



Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas.

**Título: Protocolo de atención al cliente, de información,
incorporación y permanencia del Pueblo Mágico de San Pedro
Tlaquepaque, en Módulos de Atención al Turista**

**Verónica García García
Matricula ES1421007401**

MANM. Ma. Guadalupe Alvarado Delgado

**Paola Getsemaní Manzano Armas
Lic. Economía**

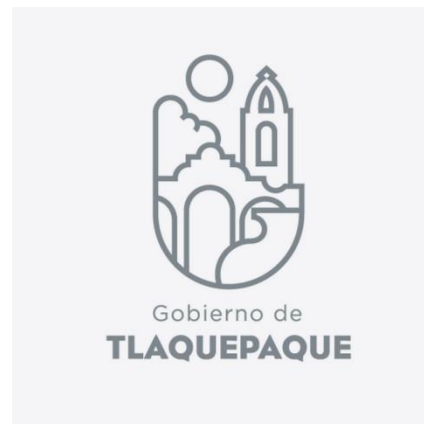
H. Ayuntamiento de Tlaquepaque

Noviembre 2019

Incorporación y permanencia

Pueblos Mágicos

San Pedro Tlaquepaque





ÍNDICE

| | |
|------------------------------------|----|
| Presentación..... | 1 |
| Misión, Visión y Valores..... | 2 |
| Organigrama institucional..... | 3 |
| Objetivo general..... | 4 |
| Objetivo específico..... | 4 |
| Pueblos mágicos..... | 6 |
| Lineamientos de incorporación..... | 7 |
| Elementos de registro..... | 7 |
| Elementos de incorporación..... | 8 |
| Permanencia..... | 9 |
| Requisitos de permanencia..... | 11 |

Presentación

El siguiente protocolo tiene por objeto establecer los procedimientos para que un lugar sea nombrado pueblo Mágico, además que facilite y permita la rápida información.

En la elaboración de este protocolo, se identificaron los principales procedimientos administrativos que se deben de cumplir para el nombramiento de Pueblo Mágico, contiene información sobre los lineamientos para que un lugar pueda participar y ser acreedor al nombramiento, así como los requisitos a cumplir para después del nombramiento seguir con la permanencia.

Con la finalidad de que cada uno de los prestadores de servicios de los Módulos de Atención al turista, cuenten con la información de cómo es el proceso de incorporación al programa y a la vez transmitan esta información a cada uno de los turistas y visitantes.

De igual manera los jóvenes que prestan su servicio social en los módulos estén informados del procedimiento.

Se considera necesario que esta dependencia, cuente con este documento base, que permita tener los procedimientos definidos y autorizados.

Misión, Visión y Valores

Misión

Promover, difundir y fomenta los productos turísticos de Tlaquepaque con una campaña eficaz y eficiente, para impulsar el desarrollo pleno e integral de su estructura turística, además de fomentar la participación e integración solidaria de los prestadores de servicios turísticos, para lograr incrementar la estancia de 1, 3 a 7 días.

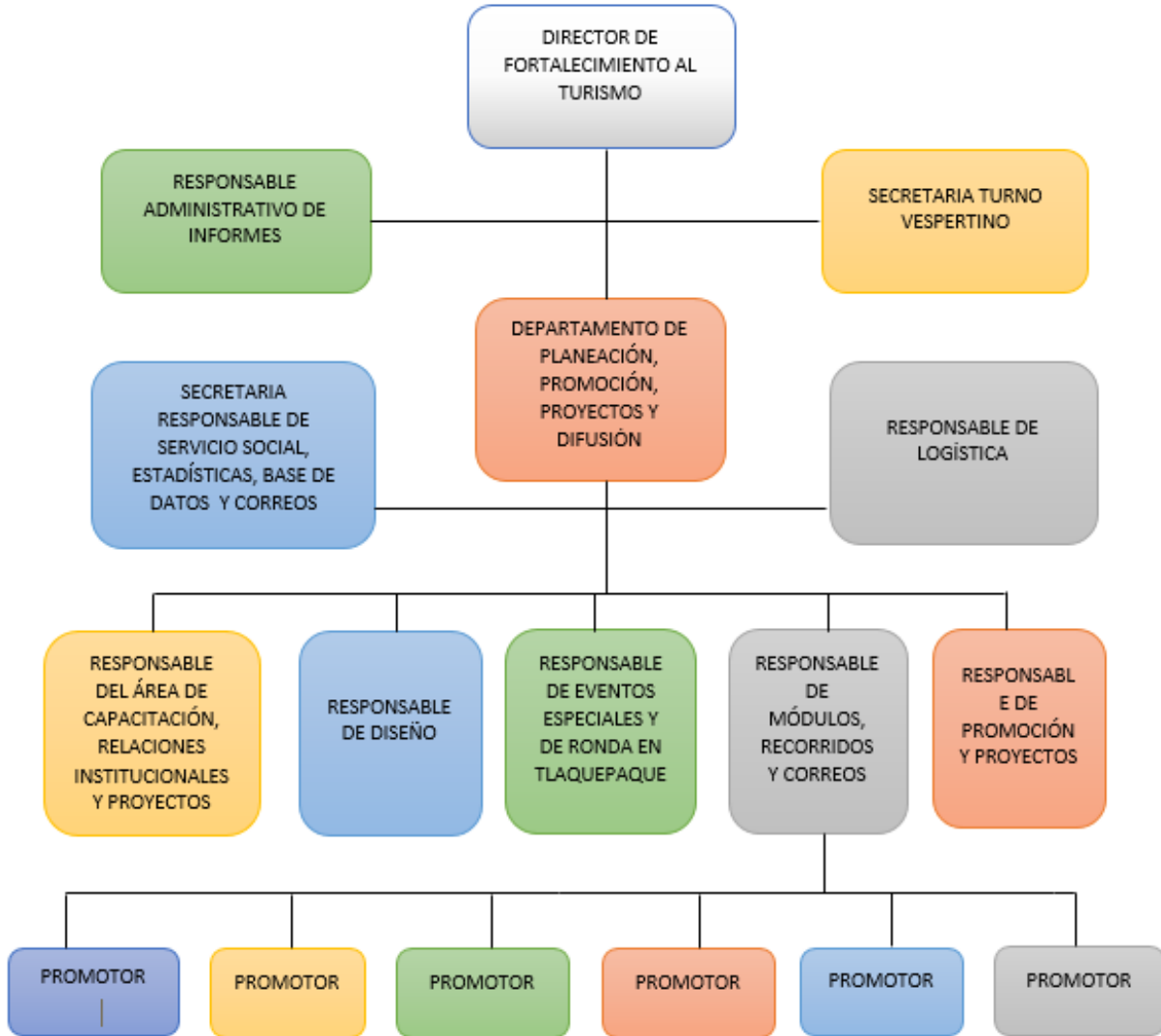
Visión

Lograr de Tlaquepaque sea un destino de nivel internacional, con una infraestructura turística de alta calidad y que este sea un lugar limpio y seguro, con valores culturales, con prestadores de servicios capacitados, hospitalario, progresista y con una línea de desarrollo integral para posicionarlo como un importante destino turístico.

Valores

Los valores que se pretenden inculcar al personal de esta dependencia para que prevalezca un ambiente de armonía y que puedan dar un servicio de calidad y sobre todo humano son: profesionalismo, honradez, participación ciudadana responsable, espíritu de atención servicio y solución de problemas.

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL



1 Objetivo general

Fomentar el desarrollo sustentable de las localidades poseedoras de atributos de singularidad, y autenticidad a través de la puesta en valor de sus atractivos, representados por una marca de exclusividad y prestigio teniendo como referencia las motivaciones y necesidades del viajero.

2 Objetivos específicos

- Estructurar una oferta turística complementaria y diversificada hacia el mercado, basada fundamentalmente en los atributos histórico – culturales y naturales de las localidades.
- Aprovechar la singularidad de las localidades para la generación e innovación de los productos turísticos para diversos segmentos.
- Provocar un mayor gasto en beneficio de la comunidad receptora.
- Alcanzar la excelencia de los servicios turísticos de las localidades.
- Profesionalizar el factor humano de las localidades.
- Fomentar la inversión de los tres niveles de gobierno (federal, estatal y municipal) y del sector privado.
- Fortalecer la propuesta turística de México.
- Impulsar la consolidación de destinos en crecimiento.
- Apoyar la reconversión de las localidades maduras.
- Constituir al turismo como una herramienta de desarrollo sustentable de las localidades incorporadas al Programa

Pueblos Mágicos es un Programa de política turística que actúa directamente sobre las localidades como una marca distintiva del turismo de México, por ello la Secretaría de Turismo Federal, busca mantenerla en un nivel de respeto y de cumplimiento de sus reglas de operación, para lograr los objetivos de desarrollo y hacer del turismo en las localidades una actividad que contribuya a elevar los niveles de bienestar, mantener y acrecentar el empleo, fomentar y hacer rentable la inversión.

El Turismo es un sector estratégico para el país, porque tiene una alta capacidad para generar empleo, competir exitosamente, democratizar la productividad entre sectores económicos y regiones geográficas, y generar alto valor a través de su integración con cadenas productivas locales.

Por esta razón, y con el objeto de elevar el nivel de bienestar de la sociedad, se deben crear las condiciones necesarias que hagan posible el aprovechamiento del potencial turístico de México para generar una mayor derrama económica en el país (SEGOB).

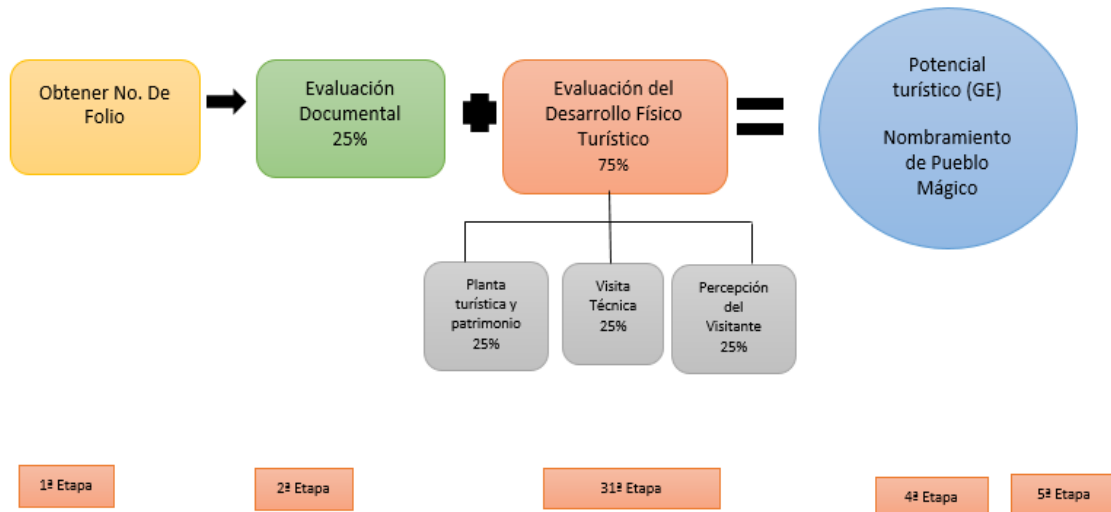
Pueblos Mágicos

“Un Pueblo Mágico es una localidad que tiene atributos simbólicos, leyendas, historia, hechos trascendentes, cotidianidad, en fin magia que te emanan en cada una de sus manifestaciones socio-culturales, y que significan hoy día una gran oportunidad para el aprovechamiento turístico” (SECTUR).

El Programa Pueblos Mágicos contribuye a revalorar a un conjunto de poblaciones del país que siempre han estado en el imaginario colectivo de la nación en su conjunto y que representan alternativas frescas y diferentes para los visitantes nacionales y extranjeros.

Lineamientos de incorporación

En afán de establecer los tamices necesarios para integrarse como localidad al Programa Pueblos Mágicos, se definen las siguientes obligaciones.



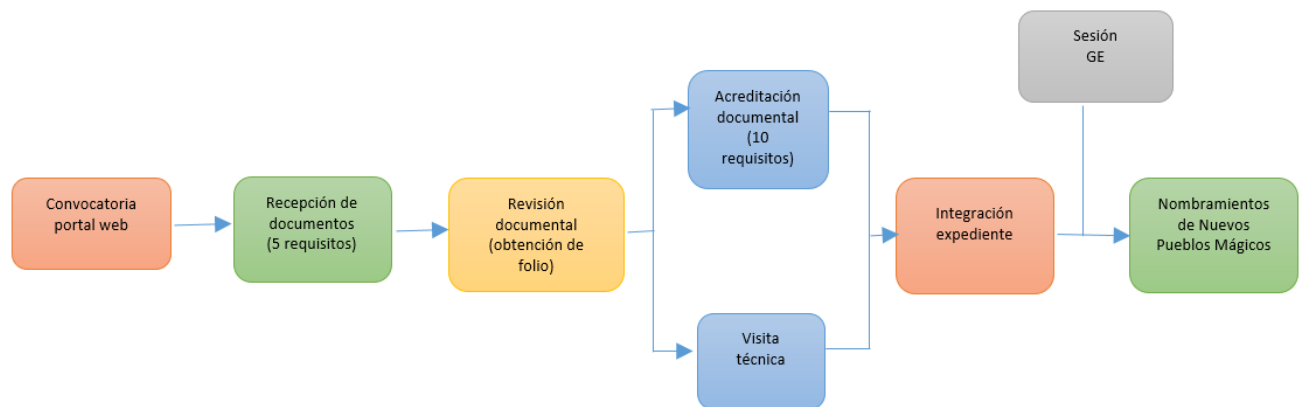
| ELEMENTOS DE REGISTRO | |
|-----------------------|---|
| 1 | Documento que acredite la existencia de un área o unidad administrativa oficial, encargada de la atención del turismo en la localidad aspirante. |
| 2 | Directorio de prestadores de servicios turísticos. |
| 3 | Inventario de recursos y atractivos turísticos de la localidad aspirante y municipio (resaltar los inmuebles declarados o de ser susceptibles de catalogarse como zona de monumentos históricos, por algunas instituciones de nivel estatal o federal). |
| 4 | Datos e información georreferenciada sobre las condiciones de conectividad, comunicación y cercanía a los centros urbanos de distribución (distancia en kilómetros y/o tiempos de recorrido). |
| 5 | Plan o Programa de Desarrollo Turístico Municipal. |

Los documentos antes mencionados, únicamente tendrán efecto de registro y obtención de folio por lo que estarán sujetos a validación por parte de la Secretaría de Turismo Federal a través de la Dirección General de Destinos.

El proceso de incorporación al Programa Pueblos Mágicos supone contar adicionalmente con una serie de elementos en los que juegan un papel importante la planeación, la gestión, el cabildeo y en forma privilegiada la calidad de los elementos técnicos; la incorporación es un paso importante de la localidad hacia el desarrollo de la actividad turística bajo un nuevo modelo, el cual contara con el respaldo de los gobiernos federal, estatal y municipal así como de la sociedad civil.

| ELEMENTOS DE INCORPORACIÓN | |
|-----------------------------------|--|
| 1 | Integración formal de un Comité de Pueblo Mágico |
| 2 | Aprobación del cabildo de incorporación al Programa Pueblo Mágico |
| 3 | Aprobación y punto de acuerdo del Congreso del Estado, donde se establezcan los recursos presupuestarios por asignarse a la Localidad aspirante |
| 4 | Recursos presupuestales asignados o por asignar destinados al desarrollo turístico en la Localidad aspirante |
| 5 | Programas y acciones de gobierno que tenga un impacto en el desarrollo turístico en la localidad aspirante, con una proyección mínima de 3 años. |
| 6 | Ordenamientos normativos municipales vigentes, con impacto en el desarrollo turístico. |
| 7 | Evidencia del atractivo simbólico de la Localidad aspirante |
| 8 | Descripción de los servicios de salud y seguridad pública para la atención del turista en caso de ser necesario en una situación de emergencia. |
| 9 | Inversión pública, privada y social para el desarrollo turístico de la localidad aspirante durante. |
| 10 | Los demás aspectos que considera la Secretaría como relevantes para la actividad turística. |

INCORPORACIÓN AL PROGRAMA PUEBLOS MÁGICOS



Una vez que se otorgue el Nombramiento a una Localidad, la Dirección General de Gestión de Destinos programará para las autoridades municipales e integrantes del Comité Pueblos Mágicos, acciones de capacitación, con los temas siguientes:

- ❖ Taller de Inducción al Programas Pueblos Mágicos, y
- ❖ Taller de Planeación y Gestión para Desarrollo Turístico Municipal

Permanencia

Pertenecer al Programa Pueblos Mágicos, es una gran responsabilidad, ello implica un esfuerzo permanente por alcanzar estándares que aseguren a cada participante una posición dentro del concierto de localidades que han logrado el Nombramiento; el Programa requiere del compromiso de todos los actores por ello se han considerado los siguientes

elementos, de manera novedosa se establece una evaluación anual del impacto de la actividad.

Para que un Pueblo Mágico pueda mantener su Nombramiento, deberá someterse a una evaluación anual coordinada por la Dirección General de Gestión de Destinos, que incluya las siguientes fases:

- ❖ Revisión de requisitos de permanencia, y
- ❖ Evaluación del desempeño del desarrollo turístico económico.

La Dirección General de Gestión de Destinos podrá realizar evaluaciones extraordinarias, en los casos que así lo ameriten, para lo cual podrá apoyarse en instituciones académicas, organismos internacionales y, en su caso, expertos técnicos en materia turística.

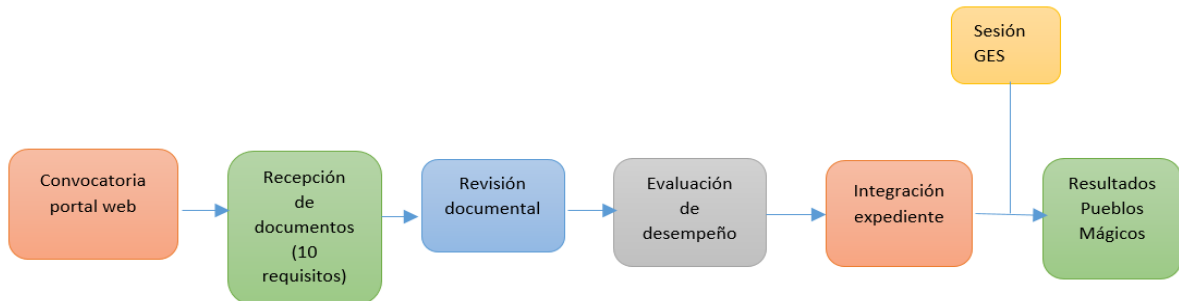
En la fase de revisión de requisitos de permanencia, el Pueblo Mágico evaluado deberá entregar los documentos que acrediten lo siguiente:



| REQUISITOS DE PERMANENCIA | |
|----------------------------------|---|
| 1 | Mantenimiento y funcionamiento de un Comité Pueblo Mágico con seguimiento de acuerdos |
| 2 | Aprobación y punto de acuerdo del Congreso del Estado, donde se establezcan los recursos presupuestarios por asignarse al Pueblo Mágico |
| 3 | Cumplimiento de planes, programas y normativa |
| 4 | Fortalecimiento e innovación del catálogo de productos turísticos (servicios certificados); |
| 5 | Funcionamiento y adecuación de los servicios de salud y de seguridad |
| 6 | Evaluación del impacto en el desarrollo turístico |
| 7 | Mantenimiento de las relaciones comerciales con al menos un intermediario de servicios turísticos |
| 8 | Contar con un Sistema de Información Estadística |
| 9 | Integración de un informe detallado de actividades (anual), y |
| 10 | Seguimiento a otros elementos que considere la Secretaría como relevantes para la operación del Programa Pueblos Mágicos. |

*Si el Pueblo Mágico no cumple con alguno de los requisitos antes señalados, la Dirección General de Gestión de Destinos lo prevendrá vía correo electrónico por una sola ocasión, para que en el plazo de 90 días naturales lo subsane. En caso de no presentar la documentación faltante en el plazo establecido, se informará al GES para su valoración y recomendación.

PERMANENCIA AL PROGRAMA PUEBLO MÁGICO



En la fase de evaluación de desempeño turístico, la Dirección General de Gestión de Destinos verificará los siguientes componentes:

- ❖ Oferta turística;
- ❖ Demanda turística;
- ❖ Caracterización de la población;
- ❖ Acceso a servicios públicos;
- ❖ Profesionalización y Certificación;
- ❖ Seguridad;
- ❖ Mercadotecnia;
- ❖ Marco regulatorio, y
- ❖ Resultados y satisfacción

A la localidad que se le revoque el Nombramiento Pueblo Mágico, no podrá participar en la próxima Convocatoria de incorporación.

En caso de que a la localidad le sea revocado el Nombramiento Pueblo Mágico en dos ocasiones, no podrán participar en un proceso de incorporación en un periodo de 5 años, contados a partir de la fecha de la notificación de la segunda revocación.



Manual recibido por asesor externo, Lic. Paola Getsemani Manzano Armas, de la Dirección de Turismo

Paola

