puerto Vallarta, para desahogar los siguientes puntos del orden del día.

- 1.- Acta de la Sesión Anterior
- 2.- Resultados alcanzados del SEATRADE
- 3.- Seguimiento a los acuerdos alcanzados en materia de seguridad de los tours.
- 4.- Asuntos generales.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Bienvenida a cargo del Lic. Alex Casarrubias García, Director General de API Puerto Vallarta a la segunda sesión ordinaria del Comité Local de Cruceros durante 2012. Acto seguido, turnó la palabra al Lic. Eusebio González Gerónimo, Subgerente de Operaciones y Ecología, quien dio un resumen de lo visto en la reunión pasada (5-Marzo-2012) y asimismo proceder con su aprobación y firma.

- 1.- Acta de la sesión anterior.

El acta de la sesión de fecha cinco de marzo de 2012 fue aprobada y firmada por todos los miembros del Comité Local de Cruceros.

El Lic. Casarrubias, reiteró que en el sitio web www.puertodevallarta.com.mx en el apartado de negocios del puerto encontrarán un apartado llamado Comité Local de Cruceros donde se podrá consultar y descargar cada una de las actas firmadas por el Comité Local de Cruceros. Asimismo el Lic. Casarrubias destacó que en ese mismo apartado se puede consultar el documento de la adhesión de la Florida-Caribbean Cruise Association AL. al acuerdo Nacional por el Turismo firmado en la Ciudad de Puerto Vallarta, Jalisco por Michele M. Paige, Presidenta de la Florida Caribbean Cruise Association (FCCA), teniendo como testigo de honor a la Mtra. Gloria R. Guevara Manzo, Secretaria de Turismo del Gobierno Federal. Dicha adhesión de esta Asociación representa un apoyo a la actividad turística por parte de la industria de cruceros. El Lic. Casarrubias, agradeció el apoyo brindado por la Sociedad de Guías de Turistas de Puerto Vallarta, S.A. de C.V. para la transportación de estas personalidades en la ciudad de Puerto Vallarta, Jalisco.

- 2.- Resultados alcanzados en el SEATRADE Cruises Shipping Miami.

El Lic. Alex Casarrubias García, Director General de API Puerto Vallarta, informó al Comité Local de Cruceros acerca de su participación y de autoridades del sector turístico, entre ellos el Secretario de Turismo del Estado de Jalisco, el Sr. Aurelio López Rocha, el Gobernador de Sinaloa, durante los días del 12 al 15 de marzo de 2012 a la convención anual del Seatrade Cruises Shipping Miami, donde tuvo la oportunidad de entrevistarse con ejecutivos de las principales líneas de cruceros, entre ellos Mike Ronalds de la Royal Caribbean quien expuso que actualmente la Riviera Mexicana se enfrenta a los siguientes retos:

- Lenta recuperación del estado de California, USA.,
- Incremento de la percepción negativa de la seguridad en México y
- Rutas alternativas de cruceros que compiten fuertemente con la ruta de la Riviera Mexicana.

**COMITÉ LOCAL DE CRUCEROS
PUERTO VALLARTA**

Asimismo, el Lic. Casarrubias presentó los resultados de la evaluación a la calidad del servicio a Puerto Vallarta como destino por parte de Royal Caribbean Cruises, Ltd.

PVR Puerto Vallarta, Mexico						Execute		Royal Caribbean Cruises, Ltd.						
# of Calls						# of Guests								
Brand	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	Brand	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	
R	16	48	63	38	4		R	35,023	117,049	188,658	128,325	7,992		
C			3	3	5	15	C			6,017	5,204	9,079	28,269	
Z							Z		682					
Total	16	49	66	41	5	19	Total	35,023	118,631	194,675	133,619	9,070	36,261	

Note: The year in # of Calls and # of Guests is from May to Next Year Apr

BRAND	YEAR	Evaluation Criteria													
		Area	Satisfaction	Cleanliness	Familiarity of Locals	Safety	Range of Things to See	Availability of Things to See	RCL Transportation	Independence	Distance from Ship	Info from RCL on ports	Congestion in Ports	Hours in Port	Teat Variety
Royal	2008		8.1	7.6	7.9	7.8	8.0	8.0	7.7	7.7	7.5	8.1	7.6	7.6	
	2009	8.5	8.3	7.8	8.1	7.9	8.1	8.1	7.9	7.4	8.1	7.7	7.7		
	2010	8.3	8.2	7.6	7.9	7.7	7.9	8.1	8.0	8.0	7.8	7.9	7.8		
	2011	8.3	8.3	7.7	8.1	7.7	8.0	8.0	7.8	8.2	7.7	8.0	7.8	8.2	
	Total	8.3	8.2	7.7	8.0	7.8	8.0	8.1	7.9	7.9	7.6	8.0	7.8	7.7	8.2
Celebrity	2009	8.2	7.8	7.6	7.8	7.7	7.8	8.0	7.3	7.2	7.6	7.1	7.9		
	2010	7.7	7.7	7.7	7.7	7.6	7.2	7.5	7.6	7.7	7.8	7.7	7.7		
	2011	7.7	7.6	7.6	7.9	7.7	7.6	7.7	8.2	7.5	7.7	7.8	7.6	8.0	
	Total	7.9	7.7	7.7	7.8	7.6	7.5	7.7	7.8	7.4	7.6	7.8	7.6	7.7	8.0
Azamara	2009	7.8	7.2	6.8	7.5	7.3	7.4	7.5	7.5	6.9	7.0	7.6	6.7	7.3	
	2010	6.5													
	2011	7.6													
Total	7.3	7.2	6.8	7.5	7.3	7.4	7.5	7.5	6.9	7.0	7.6	6.7	7.3		

Region Ratings: Mexican Riviera

Royal	7.9	7.7	7.3	7.8	7.4	7.6	7.6	7.8	7.6	7.5	7.9	7.5	7.6	8.0
Celebrity	7.4	7.7	7.6	7.9	7.6	7.5	7.5	7.9	7.5	7.7	7.8	7.6	7.7	7.8
Azamara	7.0	7.3	6.8	7.3	7.1	7.1	7.1	7.2	7.0	7.2	7.4	6.9	7.5	7.5
Total	7.5	7.7	7.4	7.8	7.5	7.5	7.5	7.8	7.5	7.6	7.8	7.5	7.6	7.9

El corporativo Royal Caribbean considera a las navieras Celebrity y Azamara, navieras que realizan escala en Puerto Vallarta, en términos generales Puerto Vallarta está bien calificado, como se aprecia en la gráfica existen oportunidades de mejora como es el caso de la transportación, el congestionamiento de la ciudad y la percepción de los cruceristas, destacó que hay destinos de la ruta que no tuvieron calificación favorable, lo cual preocupa, por lo que este Comité Local de Cruceros deberá enfocarse a aquellos puntos que son susceptibles de atención inmediata. Al respecto, el Sr. Jan Tonnie, representante tour operador de Vallarta Adventures, comentó que los resultados de esta evaluación deberán ser tomados en cuenta, ya que Puerto Vallarta es la escala más alejada de la ruta por lo tanto tiene el compromiso de ser la mejor calificada y en conjunto mejorar los otros puntos de la ruta.

El Lic. Casarrubias, mencionó que las navieras no tienen ningún inconveniente con la operación del puerto, es decir la terminal marítima, lo que se requiere trabajar es con la ciudad, que se está haciendo con la seguridad, por ejemplo el incidente del día 23 de febrero de 2012, al que se le dio las explicaciones a los representantes de las navieras durante las entrevistas, que en si el incidente como tal no causó gran impacto en la percepción de la seguridad de los cruceristas como lo fueron las desafortunadas declaraciones posteriores al evento en la prensa donde se hizo cierta distorsión del acontecimiento, por lo que pidieron ser demasiados cuidadosos ante las declaraciones de acontecimientos.

Se tuvo entrevistas con diferentes ejecutivos entre ellos, David Llewelyn también de la Royal Caribbean, Stephen A. Nielsen, de Princess Cruises, Erika Tache de Carnival Cruises, Capt. Simon Douwes y de Mike Bush Holland América.

El Lic. José Luis Díaz Borioli, Director de Turismo Municipal y el Lic. Ludwig Estrada Virgen, Director de Turismo Puerto Vallarta, por parte de la Secretaría de Turismo del Estado, coincidieron en que es desafortunado el manejo de la información ante las retransmisiones de algunas cadenas de televisión.

3.- Seguimiento a los acuerdos alcanzados en materia de seguridad de los tours.

El Lic. Eusebio Glez. Gerónimo, presentó un consolidado de los tours por empresa tour operadora y sus principales puntos de destino, que asciende a 35 diferentes tours aproximadamente.

El Lic. José Luis Díaz Borioli, Director de Turismo Municipal, retomó el tema del padrón de tours de Puerto Vallarta brindado a los cruceristas, para considerar el tamaño de tours de este y el próximo año, considerando los acuerdos comerciales con los establecimientos, esto, para determinar un programa de certificación de la seguridad por parte del gobierno del estado. Consideró tomar en cuenta la necesidad de ajustar los tours ante la potencial reducción de arribos y el panorama que existe para el año 2013.

El Lic. Carlos Gerard, Tour Operador y Agente Consignatario, expuso que ante la libre competencia no es factible la reducción de la gama de tours, el ajuste vendrá de la demanda del crucerista y será la necesidad de este la que marque la pauta para la reducción o cancelación de tours en su caso.

El Lic. Borioli comentó la idea por parte del Ayuntamiento de crear la marca turística de Malecón de Vallarta a fin de unir un esquema de publicidad solidaria de tal manera de que se haga labor de promoción en equipo y se ahorren costos.

El Lic. Carlos Gerard, Tour Operador y Agente Consignatario, expuso que se debería trabajar en dos vertientes, una de ellas es la propuesta del Lic. Casarrubias de dotar de radiocomunicación a todos los transportistas que reporten a una base, a una central de radiocomunicación a fin de reaccionar inmediatamente ante cualquier emergencia y la otra contar con el censo de tour operadores, guías y taxis con datos de contacto. También habló de la necesidad de que se aplique a conciencia la retroalimentación de los visitantes, por ejemplo cuestionarios y captar la percepción y captar la mejora. El Lic. Casarrubias, resaltó el uso del mapa turístico de la terminal marítima, el cual es un mapa libre de publicidad y tiene información fidedigna de la instalación y del destino, y pidió a los prestadores de servicios de taxi y guías para que sus agremiados lo obsequien a los pasajeros de cruceros ya que dicho mapa cuenta con la tarifa de los servicios y datos a quien reportar cualquier queja y sugerencia, además de que se habla de la diferencia de un servicio de taxi y un servicio de guía.

4.- Asuntos generales.

El Lic. Eusebio Glez. Gerónimo, Subgerente de Operaciones y Ecología, dio lectura a un reporte relacionado a la retroalimentación de dos pasajeros del crucero Carnival Splendor de fecha 29 de marzo de 2012 a las 15.30 horas en el sentido de que les pareció sospechoso el cambio de unidad de transporte de un taxi a un vehículo particular durante la posterior salida de la terminal marítima.

De este asunto tomó nota el Sr. Álvaro Fletes Montero, representante de la empresa prestadora de servicios de taxi Transportación Terrestre de la Terminal Marítima, S.A. de C.V. involucrada y consideró tomar acciones para corregir esta situación que pudiera malinterpretarse. También planteó la iniciativa de que los capitanes de cruceros y tripulación conozcan el servicio de sus representados a través de publicidad a bordo y se logre recomendación del servicio para ello ofrece la disposición de una unidad de taxi tipo sedán hasta cuatro horas de manera gratuita al servicio del crucero. El Lic. Carlos Gerard Guzmán, sugirió que se elabore una carta traducida al inglés donde se destaque la calidad del servicio, los beneficios y la propuesta, para ello ofreció el apoyo para hacerla llegar al capitán de los cruceros.

El Sr. Salvador Correa García, Presidente Sociedad Cooperativa Autotransporte Costa de Vallarta SCL. pidió el apoyo de la Secretaría de Turismo del estado de Jalisco para que se le proporcione capacitación relacionada con la calidad del servicio. El Lic. Ludwig Estrada Virgen, Director de Turismo Puerto Vallarta tomó nota de la petición y en breve tratarán el plan de dicha capacitación que posiblemente se realice en el mes de mayo. El Lic. Díaz Borioli, compartió los beneficios obtenidos con la certificación del servicio que se ha proporcionado a los taxis de la ciudad (taxis amarillos) con motivo del reciente Tianguis Turístico, el cual puede tener alcance con los prestadores de servicios de taxi de la terminal marítima. Destacó que uno de los beneficios de esta certificación es la expedición de una credencial con la que se pueden acceder a descuentos por el consumo de servicios en ciertas negociaciones como hospitales, ópticas, etc.

COMPROMISOS Y ACUERDOS

1. Integrar una base de datos de contacto con prestadores de servicios, choferes, guías de turistas (unidad vehicular, número telefónico, empresa, placas) a fin de mantener la comunicación en todo momento y analizar la posibilidad de dotar de radiocomunicación de largo alcance a todas las unidades vehiculares de los prestadores de servicios de transporte y la creación de una sola central de radiocomunicación donde se lleve el parte de novedades.
2. Realizar un solo consolidado de todos los tours de todos los guías de turistas y tour operadores.
3. Involucrar al Centro SCT para que verifique el cumplimiento de la normatividad por parte de los prestadores de servicios con placas federales a fin dar certeza al crucerista ante eventos donde se podrían involucrar unidades no autorizadas como fue el caso de la queja del día 29 de marzo de 2012 en la que dos pasajeros del crucero Carnival Splendor les pareció sospechoso el cambio de unidad por parte de una de las empresas prestadoras del servicio de taxi. El tema será visto preferentemente durante o después de la semana de pascua y la idea es involucrar a Turismo y SCT.
4. El Agente Consignatario apoyará la propuesta de la empresa Transportación Terrestre de la Terminal Marítima, en el sentido de poner a disposición del Capitán del Crucero por cuatro horas una unidad del servicio de taxi de manera gratuita para que constate la calidad del servicio de transportación
5. La API de Vallarta a través del personal de seguridad y personal de operaciones exigirá el uso del mapa turístico de la terminal marítima a fin de darle certeza y seguridad a los pasajeros en la información del servicio de taxi y de guías.

Clausura de la sesión.

No habiendo otro asunto que tratar, se dio por clausurada la reunión a las 19:30 horas del mismo día de su inicio. Quedando como fecha compromiso para la siguiente reunión el día 24 de abril de 2012 a las 12:00 horas.

POR LOS MIEMBROS DEL COMITÉ LOCAL DE CRUCEROS


LIC. LUDWIG ESTRADA VIRGEN
Director de Turismo de Puerto Vallarta
Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco
Presidente del Comité Local de Cruceros

LIC. JOSÉ LUIS DÍAZ BORIOLI.
Director de Turismo Municipal del H.
Ayuntamiento de Puerto Vallarta, Jalisco

**COMITÉ LOCAL DE CRUCEROS
PUERTO VALLARTA**




LIC. ALEX CASARRUBIAS GARCÍA.
Director General de Administración Portuaria
Integral Puerto Vallarta, S.A. de C.V.



LIC. CARLOS GERARD GUZMÁN.
Director de Viajes Vivatours, S.A. de C.V. y Tour
Operador Shorex, S.A. de C.V.
Agente Consignatario y Tour Operador



RODOLFO MACEDO B.
Representante de Travelex, S.A. de C.V.




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

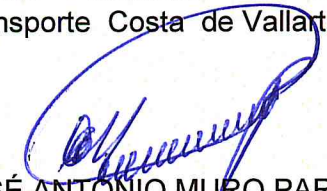


ABRAHAM IBARRA IBARRA
Presidente Asociación de Guías del
Pacífico y de la Bahía, S.A. de C.V.


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



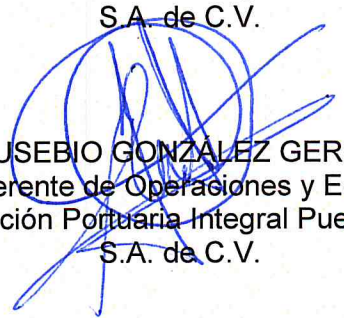
ALVARO FLETES MONTERO
Presidente de Transporte Terrestre de la
Terminal Marítima, S.A. de C.V.




ING. JOSÉ ANTONIO MURO PARRA.
Gerente de Operaciones e Ingeniería.
Administración Portuaria Integral Puerto Vallarta,
S.A. de C.V.



EDUARDO ARREOLA M.
Representante del Sindicato de Permisionarios
Taxis de la CTM.



LIC. EUSEBIO GONZÁLEZ GERÓNIMO.
Subgerente de Operaciones y Ecología
Administración Portuaria Integral Puerto Vallarta,
S.A. de C.V.



LIC. JOSÉ ANTONIO OSUNA HERNÁNDEZ.
Subgerente de Protección
Administración Portuaria Integral Puerto Vallarta,
S.A. de C.V.

