

CONVOCATORIA

La Secretaría de Turismo que conforma la Administración Pública Centralizada, de conformidad con lo establecido por los artículos 82 y 83 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; 11, segundo párrafo 19 y 39 fracciones II, XXV y XXXI de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla; y, 1, 7 fracciones, I, XVI del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo del Estado; así como los gobiernos municipales de Puebla, San Andrés Cholula, San Pedro Cholula, Atlixco, Cuetzalan del Progreso, Zacatlán, Tehuacán, Huejotzingo, Chignahuapan y Pahuatlán, con fundamento en lo establecido por los artículos 115 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 105 fracción II de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla convocan al:

CONCURSO DE DISEÑO DE MANUALES DE IMAGEN Y OPERACIÓN DE CENTROS DE ATENCIÓN A TURISTAS DEL ESTADO DE PUEBLA, en los siguientes términos:

I. Introducción

Con la finalidad de impulsar la cultura, la historia y recursos naturales que caracterizan al Estado de Puebla, la Secretaría de Turismo, de manera conjunta con los gobiernos municipales antes mencionados, tienen la necesidad de implementar mecanismos que aproximen a los visitantes con los recursos turísticos con que cuenta, por lo que invitan a las universidades.

II. Objetivos

Contar con un manual de operación e imagen diseñados de manera estandarizada, que permita identificar a los Centros de Atención a Turistas de los municipios con vocación turística del Estado; dicho manual deberá estar enfocado a la mejora de la imagen, administración, calidad en el servicio, atención al visitante y sistemas de información que permitan ser competitivos en el área de atención a los turistas.

III. Bases

Primera.- El concurso está dirigido a todas las universidades del Estado de Puebla que se interesen en participar en la creación de Manuales para la Operación e Imagen de Centros de Atención a Turistas.

Segunda.- Las universidades participantes deberán contar con un grupo interdisciplinario en el que se incluya a catedráticos y alumnos de las licenciaturas o postgrados de administración turística, arquitectura, mercadotecnia, diseño industrial ó áreas afines. El número de integrantes por grupo no podrá ser mayor a diez ni menor de seis personas.

Tercera.- Cada universidad deberá nombrar por escrito a un líder de proyecto, quien fungirá como enlace y responsable de la participación de su grupo. Cada universidad podrá entregar un máximo de tres proyectos.

Cuarta.- La imagen y operación de los módulos deberá ser uniforme y adaptable para las diferentes categorías:

Modulo A).- Centro de Atención a Turistas (servicios integrales),

Modulo B).- Centro de Atención a Turistas (servicios estándar),

Modulo C).- Centro de Atención a Turistas (servicios básicos).

Los manuales de imagen deberán adaptarse a cualquier espacio (tipo franquicia).

Quinta.- Los estándares mínimos de los espacios y servicios para los 3 diferentes tipos de módulos de información turística deberán ser de fácil acceso al público, contemplando las necesidades de las personas con capacidades diferentes.

Dentro de la señalización se deberá dejar espacio para el logotipo o escudo institucional del municipio correspondiente.

El diseño de manuales tanto para operación como imagen de Centros de Atención al Turista de los municipios del Estado de Puebla deberán especificar los siguientes capítulos:

MANUAL DE IMAGEN

- Introducción.
- Objetivo del manual
- Contenido dividido en los siguientes capítulos:
 - I. Diagnóstico de dos Centros de Atención a Turistas del Estado de Puebla
 - II. Síntesis de propuesta en base al diagnóstico anterior
 - III. Equipamiento. Se deberán enlistar los bienes materiales para los tres diferentes tipos de módulo como;
 - Mobiliario;
 - Equipo de oficina;
 - Estructuras;
 - Equipos electrónicos;



- Equipos de seguridad (extintores, cámaras de seguridad, alarmas);
- Cualquier otro bien que se considere necesario en el equipamiento, diseño gráfico y puesta en marcha del Centro de Atención a Turistas;
- Uso de tecnologías interactivas para información.

De acuerdo a la siguiente tabla:

	Tipo de Modulo		
	A	B	C
Señalización <i>informativa y de seguridad (del módulo y alrededores)</i>	X	X	X
Servicio de sanitario	X	X	O
Estacionamiento	X		
Área para colocar pósters (diferentes tamaños)	X	X	
Iluminación interior y exterior	X	X	X
Colorimetría INAH	X	X	X
Acceso para personas con discapacidad	X	X	X
Área para colocar fotos del destino (gran formato)	X	X	X
Área de exhibición (aparadores)	X	O	
Instalación oculta para audio y video	X	X	
Porta folletos	X	X	X
Mesa de atención al público	X	X	X
Zona de internet (computadora, impresora, lector de memorias)	X	X	
Módulo de recepción (computadora)	X	X	X
Sala de espera	X	X	
Área de consulta (libros, revistas, periódicos)	X		
Equipo de oficina (multifuncional)	X	X	X

= No aplica

X = Requisito obligatorio

O = Requisito opcional

Nota: Para el mobiliario se deberán especificar las medidas, materiales y colores.

Nota 2: El módulo tipo C, podrá ser el diseño de una caseta, de forma que pueda ser adquirido por aquellos municipios que carezcan de inmueble.

IV. Inversión inicial.

- Presupuestos base de inversión para la total construcción, remodelación o adaptación;
- Costo por mantenimiento.



V. Distribución arquitectónica (ANEXO 1)

Servicios de atención:

	Tipo de Modulo		
	A	B	C
Zona de Internet	X	X	
Internet inalámbrico	X	X	X
Botes de basura ecológicos	X	X	
Lockers o área de consigna	X		
Cargadores de celular	X		
Teléfono público / directorio de emergencias	X		
Cajero	X		
Venta y exhibición de souvenirs	X	O	
Área para venta de servicios turísticos de proveedores externos	X		
Adaptadores de corriente	X	O	
Botiquín	X	X	X
Servicio de agua y café	X	O	
Directorio de servicios y emergencias	X	X	X

= No aplica

X = Requisito obligatorio

O = Requisito opcional

MANUAL DE OPERACIONES

- Introducción.
- Objetivo del Manual
- Contenido dividido en los siguientes capítulos:
 - I. Diagnóstico de Centros de Atención a Turista del Estado de Puebla (cuando menos dos)
 - II. Síntesis de propuesta en base al diagnóstico anterior
 - III. Recursos Humanos. Definir:
 - Perfil del personal que operará los Centros de Atención a Turistas;
 - Organigrama;
 - Manual de funciones y operación del personal (incluye reglamento interno, del personal y propuesta de uniforme.);
 - Programa de capacitación;
 - Programa de desarrollo humano;
 - Medidas de seguridad para personal y para visitantes;
 - Reglamento de uso para mobiliario y equipo.



IV. Inversión inicial.

- Presupuestos por la adquisición de requerimientos mencionados en el punto anterior;
- Costo de operación.

V. Sistemas de Información.

- Desarrollar un control de atención que permita conocer estadísticamente los resultados que otorga el Centro de Atención a Turistas;
- Sistemas de autoevaluación periódicas.

Sexta.- El proyecto deberá dirigirse a la Subsecretaría de Desarrollo Turístico y Capacitación con domicilio en calle 5 Oriente No. 3, colonia Centro Histórico, Puebla, Puebla C.P 72000 con los siguientes entregables:

1. Manual de imagen (impreso);
2. Manual de operación (impreso);
3. Disco compacto con el proyecto ejecutivo completo en formato PDF y Autocad;
4. Presentación ejecutiva
5. Expediente técnico (Anexo 1)
6. Carta de la universidad participante en la cual nombre al representante o líder de proyecto para efectos del presente concurso;
7. Carta firmada por el representante o líder de proyecto en la que cedan la titularidad de los derechos de autor del proyecto presentado al Gobierno del Estado de Puebla (se anexa formato);

Nota: esta carta sólo se hará válida para el proyecto ganador.

Séptima.- Fecha de apertura de convocatoria 24 de agosto, fechas de cierre de convocatoria 14 de septiembre.

- Carta de la universidad participante en la cual nombre al representante o líder del proyecto para efecto del presente concurso;
- Identificación o documentación oficial de la universidad, de los alumnos, que comprueben que estudian en dicha universidad.

Octava.- La fecha límite de entrega del proyecto será el día 21 de octubre a las 6:00 PM.



Novena.- El jurado calificador estará integrado por representantes de instituciones y sector turístico del Estado de Puebla. El 7 de noviembre se publicará en la página de Internet www.sectur.puebla.gob.mx , así como en las páginas de los municipios participantes www.atlixco.gob.mx, www.chignahuapan.gob.mx, www.cuetzalan.gob.mx, www.turismopuebla.gob.mx, www.sanandrescholula.gob.mx, www.disfrutacholula.com, www.tehuacan.gob.mx, www.zacatlanelasmanzanas.com.mx, a los 5 finalistas, quienes deberán exponer su proyecto ante el jurado el día 9 de noviembre de 2012.

Décima.- El jurado basará su fallo considerando lo siguiente:

- Apego a la presente convocatoria;
- Claridad en la información contenida en la convocatoria;
- Creatividad en el diseño;
- Factibilidad de implementación de la propuesta;
- Factibilidad de propuesta económica.

Décima primera.- Los jurados podrán declarar desierta la convocatoria si consideran que ningún proyecto cumple con los requerimientos básicos; el fallo del jurado tiene carácter de inapelable, irrevocable e irrenunciable. La entrega del premio será el 11 de noviembre de 2011.

Décima segunda.- El nombre del ganador se dará a conocer en la página web de la Secretaría de Turismo del Estado www.sectur.puebla.gob.mx , así como en las páginas de los municipios participantes www.atlixco.gob.mx, www.chignahuapan.gob.mx, www.cuetzalan.gob.mx, www.turismopuebla.gob.mx, www.sanandrescholula.gob.mx, www.disfrutacholula.com, www.tehuacan.gob.mx, www.zacatlanelasmanzanas.com.mx, el 11 de noviembre de 2011.

Décima tercera.- Habrá solo un grupo ganador que obtendrá lo siguiente:

- Reconocimiento con valor curricular por parte del Secretario de Turismo del Estado, así como del Presidente Municipal del H. Ayuntamiento de Puebla de Zaragoza;
- Divulgación del trabajo realizado en las páginas de internet de la Secretaría de Turismo y de los municipios participantes así como en los periódicos de mayor relevancia en el Estado;
- Coordinación y supervisión de la implementación del primer módulo a instalarse por parte del H. Municipio de Puebla de Zaragoza;
- Visita turística que incluye hospedaje, alimentos, diversos recorridos guiados y actividades, así como los traslados por los municipios participantes. Mismo que será definido en itinerario y fechas a conveniencia de los ganadores y que tendrá una duración de 7 días.

Décima cuarta.- Los puntos no previstos en la presente convocatoria, serán resueltos en definitiva por el jurado.

