Plan Estratégico de Acción para Elevar la Competitividad Turística de Puerto Chiapas

Reporte Final

Elaborado por: Fomento Económico de Chiapas AC

16/08/2010

Indice

1. **Introducción general** 3

2. **Integración del Plan Estratégico de Acción**..... 5
   - 2.1. Introducción 5
   - 2.2. Objetivos Generales..... 5
   - 2.3. Metas Generales 5
   - 2.4. Líneas Estratégicas 6
   - 2.5. Proyectos 6

3. **Recomendaciones finales** 9

4. **Anexos**
   - 4.1. Anexo 1. Fichas de Información de proyectos 10

Introducción General

Con el propósito de estructurar un plan que incida positivamente en la competitividad turística de Puerto Chiapas, la Secretaría de Turismo, el H. Ayuntamiento de Tapachula y la Administración Integral Portuaria, realizaron una convocatoria a todas aquellas instituciones públicas y privadas, prestadores de servicios turísticos y demás personas relacionadas con la operación del turismo de cruceros, a participar en un proceso consultivo para la generación de propuestas para elevar la competitividad de Puerto Chiapas como destino turístico, bajo la premisa de que la Atención y Retención de cruceros es una tarea de todos.

Es oportuno precisar ante a la opinión pública, al restaurantero, al guía de turista, al taxista, al chofer, al joyero, al funcionario público, al promotor turístico y, sobre todo, a los líderes empresariales, que la responsabilidad en atraer y retener cruceros es una tarea compartida, con sus respectivas proporciones.

La atracción y retención de cruceros es una tarea compleja, ya que intervienen muchos factores y ópticas, que al final resultan en una toma de decisiones ante un escenario económico-comercial que enfrentan tanto las líneas navieras como los prestadores de servicios turísticos.

Cuál es nuestra realidad y cómo rompemos los círculos en el que está inmersa la actividad de cruceros, son las preguntas para las que hay que buscar respuestas consensuadas.

La composición de un destino para cruceros se integra de varios factores clave. En primer lugar debe existir una oferta turística atractiva y dinámica que atraiga la demanda de los pasajeros por querer arribar a dicho destino; en segundo lugar, es ofrecer servicios competitivos, tanto portuarios como turísticos, donde la competitividad no se centra en tarifas bajas, sino en una mezcla de calidad en el servicio, valor agregado y costo-beneficio para el que recibe dichos servicios.

Esta fórmula se complica cuando factores externos ejercen presiones en muchos sentidos, tales como la aparición de nuevos destinos para cruceros en el mundo, los cuales generan mayor competencia para el puerto, y a la vez son más opciones que el pasajero tiene que evaluar para decidir donde vacacionar. Así mismo, esta oferta más variada ofrece mejores y mayores experiencias turísticas para los pasajeros y, a la vez, más opciones para las líneas navieras de destinos alternativos o emergentes que les generen mejores perspectivas de negocios.

El reto

Ante estas situaciones a las que a las que se enfrenta la mayoría de los Puerto en el mundo, incluido Puerto Chiapas, lo que debe prevalecer es la unidad, la voluntad y el arrojo de hacer cosas innovadoras. De nada servirá tener diagnósticos de los problemas o de las cosas que se han dejado de hacer, si no se toman acciones correctivas o que hagan posible aprovechar oportunidades.

En la fórmula de negocios de las navieras, se contempla la generación de ingresos por la venta de camarotes, consumibles y servicios a bordo y por la venta de tours, estos tres ingresos dependen

del perfil de pasajero que aborda y ese perfil de pasajero es consecuencia de la oferta turística del destino.

Por lo tanto hay que tener un destino turístico atractivo, buen servicio, una experiencia agradable, valor agregado, entre otros, que incrementen las posibilidades de que más embarcaciones visiten Puerto Chiapas.

En este contexto y como integrantes del Comité de Cruceros, la Administración Portuaria Integral de Puerto Chiapas, el H. Ayuntamiento de Tapachula y la Secretaría de Turismo, han hecho el llamado a los actores clave que integran esta industria a proponer, hacer frente a los compromisos y responsabilidades y a impulsar las gestiones necesarias para lograr una competitividad integral del destino Puerto Chiapas.

En las páginas siguientes, se presentan los resultados de todas las aportaciones, que de manera consensuada, se han vertido por los diferentes actores del turismo de cruceros de Puerto Chiapas en el marco del ***"Taller de Planeación para Incrementar la Competitividad Turística de Puerto Chiapas",*** celebrado en la ciudad de Tapachula el pasado 29 de julio de 2010 *y el cual contó con la participación de más de 87 líderes de opinión.*

Integración del Plan Estratégico de Acción

Introducción

El equipo de facilitación en gabinete, hizo una revisión integral de todas las aportaciones de los participantes, con el objetivo de estructurar todas las ideas bajo un esquema que contemple los distintos niveles jerárquicos de las propuestas, es decir, desde lo más general, hasta lo más específico. La información se plantea comenzando por los objetivos generales, líneas estratégicas, proyectos y acciones.

Alcances

El contenido del plan estratégico de acción que se incluye en el presente reporte contempla únicamente las propuestas que fueron vertidas por los participantes, tomando en cuenta su experiencia y percepción de las distintas situaciones o factores que inciden en la competitividad del Puerto. La propuesta de intervención que fue solicitada por parte de las instituciones que tuvieron la iniciativa de convocar al ejercicio participativo descrito, no incluyó la realización de estudios estadísticos, económicos, de mercado, o de cualquier otro tipo, que pudieran dar un mayor sustento a las propuestas.

Objetivos Generales:

- Atracción de navieras
- Incrementar la derrama económica de la región
- Posicionamiento de Puerto Chiapas como destino turístico
- Incrementar el nivel de satisfacción de los turistas
- Lograr una coordinación interinstitucional efectiva
- Lograr ventajas competitivas de Puerto Chiapas, capitalizando las ventajas comparativas
- Integración del plan en la Agenda 21 (ODM)

Metas generales:

- Aumentar el número de cruceros que arriban a Puerto Chiapas
- Mayor número de turistas que bajan del barco y que salgan de la terminal
- Incrementar el gasto promedio de los turistas
- Integrar la ruta del pacífico (hacer alianzas con los demás destinos)

Líneas Estratégicas

1. Articular la coordinación interinstitucional
2. Mejorar y eficientar la infraestructura de atención a cruceros
3. Desarrollo y consolidación de productos
4. Desarrollo y consolidación de servicios
5. Seguridad
6. Posicionamiento del destino
7. Sustentabilidad del destino

Proyectos

A continuación se presentan los proyectos organizados por líneas estratégicas. En los anexos de este reporte, se podrán consultar las Fichas de Información de cada uno de ellos, para conocer la información en detalle (objetivos, justificación, acciones, resultados esperados, observaciones).

Línea Estratégica	Clave	Proyectos
1. Articular la coordinación interinstitucional	1.1	Consolidar el funcionamiento del Comité local de cruceros.
	1.2	Padrón de instituciones y prestadores de servicios turísticos y complementarios
	1.3	Elaborar un Manual Interinstitucional de Operaciones y Procedimientos de seguridad y logística
	1.4	Elaborar directorios de contactos para la coordinación interinstitucional y números de emergencia
	1.5	Seguimiento e implementación de los planes, diagnósticos y estudios del sector turístico realizados en años anteriores

Línea Estratégica	Clave	Proyectos
2. Mejorar y eficientar la infraestructura de atención a cruceros	2.1	Llevar a cabo un proceso de remodelación y mantenimiento de las instalaciones de la terminal
	2.2	Mantenimiento de la limpieza en terminal (imagen)
	2.3	Elaborar un proyecto integral de mejoras en la terminal

Línea Estratégica	Clave	Proyectos
3. Desarrollo y consolidación de productos	3.1	Rehabilitación de la infraestructura en los atractivos y sitios turísticos del destino
	3.2	Plan de mejoramiento de la imagen urbana de Tapachula y de los sitios turísticos
	3.3	Adquisición y modernización de la infraestructura y servicios de transporte
	3.4	Desarrollo de nuevos sitios turísticos
	3.5	Mejoramiento de la promoción y difusión de los servicios y productos turísticos que ofrece el mercado local
	3.6	Promover y ampliar las actividades que ofrece la zona arqueológica Rosario Izapa
	3.7	Promover la certificación y promoción de productos

Línea Estratégica	Clave	Proyectos
4. Desarrollo y consolidación de servicios	4.1	Contar con herramientas efectivas de información y promoción de los Servicios y actividades en Terminal
	4.2	Elaborar un programa calendarizado y variado de actividades culturales que ofrece la terminal y el destino
	4.3	Capacitación a locatarios y empleados de la terminal
	4.4	Programas de capacitación continua y certificación para Guías y prestadores de Servicios Turísticos
	4.5	Identificar y materializar las oportunidades de avituallamiento (abastecimiento) de embarcaciones con productos locales
	4.6	Promover las certificaciones de los distintivos "H" y "M" a establecimientos

Línea Estratégica	Clave	Proyectos
5. Seguridad	5.1	Elevar los estándares de seguridad en los sitios turísticos y en la terminal
	5.2	Elaborar un plan de atención médica preventiva y de emergencias en sitios turísticos y en terminal

Línea Estratégica	Clave	Proyectos
6. Posicionamiento del destino	6.1	Definir la imagen e identidad de Puerto Chiapas y del destino
	6.2	Hacer análisis de competitividad en relación a otros destinos de cruceros (inteligencia comercial)
	6.3	Plan integral de promoción (API, Municipio, Sectur), para establecer contactos y negociaciones con clientes clave
	6.4	Establecer campañas Informativas y de sensibilización a nivel Local, Nacional e Internacional

Línea Estratégica	Clave	Proyectos
7. Sustentabilidad del destino	7.1	Elaborar un programa de acciones coordinadas para el manejo de residuos sólidos y agua que apoye la Sustentabilidad e imagen del destino
	7.2	Establecer acciones que contribuyan a mejorar el medio ambiente del puerto

Recomendaciones finales

A continuación se presentan en forma general, algunas recomendaciones para que el Plan Estratégico de Acción, visto desde la perspectiva de ser un instrumento para la implementación de acciones que impacten favorablemente la operación turística de Puerto Chiapas, tenga más posibilidades de convertirse en un instrumento funcional.

- Debe definirse la instancia que tomará el liderazgo en relación a la ejecución, seguimiento y evaluación del Plan de Acción. Es decir, la instancia que será el promotor de que las propuestas de acciones contenidas en el plan se ejecuten.

- La instancia coordinadora del plan, deberá analizar los proyectos y acciones del plan, para definir el orden y la prioridad en la ejecución de los proyectos y/o acciones, en función de criterios establecidos. Por ejemplo, se pueden calificar las propuestas de acuerdo al cuadro siguiente:

Criterios de priorización

IMPORTANCIA			
Indispensable	I3	I2	I1
Necesario	N3	N2	N1
Deseable	D3	D2	D1
	Puede esperar (3)	Mediato (2)	Inmediato (1)

URGENCIA

De acuerdo a la matriz, los proyectos y/o acciones que podrían ejecutarse en primer orden, serían los “I1”, que son en términos de importancia “indispensables” al igual que son “inmediatos” en términos del criterio de urgencia. Podrían existir otros criterios, como por ejemplo las restricciones presupuestales. Será la instancia coordinadora del plan quien finalmente defina estos criterios y el orden de ejecución. Los formatos de Fichas de Información de Proyectos, contemplan el campo de “Prioritario”, el cual deberá ser requisitado una vez que se lleve a cabo el proceso recomendado.

- Se sugiere, que los encargados de dar seguimiento al plan adquieran los conocimientos en administración, seguimiento y evaluación de proyectos, y en técnicas facilitación de grupos y aprovechamiento de la información obtenida en actividades grupales.

- Es importante dar la difusión del presente plan entre todas las personas e instancias involucradas en la operación turística del Puerto.

Anexo 1. Fichas de Información de Proyectos

PLAN DE ACCIÓN PARA ELEVAR LA COMPETITIVAD TURÍSTICA DE PUERTO CHIAPAS		
Línea Estratégica: Articular la coordinación interinstitucional.	**Clave:** 1.1	
Nombre del proyecto: Consolidar el funcionamiento del Comité local de cruceros.	**Prioritario:**	

Objetivo(s):

- Delimitar las funciones y actividades del Comité de cruceros
- Establecer mecanismos de trabajo que hagan funcionales las actividades objeto del Comité de Cruceros.

Justificación:

En la medida en que los integrantes del Comité de cruceros delimiten sus funciones, actividades y roles, mejoraran los aspectos organizativos que permitan cumplir con mayor eficacia los objetivos que persigue. Con ello, se esperaría atender aspectos como la comunicación entre los actores involucrados, el funcionamiento del puerto y las eventualidades que pudieran presentarse en relación a la atención de los cruceristas.

Tareas sustantivas / subtareas / observaciones

1. Elaboración de un reglamento de funcionamiento interno.
2. Elaboración de un plan de trabajo partiendo de la base del plan de acción definido con los prestadores de servicios e instituciones relacionados con la operación del destino Puerto Chiapas.

Resultados esperados / indicador

Contar con un reglamento interno para definir y consolidar las funciones y actividades del Comité.

Contar con un plan de trabajo.

Observaciones generales:

PLAN DE ACCIÓN PARA ELEVAR LA COMPETITIVAD TURÍSTICA DE PUERTO CHIAPAS		
Línea Estratégica: Articular la coordinación interinstitucional.	**Clave: 1.2**	
Nombre del proyecto: Padrón de instituciones y prestadores de servicios turísticos y complementarios	**Prioritario:**	
Objetivo(s): Tener un registro de todas las instancias públicas y privadas que participan en la operación turística de Puerto Chiapas.		
Justificación: No se cuenta con la información actualizada de las instituciones y prestadores de servicios existentes en el destino, que sirva de apoyo para la coordinación de todas las actividades relacionadas a la operación de Puerto Chiapas como destino turístico.		
Tareas sustantivas / subtareas / observaciones		
1. Padrón de guías de turistas 1.1 Estatus en relación a la certificación en base a la norma establecida por Sectur Federal 1.2 Nivel de conocimiento (perfil).		
2. Taxis acreditados		
3. Tour Operadores		
4. Servicios de Transportación		
5. Instituciones Públicas		
Resultados esperados / indicador Contar con información actualizada de todos los involucrados en la operación del destino turístico Puerto Chiapas, que apoye las labores de coordinación interinstitucional.		
Observaciones generales:		

PLAN DE ACCIÓN PARA ELEVAR LA COMPETITIVAD TURÍSTICA DE PUERTO CHIAPAS		
Línea Estratégica: Articular la coordinación interinstitucional.	**Clave: 1.3**	
Nombre del proyecto: Elaborar un Manual Interinstitucional de Operaciones y Procedimientos de seguridad y logística	**Prioritario:**	

Objetivo(s):

Tener un manual de procedimientos sobre todas las actividades relacionadas a un mejor funcionamiento del Puerto Chiapas y la atención al turista.

Justificación:

Los prestadores de servicios como las diversas instituciones relacionadas con la operación del destino turístico Puerto Chiapas, llevan a cabo sus actividades de acuerdo a sus áreas de competencia y en lo que consideran conveniente para su atención. Sin embargo, todavía no se ha logrado articular de manera eficiente las actividades que están correlacionadas. Por ello, el contar con un instrumento validado y homologado, facilitará sin duda, la operación de actividades correlacionadas entre las diversas instancias.

Tareas sustantivas / subtareas / observaciones

1. Definir conjuntamente con las instancias involucradas, los procedimientos críticos que el manual debe contener, tomando en consideración sus áreas de responsabilidad y competencia.
   - 1.1 Firmar convenio con las Tour Operadoras para que haya compromiso de su parte para que los guías proporcionen en tiempo y forma toda la información necesaria a las instancias de seguridad.
   - 1.2 Coordinar que los equipos de radio-comunicación estén enlazados entre municipios e instituciones para una mejor coordinación.
   - 1.3 Definir conjuntamente con las instituciones responsables, cuáles serán los procedimientos de seguridad para los turistas en los puntos de control (ej: retenes militares) para evitar demoras innecesarias.
   - 1.4 Coordinar entre las instituciones y prestadores de servicios el uso de Gafetes acreditados, incluyendo a los medios de transporte.
   - 1.5 Coordinarse con Tránsito Municipal para que se cuente con la información de la ubicación de sus unidades y se facilite contar con sus servicios en caso de requerirse.
   - 1.6 Definir conjuntamente con las instancias competentes los procedimientos para otorgar permisos y controlar el acceso a los barcos por parte de personal o visitantes en tierra.
   - 1.7 Solicitar al INM en tiempo y forma las autorizaciones para subir al barco.

2. Definir los formatos para hacer operativos los controles que se establezcan en el manual de operaciones y procedimientos.
3. Capacitación interinstitucional acerca del manual de operaciones y procedimientos de seguridad y logística. 3.1 Que cada una de las instancias involucradas con el turista se capaciten en cuanto al manual de operaciones y en cuanto a las actividades y obligaciones de los demás. 3.2 Dar a conocer la importancia de protección civil y del trabajo que realizan. 3.3 Dar a conocer las actividades de API para generar su importancia. 3.4 Dar a conocer las actividades de la seguridad pública para que se valoren.
4. Crear mesas de trabajo mensuales para eficientar el trabajo y/o actualizar información (en el contexto del Comité de Cruceros).
Resultados esperados / indicador Contar con un instrumento validado y homologado de las operaciones frecuentes relacionadas con la atención a cruceros.
Observaciones generales:

PLAN DE ACCIÓN PARA ELEVAR LA COMPETITIVAD TURÍSTICA DE PUERTO CHIAPAS		
Línea Estratégica: Articular la coordinación interinstitucional.	**Clave: 1.4**	
Nombre del proyecto: Elaborar directorios de contactos para la coordinación interinstitucional y números de emergencia.	**Prioritario:**	

Objetivo(s):

Tener disponible la información de contactos institucionales y números de emergencia para aumentar la capacidad de respuesta en caso de que se presenten eventualidades.

Justificación:

El disponer de toda la información de contacto de los responsables institucionales involucrados en las operaciones de logística y seguridad de Puerto Chiapas, así como el contar con los números de emergencia en caso de presentarse alguna eventualidad, aumentará la capacidad de respuesta del personal operativo y de los prestadores de servicios turísticos. Adicionalmente se deberá brindar toda la información necesaria a los turistas para que sepan que hacer en caso de que se presente alguna situación de riesgo.

Tareas sustantivas / subtareas / observaciones

1. Directorio de los responsables de las instancias interinstitucionales operativas.

2. Directorio con todos los números de emergencia para los turistas y responsables de atenderlos (prestadores de servicios).
   - 2.1 Solicitar a la instancia necesaria que el día del tour haya una persona bilingüe en el 066 emergencia general.
   - 2.2 Informar el número gratuito para emergencia 113 Tránsito del Estado.
   - 2.3 Informar a los turistas y a las personas involucradas los números de emergencia y de los servicios que se les puede proporcionar.

Resultados esperados / indicador

Aumentar la capacidad de respuesta en caso de que se presenten eventualidades.

Que todos los involucrados en la operación de Puerto Chiapas dispongan de la información actualizada y organizada de números de contactos y teléfonos de emergencia

Observaciones generales:

PLAN DE ACCIÓN PARA ELEVAR LA COMPETITIVAD TURÍSTICA DE PUERTO CHIAPAS		
Línea Estratégica: Articular la coordinación interinstitucional.	**Clave: 1.5**	
Nombre del proyecto: Seguimiento e implementación de los planes, diagnósticos y estudios del sector turístico realizados en años anteriores.	**Prioritario:**	
Objetivo(s): Retomar y dar seguimiento a todas aquellas acciones de planes y proyectos definidos con anterioridad que pueden fortalecer la operación de Puerto Chiapas.		
Justificación: Existen planes y proyectos definidos con anterioridad por diversas instancias, que a percepción de los involucrados en la operación de Puerto Chiapas, vale la pena retomar.		
Tareas sustantivas / subtareas / observaciones		
1. Programa agenda 21		
2. Planes de Desarrollo Turístico Estatal y Municipal		
3. Participación de los 3 niveles de gobierno en el seguimiento, retroalimentación y creación de reglas de operación de proyectos o programas relacionados al sector turístico (incluida la propuesta de creación de una bolsa conjunta de promoción).		
Resultados esperados / indicador Dar continuidad a planes y proyectos definidos con anterioridad. Aprovechar el cúmulo de hallazgos, conocimientos y propuestas de quienes han trabajado con anterioridad el tema de cruceros y puertos.		
Observaciones generales:		

PLAN DE ACCIÓN PARA ELEVAR LA COMPETITIVAD TURÍSTICA DE PUERTO CHIAPAS		
Línea Estratégica: Mejorar y eficientar la infraestructura de atención a cruceros.	**Clave:** 2.1	
Nombre del proyecto: Llevar a cabo un proceso de remodelación y mantenimiento de las instalaciones de la terminal.	**Prioritario:**	
Objetivo(s): Brindar una mayor seguridad y comodidad al turista que visita la palapa terminal. Contar con locales funcionales y de calidad para el locatario y el visitante.		
Justificación: A lo largo del tiempo se ha deteriorado la palapa terminal, esto hace que el turista que nos visita no se sienta cómodo y no exista la seguridad óptima. Por otro lado, debe de existir un proceso de remodelación y mantenimiento constante a la palapa, incluyendo los locales, que aunque son rentados, cuentan con algunas áreas susceptibles de mejora.		
Tareas sustantivas / subtareas / observaciones		
1. Revisión de las gradas del escenario, deberán contar con una altura adecuada para que los turistas de sienten a ver el espectáculo		
2. Puente de madera de la entrada (clavos rotos)		
3. Filtración del agua de lluvia al escenario y locales		
4. Instalaciones eléctricas seguras y funcionales		
5. Accesos para las personas de la tercera edad (rampas)		
6. Ventanas de los locales (no se pueden abrir)		
Resultados esperados / indicador Mayor seguridad y comodidad de los turistas y locatarios.		

PLAN DE ACCIÓN PARA ELEVAR LA COMPETITIVAD TURÍSTICA DE PUERTO CHIAPAS		
Línea Estratégica: Mejorar y eficientar la infraestructura de atención a cruceros.	**Clave:** 2.2	
Nombre del proyecto: Mantenimiento de la limpieza en terminal (imagen).	**Prioritario:**	
Objetivo(s): Contar con una palapa terminal que ofrezca las mejores condiciones de higiene y limpieza.		
Justificación: Existen condiciones mínimas necesarias de la higiene dentro de la palapa terminal, las cuáles a percepción de los locatarios y prestadores de servicios, aún no se han cubierto al 100%.		
Tareas sustantivas / subtareas / observaciones		
1. Basureros adecuados y funcionales		
2. Disposición de agua limpia en los locales		
3. Baños limpios		
4. Fumigación constante (control de las plagas)		
5. Reciclaje de basura (orgánico e inorgánico)		
Resultados esperados / indicador Contar con una terminal limpia y que de una mejor imagen a los turistas Tener un compromiso ambiental		

PLAN DE ACCIÓN PARA ELEVAR LA COMPETITIVAD TURÍSTICA DE PUERTO CHIAPAS		
Línea Estratégica: Mejorar y eficientar la infraestructura de atención a cruceros	**Clave:** 2.3	
Nombre del proyecto: Elaborar un proyecto integral de mejoras en la terminal	**Prioritario:**	
Objetivo(s): Contar con una palapa terminal moderna, funcional y que satisfaga las necesidades de los turistas que la visitan.		
Justificación: Es necesario un proceso de mejoras a la palapa terminal, ya que en base a las necesidades que han ido surgiendo como parte de la operación, se han identificado algunos requerimientos que brinden mayor funcionalidad a las instalaciones.		
Tareas sustantivas / subtareas / observaciones		
1. Instalar tragaluces para la palapa principal, ya que es un poco obscura		
2. Mejorar la imagen y los servicios comerciales de los locales dentro de la Palapa 2.1 Los locatarios sugieren a Sectur que los apoyen en llevarles un especialista en diseño de locales comerciales para tener una mejor imagen, más creativa y que sea más adecuada para la venta de productos chiapanecos (definir un "estilo" estándar). 2.2 Letreros de cada local adecuados (bonitos, de calidad, alusivos a los productos que venden) 2.3 Contar con terminales electrónicas para la venta 2.4 Mediar en la definición de políticas de precios con locatarios para manejar precios fijos en los productos, para evitar la competencia desleal 2.5 Promover la diversificación de productos para la venta en los locales, a fin de que los locales vendan productos diferentes 2.6 Anunciar el tipo de cambio en cada local en general un letrero para que el turista este enterado		

3. Instalar una casa de cambio dentro de la terminal
4. Aprovechar la palapa de espera de los autobuses 4.1 Colocar exposiciones, pantallas o artículos promocionales 4.2 Instalar bancas para la espera del autobús
5. Lugar adecuado para la comida de empleados, locatarios y artistas 5.1 No existe un lugar donde puedan comer, o esperar el arribo de los turistas
6. Equipamiento de la terminal para apoyar las actividades culturales (Música y bailables) y de promoción 6.1 Construcción de camerinos para los músicos y bailarines 6.2 Contar con equipos de sonido adecuados para el tamaño de la palapa 6.3 Colocar pantallas en la terminal y establecer en forma permanente música ambiental y videos promocionales de Chiapas
7. Proyecto para la construcción de un andador que comunique las dos palapas existentes
Resultados esperados / indicador Locales adecuados para la venta de productos chiapanecos / Mayores ventas Instalaciones diseñadas para el uso de músicos y bailarines Aprovechamiento de los espacios alrededor de la palapa terminal Mayor funcionalidad de las instalaciones

PLAN DE ACCIÓN PARA ELEVAR LA COMPETITIVAD TURÍSTICA DE PUERTO CHIAPAS		
Línea Estratégica: Desarrollo y consolidación de productos	**Clave: 3.1**	
Nombre del proyecto: Rehabilitación de la infraestructura en los atractivos y sitios turísticos del destino	**Prioritario:**	
Objetivo(s): • Que los sitios turísticos cuenten con instalaciones en buen estado y de acuerdo al perfil del turista que arriba en Puerto Chiapas.		
Justificación: Debido a la falta de mantenimiento la infraestructura de los sitios turísticos se encuentra en un estado poco funcional, además de no contar con infraestructura adecuada para personas de la tercera edad.		
Tareas sustantivas / subtareas / observaciones		
1. Rehabilitación y creación de accesos carreteros que conducen a sitios turísticos (Ej. Ruta del café).		
2. Paradas de autobuses techadas y bahías para facilitar el ascenso y descenso de pasajeros.		
3. Construcción de rampas, sanitarios, etc. para personas de la tercera edad y discapacitados. 3.1 Crear y/o mejorar la infraestructura para el seguro acceso a los botes (Manglares de Pozuelos).		
4. Rehabilitación de estelas originales en sitios arqueológicos		
Resultados esperados / indicador 1. Caminos y carreteras que conducen a los sitios turísticos en buen estado. 2. Señalamientos entendibles y en buen estado. 3. Que a las personas de la tercera edad y discapacitados les sea funcional los sitios turísticos.		
Observaciones generales:		

PLAN DE ACCIÓN PARA ELEVAR LA COMPETITIVAD TURÍSTICA DE PUERTO CHIAPAS		
Línea Estratégica: Desarrollo y consolidación de productos.	**Clave: 3.2**	
Nombre del proyecto: Plan de mejoramiento de la imagen urbana de Tapachula y de los sitios turísticos.	**Prioritario:**	
Objetivo(s): • Que la ciudad de Tapachula y los sitios turísticos cuenten con señalamientos que faciliten el desplazamiento de los visitantes y prevenga riesgos de accidentes. • Que los sitios turísticos y la ciudad de Tapachula se distingan como lugares limpios.		
Justificación: La imagen de la ciudad es muy importante para todo turista, esto determina el regreso o la recomendación de los sitios turísticos, ciudades o puertos visitados.		
Tareas sustantivas / subtareas / observaciones		
1. Plan de señalización en sitios turísticos y el centro de la ciudad. 1.1 Señalización de los destinos comenzando desde la ciudad de Tapachula. 1.2 Implementación de placas informativas (Izapa y sitios de interés).		
2. Limpieza de sitios turísticos (Playas, manglares, ciudad de Tapachula, etc.).		
Resultados esperados / indicador 1. Sitios turísticos, Puerto Chiapas y Ciudad de Tapachula con señalamiento que ubica y que facilite el desplazamiento de los turistas. 2. Que se distingan los sitios turísticos, Puerto Chiapas y la Ciudad de Tapachula como lugares limpios.		
Observaciones generales:		

PLAN DE ACCIÓN PARA ELEVAR LA COMPETITIVAD TURÍSTICA DE PUERTO CHIAPAS		
Línea Estratégica: Desarrollo y consolidación de productos.	**Clave:** 3.3	
Nombre del proyecto: Adquisición y modernización de la infraestructura y servicios de transporte	**Prioritario:**	
Objetivo(s): • Contar con transporte acuático y terrestre cómodo y adecuado para los turistas. • Adecuar la infraestructura de transporte para la mejora atención al turista.		
Justificación: El servicio de transporte existente es insuficiente y no adecuado, lo cual hace incómodo los trayectos para los turistas.		
Tareas sustantivas / subtareas / observaciones		
1. Lanchas de mayor capacidad y comodidad.		
2. Implementación de transporte exclusivo de Puerto Chiapas.		
3. Estructurar esquemas de financiamiento (público y/o privado) para la adquisición de transporte.		
Resultados esperados / indicador 1. Lanchas con mayor capacidad de personas y adecuadas para los turistas. 2. Trasporte terrestre cómodo y adecuado a las necesidades de los turistas.		
Observaciones generales:		

PLAN DE ACCIÓN PARA ELEVAR LA COMPETITIVAD TURÍSTICA DE PUERTO CHIAPAS		
Línea Estratégica: Desarrollo y consolidación de productos.	**Clave:** 3.4	
Nombre del proyecto: Desarrollo de nuevos sitios turísticos.	**Prioritario:**	
Objetivo(s): • Que los turistas que arriban a Puerto Chiapas tengan múltiples opciones para visitar.		
Justificación: Actualmente los turistas cuentan con opciones de atractivos turísticos para conocer, sin embargo se pretende aumentar este número de sitios para que aumenten el gasto promedio por turista y se amplíe la oferta turística.		
Tareas sustantivas / subtareas / observaciones		
1. Ruta del Ron Izapa.		
2. Desarrollo del parque Bicentenario.		
3. Panteones de la Ciudad como atractivo (Personajes destacados de Tapachula).		
4. Concluir proyecto "Museo de Migrantes".		
5. Ubicación de sitios turísticos potenciales.		
Resultados esperados / indicador 1. Aumento del gasto promedio por turista. 2. Hacer más atractivo el destino turístico para lograr que un mayor número de cruceristas salgan de la terminal		
Observaciones generales:		

PLAN DE ACCIÓN PARA ELEVAR LA COMPETITIVAD TURÍSTICA DE PUERTO CHIAPAS		
Línea Estratégica: Desarrollo y consolidación de productos.	**Clave:** 3.5	
Nombre del proyecto: Mejoramiento de la promoción y difusión de los servicios y productos turísticos que ofrece el mercado local.	**Prioritario:**	
Objetivo(s): • Incrementar el número de visitantes a los sitios turísticos locales.		
Justificación: Uno de los objetivos de todos los involucrados en el turismo en Tapachula, es aumentar el gasto promedio por turista que arriban por barco en Puerto Chiapas. Esto se logrará a través de una estrategia de promoción y difusión de los servicios u productos turísticos que ofrece el lugar.		
Tareas sustantivas / subtareas / observaciones		
1. Aprovechar las fechas de las ferias, expos y Museo de fotografía en Tuxtla Chico.		
2. Elaboración de "mini-guías", en varios idiomas, de actividades a realizar en la región. (audio y video). Ej.: uso de IPODS e IPADs de la empresa U Tours.		
3. Promover la aceptación de divisas por parte de los comerciantes y prestadores de servicios turísticos.		
4. Aprovechamiento de la marca "Explora Tapachula", promovida por el Ayuntamiento Municipal. 4.1 Manglares y playas 4.2 Ruta del volcán. 4.3 Ruta del café. 4.4 Parques ecoturísticos. 4.5 Realizar Eventos autofinanciables (Ej. feria de artesanías o productos regionales en donde los turistas puedan consumir y los empresarios renten los espacios publicitarios)		
Resultados esperados / indicador 1. Aumento en el gasto promedio por turista que arriba por barco a Puerto Chiapas.		
Observaciones generales:		

PLAN DE ACCIÓN PARA ELEVAR LA COMPETITIVAD TURÍSTICA DE PUERTO CHIAPAS		
Línea Estratégica: Desarrollo y consolidación de productos.	**Clave:** 3.6	
Nombre del proyecto: Promover y ampliar las actividades que ofrece la zona arqueológica Rosario Izapa	**Prioritario:**	
Objetivo(s): • Aumentar el número de visitantes a la zona arqueológica "Rosario Izapa".		
Justificación: Uno de los objetivos principales de los involucrados en el turismo en Tapachula es aumentar el gasto por visitante que arriba por barco en Puerto Chiapas, además de convertir a este centro en un lugar atractivo para los visitantes. Es por esto que se deberá promover y ampliar las actividades que ofrecen en "Rosario Izapa".		
Tareas sustantivas / subtareas / observaciones		
1. Buscar resolver el asunto de la tenencia de la tierra del terreno donde se ubica "Rosario Izapa".		
2. Realizar una campaña de promoción de las actividades que ofrece este destino turístico (camping, rituales y recorridos) para propiciar la visita de turistas.		
Resultados esperados / indicador 1. Aumento de los visitantes a "Rosario Izapa".		
Observaciones generales:		

PLAN DE ACCIÓN PARA ELEVAR LA COMPETITIVAD TURÍSTICA DE PUERTO CHIAPAS		
Línea Estratégica: Desarrollo y consolidación de productos.	**Clave:** 3.7	
Nombre del proyecto: Promover la certificación y promoción de productos (Ej. Marca chiapas para artesanías).	**Prioritario:**	
Objetivo(s): • Mejorar la calidad de los productos agrícolas, comestibles y artesanales elaborados en la región Soconusco.		
Justificación: La gastronomía y artesanías son parte de la cultura chiapaneca, que los turistas saben apreciar, sin embargo en la mayoría de los casos carece de una certificación que garantice su calidad. Es por esto que se pretende promover la certificación de productos de la Región, para lograr incrementar sus ventas.		
Tareas sustantivas / subtareas / observaciones		
1. Promover la certificación de productos bajo la denominación "Marca Chiapas"		
Resultados esperados / indicador 1. Aumento en las ventas de los productos de la Región (comestibles y artesanías).		
Observaciones generales:		

PLAN DE ACCIÓN PARA ELEVAR LA COMPETITIVAD TURÍSTICA DE PUERTO CHIAPAS		
Línea Estratégica: Desarrollo y consolidación de servicios.	**Clave:** 4.1	
Nombre del proyecto: Contar con herramientas efectivas de información y promoción de los Servicios y actividades en Terminal	**Prioritario:**	
Objetivo(s): Informar al turista sobre todas las actividades, eventos, ubicaciones y servicios que se ofrecen dentro de la palapa terminal.		
Justificación: Debido a la necesidad informativa y de organización dentro de las actividades en la palapa terminal, es necesario contar con medios que permitan dar un mejor panorama de lo que acontece dentro de ella. De igual forma se requiere de un equipo calificado que pueda apoyar las actividades de coordinación de eventos y actividades de entretenimiento, brinde servicios de información y demás necesidades que se puedan presentarse.		
Tareas sustantivas / subtareas / observaciones		
1. Contar con herramientas efectivas de información y promoción de los Servicios y actividades en Terminal 1. 1 Formular materiales informativos de los servicios y actividades que ofrece la terminal a los turistas y visitantes 1.1.1 Contar con un mapa de la terminal que incluya ubicación del restaurante, bar, alberca, cancha, tiendas, etc. 1.1.2 Mapa ilustrado actualizado del destino (Tapachula y alrededores). Se incorporó la propuesta en el Coplader 1.1.3 Formular folletos informativos de los artículos en venta, así como cuponeras 1.1.4 Señalización en la terminal 1.1.5 Se propone que exista una maqueta de los sitios a visitar por los turistas en Puerto Chiapas.		

2. Contar con una botarga ó mascota distintiva de Puerto Chiapas.
3. Contar con animadores o guías que informe y apoye a los turistas y locatarios dentro de la palapa
4. Sectur y API deben establecer los medios adecuados de comunicación con personal y locatarios de la terminal en relación a información sobre los cruceros 4.1 Productos que son permitidos subir al barco 4.2 Programa de actividades del barco 4.3 Información de última hora (Ej.: arribos adelantados)
Resultados esperados / indicador Contar con material informativo impreso que brinden información a los turistas sobre los servicios y actividades en terminal (señalización, mapas, folletos, entre otros). Establecer los procesos adecuados de comunicación interna para mantener informados al personal y locatarios sobre las actividades de los cruceros Contar con personal capacitado sobre actividades de entretenimiento (animadores) y en servicios de información Cuponeras de descuentos / Mayor venta de productos Señalización en la terminal portuaria

PLAN DE ACCIÓN PARA ELEVAR LA COMPETITIVAD TURÍSTICA DE PUERTO CHIAPAS		
Línea Estratégica: Desarrollo y consolidación de servicios.	**Clave:** 4.2	
Nombre del proyecto: Elaborar un programa calendarizado y variado de actividades culturales que ofrece la terminal y el destino.	**Prioritario:**	
Objetivo(s): Ofrecer al turista un programa cultural variado y de calidad		
Justificación: Es necesario contar con programas culturales de calidad, variados y calendarizados, complementado con actividades alternas, para poder lograr una diversificación en lo ofertado actualmente y que contribuya a elevar el nivel de satisfacción de los visitantes.		
Tareas sustantivas / subtareas / observaciones		
1. Elaborar convenios de colaboración con universidades, escuelas y casas de cultura para contar con una mayor gama de bailables, musicales y actividades culturales		
2. Definir las políticas para cuidar la calidad y organización de espectáculos 2.1 Solicitar propinas por parte de los turistas, definir si está permitido ó no 2.2 Calidad en el vestuario 2.3 Tiempos entre cada bailable		
3. Buscar la integración de otras actividades culturales complementarias a los bailables y musicales 3.1 Exposiciones en la palapa terminal 3.2 Espectáculos regionales con y sin costo (Ej.: Palenque Rojo) 3.3 Muestras gastronómica 3.4 Presentar bailables de música mexicana y en especial música chiapaneca		
Resultados esperados / indicador Contar con una oferta variada de actividades culturales Incrementar la gama de productos y servicios de promoción turística en la palapa terminal		

PLAN DE ACCIÓN PARA ELEVAR LA COMPETITIVAD TURÍSTICA DE PUERTO CHIAPAS		
Línea Estratégica: Desarrollo y consolidación de servicios	**Clave:** 4.3	
Nombre del proyecto: Capacitación a locatarios y empleados de la terminal	**Prioritario:**	
Objetivo(s): Lograr un estándar de capacitación a locatarios y empleados de la terminal, para brindar una atención de mayor calidad a los turistas.		
Justificación: Se requiere contar con personal mayormente calificado que eleve la calidad de los servicios dentro de la palapa terminal y que pueda orientar a los cruceristas.		
Tareas sustantivas / subtareas / observaciones		
1. Brindar capacitación en temas como: Inglés; Fauna; Flora; Historia de Chiapas; Lugares turísticos; Actividades culturales de Tapachula ó Chiapas en general; y Atención al cliente		
Resultados esperados / indicador Dominio del idioma ingles Incremento en el resultado de las ventas Que tanto los locatarios como los empleados de la terminal cuenten con la capacitación y los conocimientos necesarios para que puedan orientar al turista sobre información turística del destino y de Chiapas.		

PLAN DE ACCIÓN PARA ELEVAR LA COMPETITIVAD TURÍSTICA DE PUERTO CHIAPAS		
Línea Estratégica: Desarrollo y consolidación de servicios	**Clave:** 4.4	
Nombre del proyecto: Programas de capacitación continua y certificación para Guías y prestadores de Servicios Turísticos.	**Prioritario:**	
Objetivo(s): Contar con procesos de certificación y capacitación continua a prestadores de servicios turísticos de la región para elevar la calidad de sus servicios.		
Justificación: Se requiere contar con personal certificado y capacitado en forma continua para pode lograr un mayor nivel en el desarrollo del turismo de cruceros		
Tareas sustantivas / subtareas / observaciones		
1. Certificación y capacitación de guías de turísticas (renovación)		
2. Capacitación en arqueología e historia (validada por el área correspondiente).		
3. Idioma inglés (mejoramiento constante).		
4. Capacitación a los guías en lo relacionado a manglares (CONANP).		
5. Capacitación en primeros auxilios.		
6. Que la capacitación al personal preferentemente se realice en periodos de temporada baja (sin cruceros).		
7. Vinculación con la Florida-Caribbean Cruise Association (FCCA) para programas de capacitación y asesoría.		
Resultados esperados / indicador Establecimientos Certificados Prestadores de servicios capacitados y certificados		

PLAN DE ACCIÓN PARA ELEVAR LA COMPETITIVAD TURÍSTICA DE PUERTO CHIAPAS		
Línea Estratégica: Desarrollo y Consolidación de Servicios	**Clave: 4.5**	
Nombre del proyecto: Identificar y materializar las oportunidades de avituallamiento (abastecimiento) de embarcaciones con productos locales	**Prioritario:**	
Objetivo(s): Satisfacer con productos locales las necesidades e insumos que requieran las embarcaciones y sus tripulantes para la realización de sus viajes.		
Justificación: Debido a que las embarcaciones necesitan de abastecerse de insumos para el logro de sus actividades, el brindarles insumos locales para la satisfacción de sus requerimientos representa una oportunidad para incrementar el desarrollo económico de la región.		
Tareas sustantivas / subtareas / observaciones		
8. Identificar y dar cumplimientos a los requisitos de las líneas navieras		
9. Identificar y suministrar los insumos en cantidad y calidad que requiera la embarcación y sus tripulantes con productos locales.		
Resultados esperados / indicador Abastecer a las embarcaciones que arriban en Puerto Chiapas / Mayor venta de productos chiapanecos		

PLAN DE ACCIÓN PARA ELEVAR LA COMPETITIVAD TURÍSTICA DE PUERTO CHIAPAS		
Línea Estratégica: Desarrollo y consolidación de servicios	**Clave:** 4.6	
Nombre del proyecto: Promover las certificaciones de los distintivos "H" y "M" a establecimientos	**Prioritario:**	
Objetivo(s): Contar con establecimientos certificados por normas de calidad a nivel mundial, para poder elevar los servicios que se ofertan en el región		
Justificación: Es necesario implementar y llevara a cabo procesos de certificación dentro y fuera de la palapa terminal ya que así se manejarían los mismos estándares de calidad hacia los turistas		
Tareas sustantivas / subtareas / observaciones		
1. Propiciar un programa de certificación y capacitación con los distintivos "H" y “M” 1.1 Promover que el restaurante de la palapa terminal cuente con estas certificaciones 1.2 Extender estas capacitaciones a los establecimientos ubicados en los distintos atractivos turísticos		
Resultados esperados / indicador Estandarizar la calidad de los servicios de los establecimientos tanto dentro como fuera de terminal Restaurante de la palapa certificada con distintivo H y M / Mayores ventas		

PLAN DE ACCIÓN PARA ELEVAR LA COMPETITIVAD TURÍSTICA DE PUERTO CHIAPAS		
Línea Estratégica: Seguridad	**Clave: 5.1**	
Nombre del proyecto: Elevar los estándares de seguridad en los sitios turísticos y en la terminal.	**Prioritario:**	
Objetivo(s): Proveer al turista servicios de seguridad eficientes y de calidad para lograr una imagen de confiabilidad en el visitante.		
Justificación: Actualmente la imagen de inseguridad que proyecta nuestro país en el exterior ha fomentado la incertidumbre y desconfianza del turista extranjero hacia el destino.		
Tareas sustantivas / subtareas / observaciones		
1. Fortalecer y mantener la seguridad en la laguna de pozuelos.		
2. Capacitar al personal de Seguridad Pública para que esté en posibilidades de brindar atención e información al turista.		
3. Contar con la policía turística constante en sitios turísticos y en terminal.		
Resultados esperados / indicador Hacer del destino un lugar más seguro y qué sea percibido como tal por los turistas. Contar con personal de seguridad capacitado.		
Observaciones generales:		

PLAN DE ACCIÓN PARA ELEVAR LA COMPETITIVAD TURÍSTICA DE PUERTO CHIAPAS		
Línea Estratégica: Seguridad	**Clave: 5.2**	
Nombre del proyecto: Elaborar un plan de atención médica preventiva y de emergencias en sitios turísticos y en terminal.	**Prioritario:**	
Objetivo(s): Estar preparados para cualquier percance que pudiera ocurrir durante la estancia de los turistas y poder brindarles una atención puntual y adecuada.		
Justificación: No se cuenta con suficiente equipamiento médico así como con personal bilingüe debidamente capacitado.		
Tareas sustantivas / subtareas / observaciones		
1. Solicitar a protección civil incremento en unidades de ambulancias. 1.1 Contar con una ambulancia equipada en terminal.		
2. Contar con personal médico bilingüe.		
3. Establecer un presupuesto compartido para sufragar los servicios médicos en sitios turísticos y en terminal. 3.1 Gasolina 3.2 Honorarios de personal médico 3.3 Servicio de mantenimiento de unidades 3.4 Equipo y material médico		
Resultados esperados / indicador Tener un plan de contingencias médicas en terminal y sitios turísticos. Contar con personal médico más calificado de acuerdo al perfil de los turistas.		
Observaciones generales:		

PLAN DE ACCIÓN PARA ELEVAR LA COMPETITIVAD TURÍSTICA DE PUERTO CHIAPAS		
Línea Estratégica: Posicionamiento del destino	**Clave:** 6.1	
Nombre del proyecto: Definir la imagen e identidad de Puerto Chiapas y del destino.	**Prioritario:**	
Objetivo(s): Posicionar a Puerto Chiapas y sus destinos turísticos con una imagen e identidad única a nivel regional, nacional e internacional.		
Justificación: El crear una imagen e identidad visual a Puerto Chiapas, permitirá marcar características diferenciales con los otros destinos de la escalera náutica, así como su posicionamiento a través de diversas campañas promocionales a nivel nacional y en el extranjero.		
Tareas sustantivas / subtareas / observaciones		
10. Determinar identidad visual y diferenciación del destino (atractivo y potencial), con el apoyo de SECTUR Federal.		
11. Definir en forma conjunta la Imagen y slogan del puerto a utilizar por parte de las instituciones. (logotipos, colores, marca turística y simbología del puerto, entre otros)		
Resultados esperados / indicador Imagen institucional de Puerto Chiapas		
Observaciones generales:		

PLAN DE ACCIÓN PARA ELEVAR LA COMPETITIVAD TURÍSTICA DE PUERTO CHIAPAS		
Línea Estratégica: Posicionamiento del destino	**Clave:** 6.2	
Nombre del proyecto: Hacer análisis de competitividad en relación a otros destinos de cruceros (inteligencia comercial)	**Prioritario:**	
Objetivo(s): Identificar las áreas de oportunidad para mejorar la competitividad del puerto en relación a otros destinos de cruceros.		
Justificación: El realizar un análisis para identificar las áreas de mejora y conocer el potencial de Puerto Chiapas en relación a otros destinos turísticos, tomando en cuenta los indicadores de la competitividad global de los puertos (ubicación geográfica, relación en la ciudad en la que se ubica, conectividad con los enlaces terrestres, mercado en el entorno del puerto, impacto urbano y ambiental) le permitirá ser más competitivo y atractivo para las líneas navieras.		
Tareas sustantivas / subtareas / observaciones		
1. Oferta turística atractiva y dinámica		
2. Servicios competitivos, tanto portuarios como turísticos, donde la competitividad es una mezcla de calidad en el servicio, valor agregado y costo-beneficio para el que recibe dichos servicios.		
3. Análisis comparativo de los costos de los puertos del pacífico.		
4. La aparición de nuevos destinos para cruceros en el mundo		
5. Perfil del crucerista para identificación de gustos y preferencias		
6. Medir el grado de satisfacción de las líneas navieras y cruceristas que han anclado en Puerto Chiapas		
7. Identificar las líneas navieras como clientes potenciales del puerto (Ej: circulan en la ruta transcanal)		
Resultados esperados / indicador Contar con un análisis de competitividad actualizado del puerto. Incremento de clientes potenciales.		
Observaciones generales:		

PLAN DE ACCIÓN PARA ELEVAR LA COMPETITIVAD TURÍSTICA DE PUERTO CHIAPAS		
Línea Estratégica: Posicionamiento del destino	**Clave:** 6.3	
Nombre del proyecto: Plan integral de promoción (API, Municipio, Sectur), para establecer contactos y negociaciones con clientes clave.	**Prioritario:**	
Objetivo(s): Promocionar integral y competitivamente a Puerto Chiapas como destino de cruceros en los mercados nacional e internacional.		
Justificación: El realizar un plan integral del puerto con la participación de los diversos actores de la actividad turística, permitirá diseñar y operar estrategias de negociación eficientes, así como la identificación de clientes claves para el incremento de cruceros.		
Tareas sustantivas / subtareas / observaciones		
1. Definir en forma coordinada un programa anual de visitas y asistencia a eventos de promoción (API , Municipio de Tapachula, Secretaría de Turismo, IP.) 1.1 Disponer de los Calendarios de eventos de las Navieras y otros eventos trascendentales de posicionamiento. 1.2 Gestionar las partidas presupuestarias correspondientes para posibilitar la realización conjunta de visitas, viajes y actividades de promoción del Puerto y del destino.		
2. Evaluar la contratación de servicios de asesoría (representante) que promocione Puerto Chiapas. (Ej: en Miami)		
3. Integrar la ruta del pacífico (hacer alianzas con los demás destinos) 3.1 Pacífico México 3.2 México - Centroamérica		
Resultados esperados / indicador • Plan integral de promoción para la atracción y retención de navieras • Incremento económico de la región • Mejorar las condiciones de comercialización de productos y servicios locales.		
Observaciones generales:		

PLAN DE ACCIÓN PARA ELEVAR LA COMPETITIVAD TURÍSTICA DE PUERTO CHIAPAS		
Línea Estratégica: Posicionamiento del destino	**Clave:** 6.4	
Nombre del proyecto: Establecer campañas Informativas y de sensibilización a nivel Local, Nacional e Internacional	**Prioritario:**	
Objetivo(s): Propiciar la colaboración de la población en general y actores de la actividad turística en la realización de campañas de promoción y difusión de Puerto Chiapas. Posicionamiento del puerto como destino de cruceros a través de campañas locales, nacionales e internacionales.		
Justificación: Es de suma importancia informar a la población en general, líderes de opinión, cámaras empresariales, colegios y asociaciones sobre los diversos beneficios que genera el arribo de cruceros a la región, con la finalidad de ofrecer una mejor atención a los turistas. Así mismo solicitarles su participación en la realización de campañas de promoción a nivel local, nacional e internacional.		
Tareas sustantivas / subtareas / observaciones		
1. Elaboración de un video de promoción del destino.		
2. Campaña de concientización y sensibilización turística a la población en general y escuelas.		
3. Campaña de información local (reuniones con cámaras, asociaciones y líderes de opinión)		
4. Coordinación interinstitucional para la publicación conjunta en revistas y medios de comunicación, incorporando la imagen definida del destino. Programación anual.		
Resultados esperados / indicador • Concientizar a la población local sobre los beneficios que genera el arribo de cruceros • Promoción del puerto a través de la población local y de los actores de la actividad turística. • La promoción del puerto como destino de cruceros a nivel local, nacional e internacional.		
Observaciones generales:		

PLAN DE ACCIÓN PARA ELEVAR LA COMPETITIVAD TURÍSTICA DE PUERTO CHIAPAS		
Línea Estratégica: Sustentabilidad del destino	**Clave:** 7.1	
Nombre del proyecto: Elaborar un programa de acciones coordinadas para el manejo de residuos sólidos y agua que apoye la Sustentabilidad e imagen del destino	**Prioritario:**	
Objetivo(s): Promover el manejo adecuado de residuos sólidos y agua, con la finalidad de reducir los índices de contaminación y garantizar la sustentabilidad e imagen de Puerto Chiapas.		
Justificación: Actualmente la gestión de los residuos sólidos y agua es ineficiente debido a que no se cuenta con los conocimientos y medios adecuados que permitan la recolección, separación, reciclaje y disposición final de los residuos. Lo cual repercute el deterioro de la imagen de los sitios turísticos, y de la preservación de la flora y fauna de la región.		
Tareas sustantivas / subtareas / observaciones		
12. Manejo de residuos sólidos en municipios que cuenten con sitios turísticos.		
13. Implementación de campañas permanentes de limpieza en municipios que alberguen sitios turísticos y Puerto Chiapas. 13.1 Apoyo de universidades, servicio militar, comerciantes, organizaciones, servicio de limpia municipal		
Resultados esperados / indicador • Aplicación de planes y programas que informen y orienten sobre el aprovechamiento y reciclado de residuos sólidos. • Disminuir la degradación del medio ambiente de los sitios turísticos • Mejorar las condiciones de salud.		
Observaciones generales:		

PLAN DE ACCIÓN PARA ELEVAR LA COMPETITIVAD TURÍSTICA DE PUERTO CHIAPAS		
Línea Estratégica: Sustentabilidad del destino	**Clave:** 7.2	
Nombre del proyecto: Establecer acciones que contribuyan a mejorar el medio ambiente del puerto	**Prioritario:**	
Objetivo(s): • Proteger y conservar el medio ambiente y los recursos naturales en Puerto Chiapas. • Regular las acciones relacionadas a la naturaleza.		
Justificación: Solucionar los problemas ambientales, mediante la realización de acciones y proyectos ambientales que propicien el desarrollo sustentable del puerto.		
Tareas sustantivas / subtareas / observaciones		
1. Realización de Proyectos Ambientales 1.1 Rescate de manglares, etc.		
2. Llevar a cabo acciones que materialicen los objetivos de la Agenda 21		
Resultados esperados / indicador Implementación de programas ambientales que contribuyan al desarrollo sustentable del puerto y fortalezcan entre la comunidad portuaria una cultura de respeto al medio ambiente.		
Observaciones generales:		

Este reporte fue elaborado por:

Fomento Económico de Chiapas, AC.

Av. Sauces 1783, Fracc. Las Arboledas

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Tel. 961.6028100