

I. OBJETIVOS DEL PRESENTE MANUAL:

Es asegurar que las actividades del sector se realicen de manera eficiente, segura y coherente, mientras se ofrece una experiencia satisfactoria y profesional a los turistas.

1. **Estandarizar los procesos:** Asegurar que todas las actividades turísticas, desde la atención al cliente hasta la gestión de recursos, sigan procedimientos uniformes. Esto promueve una experiencia consistente y de calidad para los turistas.
2. **Garantizar la calidad del servicio:** Establecer directrices claras que aseguren que los servicios ofrecidos sean de la más alta calidad y cumplan con las expectativas de los turistas.
3. **Capacitar al personal:** Servir como herramienta de formación y referencia para el personal, asegurando que los nuevos empleados y los actuales tengan acceso a información actualizada sobre los procedimientos y las mejores prácticas en el sector turístico.
4. **Cumplir con las normativas legales y de seguridad:** Asegurar que todos los procedimientos sigan las leyes locales e internacionales de turismo, así como las normas de seguridad, salud y medio ambiente, para proteger tanto a los turistas como al municipio.
5. **Gestionar situaciones imprevistas:** Definir pasos claros para manejar crisis o situaciones de emergencia, como cancelaciones, accidentes o quejas, garantizando una respuesta rápida y profesional.
6. **Fomentar la satisfacción del turista:** Asegurar que todos los procedimientos estén orientados a mejorar la experiencia del turista, desde su llegada hasta su salida, fomentando la fidelidad y recomendaciones futuras.
7. **Mejorar la comunicación interna:** Facilitar una comunicación clara y efectiva entre todos los departamentos involucrados en el proceso turístico, lo que mejora la coordinación y el trabajo en equipo.
8. **Proteger la imagen y reputación del municipio:** Asegurar que todos los procedimientos estén alineados con los valores y la misión de la empresa, contribuyendo a mantener una imagen positiva en el mercado turístico.

II. FILOSOFÍA:

Se centra en establecer una justicia social mediante una estructura clara y eficiente para la gestión de servicios turísticos. La idea es optimizar los recursos, garantizar la calidad del servicio y ofrecer experiencias satisfactorias a los turistas, logrando así la Transformación.

MISIÓN:

Promover y fortalecer el desarrollo sostenible de la región a través de la valorización de la artesanía local, la historia y la cultura, así como la conservación de nuestra biodiversidad. Buscamos crear un sentido de pertenencia entre los habitantes y visitantes, donde cada experiencia turística refleje la riqueza cultural y natural de nuestro Municipio.

VISIÓN:

Ser un referente en la promoción y preservación de la identidad cultural, la historia y la biodiversidad de nuestro municipio, integrando a nuestros artesanos como pilares fundamentales del desarrollo turístico.

VALORES:

- ✓ **Perseverancia:**
Nos permite alcanzar nuestros objetivos a pesar de las dificultades. Es un esfuerzo continuo que nos impulsa a seguir adelante y a superarnos.
- ✓ **Respeto:**
Consiste en reconocer y valorar las cualidades y los derechos de los demás. Se trata de una actitud que permite la convivencia en armonía y la aceptación de las diferencias.
- ✓ **Honestidad:**
Transparencia en la gestión de los recursos, la comunicación con la comunidad, asegurando la confianza y credibilidad en la Casa de Cultura.
- ✓ **Equidad:**
Acceso justo e igualitario, sin distinción de género, edad, condiciones socioeconómicas o discapacidad, garantizando la inclusión a todo el público que desea integrarse al saber de la cultura y el arte.
- ✓ **Trabajo en equipo:**
Es la capacidad de trabajar en conjunto para alcanzar objetivos comunes, es una habilidad muy valorada en el desarrollo de las actividades cotidianas
- ✓ **Solidaridad:**
Es un valor que se caracteriza por la colaboración mutua entre las personas, es un sentimiento que nos une a los demás, especialmente en momentos difíciles.

III. ATRIBUCIONES:

**REGLAMENTO ORGÁNICO
DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE VICTORIA, GUANAJUATO.
CAPITULO DECIMO OCTAVO
DE LA DIRECCION DE TURISMO**

Artículo 47. La dirección de turismo, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Realizar acciones para impulsar el desarrollo y aprovechamiento sustentable de los recursos turísticos de la entidad.
- II. Identificar y potenciar zonas, sitios o áreas, que por sus características representen para el municipio, riqueza histórica, cultural, deportiva, ecológica, gastronómica, tradicional y religiosa.
- III. Generar un proyecto turístico municipal considerando los diferentes atractivos de manera coordinada con los organismos y dependencias.
- IV. Gestionar proyectos y recursos como fuentes de financiamiento de los diferentes niveles de gobierno y organismos internacionales, para recuperar lugares de atracción turística y/o desarrollar actividades de promoción del municipio.
- V. Consolidar la oferta de productos artesanales, manualidades, gastronómicos y de oficios e identificar puntos estratégicos y eventos para su venta.
- VI. Desarrollar acciones en materia de promoción turística en sus diferentes ramas y seguimientos, en coordinación con organismos a fines para lograr la profesionalización y certificación de sus promotores.
- VII. Asesorar y trabajar con comités, patronatos, asociaciones civiles, dependencias de gobierno, empresarios y organizadores de eventos turísticos, que se realicen en el municipio.
- VIII. Elaborar y mantener actualizado el inventario turístico del municipio.
- IX. Gestionar los recursos necesarios ante las instancias correspondientes para recuperar la imagen urbana y realizar acciones para lograr el reconocimiento de "pueblo mágico" y/o cualquier otra distinción que conlleve al reconocimiento como zona turística: y
- X. Las demás que le confieran, las leyes, los reglamentos municipales y el presidente municipal en el uso de sus funciones.