

ACTA Nro. GT2015 – 001

SESION ORDINARIA

GRUPO TÉCNICO DEL OBSERVATORIO DE TURISMO DE GALAPAGOS

24 DE MARZO DE 2015

En la ciudad de Puerto Ayora, cantón de Santa Cruz, en la sala de reuniones del Ministerio de Turismo, a los veinte y cuatro días del mes de Marzo de dos mil quince, siendo las 10:00 de la mañana, se reúne el Grupo Técnico del Observatorio de Turismo, presidida por la abogada Andrea Romero Rodríguez Coordinadora Zonal Insular, Ministerio de Turismo. Actúa en calidad de Secretario el ingeniero Juan Carlos Izurieta, Coordinador del Observatorio de Turismo de Galápagos.

Para la apertura, y bienvenida a los participantes toma la palabra el ingeniero Juan Carlos Izurieta, Coordinador del Observatorio de Turismo.

Coordinador del Observatorio de Turismo: Muy buenos días con todos señores Miembros del Grupo Técnico del Observatorio de Turismo, sean ustedes bienvenidos a esta primera sesión ordinaria de este Grupo Técnico en este año 2015.

Va a presidir la sesión la abogada Andrea Romero Rodríguez coordinadora Zonal Insular.

Coordinadora Zonal Insular: Buenos días señores Miembros del Grupo Técnico del Observatorio de Turismo. Sean ustedes bienvenidos a la reunión del Grupo Técnico, lamentamos no haber realizado la misma en San Cristóbal como estaba planificado, debido a recortes presupuestarios en todas las instituciones participantes.

Señor Secretario, tenga la gentileza de constatar el quorum y tomar la asistencia a los participantes.

Coordinador del Observatorio de Turismo: Srta. Coordinadora Zonal Insular, procedo con la constatación del quorum.

Se constata la presencia de:

Representantes de la Coordinación Zonal Insular, Ministerio de Turismo	Abg. Andrea Romero Rodríguez
	Ing. Juan Carlos Izurieta
Representante Dirección del Parque Nacional Galápagos	Ms. Diego Nuñez



Representante de SENPLADES	Ms. Carla Montalvo
Representante de CAPTURGAL	Ing. Oscar Aguirre Abad
Representante del Consejo de Gobierno de Galápagos	Blgo. Edwin Naula

Existe el quorum Srta. Coordinadora, adicional a la presencia de los Señores Miembros del Grupo Técnico se cuenta con la participación de los siguientes señores invitados:

1. Maria Casafont, representante de World Wildlife Fund.
2. Ginger Lozano, de la Dirección del Parque Nacional Galápagos, Dirección de Uso Público.
3. Diego Núñez, de la Dirección del Parque Nacional Galápagos, Dirección de Uso Público.
4. Silvana Vargas, del Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos.
5. David Guzmán, delegado de GADMSC.
6. Verónica Albán, delegada del MINTUR.
7. Esteban Guerrero, Técnico del Observatorio de Turismo.
8. Silvia Zapata, técnica del Observatorio de Turismo.

Procedo con la lectura del orden del día de esta Sesión Ordinaria convocada por la Abg. Andrea Romero Rodríguez en su calidad de presidenta del Grupo Técnico Del Observatorio de Turismo para esta fecha, 24 de marzo del 2015 para tratar el siguiente orden del día:

1. Firma y aprobación del acta de la ultima reunión del Grupo Técnico – 27 de octubre de 2014.
2. Revisión del estado de las resoluciones de la última reunión del Grupo Técnico.
3. Visualizadores de información turística para la toma de decisiones, la creación de dashboards entre DPNG-Dirección de Uso Público y Observatorio de Turismo.
4. Resumen de los indicadores obtenidos a la fecha por el Observatorio.
5. Varios.

Coordinadora Zonal Insular, Abg. Andrea Romero: Gracias señor Secretario, Señores Miembros del Grupo Técnico del Observatorio de Turismo, está puesto a su consideración el orden del día.

Se pregunta a los miembros si hay alguna nueva inclusión. Al no haber inclusiones de puntos se aprueba por unanimidad el orden del día.

Señor Secretario, tenga la gentileza entonces vamos a iniciar con el primer punto del orden del día.

Primer Punto: Firma y aprobación del acta de la reunión del Grupo Técnico- 27 de octubre del 2014.

Los representantes asistentes firman el acta y se procede al siguiente punto.

Segundo Punto: Revisión del estado de las resoluciones de la última reunión del Grupo Técnico.

El Coordinador del Observatorio de Turismo da una presentación sobre las resoluciones anteriores y el estado de cada una:

- a. Fortalecer el trabajo del Observatorio de Turismo, siguiendo el levantamiento de datos propuesto en la Matriz de Gestión de indicadores
ESTADO: **En cumplimiento**, se continúa el levantamiento de indicadores como programado.
- b. Continuar publicando la información de indicadores en la página web del Observatorio y socialización a actores del sector privado.
ESTADO: **En cumplimiento**, la página web cuenta con una nueva sección “Estadísticas en línea”. Se ha realizado 1 evento con representantes del sector privado en marzo 2015.
- c. Realizar socializaciones de los resultados del trabajo del Observatorio en los Consejos Cantonales de Turismo.
ESTADO: **En cumplimiento**, se ha participado en 2 CCT en Santa Cruz y 2 CCT en San Cristóbal.
- d. Fortalecer el trabajo conjunto entre la DPNG – Dirección de uso Público y el Observatorio para la publicación informes de visitantes.
ESTADO: **En cumplimiento**, se realiza un trabajo constante para la publicación de informes semestrales y anuales.
- e. Fortalecer el trabajo de coordinación y entrega de información entre las instituciones con el fin de mejorar los datos disponibles en las socializaciones del Observatorio y todas las instituciones en general
ESTADO: **En cumplimiento**, se ha recibido y entregado información entre todos los miembros del GT.
- f. Lecciones aprendidas de UC Davis y USFQ para diseñar sistemas de encuestas en aeropuertos.
ESTADO: **Cumplido**, se incorporaron las lecciones aprendidas y se está presentando a INE la ficha metodológica de encuestas en aeropuerto.
- g. Convenio de fortalecimiento del OT con Galápagos Science Center para la aplicación de encuestas en aeropuertos de Cristóbal y Baltra.
ESTADO: **No cumplido**, USFQ no respondió al seguimiento realizado hasta febrero 2015.

Sobre el último punto no cumplido, **Eddy Silva (DPNG)** pregunta cuáles serán los siguientes pasos con este convenio. El **Coordinador del Observatorio de Turismo** responde que a la fecha se cuenta con asesoría de la Coordinación General de Estadísticas del MINTUR y de la UC Davis, por lo que no se seguirá intentando contacto con la USFQ.

Tercer punto del día: Visualizadores de información turística para la toma de decisiones, la creación de dashboards entre DPNG-Dirección de Uso Público y Observatorio de Turismo.

Presentación, a cargo de **Ginger Lozano (Uso Público – DPNG)**, **Diego Núñez (Uso Público – DPNG)** y **Juan Carlos Izurieta (OT)**.

Mensajes principales de la presentación (presentación anexa):



- Se han desarrollado dashboards como visualizadores de información estadística representativa para la toma de decisiones. Dependiendo del tipo de información estos visualizadores están abiertos al público en la página web del Observatorio y próximamente en la web del Parque y Dashboards o bajo contraseña solo para usuarios (Ej. Técnicos Uso Público).
- A la fecha están desarrollados 2 dashboards, uno que muestra estadísticas de visitación de las islas y perfil del visitante por país y otro que permite ver la congestión de visitantes por horario, fecha, tipo de actividad y sitio de visita.
- El primer dashboard tiene dos secciones la primera es un compendio de las estadísticas de llegadas a Galápagos por país con filtros para visualizar la información por años. La segunda posee estadísticas clave del perfil de visitantes con filtros por nacionalidad. Se muestran estadísticas de número de llegadas, crecimiento en últimos años, duración del viaje, estacionalidad, entre otras. Esta sección está disponible bajo contraseña pues puede contener información sensible que puede ser usada con fines comerciales.
- El dashboard de congestión de visitantes muestra estadísticas de visitantes por sitio en la mañana o tarde, tipo de modalidades que se visitan, sobre posición de visitantes por tipo de modalidad y a futuro incorporará número de incidentes reportados por sitio. Este dashboard es de manejo exclusivo del DPNG, el Observatorio procesa la información generada por los reportes de guías y se sube a la red protegida con contraseña.

Juan Carlos Izurieta manifiesta la necesidad de crear dashboards para poder juntar los datos y compararlos, para visualizarlos de una forma diferente y esto ayude a la mejor toma de decisiones.

Oscar Aguirre pregunta ¿es posible usar estas aplicaciones, tener acceso a esta información?

Ginger Lozano responde afirmando que la información ya esta en línea en la pagina del Observatorio y va a estar en la pagina del Parque Nacional Galápagos.

Juan Carlos Izurieta invita a los participantes a que todos publiquemos esta información en las páginas institucionales o que se pongan vínculos a la misma.

Oscar Aguirre manifiesta que se ha generado información muy interesante, tener este nivel de detalle de la estadística de visitantes a Galápagos es clave para la toma de decisiones.

Juan Carlos Izurieta aporta que la idea inicial de los visualizadores, que salió por una sugerencia de Eddy Silva de DPNG, fue tener una herramienta que permita salir de dudas al tener estadística fina per relevante para la toma de decisiones.

Ginger Lozano apoya lo dicho por Juan Carlos Izurieta manifestando que se tiene otro dashboard que es de uso interno para la Dirección de Uso Público de Manejo, ya se tiene la primera parte que es basado en informes de los Guías Naturalistas y esto ayudará a la toma de decisiones.

Juan Calvache manifiesta que las estadísticas que se generan en las islas Galápagos son más confiables a diferencia de las otras provincias del Ecuador gracias a la existencia de la TC, lo cual permite tener datos muy precisos.

Oscar Aguirre propone que sería buena idea contar con un instructivo para que el usuario común, como las agencias de viajes o el sector del transporte puedan acceder fácilmente a esta información que es muy interesante y de gran ayuda. Deberíamos tener una manera de difundirla para que la gente la use. Por ejemplo en los boletines de cada institución.

Juan Carlos Izurieta y Eddy Silva manifiestan que una solución inicial puede ser incluir estos datos y la manera de acceder a ellos en los cursos de guías naturalistas de Galápagos. Se harán las gestiones para incorporar este elemento en los cursos de 2015.

María Casafont pregunta si los números de visitantes que se ven en el dashboard corresponden a los reportes de los guías.

Diego Núñez responde a la pregunta afirmando que eso es correcto pero que hay que tener en cuenta que hay guías que no reportan, esto genera inconsistencias en algunos datos ahora, pero se están haciendo esfuerzos para obligar al reporte de todos los guías y tener la herramienta con toda la información.

Juan Carlos Izurieta menciona que lo primero es contar con los dashboard y poder ver dónde están los vacíos de información, por ejemplo para la TCT casi no hay inconsistencias o vacíos, más allá de los normales de cualquier operación estadística válida, el siguiente paso es comenzar a ajustar los mecanismos de reporte de guías, de hoteles, etc. y esto funciona siempre cuando el reporte sea verídico, pero para eso hay que iniciar procesos de concientización con todos los usuarios, esto ya se ha empezado del lado del parque con guías y del lado de MINTUR con hoteles.

Eddy Silva manifiesta que a futuro lo interesante será tener varios años de información recopilada y guardada y definir tendencias y patrones de comportamiento. Se tratará de hacer minería de los datos existentes para irlos incorporando.

Juan Carlos Izurieta manifiesta que las posibilidades de cruce de información también son muy interesantes, por ejemplo comparar los resultados de los visualizadores de congestión con indicadores biológicos puede darnos nueva información, esto será el futuro de los dashboards.

Cuarto punto del día: Resumen de los indicadores obtenidos a la fecha por el Observatorio.

Presentación, a cargo de Juan Carlos Izurieta (Observatorio de Turismo)

Mensajes principales de la presentación (presentación anexa):

- El número de visitantes a Galápagos en 2015 alcanzará el escenario de sostenibilidad establecido según estudio (Mena *et al.* 2014) en 220 mil +/-20% y el techo del mismo escenario se alcanzará en 2019, los mercados con mayor crecimiento están en Sudamérica y Asia.

4

- El boom de hoteles en Galápagos mantiene una oferta de baja calidad y bajos aportes a la economía local. A través del POOAT, miembros del Pleno del CGREG han tomado acciones para el crecimiento desmedido, el incremento de la calidad y el incremento de beneficios locales.
- El crecimiento del turismo en tierra continúa (+7%) y el turismo a bordo se mantienen (-0,7%).
- Los turistas nacionales decrecieron en 2014 y se esperan pérdidas de este segmento par 2015.

María Casafont manifiesta que deberíamos preguntarnos si estamos preparados para sostener la inversión, tener la capacidad para manejar el impacto que nos genera el consumo de productos, de recursos. ¿Está Galápagos preparado?

Eddy Silva manifiesta que se debe reflexionar sobre el crecimiento de turismo para que no afecte a la conservación del medio, estas estadísticas están indicando alertas para adaptar las medidas de manejo.

Oscar Aguirre manifiesta que referente a los tour diarios las instituciones deberían tomar acción para que mejore el turismo y a su vez beneficie al usuario y a Galápagos, la condición actual del servicio es deficiente.

Andrea Romero: Se debe trabajar de manera coordinada para mejorar el turismo y el trato al turista en los tour de bahía.

Eddy Silva: Reducir tiempo de los operadores en sitios de visitas para dar más oportunidades a demás operadores.

Oscar Aguirre: Implementar recursos para una mejor atención y reglas a sitios de visitas. Mejor difusión de información. Mejorar calidad de servicio.

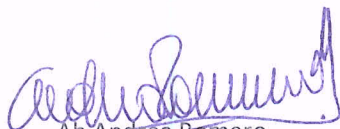
Juan Calvache: Se va a realizar un plan de capacitación para mejorar la calidad del servicio turístico.

Quinto punto del día: Varios.

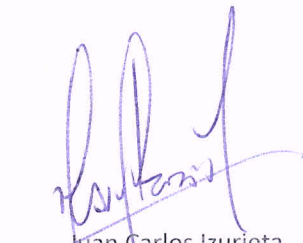
Coordinadora Zonal Insular: En esta sesión se ha pensado topar nuevos temas que surjan, sin embargo se ha dado por informado todo el contenido de la reunión, se han cumplido los objetivos, no hay más temas por tratar.

Señores Miembros por unanimidad se llega al acuerdo de continuar el trabajo de fortalecimiento del Observatorio y compartir datos entre las instituciones para uso en la toma de decisiones. Difundir la información generada pero cuidar aquella que sea de carácter vulnerable.

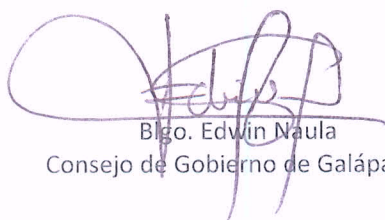
Siendo las 12:30 se da por terminada la Sesión, los representantes de la Coordinación Zonal Insular, Ministerio de Turismo agradecen a los presentes.



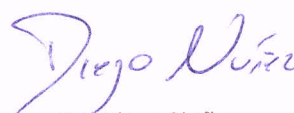
Ab. Andrea Romero
Coordinadora Zonal Insular



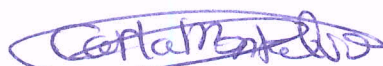
Juan Carlos Izurieta
Coordinador Observatorio de Turismo



Bgo. Edwin Naula
Consejo de Gobierno de Galápagos



Ms. Diego Nuñez
Dirección del Parque Nacional Galápagos



Ms. Carla Montalvo
SENPLADES



Ing. Oscar Aguirre Abad
CAPTURGAL



	
REGISTRO DE ASISTENCIA	

REUNION DEL GRUPO TECNICO DEL OBSERVATORIO DE TURISMO
FECHA: 24 DE MARZO DE 2015
HORARIO: 10H00 a 12H30

LUGAR: SALA DE REUNIONES DE LA COORDINACIÓN INSULAR
PROVINCIA: GALAPAGOS
CANTÓN: SANTA CRUZ

APELLIDO Y NOMBRE	CÉDULA DE IDENTIDAD	TELÉFONO CONVENCIONAL/CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO	INSTITUCIÓN / ESTABLECIMIENTO EN EL QUE TRABAJA / GREMIO/ASOCIACIÓN	CARGO QUE DESEMPEÑA	FIRMA
Albán Verónica	0201174559	527-135	valban@turismo.gob.ec	MinTur	Desarrollo Turismo	<i>Verónica Albán</i>
Juan Carlos Izquierdo	170634547	0418243618	jci2@relojotungba.com	MinTur	O.T.	<i>Juan Carlos Izquierdo</i>
Esther Cordero	200007056	0959019955	egarcia@relojotungba.com	MinTur	OT	<i>Esther Cordero</i>
Andrea Rivas	013714107	013714107	andrea@relojotungba.com	MinTur	Coodenador	<i>Andrea Rivas</i>
Silvia Zapata	1804554304	0979710194	silviazapata@relojotungba.com	MinTur	O.T.	<i>Silvia Zapata</i>




REGISTRO DE ASISTENCIA

REUNION DEL GRUPO TECNICO DEL OBSERVATORIO DE TURISMO

FECHA: 24 DE MARZO DE 2015

HORARIO: 10H00 a 12H30

LUGAR: SALA DE REUNIONES DE LA COORDINACION INSULAR

PROVINCIA: GALAPAGOS

CANTÓN: SANTA CRUZ

APELLIDO Y NOMBRE	CÉDULA DE IDENTIDAD	TELÉFONO CONVENCIONAL/ CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO	INSTITUCIÓN / ESTABLECIMIENTO EN EL QUE TRABAJA / GREMIO/ASOCIACIÓN	CARGO QUE DESEMPEÑA	FIRMA
Montalvo Carla	178881084	2526149 Ext 2129	carla.montalvo@serplades.gov.ec	Serplades	Analista de Inversión	
Vargas Eilvana	0603339267	2526151 Ext 2128	maria.vargas@gobernogalapagos.gov.ec	COBEG	Técnica Turismo	
EDDY SILVA	170321256	099768627 Ext 1241	esilva@galapagos.gov.ec	MAEDPUG	DIRECCION DE PUBLICIDAD	
Horacio Ortega	0918053536	026189	horacio@galapagos.gov.ec	DPDS	Resp. Registro de Visitantes	
Aguirre Oscar	0900870725	026189	oscar@capturadecapitula.gov.ec	MAEDPUG	COORDINADOR DE CAPTURA MUESTRA	
Maria Garza	AAJ002404	099007646	maria.garza@wvf.gov.ec	WVF	J. Proj. Turismo	
Guerra David	171191729	2526153 0996889186	dguerra@madgad.santacruz.gov.ec	GADMSC	Profesional en Comercialización	
Piñero David	1711455673	0992744442	dpinero@galapagos.gov.ec	MAE - DPUG	Resp. Monitoreo de Visitantes	
Juan Colunga	1711907017	099571484	juan.colunga@galapagos.gov.ec	QLEY	Asesor	

