

REGLAMENTO PARA EL PERSONAL QUE PRESTA EL SERVICIO DE GUÍA DE TURISTAS

EL ORO, ESTADO DE MÉXICO

**ROGELIO FERNANDO GARNICA ZALDIVAR
PRESIDENTE MUNICIPAL
CONSTITUCIONAL**

NOVENA REGIDURÍA
C.P FRANCISCO GONZÁLEZ GONZÁLEZ
SALUD, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA
REGLAMENTACIÓN MUNICIPAL

C. GABRIELA ESCUTIA FLORES
REGIDORA DE TURISMO



REGLAMENTO PARA EL PERSONAL QUE PRESTA EL SERVICIO DE GUÍA DE TURISTAS EN EL MUNICIPIO DE EL ORO, ESTADO DE MÉXICO

CAPÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1.- El presente Reglamento será de observancia general y obligatoria para el personal que presta el servicio de guía de turistas en el Municipio de El Oro, Estado de México y este acreditado ante el Ayuntamiento para tal fin, tiene por objeto normar la actividad turística que desempeñen los guías en el Municipio.

ARTÍCULO 2.- Para los efectos de este Reglamento, se entenderá por:

I.- GUÍA DE TURISTAS: Es la persona que interpreta, enseña e informa al turista sobre el patrimonio, la riqueza histórica, natural, sociocultural, acontecimientos o eventos programados en el Municipio de El Oro, Estado de México.

II.- TURISTA: Es aquella persona que se traslada de su entorno habitual a otro punto geográfico, estando ausente de su lugar de residencia habitual más de 24 horas y realizando pernoctación en el otro punto geográfico.

III.- PATRIMONIO: Conjunto potencial histórico de los bienes materiales o inmateriales existentes en el Municipio, que están a disposición del turista.

IV.- ATRACTIVO TURÍSTICO: Conjunto de elementos materiales y/o inmateriales que son susceptibles de ser transformados en un producto turístico, que tenga capacidad para incidir sobre el proceso de decisión del turista, provocando su visita a través de flujos de desplazamientos desde su lugar de residencia habitual hacia un determinado territorio.

V.- RECURSO TURÍSTICO: Cualquier elemento natural, actividad humana o producto antropológico, que pueda motivar el desplazamiento con el móvil esencial de la curiosidad o la posibilidad de realizar una actividad física o intelectual.

CAPÍTULO SEGUNDO DE LAS AUTORIDADES COMPETENTES

ARTÍCULO 3.- La aplicación de las normas para regular la actividad que desempeñan los guía de turistas en el Municipio de El Oro, Estado de México, corresponde a las siguientes Autoridades Municipales en el ámbito de su competencia:

I.- Presidente Municipal

II.- Regidor de la comisión de Turismo

III.- Director de Turismo

IV.- Las demás que señalen este u otros ordenamientos legales aplicables.

CAPÍTULO TERCERO DE LAS FUNCIONES DEL GUÍA DE TURISTAS

ARTÍCULO 4.- La función del guía de turistas, deberá desarrollarse de manera profesional y que coadyuve al logro de los objetivos en materia de Turismo en el Municipio de El Oro, Estado de México y de esta manera darle realce como Pueblo Mágico, implicando para ello el desarrollo de lo siguiente:

I.- El guía de turistas durante la prestación de sus servicios, deberá proporcionar información veraz y objetiva, resaltar los valores históricos y culturales del Municipio, así como de las condiciones generales del lugar a visitar.

II.- Deberán actualizar permanentemente sus conocimientos sobre el patrimonio histórico, cultural, religioso, de aventura, de los servicios turísticos existentes y del catalogo de prestadores de servicios.

III.- Velará porque los turistas a su cargo durante su estadía en el Municipio, sean atendidos en todas sus demandas de la mejor forma posible, evitando que sean objeto de trato descortés, especulación u otras actividades que afecten el interés económico y moral del turista.

IV.- El guía de turistas bajo su responsabilidad, deberá evitar que los turistas atenten contra la integridad del patrimonio histórico del Municipio, extrayendo objetos de significado cultural, valor económico o simplemente destruyendo o deteriorando las instalaciones de los atractivos turísticos que visiten, estando obligado el guía de poner en conocimiento de las autoridades pertinentes cualquiera de los hechos anteriormente enunciados.

V.- El guía de turistas, deberá atender toda solicitud que demande sus servicios y no podrá interrumpirlos salvo por razones de fuerza mayor, enfermedad comprobada u otros impedimentos debidamente justificadas, de producirse esta situación, deberá hacerlo del conocimiento a la Dirección de Turismo.

VI.- No deberá atender a más de 30 turistas a la vez, excepto bajo aquellas circunstancias especiales, por las que no exista otra posibilidad.

VII.- Los guías, no podrán solicitar a los turistas, directa o indirectamente, retribuciones extras por sus servicios.

VIII.- Los guías tendrán estrictamente prohibido vender cualquier producto artesanal y no artesanal a los turistas.

CAPÍTULO CUARTO DE LAS CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL GUÍA DE TURISTAS

SECCIÓN I DE LAS OBLIGACIONES Y DEBERES

ARTÍCULO 5.- Los guía de turistas tendrán las siguientes obligaciones:

- I.- Deberán presentarse debidamente uniformados y aseados en su persona para brindar una buena imagen al turista.
- II.- El guía de turistas deberá de respetar el rol de horarios y lugares que le sean asignados para desempeñar su actividad por la Dirección de Turismo.
- III.- Prestar sus servicios correctamente.
- IV.- Identificarse por medio de gafete y/o credencial en todo momento para desempeñar sus funciones.
- V.- Desempeñar sus funciones y actividades con responsabilidad y calidad de servicio.
- VI.- Participar en toda actividad o evento que sean requeridos.
- VII.- Brindar en lo posible, atención personalizada al turista.
- VIII.- Brindar asistencia de primeros auxilios y llamar al personal indicado en caso de accidente o enfermedad para los turistas.
- IX.- Las demás que le encomienden las autoridades respectivas.

ARTÍCULO 6.- El guía de turistas deberá de contar con criterios de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía que le ayudarán a brindar un mejor servicio.

- I.- **TANGIBILIDAD:** Dirigido a la presentación y apariencia del guía, conocimiento y dominio de la información.
- II.- **FIABILIDAD:** Dirigido a la habilidad del guía para prestar el servicio de manera confiable y precisa; confianza que inspira cumplimiento de promesas y veracidad de la información.
- III.- **CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Predisposición del guía para ayudar al cliente y proveer el servicio a tiempo; cumplimiento de servicios en el tiempo indicado, solución de problemas con rapidez.
- IV.- **SEGURIDAD:** Conocimiento del guía y habilidad para inspirar confianza, capacitado y con experiencia, seguridad que brinda en las excursiones.
- V.- **EMPATIA:** Predisposición del guía para una atención y ayuda en todo momento, atención permanente con un trato amable y cordial.

ARTÍCULO 7.- Son deberes del guía de turistas en el Municipio de El Oro, Estado de México:

- I.- Respetar el presente Reglamento respecto a la labor que él realiza.
- II.- Respetar y proteger el patrimonio histórico del Municipio.

III.- Respetar y proteger el medio ambiente, las áreas protegidas y promover un uso sostenido de los recursos y atractivos turísticos del Municipio.

IV.- Mantener un trato cordial y respetuoso con los demás guía de turistas.

V.- Demostrar profesionalismo en todo momento.

VI.- Normalizar y actualizar permanentemente sus conocimientos.

VII.- Recoger y tramitar comentarios, sugerencias y quejas de los turistas.

VIII.- Brindar asistencia al turista en lo que requiera, siempre que no este reñido con la ley y las buenas costumbres.

SECCIÓN II DE LOS DERECHOS

ARTÍCULO 8.- Los guía de turistas acreditados por el Ayuntamiento a través de la Comisión de Turismo del Municipio, tendrán los siguientes derechos:

I.- Recibir el reconocimiento debido para realizar su actividad y trabajo de la mejor manera.

II.- Percibir la remuneración acorde a lo pactado con el Ayuntamiento.

III.- Que se les proporcione a través de la Dirección de Turismo el material necesario para realizar su actividad y brindar un mejor servicio y de calidad.

IV.- Dotarlos del equipo y uniforme acorde a la actividad que desempeñan para brindar una mejor imagen al turista.

V.- Que se les proporcione un trato digno por parte del turista y del personal del que dependan.

SECCIÓN III DE LAS APTITUDES

ARTÍCULO 9.- Entendiéndose aptitud como la capacidad y buena disposición para ejercer o desempeñar las diversas funciones que desempeña el guía de turistas:

I.- Puntualidad.

II.- Vocabulario adecuado.

III.- Sencillez.

IV.- Buenos modales.

V.- Buena dicción y gesticulación adecuada.

VI.- Paciencia y mucha tolerancia.

VII.- Sonrisa y actitud agradable.

VIII.- Dinamismo.

IX.- Responsabilidad.

X.- Presencia.

XI.- Higiene en su persona.

ARTÍCULO 10.- Además de lo señalado en el artículo anterior, el guía de turistas deberá realizar lo siguiente para brindar un mejor servicio:

I.- Hacer que una excursión sea más interesante.

II.- Dosifica, aprovecha y optimiza su tiempo para dinamizar el recorrido.

III.- Proporciona orientación y brinda explicaciones satisfactorias.

IV.- Estrecha lazos de amistad con el turista

V.- Es ameno y promueve la sana diversión.

VI.- Vela por la seguridad del turista.

VII.- Se preocupa en todos los aspectos necesarios para la satisfacción de la excursión o grupo.

ARTÍCULO 11.- El guía de turistas deberá de contar con los siguientes principios:

I.- Ser honesto, honrado y veraz en la información que brinda.

II.- Tener presente en todo momento la presentación y comportamiento personal, así como las normas de etiqueta ante los turistas, en los lugares públicos y en los establecimientos de los prestadores de cada uno de los servicios turísticos.

III.- No dar información que perjudique la imagen e historia del Municipio y de los monumentos históricos.

IV.- Dar información confirmada y actualizada de los datos geográficos, históricos, económicos y políticos.

V.- Evitar el consumo de bebidas alcohólicas y/o drogas que afecten el normal desempeño ante los turistas.

VI.- Evitar fumar en presencia de los turistas.

VII.- Deberán dirigirse al turista y brindar su explicación utilizando el vocabulario adecuado y evitar decir malas palabras (groserías).

ARTÍCULO 12.- El guía de turistas deberá ajustarse a todo lo establecido en el presente Reglamento, en caso de incumplimiento se hará acreedor a la sanción correspondiente.

ARTÍCULO 13.- Las sanciones serán de acuerdo a la gravedad de la falta y consistirán desde la suspensión temporal hasta la suspensión definitiva de la actividad que desempeña.

TRANSITORIOS

ARTÍCULO PRIMERO: Se derogan todas aquellas disposiciones que contravengan a las contenidas en el presente Reglamento.

ARTÍCULO SEGUNDO: El presente Reglamento podrá ser modificado en cualquier momento por el Cabildo.

ARTÍCULO TERCERO: El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en la Gaceta Municipal, periódico oficial del Ayuntamiento del Municipio de el Oro, Estado de México

Para su publicación y observación, se promulgo el presente Reglamento en la ciudad de El Oro México a los doce días del mes de marzo del año 2014.

ROGELIO FERNANDO GARNICA ZALDIVAR
PRESIDENTE MUNICIPAL
(Rúbrica)

P. ING. ROBERTO RODOLFO LEGORRETA GÓMEZ
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO
(Rúbrica)

INTEGRANTES DEL AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE EL ORO, MÉXICO ADMINISTRACIÓN
2013-2015

ROGELIO FERNANDO GARNICA ZALDIVAR
PRESIDENTE MUNICIPAL

PROFR. JUAN ALFREDO JURADO TREJO
SÍNDICO MUNICIPAL

C. GABRIELA ESCUTIA FLORES
PRIMER REGIDOR MUNICIPAL
COMISIÓN: TURISMO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

PROFRA. REBECA CALVILLO DÍAZ
SEGUNDO REGIDOR MUNICIPAL
COMISIÓN: CULTURA Y EDUCACIÓN (APOYO Y ATENCIÓN AL MIGRANTE)

PROFR. MATEO RAMIREZ LUCAS
TERCER REGIDOR MUNICIPAL
COMISIÓN: AGUA, DRENAJE, ALCANTARILLADO Y ALUMBRADO PÚBLICO

C. MARGARITA DE JESÚS CRUZ
CUARTO REGIDOR MUNICIPAL
COMISIÓN: ASUNTOS INDÍGENAS Y POBLACIÓN

C. VIRGINIA DIONICIO MARGARITO
QUINTO REGIDOR MUNICIPAL
COMISIÓN: FOMENTO AGOPECUARIO, FORESTAL, PRESERVACIÓN Y RESTAURACIÓN DEL MEDIO
AMBIENTE

C. MARCO ANTONIO BARRANCO SÁNCHEZ
SEXTO REGIDOR MUNICIPAL
COMISIÓN: OBRAS PÚBLICAS, DESARROLLO URBANO Y DEPORTE

C. GUILLERMO MONROY MATÍAS
SÉPTIMO REGIDOR MUNICIPAL
COMISIÓN: MERCADOS, CENTRAL DE ABASTOS, COMERCIO Y RASTROS

LIC. TIBURCIO JIMENEZ ALBINO
OCTAVO REGIDOR MUNICIPAL
COMISIÓN: EMPLEO Y DESARROLLO ECONÓMICO

C.P. FRANCISCO GONZÁLEZ GONZÁLEZ
NOVENO REGIDOR MUNICIPAL
COMISIÓN: SALUD, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA REGLAMENTACIÓN MUNICIPAL

C. J. JESÚS RIVERA LÓPEZ
DÉCIMO REGIDOR MUNICIPAL
COMISIÓN: PARQUES, JARDINES Y PANTEONES

P. ING. ROBERTO RODOLFO LEGORRETA GÓMEZ
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO