

**H. MIEMBROS DEL AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO.
PRESENTE:**

La que suscribe, en mi calidad de miembro colegiado de la Comisión Edilicia Permanente de Turismo, con fundamento en lo establecido por el artículo 27 de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco, así como los diversos 47 fracciones XVI y XVIII, 49 fracciones I y V, 65 y 67 del Reglamento Orgánico del Gobierno y la Administración Pública de Puerto Vallarta Jalisco, me permito presentar para su aprobación, modificación o negación la siguiente

INICIATIVA DE ACUERDO EDILICIO

Que tiene por objeto la creación de un programa denominado **CENTRO DE ATENCION Y PROTECION AL TURISTA (CAPTA) EN PUERTO VALLARTA**, en la cual se atenderán todas la solicitudes que pueda presentar un turista en su estancia en Puerto Vallarta, Jalisco, y en la cual se tratara de resolver todas sus peticiones, quejas, o inconformidades, esto es, se atenderá y orientara a los ciudadanos que nos visiten sean extranjeros o nacionales en calidad de turistas, y que se encuentren vulnerables en materia de seguridad turística durante su estancia en Puerto Vallarta, Jalisco. Y para lo cual me permito citar los siguientes

ANTECEDENTES:

1.- **El artículo 11 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que toda persona tiene derecho para entrar en la República, salir de ella, viajar por su territorio** y mudar de residencia, sin necesidad de carta de seguridad, pasaporte, salvoconducto u otros requisitos semejantes.

Además que el artículo 73 de nuestra carta magna, describen las Facultades del Congreso de la Unión, mismo que en la fracción XXIX K está estipulado que para expedir leyes en materia de turismo, establecerán las bases generales de coordinación de las facultades concurrentes entre la Federación, las entidades

federativas, los municipios, y en su caso las demarcaciones territoriales de la ciudad de México, en el ámbito de sus respectivas competencias, así como la participación de los sectores social y privado.

Pues si bien es cierto, en nuestra constitución general de la Republica, está estipulado que en materia de turismo deberá de existir una coordinación en las facultades de los tres niveles de gobierno, eso no limita a que este gobierno municipal pueda elaborar un programa permanente a través de una dirección municipal, con el fin de ayudar al desarrollo económico de puerto Vallarta, para que sea a través de ella se lleve en operación este programa permanente para captar turistas nacionales o internaciones.

2.- La aplicación de los derechos humanos en nuestro país, son esenciales para cada uno de los ciudadanos, pues ahí radica que el estado tenga la obligación de salvaguardarlos cuidando en todo momento que se garanticen en su protección a cada uno de nosotros. Es por ello que de conformidad con el artículo primero constitucional, uno de los principios fundamentales es la progresividad de los derechos humanos, así pues, atendiendo dicho principio debemos de procurar que los derechos sean más extensos y benéficos para cada uno de los ciudadanos que conformamos este hermoso municipio, sean locales o personas que nos visitan como turistas, pues si bien la norma suprema indica que la Política Publica en turismo debe haber una coordinación entre los tres niveles de gobierno, esto no limita a que de manera unilateral podamos hacer mejoras para ayudar a los turistas que nos visitan, dando cuenta de ello al estado y la federación para que cuando sea el momento adecuado, se solicite la colaboración en la medida de lo posible a las diferentes autoridades en el ámbito de su competencia .

EXPOSICION DE MOTIVOS

La intención principal es transformar la calidad de vida de su población y transformar la gestión de gobierno; para hacer realidad la expectativa de una sociedad que espera austeridad, honradez, transparencia, resultados y cumplimiento de promesas.

Este proyecto no solo representa parte de nuestra obligación como ciudadanos, sino también como servidores del pueblo, porque a ellos les debemos el estar aquí en este momento como regidores, realizando no sólo las acciones gubernamentales municipales, sino que también sea una herramienta en donde se establezcan los mecanismos de planeación, operación, seguimiento y evaluación de estas acciones, así como el resultado esperado del esfuerzo conjunto del

estableceran los mecanismos de planeación, operación, seguimiento y evaluación de estas acciones, así como el resultado esperado del esfuerzo conjunto del gobierno municipal con el pueblo, para cumplir con la misión de lo que llamaremos logrando cambios verdaderos.

En esta iniciativa, se anunciarán los ejes rectores que agrupan las principales metas estratégicas de la gestión del ayuntamiento y los principios de gobierno que guiarán a las diversas dependencias en su quehacer diario, convirtiéndolo en un ejercicio vivo en el que confluyen la democracia representativa (Visión de Gobierno), así como la democracia participativa (demandas ciudadanas).

Con esta iniciativa, seremos la administración municipal de la que el pueblo se siente orgulloso, reconocidos por la prestación de servicios públicos de calidad, el mejoramiento de la gestión pública y el impulso integral al desarrollo ordenado del municipio.

En este programa se describirán algunos conceptos mismos que deberán de estar muy bien definidos y comprendidos por los diferentes servidores públicos que serán la base operativa y administrativa del mismo, y de los cuales son los siguientes:

MISIÓN

Ser un centro municipal orientado a escuchar a los turistas que trabaja en coordinación con los tres niveles de gobierno para proporcionar un servicio integral personalizado de atención y orientación al turista en caso de que se presente alguna situación inusual de inconformidad, riesgo o emergencia durante su visita a Puerto Vallarta, canalizándola de manera inmediata con la instancia correspondiente para una solución adecuada.

VISIÓN

La visión de CAPTA estará basada de acuerdo al Plan Municipal de Desarrollo 2021-2023, el cuál expresa la visión del gobierno de la administración municipal para el cumplimiento del mandato constitucional conferido por el pueblo de Puerto Vallarta. Consolidarse como uno de los municipios a nivel nacional de referencia para los turistas, que se preocupa por atender sus incidentes, quejas, denuncias y/o solicitud hecha en Puerto Vallarta con calidad y eficiencia, apoyados coordinadamente con los entes jurídicos y prestadores de servicios de la industria turística y los tres niveles de gobierno, en beneficio de la buena imagen que se requiere para proyectar aún más a Puerto Vallarta, Jalisco.

VALORES

Austeridad.

Orientación a los usuarios.

Honestidad y Transparencia en la operación.

Calidez en los servicios otorgados.

Eficiencia y Eficacia.

Inclusión.

TAMBIEN DEBEMOS DE ATENDER LOS DECALOGOS DE VALORES, ESTO CON EL FIN DE CUMPLIR CON ALGUNAS RECOMENDACIONES EN CALIDAD DE SERVICIOS COMO SON:

DECÁLOGO DE VALORES

1.- Puntualidad: El personal de CAPTA debe estar siempre a tiempo y disponible en los horarios de trabajo para recibir y atender de forma inmediata a los turistas que viven alguna situación inusual durante su estancia en Puerto Vallarta, Jalisco.

2.- Buena presentación personal y del espacio laboral: El centro está orientado al turista, por lo que es importante recibirlos siempre con una gran sonrisa. La impresión que se les brinde de orden, limpieza y amabilidad, creará un lazo de confianza con ellos.

3.- Sensibilidad social y empatía: Identificar, percibir y entender las situaciones sensibles que pudieran presentar los turistas en CAPTA y facilitarles la información, procesos o trámites que requieran durante sus vacaciones en Puerto Vallarta, Jalisco

4.- Buen manejo de idioma del visitante: Ofrecer un buen nivel de comunicación oral y escrito apto a las necesidades del turista tanto nacional como extranjero, promoviendo con ello su bienestar.

5.- Respeto: Atender a todos los turistas por igual, sean nacionales o extranjeros, considerando sus opiniones, utilizando el criterio, sentido común, inteligencia y tacto, conservando la objetividad.

6.- Trabajo coordinado en equipo: Tener una excelente y estrecha labor de coordinación y comunicación interna que permita fortalecer los vínculos con las

8-18

7.- Calidad, eficacia y eficiencia: Brindar a los turistas un servicio de calidad, rápido, eficaz y eficiente, haciendo buen uso de los recursos públicos con los que cuenta CAPTA para el desarrollo de sus funciones.

8.- Responsabilidad: Como servidores públicos, tomar decisiones de manera consciente y en beneficio de los turistas, asumiendo con ello las consecuencias de las mismas, respondiendo ante quien corresponda en caso necesario.

9.- Transparencia: Garantizar el acceso a la información pública y los derechos de privacidad de los particulares con un espíritu de rendición de cuentas de cara a la ciudadanía y a los turistas.

10.- Orientación a resultados. Comprometerse a otorgar resultados efectivos en tiempo y forma, cumpliendo así con objetivos y metas institucionales que beneficien al gobierno municipal, los turistas y a la sociedad en general.

PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Gobierno Cercano: Para este ayuntamiento la prioridad son las personas, especialmente, las que viven en condiciones de desventaja y vulnerabilidad social y económica, por ello deberemos estar apoyando en todo momento a nuestra gente más necesitada.

Gobierno Creativo: Los retos de siempre serán abordados desde perspectivas diferentes por este Gobierno Municipal. No se puede repetir la fórmula de lo que no ha funcionado. Se deben aplicar ideas y enfoques nuevos, creativos y resolutivos.

Gobierno Competitivo: La dotación de servicios públicos de calidad, de una gestión correcta y una tramitología fácil y accesible, potenciarán la competitividad de Puerto Vallarta a nivel local y regional.

Gobierno Incluyente: El desarrollo no es exclusivo de unos cuantos. Este ayuntamiento Municipal hará partícipe a la ciudadanía de los procesos, de las tomas de decisiones y de la corresponsabilidad que representa construir un mejor Vallarta para vivir.

Gobierno Amable: El trato de los servidores públicos para con las personas que atienden y sirven puede transitar hacia esquemas más amables en su interacción, más empáticos y, sobre todo, de máximo respeto.

Gobierno Accesible: Este ayuntamiento diversificará el acceso a sus servicios y trámites, promoviendo la simplificación de los procesos y de la forma en que

interactúa con las personas. Esta accesibilidad no solo será física, sino virtual y económica, mediante políticas de innovación gubernamental y mejora regulatoria.

Gobierno Honesto: Los servidores públicos actuarán anteponiendo los fines e intereses del municipio y de la sociedad Vallartense. Implica total pulcritud y transparencia en el manejo del patrimonio colectivo y de los recursos públicos municipales. Con todo ello, el Servicio público en Puerto Vallarta podrá recobrar su sentido y los ciudadanos podrán sentirse orgullosos del Gobierno Municipal y sus servidores públicos.

Gobierno Sustentable: Este Gobierno Municipal contribuirá a construir las bases para que las futuras generaciones también disfruten de Vallarta, municipio donde se priorice la planificación ordenada y con visión sostenible para la protección, rehabilitación y creación de áreas ecológicas que realcen la excepcional oferta natural del municipio; se privilegie modos alternativos de transporte, espacios, equipamientos y servicios públicos de excelencia como pilares irremplazables del interés común y el bienestar colectivo.

Con el objetivo de brindar una mejor atención a los visitantes nacionales y extranjeros, se creará una dirección nueva dentro del H. AYUNTAMIENTO DE PUERTO VALLARTA, y se le denominará "Dirección del Centro de Atención y Protección al Turista de Puerto Vallarta, Jalisco.

El referido Centro cumplirá con lo siguiente:

a).- Recibir a todo turista, sea de origen nacional o extranjero, que requiera ayuda ante algún incidente durante su estancia en Puerto Vallarta, Jalisco.

b).- Ofrecer a los turistas un espacio con servicios integrales de atención y orientación en materia de seguridad turística.

c). Coordinarse con los tres niveles de gobierno para apoyar las situaciones vulnerables del turista y aminorar el impacto negativo en la imagen de Puerto Vallarta.

MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

El Centro de Atención y Protección al Turista encuentra su fundamento jurídico en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en el artículo 73, Fracción XXIX K, que a la letra dice:

8.18

De las Facultades del Congreso Artículo 73.

El congreso tiene facultad:

Fracción XXIX K para expedir leyes en materia de turismo, estableciendo las bases generales de coordinación de las facultades concurrentes entre la Federación, las entidades federativas, los municipios, y en su caso las demarcaciones territoriales de la ciudad de México, en el ámbito de sus respectivas competencias, así como la participación de los sectores social y privado.

Constituciones:

I.- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

II.-Constitución Política del Estado de Jalisco.

Leyes:

III.-Ley General de Turismo.

IV.-Ley Federal del Turismo.

V.-Ley de Turismo del estado de Jalisco.

VI.-Ley de Acceso a la información Pública del Estado de Jalisco.

VII.- Ley de Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.

VIII.- Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco.

Reglamentos:

IX.- Reglamento de Turismo del Estado de Jalisco.

X.- Reglamento Orgánico del Gobierno y la Administración Pública de Puerto Vallarta Jalisco.

XI.- Reglamento de Tránsito y Vialidad para el Municipio de Puerto Vallarta, Jalisco.

XII.- Reglamento de Policía y buen gobierno de Puerto Vallarta, Jalisco.

XIII.- Reglamento de Turismo para el Municipio de Puerto Vallarta, Jalisco.

ESTRUCTURA ORGÁNICA BASICA

Director del Centro de Atención y Protección al Turista.

1.1.- Coordinador Administrativo.

Coordinador Operativo.

Auxiliar Administrativa.

Colaboradores Externos

Atención Ciudadana.

Policía Turística.

Tránsito Turístico.

Dependencias Temporales:

Ministerio Público del fuero común.

Protección Civil.

Cruz Roja.

PROFECO.

OBJETIVOS Y FUNCIONES

DIRECTOR:

Objetivo:

Dirigir y supervisar al personal a su cargo con la finalidad de que cumplan con sus funciones asignadas para brindar un servicio de calidad y excelencia a los turistas. Atender de manera amable, profesional y con empatía, sin distinción alguna, a los turistas que hayan tenido algún incidente durante su visita a Puerto Vallarta, Jalisco. Asegurarse de que los incidentes atendidos en CAPTA sean canalizados a las instancias idóneas, buscando siempre la mejora continua.

Jefe Inmediato:

Secretario del Ayuntamiento de Puerto Vallarta, Jalisco.

Puestos a su cargo:

Coordinador Administrativo.

Coordinador Operativo.

8.18

Puestos a su cargo:

Coordinador Administrativo.

Coordinador Operativo.

Auxiliar Administrativo.

Colaboradores Externos.

Funciones:

- 1.- Atender a los turistas que busquen reunirse con el director y brindarles orientación de los diferentes procedimientos que se pueden realizar ante sus quejas o demandas.
- 2.- Realizar gestiones con diferentes instituciones por medio de oficios o vía telefónica buscando con ello la mejor atención para los turistas.
- 3.-En casos no atendidos o concluidos, insistir con las instituciones a las cuales se les canalizó el incidente.
- 4.- Realizar recorridos de inspección en la franja turística para detectar posibles situaciones en donde se pueda ver afectada la vulnerabilidad del turista.
- 5.- Convocar a reuniones para implementar operativos de atención en periodos vacacionales o eventos donde exista una movilización importante de turistas.
- 6.-Planear, coordinar y evaluar el funcionamiento de la Dirección.
- 7.-Establecer las líneas de acción y metas correspondientes del área de trabajo para incluirlas en el Plan Municipal de Desarrollo de puerto Vallarta, Jalisco.
- 8.-Analizar y diseñar protocolos de atención por incidentes para que el personal de Capta los lleve a cabo.
- 9.-Proveer lo necesario para el debido cumplimiento de los objetivos y atribuciones de la Dirección, así como el óptimo ejercicio de los recursos materiales asignados.
- 10.-Diagnosticar las necesidades latentes en CAPTA para su buen funcionamiento.
- 11.-Revisar los documentos dirigidos a la dirección y dar instrucciones al personal para canalizar con los responsables asignados para dar respuesta o seguimiento.
- 12.- Asegurar que el personal de CAPTA realice el registro de los incidentes y canalice de una manera adecuada con las instancias correspondientes.
- 13.- En colaboración con el coordinador administrativo, supervisar diariamente el estatus de los incidentes registrados por el personal de CAPTA y colaboradores.

- 14.- Gestionar cursos de capacitación que se adapten a las necesidades del personal y que ellos puedan hacer un mejor desempeño de sus funciones.
- 15.- Diagnosticar las necesidades en materia de seguridad para el personal y los turistas que visitan CAPTA.
- 16.- Solicitar la realización de las requisiciones de lo que se necesite.
- 17.- Solicitar la elaboración de oficios necesarios para la gestión de las necesidades operativas y administrativas.
- 18.- Proponer medidas tendientes al mejoramiento de las actividades del CAPTA.
- 19.- Gestionar los acuerdos de colaboración necesarios con los tres niveles de gobierno para el apoyo a los incidentes de los turistas en su visita a Puerto Vallarta, Jalisco.
- 20.- Participar en las reuniones a las que sea convocado el Director y que tengan que ver con la industria turística.
- 21.- Realizar reuniones con los hoteleros y prestadores de servicios turísticos para establecer vínculos de comunicación oportuna que permitan la rápida solución de los incidentes de los turistas.
- 22.- Desempeñar las funciones y comisiones especiales que el secretario del Ayuntamiento le confiera y mantenerlo informado sobre su desarrollo y ejecución.

Interacción:

INTERNA: Todo el personal que integra CAPTA y los colaboradores externos.

EXTERNA: Las instancias de los tres poderes de Gobierno en el Estado, Federación y Municipios; Iniciativa Privada y Sociedad en General, Organismos no Gubernamentales, Medios de Comunicación, y Organismos Públicos

Por lo anteriormente expuesto, me permito a poner en su consideración el siguiente punto de

ACUERDO:

PRIMERO.- Se me tenga por presentada esta iniciativa en la cual se pretende crear un programa denominado CENTRO DE ATENCION Y PROTECCION AL TURISTA (CAPTA) EN PUERTO VALLARTA, en la cual se atenderán todas la solicitudes dándole soluciones integrales a los problemas que pueda presentar un turista en su instancia en Puerto Vallarta, Jalisco, esto es, se

8-18
SEGUNDO.- Se turne a las comisiones de Turismo, Hacienda, y Seguridad Pública, para que en las mesas de trabajo se estudie, analice, discuta, se modifique y/o se apruebe la presente iniciativa.

ATENTAMENTE

Puerto Vallarta, Jalisco; a 26 de Febrero del 2021.



C. MARÍA LAUREL CARRILLO VENTURA
MIEMBRO COLEGIADO DE LA COMISION EDILICIA
PERMANENTE DE TURISMO

