

Consejo Temático de Turismo

Numero: 01/23

Lugar: Zoom

Convoca: Lic. María Grina Rincón Carranza

Fecha: 27 de febrero de 2022

Hora de inicio: 18:16

Participantes:

- | | |
|--|---|
| 1. Lic. María Grina Rincón Carranza | Coordinadora Propietaria |
| 2. TSU. Iris Arlett Enríquez Herrera | Coordinadora Suplente |
| 3. Lic. Norma Munguia Everardo | Consejera |
| 4. LAET. Fermán Camilo de la Fuente Chávez | Consejero |
| 5. Lic. Martha Gabriela Delgado Zacatenco | Consejera |
| 6. Lic. Ma. Dolores Farfán Pons | Consejera |
| 7. Mtra. Zayde Yazmín Solís Garay | Consejera |
| 8. Lic. Federico Octavio García Goyeneche | Consejero |
| 9. Ing. Sara Raquel Arzola Jáuregui | Consejera |
| 10. Lic. Ana Laura Ortega Amador | Consejera |
| 11. Mtra. Zayde Yazmín Solís Garay | Consejera |
| 12. Lic. David Castro Nieto | Director de Turismo y Asuntos Internacionales |
| 13. Lic. Juliette Rojo | CAPTA Secretaría de Turismo |
| 14. Lic. Christopher Ruíz Nieto | Departamento de Proyectos Sociales |
| 15. C. María de la Luz Roa Guerrero | Departamento de Proyectos Sociales |

Orden del día

1. Asistencia y verificación de quórum.
2. Bienvenida.
3. Informe del proyecto para Turismo inclusivo
4. Presentación de la Srita. Juliette Rojo, Coordinadora del programa CAPTA.
5. Asuntos Generales.
6. Terminó de la Sesión.

En seguimiento al **primer** punto de la orden del día, se llevó a cabo el registro de asistencia por parte del personal de la Dirección de Concertación y Participación Social, habiendo el quórum suficiente para dar inicio a la Sesión en segunda convocatoria.

En desahogo al **segundo** punto de la orden del día, la Coordinadora Propietaria Lic. Grina Rincón Carranza dio la bienvenida a los presentes.

En relación al **tercer** punto de la orden del día, la Coordinadora Propietaria mencionó que Casa de Consejos les hizo llegar una invitación para presentar todos los proyectos de cada Consejo y así trabajar en conjunto entre todos los Consejos Temáticos, dijo que el Consejo Temático de Turismo participará con un proyecto sobre Turismo de Inclusión, refirió que ella ha estado platicando con la Lic. Alejandra Iturbe Secretaria de Turismo, sobre este proyecto para poderlo mostrar el día de la presentación de y así saber si el Consejo Temático de Atención e Inclusión a Personas con Discapacidad se suma a este proyecto. También dijo que la intención del proyecto es incluir por ejemplo cartas de menú en braille, personas que hablen en lengua de señas, placas en braille para las calles, etc.

A continuación, realizó una presentación.

Los temas fueron:

- Que es inclusión
- Diferencias de tipos de inclusión
- Grupos Vulnerables
- Planos para adaptar los lugares públicos y herramientas alternativas
- Habilidades

Se ilustra presentación:

La Coordinadora Propietaria refirió que el día 1 de marzo tendría una reunión con la Secretaría de Turismo para hacer esta presentación

El Consejero Federico García refirió que la propuesta del proyecto es muy buena, comentó que podrían entrar ahí también las personas de la 3ra edad ya que hoy en día la población de pensionados es muy



Minuta Sesión Ordinaria

alta y este grupo viaja con más frecuencia y dijo que sería importante hablar con la Secretaría de Turismo.

La Coordinadora Propietaria le comentó que, lo platicará en la reunión, sin embargo, el proyecto se trata en si de turismo de inclusión para personas con discapacidad.

La Consejera Ana Laura Ortega comentó, si hay posibilidad de invitar a la Lic. Mónica Bustamante que es la persona en Querétaro que hace turismo incluyente, dijo que ella organiza turismo para las personas de la tercera edad diseñado exclusivamente para las necesidades de este grupo de personas y dijo que sería importante que esta licenciada pueda dar platicas al Consejo de Turismo.

La Consejera Norma Munguía refirió que es un proyecto muy interesante y que no es un trabajo fácil, y también dijo que coincide con el Lic. Federico García sobre el turismo para personas de la 3ra edad de que está muy descuidado este grupo.

La Consejera Dolores Farán, refirió que es un buen proyecto y que se puede trabajar con todo el equipo de EFETA ya que ellos trabajan en todo el tema de inclusión, comentó que ella podría apoyar para hacer las señaléticas en acero inoxidable.

En relación al **cuarto** punto de la orden del día, la invitada Juliette Rojo realizó una presentación sobre CAPTA, ellos se enfocan en la atención y protección al turista, brindando información y dando seguimiento con un trato directo con el turista.

Los temas que se trataron fueron:

- Atención y protección al turista
- ¿Qué es la seguridad turística?
- Importancia de la seguridad turística
- Factores de vulnerabilidad de los turistas
- Factores de riesgo para los prestadores de servicios turísticos
- Que hay que proteger
- Factores protectores de la seguridad
- Destinos turísticos que le han apostado a la seguridad turística
- Estructura jurídica en México... Protección al turista
- ¿Qué es el CAPTA?
- Servicios CAPTA
- Presencia en eventos
- Esquema de coordinación interinstitucional
- Importancia de la coordinación interinstitucional

Se ilustra presentación



EXPERIENCIAS EXITOSAS DESDE LA SEGURIDAD TURÍSTICA



¿QUÉ ES LA SEGURIDAD TURÍSTICA?

LA PROTECCIÓN DE LA VIDA, DE LA SALUD, DE LA INTEGRIDAD FÍSICA, PSICOLÓGICA Y ECONÓMICA DE LOS VISITANTES, PRESTADORES DE SERVICIOS Y MIEMBROS DE LAS COMUNIDADES RECEPTORAS. (OMT)



IMPORTANCIA DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA

EL TURISMO ES UN SECTOR ALTAMENTE VULNERABLE A EXTRAÍDOS, ACCIDENTES, ASALTOS, FRAUDES, ABUSOS, FALLAS MECÁNICAS, ATENCIÓN MÉDICA, FENÓMENOS NATURALES, NECESIDAD DE INFORMACIÓN ETC.

LA IMAGEN Y REPUTACIÓN DE UN DESTINO TURÍSTICO CORRE GRAN RIESGO ANTE CUALQUIER INCIDENCIA NO ATENDIDA



FACTORES DE VULNERABILIDAD DE UN TURISTA

1. INFORMALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS
2. IDIOMA Y CULTURA
3. ACCESIBILIDAD A REDES DE APOYO
4. DESCONOCIMIENTO DEL ENTORNO
5. FUNCIONAMIENTO INSTITUCIONAL DEL DESTINO
6. EDAD Y CAPACIDAD DE MOVIBILIDAD
7. CAPACIDAD ADQUISITIVA
8. NULA INFORMACIÓN SOBRE RIESGOS

Capitán Fulvio Fernández Añas



FACTORES DE RIESGO PARA UN PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS (INFORMALIDAD)

- NO HAY PÓLIZAS DE SEGUROS
- MALA CALIDAD
- ACTIVIDADES EN ZONAS DE ALTO RIESGO
- NO HAY RESPALDO LEGAL
- COMPETENCIA DEBILITADA
- POCO CONTROL
- SERVICIOS NO BRINDADOS

Capitán Fulvio Fernández Añas



LAS PRINCIPALES NECESIDADES DEL VISITANTE CONSCIENTES E INCONSCIENTES EN LA ELECCIÓN DE UN DESTINO SON

- LA ORIGINALIDAD DE LA OFERTA,
- LA CALIDAD
- EL PRECIO
- Y LA SEGURIDAD

Luis Grinewald



LA SEGURIDAD ES UNA DE LAS PAUTAS PRINCIPALES ESTADÍSTICAMENTE DOMINANTES DE VALORACIÓN DEL HOMBRE DURANTE EL TIEMPO LIBRE DESTINADO AL TURISMO Y LA RECREACIÓN.

ES POR ELLO, QUE EL VISITANTE PRIORIZA SU LISTA DE DESTINO EN AQUELLAS REGIONES DONDE MENOS RIESGOS EXISTAN PARA QUE SU ÚNICA PREOCUPACIÓN SEA DISFRUTAR.

Luis Grinewald



¿QUÉ HAY QUE PROTEGER?

- PROTEGER AL VISITANTE DEL PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS
- PROTEGER AL PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL VISITANTE
- PROTEGER AL VISITANTE DEL DELINCUENTE
- PROTEGER AL ATRACTIVO DEL VISITANTE
- PROTEGER AL VISITANTE DEL ATRACTIVO
- PROTEGER AL MEDIO AMBIENTE DEL VISITANTE

Luis Grinewald





CÓDIGO INTERNACIONAL PARA LA PROTECCIÓN DE LOS TURISTAS

4 RECOMENDACIONES

- PREVENCIÓN
- INFORMACIÓN
- ASISTENCIA
- REPRATIACIÓN



CÓDIGO INTERNACIONAL PARA LA PROTECCIÓN DE LOS TURISTAS

7 PRINCIPIOS

- ARMONIZACIÓN
- EQUILIBRIO
- COOPERACIÓN Y COORDINACIÓN
- RESPONSABILIDAD
- ACCESIBILIDAD
- CLARIDAD Y CERTEZA
- ENFOQUE DE ORIENTACIÓN



ESTRUCTURA JURÍDICA EN MÉXICO – PROTECCIÓN AL TURISTA

LEGISLACIÓN ESPECÍFICA AL ÁMBITO DE LA SECRETARÍA DE TURISMO FEDERAL

LEY GENERAL DE TURISMO

ARTÍCULOS: 7 Y 16

REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA DE TURISMO

ARTÍCULOS: 8, 12 Y 23

PROGRAMA SECTORIAL DE TURISMO 2020-2024

ESTRATEGIA 2.5
ESTRATEGIA 2.6

NORMAS OFICIALES MEXICANAS EN TURISMO

NOM-05.06,
07, 08, 09, 10, 11, 12



¿QUÉ ES EL CAPTA?

INSTANCIA GUBERNAMENTAL ENCARGADA DE BRINDAR AL TURISTA ATENCIÓN INTEGRAL EN SITUACIONES DE EMERGENCIAS O IMPREVISTOS QUE PUDIERA EXPERIMENTAR EN SU ESTADIA O VISITA AL ESTADO.

MODELO ÚNICO EN CENTRO BAJIO DEL PAIS



CREACIÓN CAPTA - LÍNEA DEL TIEMPO



¿CÓMO ATENDEMOS?



SERVICIOS CAPTA



SERVICIOS CAPTA



PRESENCIA EN EVENTOS

- ORIENTACIÓN, CANALIZACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO IN SITU.
- EVALUAR POSIBLES RIESGOS
- FACILITAR INFORMACIÓN TURÍSTICA
- FOMENTAR LA CULTURA PREVENTIVA
- MONITOREO DE LA ACTIVIDAD
- COLABORACIÓN INTERINSTITUCIONAL

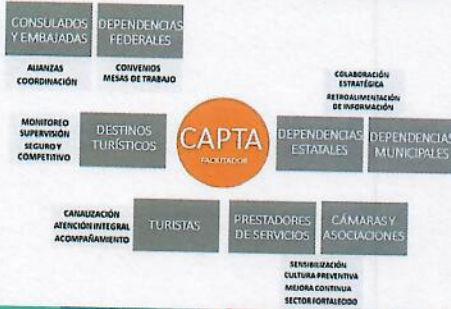


MÁS DE 15,000 ATENCIONES BRINDADAS

MÁS DE 27,000 PERSONAS ATENDIDAS (LOCALES, VISITANTES, TURISTAS, PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS)



ESQUEMA DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL



12.

COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL



IMPORTANCIA DE LA COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

- IDENTIFICAR Y ATENDER DE FORMA OPORTUNA DE CUALQUIER PROBLEMÁTICA SE SUSCITE EN EL DESTINO TURÍSTICO.
- GENERAR ESTRATEGIAS Y ACCIONES EN MATERIA DE SEGURIDAD TURÍSTICA A TRAVÉS DEL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN Y EXPERIENCIAS CON DEPENDENCIAS Y CUERPOS DE EMERGENCIAS QUE BRINDAN ATENCIÓN EN TEMAS DE SALUD, SEGURIDAD, DERECHOS HUMANOS, ENTRE OTROS.
- GENERAR Y PROMOVER EL DESARROLLO DE POLÍTICAS LOCALES.
- IMPULSAR LA REDUCCIÓN DE RIESGOS Y LA RECUPERACIÓN POST CRISIS OCASIONADAS POR FENÓMENOS NATURALES O POR CONFLICTOS SOCIALES QUE PUEDAN OBSTACULIZAR EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA.

21.

CULTURA PREVENTIVA



HEMOS SENSIBILIZADO A MÁS DE 1,500 PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

CULTURA PREVENTIVA

HEMOS COMPARTIDO MÁS DE 500 TIPS DE SEGURIDAD



BRINDAR ATENCIÓN Y PROTECCIÓN INCLUYENTE





BRINDAR ATENCIÓN Y PROTECCIÓN INCLUYENTE



CONTAMOS CON LA CERTIFICACIÓN EN PUNTO LIMPIO
ACREEDORES DEL SELLO SAFE TRAVELS
DESARROLLAMOS LOS PROTOCOLOS SANITARIOS PARA EL SECTOR TURÍSTICO DEL ESTADO
UNICO CAPTA EN CONTAR CON PRESENCIA EN SUS 6 PUEBLOS MÁGICOS



NUESTRO PLUS

CONTAMOS CON FORMADORES DEL CCN (CÓDIGO DE CONDUCTA NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN EL SECTOR DE VIAJES Y TURISMO)
ESTAMOS EN PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE ISO-9001
CREAMOS MANUAL DE ATENCIÓN AL TURISTA

La Coordinadora Propietaria dio las gracias a la Lic. Juliette Rojo por la presentación.

El Consejero Federico García comentó que le gustaría ponerse en contacto con la Lic. Juliette Rojo para platicar y ver si pueden trabajar en conjunto, e incluir a todo el personal del hotel donde él trabaja.

La Lic. Juliette Rojo refirió que si le gustaría trabajar en conjunto para tener una retroalimentación y que CAPTA es un aliado para todo el sector turístico.

El Lic. David comentó que la Lic. Juliette Rojo tiene un trabajo muy importante y de tiempo completo, refirió que dentro de la Secretaria de Turismo CAPTA realiza una labor muy relevante.

La Coordinadora Propietaria solicitó a todo el Consejo su presencia para el miércoles 01 de marzo de 2023 a la presentación de Proyectos Colaborativos de los Consejos Temáticos.

Sin más asuntos por tratar siendo las 19:30 horas se dio por finalizada la Sesión.



Coordinadora Propietaria del Consejo Temático de Turismo del Sistema de Consejos de Participación Ciudadana del Municipio de Querétaro.