



REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA “EXCELENCIA VALLARTA” DEL MUNICIPIO DE PUERTO VALLARTA JALISCO.

1.- Objetivo.

2.- Participantes

- 2.1.- Dependencia responsable del programa.
- 2.2.- Aspirantes al premio “Excelencia Vallarta”.
- 2.3.- Instancias de Control y Vigilancia.

3.- Lineamientos.

- 3.1.- Cobertura.
- 3.2.- Temporalidad.
- 3.3.- Requisitos y criterios a evaluar para obtener la distinción.
- 3.3.1. Requisitos de inscripción.
- 3.3.2. Criterios a evaluar.
- 3.4.- Beneficios, Obligaciones y Sanciones de los prestadores.
- 3.4.1.- Beneficios.
- 3.4.2.- Obligaciones.
- 3.4.3.- Sanciones.

4.- Convocatoria.

- 4.1.- Difusión de la convocatoria.

5.- Capacitación.

- 5.1.- Programa.
- 5.2.- Capacitadores.
- 5.3.- Espacios de capacitación.

6.- Tipo de reconocimiento.

7.- Clausura.

1. Objetivo.

El presente programa tendrá como objetivo principal el fortalecimiento de las políticas públicas municipales en materia turística, brindando capacitación y certificación de manera gratuita a los prestadores de servicios turísticos que de manera voluntaria deseen reforzar y promover servicios de calidad, brindándoles experiencias memorables que a su vez favorecerán la proyección turística de Puerto Vallarta local.

2.- Participantes.

Para la ejecución del presente programa será necesaria la participación de gobierno como ente rector del programa, la iniciativa privada conformada por los prestadores de servicios turísticos que deseen recibir la certificación y las instituciones académicas que apoyarán con las capacitaciones en temas especializados.

2.1.- Dependencia responsable del programa.

La dependencia responsable de ejecutar el programa será la Dirección de Turismo Municipal, toda vez que de conformidad al Reglamento de Turismo para el Municipio de Puerto Vallarta vigente en su artículo 7, fracción X y XVI tiene las siguientes atribuciones: “Artículo 7. La Dirección Municipal de Turismo tendrá las siguientes atribuciones y obligaciones:

...
X) Promover, fomentar y coordinar la realización de programas de capacitación al personal del municipio que tenga contacto con el turismo, así como a los prestadores de servicio turístico (XVI) Establecer programas de certificación de las actividades de los prestadores de servicios turísticos a fin de promover servicios de calidad al turismo.”

2.2.- Aspirantes al premio “Excelencia Vallarta”.

Podrán aspirar al reconocimiento “Excelencia Vallarta”, todas las empresas que oferten servicios turísticos de acuerdo al catálogo de la Secretaría de Turismo, con los siguientes giros comerciales.

- I. Agencia de viajes;
- II. Agencia integradora de servicios;
- III. Alimentos y bebidas
- IV. Arrendadora de autos;
- V. Balneario y parque acuático;
- VI. Campo de Golf;
- VII. Guardavidas/Salvavidas;
- VIII. Guía de turistas;
- IX. Hospedaje;
- X. Operadora de aventura/naturaleza;
- XI. Operadora de buceo;
- XII. Operadora de marina turística;
- XIII. Parque temático;
- XIV. SPA;
- XV. Tiempos compartidos;
- XVI. Tour operador;
- XVII. Transportadora turística; (Terrestres y Acuáticas)
- XVIII. Vuelo en globo aerostático.

2.3.- Instancias de control y vigilancia.

Tendrán atribuciones de control y vigilancia en virtud de sus facultades las dependencias de Turismo, Reglamentos, Protección Civil, Comunicación Social y las demás que los reglamentos municipales faculten.

2.4. Instituciones Académicas.

Participarán en el presente programa las instituciones académicas como capacitadoras siempre y cuando cuenten con el convenio de colaboración correspondiente con la Dirección de Turismo Municipal.

3.- Lineamientos.

Para la correcta ejecución del presente programa se seguirán los siguientes lineamientos:

3.1.- Cobertura.

El reconocimiento “Excelencia Vallarta” será una distinción que podrá ser otorgada a todos los prestadores de servicios turísticos que se encuentren dentro de la demarcación geográfica de la ciudad de Puerto Vallarta.

3.2.- Temporalidad.

Previo cumplimiento de los requisitos el reconocimiento “Excelencia Vallarta” tendrá una vigencia de 2 años, pudiéndose renovar al término de la misma.

3.3.- Criterios y requisitos para obtener la distinción.

Con el objetivo de posicionar el reconocimiento “Excelencia Vallarta” como referente de calidad en los servicios ofertados por los prestadores de servicios turísticos se establecerán una serie de requisitos y criterios a verificar para así validar aspectos del negocio o establecimiento como certeza jurídica de su operatividad, cuestiones de salubridad e higiene, seguridad en materia de protección civil, calidad en la atención del servicio brindado, entre otros.

3.3.1.- Requisitos de inscripción.

Para poder aplicar al distintivo “Excelencia Vallarta” se deberán cubrir los siguientes requisitos.

- Copia simple de la licencia de funcionamiento del prestador de servicio.
- Carta del representante legal o de quien designe la prestadora de servicio turístico como representante para el presente programa.
- Copia de la identificación oficial del representante.
- Firmar carta compromiso.

3.3.2.- Criterios a evaluar.

Con el fin de garantizarle al consumidor una experiencia confortable en los establecimientos que cuenten con el distintivo de “Excelencia Vallarta” la dirección de Turismo deberá corroborar y evaluar los siguientes criterios:

Cumplimiento Normativo y legal.

Tendrá como finalidad el verificar que el prestador opere en apego a la normatividad aplicable y así brindarle una certeza jurídica al consumidor, debiendo reunir la siguiente documentación vigente:

- I. Permisos municipales (aviso de funcionamiento, permiso para venta de alcohol, etc.).
- II. Registro como contribuyente en la SHCP.
- III. Estar registrado en el Registro Municipal de Turismo
- IV. Permiso de autoridades competentes (Protección Civil, Salubridad, Ecología, etc.).

Gestión de calidad.

Consistirá en evaluar las buenas prácticas en atención al turista tomando en cuenta los siguientes elementos:

- I. Fomentar la buena presentación personal.
- II. Cumplimiento de horarios.
- III. Cuenta con procedimiento de atención al cliente.
- IV. Cuenta con procedimiento de quejas, reclamos o devoluciones.
- V. Personal manejando segundo idioma.
- VI. Accesibilidad y funcionalidad de instalaciones.
- VII. Precios visibles.
- VIII. Cuenta garantía para el servicio prestado.

Gestión medioambiental.

Evalúa la contribución que hace el prestador en la conservación de los recursos naturales de acuerdo a los siguientes elementos:

- I. Plan de gestión de recursos.
- II. Conocimiento sobre los impactos ambientales de su actividad.
- III. Medidas para la reducción de energía y consumo de energéticos.
- IV. Medidas para la reducción de impacto medioambiental en términos de reciclaje y residuos.
- V. Contribución en la conservación de áreas naturales, áreas protegidas, hábitats y especies de plantas y animales (entorno de prestación de servicios).
- VI. Promoción en el uso de productos amigables con el medioambiente.

Responsabilidad social.

Evalúa la contribución que hace el prestador en el desarrollo social y económico del Puerto.

- I. Acceso y atención a turistas con diferentes capacidades.
- II. Colabora o participa en la realización proyectos sociales en la localidad.

Capacitación para el trabajo:

Siendo la capacitación la base de la gestión, el postulante deberá acreditar haberse capacitado y haber capacitado por lo menos al 80% de su personal en las siguientes materias:

- I. Cultura Turística
- II. Cultura de la Discapacidad
- III. Calidad humana en el Servicio
- IV. Conoce Puerto Vallarta y sus alrededores
- V. Manejo Higiénico de Alimentos
- VI. Inteligencia Emocional en el Trabajo
- VII. Trabajo en equipo
- VIII. Y las demás que determine de manera especializada la Dirección de Turismo según el giro del prestador de servicio turístico.

Debiendo obtener calificación aprobatoria en cada uno de los exámenes que se apliquen al final de cada curso.

3.4.- Beneficios, Obligaciones y Sanciones de los prestadores.

Para considerarse una distinción atractiva para los prestadores de servicio turístico deberá contar con una serie de beneficios que a su vez implicarán un compromiso y sanciones en caso de incumplimiento.

3.4.1.- Beneficios.

- I. Garantizar el servicio que otorgan.
- II. Contar con un certificado que les avale contar con el distintivo Excelencia Vallarta.
- III. Recibir de manera gratuita capacitación especializada para su personal.
- IV. Incremento de competitividad.
- V. Participar en el evento de clausura en donde se les reconozca públicamente su distinción.
- VI. Promoción preferencial en las plataformas del Gobierno Municipal y de la Dirección de Turismo. (Plataformas digitales y módulos de atención).

3.4.2.- Obligaciones.

Los acreedores al distintivo, deberán comprometerse a practicar en todo momento los criterios de evaluación que les permitieron haberse merecidos al mismo, facilitando a las autoridades competentes la verificación correspondiente.

3.4.3.- Sanciones.

Para control de la correcta operación de los prestadores de servicios turísticos que cuenten con la distinción de “Excelencia Vallarta” la Dirección de Turismo podrá hacer verificaciones sin previo aviso a las instalaciones donde presten el servicio, corroborando continúen cumpliendo con todos uno de los criterios que los hicieron merecedores a la distinción.

- Considerándose las siguientes sanciones:
- Recomendación.
- Apercibimiento.
- Revocación del distintivo “Excelencia Vallarta”.

La recomendación tendrá a lugar en la primera visita que realice el personal de la Dirección de Turismo, en caso de encontrar aspectos a corregir o mejorar, dando un tiempo considerable para hacer la modificación.

El apercibimiento será merecedor a la prestadora de servicio turístico que cuente con una recomendación y no haya dado cumplimiento en el tiempo preestablecido, otorgándose a manera de último para ejecutar la acción a corregir, apercibiéndolo que en caso de no cumplir le será revocada la distinción “Excelencia Vallarta”.

La revocación será considerada en los casos en que se hayan agotado los supuestos anteriores y el prestador de servicios turísticos no haya acatado las recomendaciones, y sobre la cual no existirá recurso alguno que promover.

En caso de infracciones graves a cualquier reglamento de orden municipal por parte del prestador de servicios turísticos la Dirección de Reglamentos deberá informar a la Dirección de Turismo para su análisis y determinación de la sanción a establecer.

4.- Convocatoria.

En los primeros días del mes de Mayo del 2019 deberá publicarse la convocatoria para dar a conocer el distintivo “Excelencia Vallarta”, la cual deberá establecer por lo menos la siguiente información:

1. Descripción del distintivo “Excelencia Vallarta”.
2. Requisitos de inscripción:
 - Copia simple de la licencia de funcionamiento del prestador de servicio.
 - Carta del representante legal o de quien designe la prestadora de servicio turístico como representante para el presente programa.
 - Copia de la identificación oficial del representante.
 - Firmar carta compromiso.
3. Los datos de contacto de la dependencia encargada: Dirección de Turismo Municipal ubicada en Pino Suarez s/n entre Venustiano Carranza y Lázaro Cárdenas en la colonia Emiliano Zapata. Teléfono de contacto 22 222 24, en un horario de atención de 08:00 horas a las 16:00 horas.
4. Fecha de inicio del primer bloque a capacitar, correspondiendo al Junio del 2019.
5. Beneficios que representa para los prestadores de servicio turístico. Posterior a la primera convocatoria se lanzarán con un mes de anticipación nuevamente la convocatoria específicamente del bloque a capacitar.

4.1- Difusión de la convocatoria.

La convocatoria se difundirá en los siguientes medios:

- Página oficial del Gobierno Municipal de Puerto Vallarta.
- Página de Facebook del Gobierno Municipal de Puerto Vallarta.
- Página de Facebook de la Dirección de Turismo.
- A través de la Coordinación de Diseño e Información Turística de la Dirección de Turismo, toda vez que esta Coordinación cuenta con un enlace de comunicación directo con las empresas de servicio turístico.
- Los demás medios de comunicación a los que tenga acceso el H. Ayuntamiento.

5.- Capacitación

La capacitación será una de las bases de la gestión, por lo que los postulantes deberán acreditar haberse capacitado y haber capacitado al 80% de su personal y debiendo obtener calificación aprobatoria en cada uno de los exámenes que se apliquen al final de cada curso.

La capacitación para el reconocimiento “Excelencia Vallarta” se hará 4 veces al año, dividiendo en cuatro bloques a los prestadores de servicio turístico para que de esta forma sea una capacitación más especializada, quedando de la siguiente manera:

PRIMER BLOQUE.- INICIA CAPACITACIÓN JUNIO DE 2019.

- Alimentos y bebidas
- Hospedaje
- Tiempos compartidos

SEGUNDO BLOQUE.- INICIA CAPACITACIÓN SEPTIEMBRE 2019.

- Balneario y parque acuático
- Campo de Golf
- Guardavidas/Salvavidas
- Operadora de aventura/naturaleza
- Operadora de buceo
- Operadora de marina turística
- Parque temático
- Vuelo en globo aerostático

TERCER BLOQUE.- INICIA CAPACITACIÓN EN ENERO 2020.

- Agencia de viajes
- Arrendadora de autos
- Agencia integradora de servicios
- Guía de turistas
- Tour operador
- Transportadora turística

CUARTO BLOQUE.- INICIA CAPACITACIÓN EN MARZO 2020.

- SPA.

5.1.- Programa.

Se impartirán materias de tronco común a todas las prestadoras de servicios turísticos y materias especializadas según el giro de su operación, quedando el programa de la siguiente manera:

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA CERTIFICACIÓN “EXCELENCIA VALLARTA”

GRUPO I.-

- ALIMENTOS Y BEBIDAS
- HOSPEDAJE
- TIEMPOS COMPARTIDOS
- MATERIAS
- CULTURA TURISTICA
- Tecnología del hospedaje.
- Servicio Gastronómico
- Técnicas de ventas (internas)
- CULTURA DE LA DISCAPACIDAD
- CALIDAD HUMANA EN EL SERVICIO
- CONOCE PUERTO VALLARTA Y SUS ALREDEDORES
- MANEJO HIGIÉNICO DE LOS ALIMENTOS
- INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL TRABAJO
- TRABAJO EN EQUIPO

GRUPO II.-

- BALNEARIO Y PARQUE ACUATICO
- CAMPO DE GOLF
- GUARDAVIDAS/SALVAVIDAS
- OPERADORA DE AVENTURA/NATURALEZA
- OPERADORA DE BUCEO
- OPERADORA DE MARINA TURISTICA
- PARQUE TEMÁTICO
- VUELO EN GLOBO AEROSTÁTICO

MATERIAS

- CULTURA TURISTICA
- Geografía Turística
- Flora y fauna de la región
- Marketing Turístico
- Curso básico de Inglés
- CULTURA DE LA DISCAPACIDAD
- CALIDAD HUMANA EN EL SERVICIO
- CONOCE PUERTO VALLARTA Y SUS ALREDEDORES
- INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL TRABAJO
- TRABAJO EN EQUIPO

GRUPO III.-

- AGENCIAS DE VIAJE
- AGENCIA INTEGRADORA DE SERVICIOS
- ARRENDADORA DE AUTOS
- GUÍA DE TURISTAS
- TOUR OPERADOR
- TRANSPORTADORA TURISTICA

MATERIAS

- CULTURA TURISTICA
- Geografía Turística
- Conducción de Grupos
- Legislación Turística
- CULTURA DE LA DISCAPACIDAD
- CALIDAD HUMANA EN EL SERVICIO
- CONOCE PUERTO VALLARTA Y SUS ALREDEDORES
- INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL TRABAJO
- TRABAJO EN EQUIPO

GRUPO IV.-

- SPA

MATERIAS

- CULTURA TURISTICA
- CULTURA DE LA DISCAPACIDAD
- CALIDAD HUMANA EN EL SERVICIO
- CONOCE PUERTO VALLARTA Y SUS ALREDEDORES
- MANEJO HIGIÉNICO DE LOS ALIMENTOS
- INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL TRABAJO
- TRABAJO EN EQUIPO

5.2.-Capacitadores.

Se designarán como capacitadores expertos en el tema, conformados por la plantilla del personal correspondientes a los convenios de colaboración que tiene la Dirección de Turismo con la iniciativa privada, Universidades y Empresas especializadas en los temas a impartir. Los capacitadores serán honoríficos.

5.3.- Espacios de capacitación.

- Se designarán como espacios de capacitación:
 - La sala de capacitación de la Dirección de Turismo ubicada en Independencia 123, Col. Centro. C.P. 48300. Puerto Vallarta, Jal.
 - La sala de juntas del tercer piso de la Unidad Municipal Administrativa, ubicada en Mezquitlan 613, Col. Los Portales, C.P. 48315 Puerto Vallarta, Jal.
 - Los demás espacios que la Dirección de Turismo pueda gestionar de manera gratuita.

6.- Tipo de reconocimiento.

La Dirección de Comunicación Social será responsable de crear un diseño que represente la distinción “Excelencia Vallarta”, así como los reconocimientos que les serán entregados a los prestadores de servicio turístico. Una vez creado el diseño le será otorgado a la Dirección de Turismo para que pueda hacer uso del mismo. El gasto de los reconocimientos será erogado del presupuesto de la dirección de Turismo.

7.- Clausura.

Una vez que hayan concluido satisfactoriamente la serie de requisitos y verificaciones necesarias para ser acreedor de “Excelencia Vallarta” se hará un evento de clausura en el que se reconocerá públicamente a los prestadores de servicios turísticos su compromiso por brindar servicios de calidad. Dicho evento será coordinado por la Dirección de Turismo y la Coordinación General de Giras y Eventos del H. Ayuntamiento de Puerto Vallarta.

Las demás disposiciones que no se encuentren contempladas en las presentes reglas de operación serán ejecutadas a criterio de la Dirección de Turismo debiendo ser consideradas siempre para la mejora del programa.



El Puerto
Que Queremos