



B.P. SERVIMED, S.A. de C.V.

BARRANCA DEL MUERTO 520
COL. ALPES, MÉXICO, D.F.
(52)(55)9171-9570
info@servimed.com.mx



Que están haciendo las OCV's en México Dr. Jorge Bistení Bustani (MPI, IAPCO, AMPROFEC, SITE)

Hace algunos años empezamos a oír hablar de las oficinas de visitantes y convenciones de las ciudades cuyo objetivo fundamental era llevar congresos, convenciones y viajes de incentivo a la ciudad correspondiente. La primera de estas oficinas que yo conocí fue la de Monterrey fundada en 1997. Sin embargo, al parecer la primera en formarse fue la de Guadalajara en 1976.

Antes de que estas oficinas promotoras existieran ya don Miguel Alemán, siendo ex.presidente, había fundado el Consejo Nacional de Turismo para promover la afluencia de visitantes a nuestro país y no particularmente para atraer congresos aunque no dudo que lo hicieran. Otro antecedente importante fue la creación del llamado Fondo Mixto de Promoción Turística de Acapulco Guerrero cuyo objetivo según parecía, fue más político que de promoción.

Durante la década pasada o al final del siglo pasado, algunas ciudades decidieron crear sus fondos mixtos llamados ahora Oficinas de Visitantes y Convenciones (OCV's) para lo cual grabaron el hospedaje con un impuesto adicional del 2% aunque este ahora varía. Hay lugares que cargan el 1.75% y otros el 3%. Supuestamente con este impuesto se mantienen las OCV's y promueven su ciudad para atraer turismo de negocios. El fondo es teóricamente co-administrado por las autoridades locales de turismo y por los hoteleros del lugar. Habitualmente hay un director general y una serie de personas que actúan como "vendedoras" del destino.

La idea es desde luego buena pero... Que esta pasando en nuestro país?

Como Organizador de congresos aprecio entre otros, varios puntos que considero conveniente comentar:

1. Existe una lucha entre las ciudades, en ocasiones poco profesional, por conseguir un evento.
2. Las OCV's ofrecen una serie de premios, estímulos, regalos que no deben otorgar.
3. Las OCV's compiten de alguna manera con nosotros, los organizadores, ofreciendo nuestros servicios sin costo a cambio de que les dejen el evento.
4. El personal de las OCV's pasa el negocio a sus amigos, compadres, familiares haciendo a un lado al Organizador que les llevó el negocio.
5. Una vez que el organizador llevó a su cliente al destino y la OCV tuvo contacto con él, se dirigen directamente al Directivo del congreso ignorando totalmente al organizador.
6. Y en el mejor de los casos, la OCV no hace NADA.

Hace poco fui invitado a participar en un panel con las OCV's en Ciudad Juárez. Había un buen número de ellas presentes y durante esa sesión les dije lo que a mi juicio el Organizador Profesional de Congresos (PCO) desea que hagan y que es lo que no deben hacer. Me permito enumerar algunas de estas ideas:

Queremos que:

- Nos den a conocer el destino mediante visitas, documentos, cd's, videos, etc.
- Nos den información exacta de salones para congresos incluyendo planos arquitectónicos detallados, y de preferencia también en medio magnético. Este es un punto que prácticamente ninguna OCV satisface. Lo mas que tienen son pequeños esquemas de los planos de los salones de los hoteles y centros de convenciones.
- Nos den información detallada de habitaciones en hoteles.

- Nos proporcionen lista de proveedores y prestadores de servicios de la localidad sin proponer a alguno en particular. Este es uno de los problemas mas graves a mi juicio ya que da lugar a actos de piratería de clientes y corrupción.
- Nos contacten con autoridades locales para obtener facilidades en transito, aeropuertos, dependencias oficiales.
- Nos contacten con autoridades para obtención de importación temporal de bienes y para el ingreso de extranjeros al país, lo cual es un problema serio en el caso de congresos internacionales, sobretudo en estos últimos tiempos.
- Nos apoyen con colocación de promoción del evento en la ciudad. (mantas de bienvenida).
- Promuevan la cultura de la localidad (conciertos, teatro, etc) para que los asistentes queden invitados a volver y funcionen como recomendadores del destino.
- Nos den su punto de vista desinteresado sobre la calidad de los servicios tanto de los Centros de Convenciones, Hoteles, Restaurantes, prestadores de servicios, operadores terrestres, etc., sobre todo de aquéllos que presenten problemas para no considerarlos.

Pero lamentablemente lo que está pasando es muchas veces diferente a lo que quisiéramos.

No queremos que:

1. La OCV se promueva directamente con los directivos de las asociaciones y les ofrezca viajes de inspección gratuitos, muchas veces con su familia, habitaciones de lujo, cenas, comidas, regalos, paseos, con tal de que se quede el congreso en esa ciudad.
2. Que antes de nuestra llegada a la visita de inspección la OCV se reúna con los hoteleros de la localidad quienes ya de acuerdo, hacen un frente común “contra” el organizador para manejar tarifas altas y condiciones inconvenientes.
3. Que la OCV pase el negocio sólo a algunos de los prestadores de servicio y hoteles transgrediendo el principio de equidad que las debe caracterizar y no se limite a darnos información completa del destino para que seamos los Organizadores junto con el cliente quienes decidamos a quien contratar.

Hace poco hice una visita de inspección a un destino de México. Sólo un DMC sabía que yo estaba allí. Otros dos me enviaron su carta de presentación; uno de ellos me ofrecía organizar “mi congreso” ya que al leer “Doctor”, pensó que yo era el presidente del evento. La información sobre mi presencia les fue dada a ambos por personal de la OCV. Situaciones como ésta hacen pensar que hay comisión o intereses de por medio.

Otra OCV organizó una gran comida, asistí porque fui invitado y me sorprendió ver ahí al cliente que unas semanas antes yo había llevado a conocer el destino pero la gran sorpresa ocurrió cuando pregunté por la propuesta que me habían ofrecido enviar y la respuesta fue que la habían enviado directamente a mi cliente, obviamente sin por lo menos marcarme copia o avisarme.

Ante esto, que hacer?

1. Lo primero desde luego es redefinir el papel y el alcance de la OCV. Si siguen actuando como vendedores de cuartos siempre se dará la competencia de ínfima categoría para lograr sus objetivos.
2. Seguir los lineamientos del Consejo de Promoción Turística de México o de alguna otra autoridad que debe actuar como reguladora de las actividades de la OCV para evitar la competencia desleal entre ellas como son:
 - *Incrementar la presencia de la sede en los principales mercados que originan turistas y captan divisas.*
 - *Desarrollar una campaña de promoción integral que posicione los productos turísticos de la entidad y sus atractivos.*
 - *Inducir a los agentes oficiales y privados del sector a participar en la planeación, ejecución y evaluación de la promoción turística.*

- *Incrementar los esfuerzos promocionales de los diferentes actores que se benefician de la actividad turística del país.*
 - *Proveer calidad total en la promoción integral de los servicios.*
3. Promover reuniones entre las OCV's para definir y adoptar criterios y normas de conducta.
 4. Evitar el proporcionar "regalitos" a los clientes así como CD's que obligatoriamente instalan un protector de pantalla en la computadora del usuario y mejor utilizar ese dinero en la elaboración de material informativo de la sede lo mas detallado posible.

El haber tenido la oportunidad de visitar otros países me ha dado una visión mas amplia de cómo funciona el sector en otros sitios. En muchas ocasiones ciertamente tienen el mismo problema pero en otras lo han disminuido notablemente llegando incluso a desaparecer a estas dependencias dejando sólo un consejo de promoción Nacional.

Quienes nos dedicamos a la organización profesional de congresos debemos ser muy claros con estas oficinas cuando solicitamos su ayuda para evitar que en un momento dado se conviertan en nuestra competencia o pasen información a nuestros competidores, quizá en forma involuntaria pero al fin de cuentas la pasan.

Finalmente he de aclarar que cuando escribí el presente artículo aún no aparecía publicado el artículo de mi buen amigo el Lic Julio Valdés en el número 47, año 7 de esta misma revista, sin embargo, el enfoque es totalmente diferente. Hasta el momento de la entrega al editor, no se ha llevado a cabo la reunión de MPI programada con algunas de las principales OCV's del país de donde seguramente saldrán importantes conclusiones del tema que podrán ser material de una futura publicación.