

MANUAL OPERATIVO DE LA DIRECCIÓN DE TURISMO DEL MUNICIPIO DE ATOYAC, JALISCO

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE ATOYAC, JALISCO ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL 2024–2027

Dirección	de	Turismo
Versión		1.0
Atoyac, Jalisco, agosto de 2026		

PRESENTACIÓN

Hablar de turismo en Atoyac significa hablar de nuestro territorio, nuestras comunidades, nuestras tradiciones, nuestros paisajes, nuestra gastronomía, nuestras festividades y de todas aquellas experiencias que pueden motivar a una persona a conocer el municipio y, sobre todo, a querer regresar.

La labor de la Dirección de Turismo no debe limitarse a promocionar lugares. Su función consiste también en conocer lo que Atoyac puede ofrecer, mantener actualizada esa información, acompañar a quienes nos visitan, trabajar de la mano con prestadores de servicios, impulsar nuevos productos turísticos y procurar que la actividad genere beneficios para las familias y comunidades del municipio.

Por esa razón, este Manual Operativo se concibe como una **guía práctica para el trabajo cotidiano de la Dirección**. Su propósito es que cualquier persona servidora pública que forme parte del área conozca qué debe hacer, cómo debe atender a un visitante, cómo se registra un atractivo turístico, cómo se organiza una actividad de promoción, qué información debemos conservar y con qué otras dependencias debemos coordinarnos.

El turismo es una actividad transversal. Para que un visitante tenga una buena experiencia no basta con realizar publicidad: intervienen la limpieza de los espacios, la seguridad, la protección civil, la movilidad, el comercio, la gastronomía, la cultura, el cuidado del medio ambiente y, principalmente, el trato que recibe de nuestra gente.

Por ello, la Dirección trabajará bajo una visión de turismo responsable, sostenible y cercano a la comunidad, procurando que el crecimiento de esta actividad contribuya también al desarrollo económico de Atoyac.

1. ¿PARA QUÉ SIRVE ESTE MANUAL?

Este Manual establece la manera en que debe trabajar la Dirección de Turismo.

No pretende convertir cada actividad en un trámite complicado. Por el contrario, busca que exista orden y claridad en las tareas más importantes del área y que los cambios de personal no provoquen la pérdida de información, contactos, proyectos o avances.

En términos prácticos, el Manual permitirá:

- saber cuáles son las actividades prioritarias de la Dirección;
- brindar una atención uniforme a visitantes y prestadores de servicios;
- mantener actualizado el inventario turístico municipal;
- organizar correctamente eventos, recorridos y acciones de promoción;
- registrar el trabajo realizado;
- generar estadísticas de visitantes;
- coordinarse con las demás áreas del Ayuntamiento;
- dar seguimiento a proyectos turísticos;
- y evaluar si las acciones implementadas realmente generan resultados.

El Manual no crea atribuciones nuevas ni sustituye los reglamentos municipales. Toda actuación de la Dirección deberá mantenerse dentro de las facultades que las disposiciones aplicables otorguen al Ayuntamiento.

2. MARCO JURÍDICO

El trabajo de la Dirección de Turismo se realizará principalmente con fundamento en:

Normatividad federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Turismo.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente, cuando corresponda.
- Ley Federal sobre Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticas e Históricas, cuando resulte aplicable.
- Ley Federal de Protección al Consumidor, dentro de su respectivo ámbito de aplicación.

Normatividad estatal

- Constitución Política del Estado de Jalisco.
- Ley de Turismo para el Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.
- Ley del Procedimiento Administrativo del Estado de Jalisco.
- Ley de Patrimonio Cultural del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley Estatal del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente.
- Ley para la Inclusión y Desarrollo Integral de las Personas con Discapacidad del Estado de Jalisco.

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Archivos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Responsabilidades Políticas y Administrativas del Estado de Jalisco.

Normatividad municipal

- Reglamento del Gobierno y de la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Atoyac, Jalisco.
- Reglamento de Turismo para el Municipio de Atoyac, Jalisco, en todo aquello que sea compatible con la legislación vigente.
- Reglamento de Participación Ciudadana para la Gobernanza del Municipio.
- Reglamento de Protección Civil.
- Reglamento de Licencias Municipales.
- Reglamentación municipal en materia de desarrollo urbano, ecología, comercio, eventos y espacios públicos que resulte aplicable.
- Reglamento de Transparencia.
- Reglamento de Contraloría Interna.
- Reglamento de Austeridad y Ahorro.
- Reglamento para la Simplificación Administrativa y Eliminación de Trámites Burocráticos.

Instrumentos de planeación

- Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza.
 - Plan Institucional del Municipio de Atoyac 2024–2027.
 - Programa Municipal de Turismo.
 - Programa Operativo Anual de la Dirección.
 - Presupuesto de Egresos correspondiente.
-

3. NUESTRA MISIÓN

La Dirección de Turismo tiene como misión **mostrar Atoyac, cuidar lo que nos distingue y generar mejores condiciones para quienes viven del turismo y para quienes nos visitan.**

Buscamos que los atractivos naturales, culturales, religiosos, históricos, gastronómicos y recreativos del municipio sean conocidos de manera responsable y que la llegada de visitantes se convierta en oportunidades para comercios, prestadores de servicios, productores y familias locales.

4. NUESTRA VISIÓN

Queremos que Atoyac avance en la construcción de una identidad turística propia, reconocible y auténtica.

La meta no es únicamente recibir más visitantes, sino conseguir que quienes lleguen encuentren un municipio ordenado, amable y preparado para recibirlos; que permanezcan más tiempo, conozcan diferentes comunidades, consuman productos locales y recomienden la experiencia.

Al mismo tiempo, buscamos que el desarrollo turístico respete nuestros recursos naturales, nuestras tradiciones y la forma de vida de las comunidades.

5. ¿QUÉ LE CORRESPONDE HACER A LA DIRECCIÓN?

El trabajo cotidiano de la Dirección de Turismo se concentrará en cinco grandes tareas:

Conocer lo que tenemos

Antes de promocionar Atoyac necesitamos conocerlo.

La Dirección deberá identificar y mantener información actualizada de sus atractivos, servicios, festividades, establecimientos, rutas, espacios naturales, patrimonio histórico y demás elementos que puedan formar parte de la oferta turística.

Darlo a conocer

La Dirección deberá generar estrategias para que los atractivos y actividades del municipio tengan presencia dentro y fuera de Atoyac.

Esto podrá hacerse mediante redes sociales institucionales, fotografías, videos, materiales impresos, recorridos, ferias, exposiciones, medios de comunicación, colaboración con otros municipios y acciones coordinadas con la Secretaría de Turismo del Estado.

Recibir bien a quienes nos visitan

Una persona que llega a Atoyac debe poder encontrar información clara sobre qué visitar, dónde comer, qué actividades realizar, cómo llegar a determinados lugares y a quién acudir cuando necesita ayuda.

La atención al visitante será una de las tareas fundamentales de la Dirección.

Trabajar con quienes hacen posible el turismo

Hoteles, restaurantes, comercios, balnearios, guías, organizadores de eventos, productores, artesanos y demás prestadores forman parte de la experiencia turística.

La Dirección deberá mantener comunicación con ellos, escucharlos, generar espacios de capacitación y buscar oportunidades para fortalecer sus servicios.

Generar desarrollo

El turismo debe traducirse en actividad económica.

Por ello, la Dirección procurará que los eventos, recorridos y estrategias de promoción incorporen negocios, productos y servicios locales y que los beneficios económicos lleguen a distintas comunidades del municipio.

6. CONOCIENDO LA OFERTA TURÍSTICA DE ATOYAC

Una de las primeras responsabilidades de la Dirección será mantener actualizado el **Catálogo de Oferta Turística del Municipio de Atoyac**.

Este catálogo será la memoria turística del municipio.

No deberá ser solamente un documento elaborado una vez y archivado. Tendrá que mantenerse actualizado constantemente.

Podrá incluir:

- atractivos naturales;
- espacios históricos;
- templos y sitios religiosos;
- plazas y espacios públicos;
- zonas de interés cultural;
- balnearios y espacios recreativos;
- gastronomía local;
- festividades;
- fiestas patronales;
- tradiciones;
- productos típicos;
- artesanías;
- establecimientos de hospedaje;
- restaurantes y establecimientos de alimentos;
- prestadores de servicios turísticos;
- rutas;
- experiencias rurales;
- actividades deportivas;
- eventos culturales;
- y cualquier otro sitio o actividad que pueda resultar de interés para el visitante.

Para registrar un atractivo turístico

Cuando la Dirección identifique un lugar con potencial turístico deberá realizar una ficha sencilla que permita conocerlo.

La ficha señalará:

Nombre del lugar:

Localidad:

Tipo **de** **atractivo:**
Natural / Cultural / Religioso / Histórico / Gastronómico / Recreativo / Rural / Otro

Descripción:

Cómo llegar:

Horarios, cuando existan:

Servicios disponibles:

Temporada recomendada:

Condiciones de acceso:

Contacto:

Observaciones:

Material fotográfico disponible: Sí / No

Esta información deberá revisarse periódicamente.

7. ATENCIÓN AL VISITANTE

Cada visitante debe ser atendido como alguien que está conociendo nuestro municipio y que probablemente formará una opinión de Atoyac a partir de la atención que reciba.

Por ello, cuando una persona solicite información, el personal deberá escuchar primero qué necesita.

No se trata de darle todos los datos disponibles, sino de ayudarle a construir una buena experiencia.

Por ejemplo, debemos poder responder preguntas como:

¿Qué puedo conocer en Atoyac?

¿Dónde puedo comer?

¿Qué actividades hay este fin de semana?

¿Cómo llego a determinada comunidad?

¿Qué lugares puedo visitar con niños?

¿Dónde puedo hospedarme?

¿Qué festividades se realizan?

¿Hay algún recorrido o actividad cultural?

Cuando la persona solicite información que no tenga la Dirección, se buscará verificarla antes de proporcionarla.

No deberán inventarse horarios, precios, rutas o datos.

Si el asunto corresponde a otra autoridad, se ayudará al visitante a identificar a quién debe acudir.

8. CUANDO UN TURISTA NECESITA AYUDA

La Dirección también tiene una función de orientación y apoyo.

Cuando un visitante reporte una dificultad, el personal deberá identificar inmediatamente qué tipo de situación enfrenta.

Si se trata de:

una emergencia médica, se solicitará apoyo de los servicios correspondientes.

un problema de seguridad, se dará aviso a Seguridad Pública.

un accidente o riesgo, se contactará a Protección Civil.

un problema relacionado con un establecimiento, se proporcionará orientación sobre las autoridades competentes.

una inconformidad por un servicio turístico, se registrará y se orientará al visitante respecto de la instancia que pueda atenderla.

La Dirección acompañará y orientará, pero no asumirá atribuciones que correspondan a Seguridad Pública, Protección Civil, Reglamentos, PROFECO u otras autoridades.

9. QUEJAS Y SUGERENCIAS DE VISITANTES

Las quejas no deben verse solamente como un problema. También pueden mostrarnos dónde necesita mejorar la experiencia turística.

Cuando se reciba una queja sobre atención, precios, calidad o servicios, deberá registrarse:

Fecha: _____

Nombre del establecimiento o servicio: _____

Situación reportada:

Datos de contacto del visitante, cuando quiera proporcionarlos:

Autoridad a la que se canalizó:

Seguimiento:

La Dirección no impondrá sanciones cuando esa facultad corresponda a otra dependencia.

Su trabajo será recibir, orientar, documentar y canalizar.

10. TRABAJO CON PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

La relación con los prestadores de servicios debe ser permanente.

La Dirección procurará visitar, conocer y mantener comunicación con quienes participan en la actividad turística.

El objetivo no será inspeccionarlos, sino conocer:

- qué servicios ofrecen;
- qué capacidad tienen;
- qué dificultades enfrentan;
- qué capacitación requieren;
- qué eventos pueden aprovechar;
- qué productos pueden promocionarse;
- y qué oportunidades existen para trabajar de manera conjunta.

Se procurará mantener un **Directorio Municipal de Prestadores de Servicios Turísticos** actualizado.

Este directorio podrá utilizarse para orientación y promoción, sin sustituir los registros, licencias o padrones que administren otras autoridades.

11. CAPACITACIÓN Y CULTURA TURÍSTICA

Un destino turístico también se construye a partir del servicio.

Por ello, la Dirección buscará generar cursos, talleres y encuentros sobre temas como:

- atención al visitante;
- hospitalidad;
- higiene;
- manejo de alimentos, en coordinación con las autoridades competentes;
- promoción digital;
- fotografía para negocios;
- redes sociales;
- servicio al cliente;
- primeros auxilios;
- protección civil;
- turismo accesible;
- identidad turística;
- historia y cultura de Atoyac;
- desarrollo de productos turísticos.

Siempre que sea posible se buscará la colaboración de la Secretaría de Turismo del Estado, instituciones educativas y organismos especializados.

12. PROMOCIÓN TURÍSTICA

Promocionar Atoyac significa mostrarlo de manera auténtica.

Antes de elaborar cualquier campaña deberán responderse cuatro preguntas:

¿Qué queremos promocionar?

¿A quién queremos atraer?

¿Qué experiencia queremos ofrecer?

¿Está preparado el lugar para recibir visitantes?

La Dirección evitará promocionar de manera masiva un sitio que no tenga condiciones adecuadas de acceso, seguridad o capacidad para recibir personas.

La promoción podrá realizarse mediante:

- fotografías;
- videos;
- redes sociales;
- mapas;
- folletos;
- carteles;
- calendarios de eventos;
- guías;
- notas informativas;
- medios de comunicación;
- participación en ferias;
- exposiciones;
- intercambios con otros municipios;
- colaboración con Secretaría de Turismo;
- recorridos para medios y promotores;
- contenido digital.

Toda comunicación deberá utilizar imagen institucional y evitar promoción personalizada de servidores públicos.

13. CALENDARIO TURÍSTICO MUNICIPAL

La Dirección elaborará cada año un calendario que permita anticiparse a las principales actividades que puedan generar visitantes.

Deberá incluir, cuando corresponda:

- fiestas patronales;
- Semana Santa;
- festividades religiosas;
- actividades culturales;
- fiestas tradicionales;
- eventos deportivos;
- ferias;
- festivales;
- exposiciones;
- actividades gastronómicas;
- temporadas vacacionales;
- actividades organizadas por comunidades.

El calendario deberá actualizarse cuando cambien fechas o se incorporen nuevos eventos.

Su función será ayudar a planear promoción, atención, seguridad, limpieza, servicios y coordinación municipal.

14. ORGANIZACIÓN DE EVENTOS TURÍSTICOS

Cuando Turismo organice o participe en un evento, lo primero será definir con claridad qué se busca conseguir.

No todos los eventos necesitan ser grandes. Un evento exitoso es aquel que cumple su propósito y genera una buena experiencia.

Antes del evento deberán definirse:

Objetivo.

Fecha y lugar.

Público esperado.

Presupuesto disponible.

Prestadores participantes.

Necesidades de Protección Civil.

Seguridad.

Movilidad.

Servicios sanitarios.

Limpieza.

Comunicación y difusión.

Responsables.

Después del evento deberá elaborarse un reporte sencillo indicando:

- asistentes estimados;
 - prestadores participantes;
 - actividades realizadas;
 - incidencias;
 - alcance de difusión;
 - resultados;
 - evidencia fotográfica;
 - aspectos que pueden mejorarse.
-

15. RECORRIDOS Y RUTAS TURÍSTICAS

La Dirección podrá desarrollar propuestas de recorridos que permitan conectar diferentes atractivos.

Una ruta no deberá consistir únicamente en unir lugares en un mapa.

Debe ofrecer una experiencia lógica y realizable.

Para diseñarla habrá que analizar:

- distancia;
- tiempo;
- condiciones de los caminos;
- seguridad;
- servicios disponibles;
- horarios;
- alimentación;
- sanitarios;
- accesibilidad;
- atractivos;
- capacidad de atención;
- riesgos;
- temporadas.

Una ruta podrá tener carácter:

- cultural;
- religioso;
- histórico;
- gastronómico;
- natural;

- rural;
- recreativo;
- educativo;
- o combinar distintas experiencias.

Antes de promocionarla deberá realizarse, en la medida de lo posible, un recorrido de reconocimiento.

16. TURISMO EN LAS COMUNIDADES

La promoción turística no deberá concentrarse únicamente en la cabecera municipal.

Las comunidades pueden contar con paisajes, tradiciones, festividades, gastronomía, actividades rurales, patrimonio religioso o expresiones culturales con potencial turístico.

Cuando se identifique una oportunidad se deberá conversar primero con la comunidad.

El objetivo será construir proyectos **con sus habitantes y no únicamente sobre su territorio.**

Se procurará:

- escuchar a vecinos y prestadores;
 - identificar qué desean conservar;
 - conocer qué actividades pueden ofrecer;
 - cuidar que el crecimiento turístico no altere negativamente la vida comunitaria;
 - favorecer el consumo local;
 - incorporar a productores y comerciantes;
 - proteger las tradiciones.
-

17. TURISMO CULTURAL Y RELIGIOSO

Las festividades, templos, costumbres, expresiones culturales y tradiciones de Atoyac forman parte de su identidad y pueden convertirse en experiencias turísticas cuando se promueven con respeto.

La Dirección se coordinará con Cultura, comunidades, organizadores y demás actores involucrados para documentar:

- historia;
- fechas;
- significado;
- características;

- horarios;
- recomendaciones para visitantes.

La promoción evitará alterar o trivializar aquellas expresiones que tengan un significado religioso o comunitario.

18. TURISMO DE NATURALEZA

La promoción de espacios naturales deberá realizarse bajo un principio sencillo:

no podemos promover aquello que no estamos dispuestos a cuidar.

Antes de promover un sitio natural deberá analizarse:

- propiedad y régimen del lugar;
- condiciones de acceso;
- riesgos;
- capacidad de carga cuando resulte aplicable;
- existencia de senderos;
- temporada;
- disponibilidad de servicios;
- posibles afectaciones ambientales.

La Dirección se coordinará con las autoridades ambientales, Protección Civil y propietarios cuando resulte necesario.

Los materiales promocionales deberán incluir recomendaciones para evitar basura, incendios, daños a flora o fauna y otras conductas perjudiciales.

19. TURISMO ACCESIBLE

La experiencia turística debe procurar incluir a todas las personas.

Cuando se desarrollen nuevas rutas, materiales o proyectos deberán considerarse, progresivamente, las necesidades de:

- personas con discapacidad;
- personas adultas mayores;
- personas con movilidad reducida;
- familias con niñas y niños.

La Dirección deberá identificar qué atractivos cuentan con condiciones de accesibilidad y evitar proporcionar información que pueda poner a una persona en riesgo.

Cuando un lugar tenga limitaciones de acceso, esa información deberá comunicarse de manera clara.

20. CONSEJO CONSULTIVO TURÍSTICO MUNICIPAL

La legislación estatal contempla la constitución de un **Consejo Consultivo Turístico Municipal** como espacio de consulta, asesoría y colaboración.

Su finalidad es conseguir que las decisiones turísticas no se construyan únicamente desde una oficina gubernamental.

En él podrán participar, conforme a las disposiciones aplicables:

- autoridades municipales;
- prestadores de servicios;
- representantes sociales;
- comerciantes;
- empresarios;
- representantes de comunidades;
- instituciones educativas;
- especialistas;
- personas vinculadas con la actividad turística.

El Consejo podrá analizar proyectos, proponer rutas, identificar problemas y aportar ideas para mejorar la actividad turística.

Las reuniones deberán quedar respaldadas mediante convocatoria, lista de asistencia, acta y seguimiento de acuerdos.

21. INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICAS TURÍSTICAS

Para saber si el turismo está creciendo necesitamos medirlo.

La Dirección deberá procurar obtener información sobre:

- número aproximado de visitantes;
- procedencia;
- motivos de visita;
- lugares visitados;
- temporadas de mayor afluencia;
- participación en eventos;
- consultas de información turística;
- establecimientos turísticos;
- nuevos proyectos;

- comportamiento de redes sociales;
- percepción del visitante.

No es necesario convertir cada actividad en un estudio complejo.

Una encuesta sencilla puede comenzar con preguntas como:

¿De dónde nos visita?

¿Es su primera vez en Atoyac?

¿Qué lugar visitó?

¿Cómo se enteró?

¿Qué le gustó más?

¿Qué considera que debemos mejorar?

La información permitirá tomar mejores decisiones.

22. SISTEMA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA MUNICIPAL

La información recopilada deberá mantenerse organizada en un Sistema de Información Turística Municipal.

Podrá integrarse gradualmente por bases de datos sobre:

Atractivos

Nombre, localidad, características, ubicación, fotografías y condiciones.

Prestadores de servicios

Nombre comercial, actividad, contacto y servicios.

Eventos

Fecha, características y afluencia estimada.

Estadísticas

Visitantes, temporadas, consultas y resultados.

Proyectos

Gestiones, inversiones y proyectos de mejora.

Material promocional

Fotografías, videos, diseños, mapas y publicaciones.

Esto permitirá que la información permanezca disponible aun cuando cambie el personal de la Dirección.

23. COORDINACIÓN CON OTRAS ÁREAS

Turismo no trabaja solo.

Una buena experiencia turística necesita de varias áreas del Gobierno Municipal.

Con Comunicación Social

Para difusión, campañas, fotografías, videos e imagen institucional.

Con Cultura

Para patrimonio, festividades y actividades culturales.

Con Promoción Económica

Para fortalecer negocios, productos, comercialización e inversión turística.

Con Padrón y Licencias

Para asuntos relacionados con establecimientos y licencias.

Con Protección Civil

Para seguridad en eventos, recorridos y espacios.

Con Seguridad Pública

Cuando exista afluencia importante de visitantes o condiciones que requieran vigilancia.

Con Servicios Públicos

Para limpieza, iluminación y mantenimiento de espacios.

Con Obras Públicas y Desarrollo Urbano

Cuando se requieran mejoras físicas, señalización, accesibilidad o infraestructura.

Con Medio Ambiente

Cuando se promuevan espacios naturales.

Con Participación Ciudadana

Cuando los proyectos involucren directamente a comunidades.

24. UNA DELIMITACIÓN IMPORTANTE: TURISMO NO ES INSPECCIÓN

El trabajo principal de la Dirección será promover, informar, orientar, gestionar y acompañar.

La verificación e inspección de establecimientos **no deberá realizarse directamente por el personal de Turismo cuando el Reglamento atribuya esa facultad a la Dirección de Reglamentos y a los inspectores municipales.**

Si durante una visita de promoción o trabajo se detecta una posible irregularidad, Turismo deberá informar a la autoridad competente.

De la misma manera:

- no expedirá licencias;
- no determinará sanciones;
- no clausurará establecimientos;
- no autorizará construcciones;
- no emitirá dictámenes de Protección Civil;
- no determinará contribuciones.

Cada dependencia deberá actuar dentro de su competencia.

25. PROGRAMA MUNICIPAL DE TURISMO

La Dirección deberá procurar que el turismo no dependa únicamente de actividades aisladas.

Para ello se elaborará un **Programa Municipal de Turismo**, que servirá como hoja de ruta.

El programa deberá partir de una pregunta:

¿Qué turismo queremos construir para Atoyac?

A partir de ella deberá identificar:

Dónde estamos

Diagnóstico de la actividad turística actual.

Qué tenemos

Inventario de atractivos y servicios.

Qué podemos mejorar

Problemas y oportunidades.

A dónde queremos llegar

Objetivos.

Qué vamos a hacer

Proyectos y acciones.

Cómo sabremos si funcionó

Metas e indicadores.

El programa deberá estar alineado con los instrumentos municipales de planeación y con las políticas estatales y nacionales de turismo.

26. PLANEACIÓN ANUAL DE LA DIRECCIÓN

Al inicio de cada ejercicio, Turismo elaborará su programa de actividades.

No tiene que ser un documento complicado, pero sí debe responder:

¿Qué queremos hacer este año?

¿Cuándo?

¿Quién será responsable?

¿Cuánto costará?

¿Cómo vamos a medirlo?

Ejemplo:

Acción		Meta anual	Periodo	Evidencia
Actualizar turístico	catálogo	100 %	Enero- marzo	Catálogo

Capacitar prestadores	3 capacitaciones	Anual	Listas y fotografías
Crear rutas turísticas	2 propuestas	Anual	Fichas de ruta
Participar en ferias	Según agenda	Anual	Reportes
Actualizar directorio	100 %	Semestral	Base de datos
Generar contenido turístico	Según calendario	Mensual	Publicaciones

27. CÓMO DOCUMENTAMOS NUESTRO TRABAJO

Una Dirección activa genera mucha información.

Para evitar que ésta se pierda, cada proyecto relevante tendrá un expediente.

Por ejemplo:

TUR/2026/001 – Actualización del Catálogo Turístico

TUR/2026/002 – Ruta Turística _____

TUR/2026/003 – Participación en Feria _____

El expediente podrá contener:

- propuesta;
- oficios;
- cotizaciones cuando correspondan;
- autorizaciones;
- participantes;
- fotografías;
- publicaciones;
- resultados;
- informe final.

El objetivo no es acumular papeles, sino poder demostrar qué se hizo, cómo y con qué resultado.

28. INDICADORES: MEDIR PARA MEJORAR

La Dirección podrá trabajar, entre otros, con los siguientes indicadores:

¿Qué conocer?	queremos	¿Qué mediremos?
--------------------------	-----------------	------------------------

Atención al turista	Personas atendidas
Promoción	Alcance de campañas y publicaciones
Oferta turística	Atractivos identificados y actualizados
Prestadores	Prestadores integrados al directorio
Capacitación	Cursos y participantes
Eventos	Eventos y asistentes estimados
Rutas	Rutas diseñadas o fortalecidas
Gestión	Proyectos presentados o gestionados
Coordinación	Acciones realizadas con otras instituciones
Visitantes	Afluencia estimada
Experiencia	Opiniones y satisfacción
Desarrollo	Nuevos productos o servicios turísticos

Los indicadores deberán utilizarse para tomar decisiones y no únicamente para integrar informes.

29. INFORME MENSUAL DE TURISMO

Cada mes se integrará un reporte breve que permita saber qué ocurrió.

Actividades realizadas

Visitantes atendidos

Atractivos o establecimientos visitados

Actividades de promoción

Eventos

Gestiones ante otras instituciones

Prestadores atendidos

Capacitaciones

Proyectos en seguimiento

Resultados relevantes

Problemáticas detectadas

Actividades para el siguiente mes

30. PRINCIPIOS PARA EL TRABAJO DIARIO

Más allá de los procedimientos, el personal de Turismo deberá recordar siempre algunas reglas básicas.

Conocer Atoyac antes de promocionarlo.

No proporcionar información que no hayamos verificado.

Tratar a cada visitante como queremos que hablen de nuestro municipio cuando se vaya.

Escuchar a los prestadores de servicios.

Trabajar con las comunidades y no únicamente promocionarlas.

Cuidar el patrimonio natural y cultural.

No prometer apoyos o autorizaciones que dependan de otras autoridades.

Documentar lo que hacemos.

Medir los resultados.

Entender que el turismo funciona mejor cuando toda la administración municipal trabaja coordinadamente.

31. FORMATOS BÁSICOS DE TRABAJO

La Dirección contará, como mínimo, con los siguientes instrumentos:

F-TUR-01. Ficha de atractivo turístico.

F-TUR-02. Directorio de prestadores de servicios.

F-TUR-03. Registro de atención a visitantes.

F-TUR-04. Registro de quejas y sugerencias.

F-TUR-05. Ficha de evento turístico.

F-TUR-06. Ficha técnica de ruta o recorrido.

F-TUR-07. Registro de capacitación a prestadores.

F-TUR-08. Encuesta breve al visitante.

F-TUR-09. Bitácora de gestiones.

F-TUR-10. Informe mensual de actividades.

32. TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN DE DATOS

La Dirección conservará ordenadamente la información que produzca y entregará a la Unidad de Transparencia aquella que corresponda para el cumplimiento de las obligaciones legales.

Los datos personales proporcionados por visitantes, prestadores de servicios o ciudadanos deberán utilizarse únicamente para el objeto para el cual fueron recabados.

Los directorios públicos solamente incluirán información que pueda difundirse legalmente o respecto de la cual exista autorización cuando ésta sea necesaria.

33. REVISIÓN Y MEJORA DEL MANUAL

Este Manual no debe convertirse en un documento que se aprueba y después se olvida.

Deberá revisarse cuando cambien:

- las leyes;
- los reglamentos;
- la estructura municipal;
- las atribuciones de la Dirección;
- el Programa Municipal de Turismo;
- los servicios que presta el área;
- o las necesidades turísticas del municipio.

También podrá modificarse cuando la experiencia cotidiana demuestre que algún procedimiento puede hacerse de manera más sencilla y eficiente, siempre que se respete la normatividad.

34. DISPOSICIÓN FINAL

El presente **Manual Operativo de la Dirección de Turismo del Municipio de Atoyac, Jalisco** tiene como propósito organizar la forma de trabajo de la dependencia y desarrollar las disposiciones en materia turística aplicables al Ayuntamiento.

Su contenido deberá interpretarse en armonía con la **Ley General de Turismo, la Ley de Turismo para el Estado de Jalisco y sus Municipios, el Reglamento de Turismo para el Municipio de Atoyac, el Reglamento del Gobierno y de la Administración Pública Municipal y los instrumentos de planeación vigentes.**

En ningún caso este Manual podrá utilizarse para crear obligaciones a particulares, imponer sanciones, realizar inspecciones o ejercer facultades que correspondan a otra autoridad.

AUTORIZACIÓN

ELABORÓ

Nombre: _____
Titular de la Dirección de Turismo

REVISÓ

Nombre: _____
Área Jurídica

VALIDÓ

Nombre: _____
Oficialía Mayor

AUTORIZÓ

Nombre: _____
Presidencia Municipal

CERTIFICÓ

Nombre: _____
Secretaría General del Ayuntamiento

Atoyac, Jalisco, a ____ de _____ de 2026.