



Estado Libre y Soberano
de Hidalgo



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría de Fomento Económico
Dirección de Turismo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Datos de Control				
	Elaboró	Revisó	Autorizó	Versión
Nombre	Lic. Miriam León Guerra	Lic. Félix Chávez San Juan	Ing. Juan García Mellado	1-1
Firma				
Fecha	02-04-2018	02-05-2018		

Introducción

Con fundamento en la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Hidalgo Artículo 56 fracción I inciso b) y fracción II inciso a) en donde se indica; las dependencias de la Administración Pública Municipal deberán contar con manuales de organización, servicios y procedimientos y otros instrumentos para mejorar el desempeño de la administración;

De acuerdo al Plan Municipal de Desarrollo 2016-2020, el Presidente Municipal Constitucional de Tulancingo de Bravo, el L.C.C. Fernando Pérez Rodríguez establece el compromiso de hacer eficiente los servicios públicos, teniendo la certeza de contar con un gobierno municipal transparente y cercano a la gente.

Derivado de lo anterior, el presente manual tiene como propósito, dotar a los funcionarios públicos de un instrumento que permita trámites y servicios, más eficientes, así como los procesos internos, encaminando sus objetivos, estrategias, acciones y políticas públicas. Por ello, su organización y sistema de trabajo deben revisarse y modernizarse constantemente, a fin de garantizar una gestión pública eficiente y moderna.

Objetivo del Manual

Contar con un instrumento administrativo que sirva de guía y consulta, que permita al personal de la Dirección de Turismo, identificar las políticas de operación y procedimientos en el desarrollo de cada una de las actividades y así tener con esto, las herramientas necesarias para su adecuado desempeño en el ejercicio de sus funciones coadyuvando en la consecución de los objetivos y metas institucionales.

Marco Jurídico Administrativo

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado de Hidalgo.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo.
- Ley de Planeación y Prospectiva del Estado de Hidalgo.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental para el Estado de Hidalgo.
- Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental para el Estado de Hidalgo.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tulancingo de Bravo, Hgo.
- Bando de Policía y Buen Gobierno de Tulancingo de Bravo, Hidalgo.
- Plan Municipal de Desarrollo 2016—2020
- Ley General de Turismo
- Reglamento de la Ley Federal de Turismo

Procedimiento 1

Promoción Turística del Municipio

Procedimiento 1

1.1 Propósito del procedimiento

Auxilia y permite conocer el funcionamiento de los procedimientos que se realizan en esta Dirección, para promover y difundir los atractivos turísticos con los que cuenta el municipio así como las acciones públicas y los programas que se deriven en materia de Turismo.

1.2 Alcance

Por la naturaleza misma del procedimiento, esto implica la participación de los PST (Prestadores de Servicios Turísticos), así como la participación de la SECTUR.

1.3 Responsabilidades.

1.3.1. Titular de la Dirección de Turismo

- Define la estrategia a seguir para la difusión del atractivo turístico o acción pública relacionada al Turismo.
- Se procede a contactar y se expone la estrategia a seguir al titular la Dirección de Promoción, Mercadotecnia y comercialización de la SECTUR, para solicitar la difusión de la misma.

1.3.2 Subdirector de la Dirección de Turismo y/o Auxiliar administrativo

- Realiza una Tarjeta Informativa a la Dirección de Comunicación Social
- Realiza un oficio de petición para la realización de una Rueda de Prensa con medios de comunicación locales y/o estatales.
- Realiza un oficio de petición de Espacios en Radio y TV de Hidalgo para la difusión del atractivo Turístico o acción pública relacionada al Turismo.
- La Subdirección y/o el auxiliar Administrativo recopila la información necesaria (fotografías de los Atractivos Turísticos, Información del evento o acción pública relacionada al Turismo.

Procedimiento 1

- Se envía la información a Diseño o Edición, si se trata de algún video al área correspondiente de la Presidencia Municipal.
- Se realizan distintos tramites administrativos internos, (como formatos, requisiciones etc.)

1.4 Políticas de Operación

1.4.1. Impulsará la elaboración de programas y acciones relacionadas a la proyección Turística del Municipio en la región y el Estado considerando los recursos técnicos y humanos con que cuenta el área.

1.4.2. Verificará que las estrategias para la difusión de Proyectos turísticos sustentables, se inserten en el marco de los planes y programas maestros y parciales de desarrollo urbano y ecológico, en coordinación con las autoridades competentes de los tres órdenes de gobierno.

1.4.3. Establecerá, en coordinación con las autoridades competentes, las especificaciones técnicas para una adecuada planeación en la difusión Turística de los principales atractivos turísticos.

1.4.4. Atenderá los asuntos que determinen los superiores jerárquicos, en el ámbito de su competencia.

1.5 Formatos

No aplica

1.6 Definiciones PST = Prestadores de Servicios Turísticos, SECTUR = Secretaría de Turismo

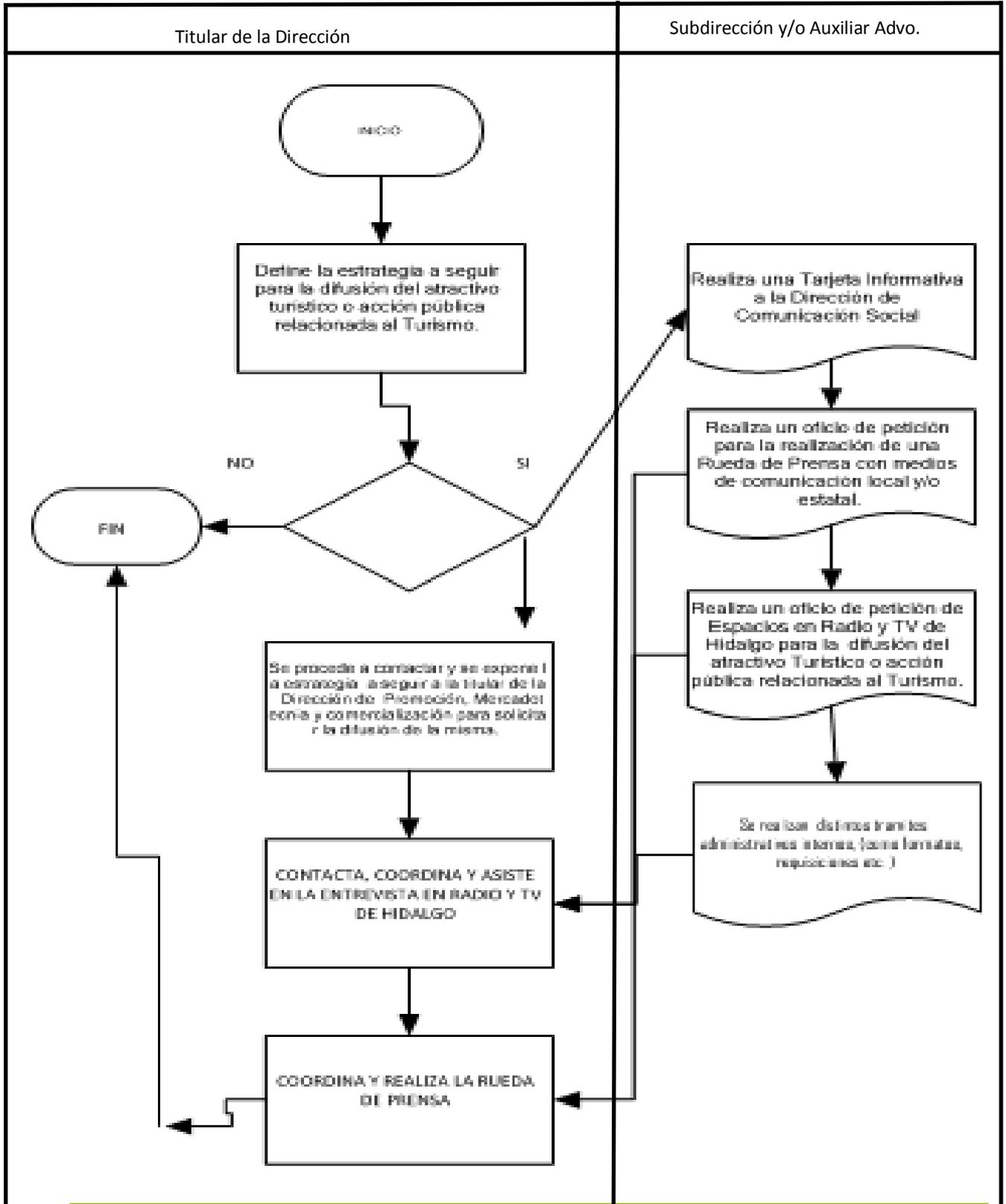
1.7 Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Descripción de actividades	Formato
1	Titular de la Dirección de turismo	Define la estrategia a seguir para la difusión del atractivo turístico o acción pública relacionada al Turismo.	N/A
2	Titular de la Dirección de turismo	Se procede a contactar y se expone la estrategia a seguir a la titular de la Dirección de Promoción, Mercadotecnia y comercialización para solicitar la difusión de la misma.	N/A

Procedimiento 1

Paso	Responsable	Descripción de actividades	Formato
3	Subdirector de la Dirección de Turismo y/o Auxiliar administrativo	Realiza una Tarjeta Informativa a la Dirección de Comunicación Social	N/A
4	Subdirector de la Dirección de Turismo y/o Auxiliar administrativo	Realiza un oficio de petición para la realización de una Reuda de Prensa con medios de comunicación locales y/o estatales.	N/A
5	Subdirector de la Dirección de Turismo y/o Auxiliar administrativo	Realiza un oficio de petición de Espacios en Radio y TV de Hidalgo para la difusión del Atractivo Turístico o acción pública relacionada al Turismo.	N/A
6	Subdirector de la Dirección de Turismo y/o Auxiliar administrativo	Se recopila la información necesaria (fotografías de los atractivos Turísticos, Información del evento o acción publica relacionada al Turismo.	N/A
7	Subdirector de la Dirección de Turismo y/o Auxiliar administrativo	Se realizan distintos tramites administrativos internos, (como formatos, requisiciones etc.)	N/A

Flujograma



Procedimiento 2

Recorridos Turísticos

Procedimiento 2

2.1 Propósito del procedimiento

Auxilia y permite conocer el funcionamiento de los procedimientos que se realizan para promover y difundir los atractivos turísticos con los que cuenta el municipio.

2.2 Alcance

Por la naturaleza misma del procedimiento, esto implica la participación de la ciudadanía, y la intervención de la dirección de Museos perteneciente a la SDS., así como la vinculación directa y constante de la SECTUR.

2.3 Responsabilidades.

2.3.1. Titular de la Dirección de Turismo

- Define el recorrido turístico para proponerlo al ciudadano o institución solicitante.

2.3.2 Subdirector de la Dirección de Turismo y/o Auxiliar administrativo "A"

- Recepción la solicitud de Recorrido Turístico
- Se procede a contactar al Ciudadano y/o Institución solicitante para darle a conocer la propuesta de recorrido turístico.
- Realiza un oficio de petición de Espacios relacionados al Turismo (Museos, Zoológico etc.)

2.3.3 Auxiliar administrativo "B".

- Se procede a la realización del recorrido con el Ciudadano y/o Institución solicitante
- Se recopila la evidencia necesaria de la actividad

2.4 Políticas de Operación

2.4.1. Impulsará la elaboración de programas y acciones relacionadas a la proyección Turística del Municipio en la región y el Estado considerando los recursos técnicos y humanos con que cuenta el área.

Procedimiento 2

2.4.2. Verificará que las estrategias para la difusión de Proyectos turísticos sustentables, se inserten en el marco de los planes y programas maestros y parciales de desarrollo urbano y ecológico, en coordinación con las autoridades competentes de los tres órdenes de gobierno

2.4.3. Establecerá, en coordinación con las autoridades competentes, las especificaciones técnicas para una adecuada planeación en la difusión Turística de los principales atractivos turísticos.

2.4.4. Atenderá los asuntos que determinen los superiores jerárquicos, en el ámbito de su competencia.

2.5 Formatos

No aplica

2.6 Definiciones

SDS = Secretaría de Desarrollo Social

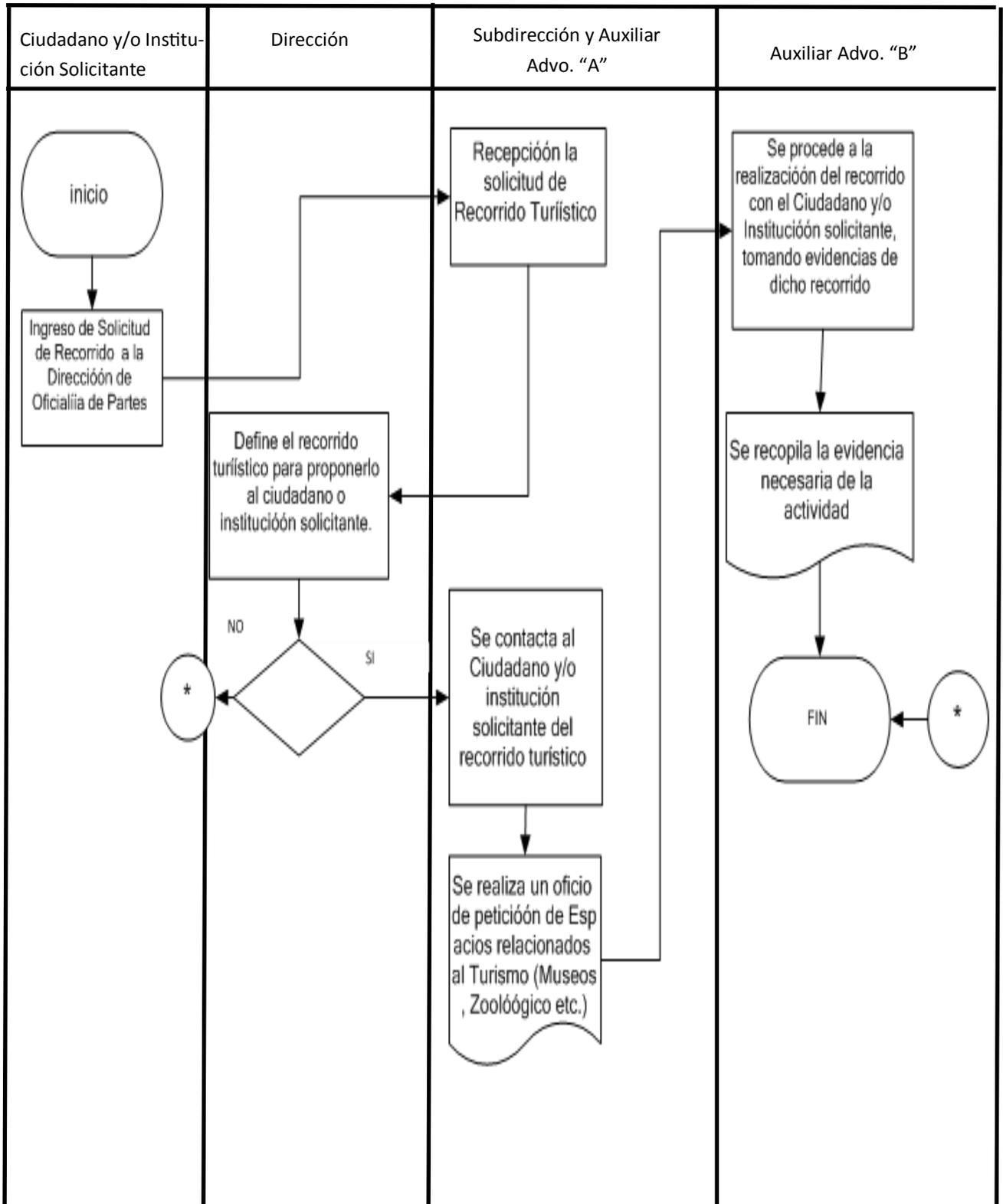
2.7 Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Descripción de actividades	Formato
1	Ciudadano y/o Institución Solicitante	Ingreso de Solicitud de Recorrido a la Dirección de Oficialía de Partes	N/A
2	Subdirector de la Dirección de Turismo y/o Auxiliar administrativo "A"	Recepción la solicitud de Recorrido Turístico	N/A
3	Titular de la Dirección de Turismo	Define el recorrido turístico para proponerlo al ciudadano o institución solicitante.	N/A

Procedimiento 2

Paso	Responsable	Descripción de actividades	Formato
4	Subdirector de la Dirección de Turismo y/o Auxiliar administrativo "A"	Se procede a contactar al Ciudadano y/o Institución solicitante para darle a conocer la propuesta de recorrido turístico, por escrito.	N/A
5	Subdirector de la Dirección de Turismo y/o Auxiliar administrativo "A"	Realiza un oficio de petición de Espacios relacionados al Turismo (Museos, Zoológico etc.)	N/A
6	Auxiliar administrativo "B".	Se procede a la realización del recorrido con el Ciudadano y/o Institución solicitante.	N/A
7	Auxiliar administrativo "B".	Se recopila la evidencia necesaria de la actividad	N/A

Flujograma



Procedimiento 3

CAPACITACIONES Y CERTIFICACIONES DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Procedimiento 3

3.1 Propósito del procedimiento.

Auxilia y permite conocer el funcionamiento de los procedimientos que se realizan al otorgar capacitaciones a PST, incorporando a su operación herramientas de la administración actual, a fin elevar la competitividad y ofrecer servicios de calidad a los turistas y propiciar el desarrollo de una cultura de mejora continua.

3.2 Alcance

Por la naturaleza misma del procedimiento, implica la participación de los PST, Gobierno municipal y la coordinación continua con la SECTUR.

3.3 Responsabilidades.

3.3.1. Titular de la Dirección de Turismo

- Define y detecta las necesidades de capacitación y certificación para los PST.
- Gestiona a través de la SECTUR las capacitaciones y certificaciones
- Coordina y participa en la capacitación o certificación

3.3.2 Subdirector de la Dirección de Turismo

- Se realiza la convocatoria de participación ofertando la capacitación o certificación.
- Organiza y coordina mesas de trabajo con PST.
- Coordina la entrega de los reconocimientos , diplomas o certificaciones

3.3.3 Auxiliar administrativo

- Se realiza un oficio de petición de Cursos y Capacitaciones a la SECTUR.
- Se realiza el procedimiento administrativo y de logística ante áreas relacionadas
- Se recopila evidencias fotográficas para expediente.

Procedimiento 3

3.4 Políticas de Operación

3.4.1. Impulsará la elaboración de programas y acciones relacionadas a la proyección Turística del Municipio en la región y el Estado considerando los recursos técnicos y humanos con que cuenta el área.

3.4.2. Verificará que las estrategias para la difusión de Proyectos turísticos sustentables, se inserten en el marco de los planes y programas maestros y parciales de desarrollo urbano y ecológico, en coordinación con las autoridades competentes de los tres órdenes de gobierno.

3.4.3. Establecerá, en coordinación con las autoridades competentes, las especificaciones técnicas para una adecuada planeación en la difusión Turística de los principales atractivos turísticos.

3.4.4. Atenderá los asuntos que determinen los superiores jerárquicos, en el ámbito de su competencia.

3.5 Formatos

No aplica

3.6 Definiciones

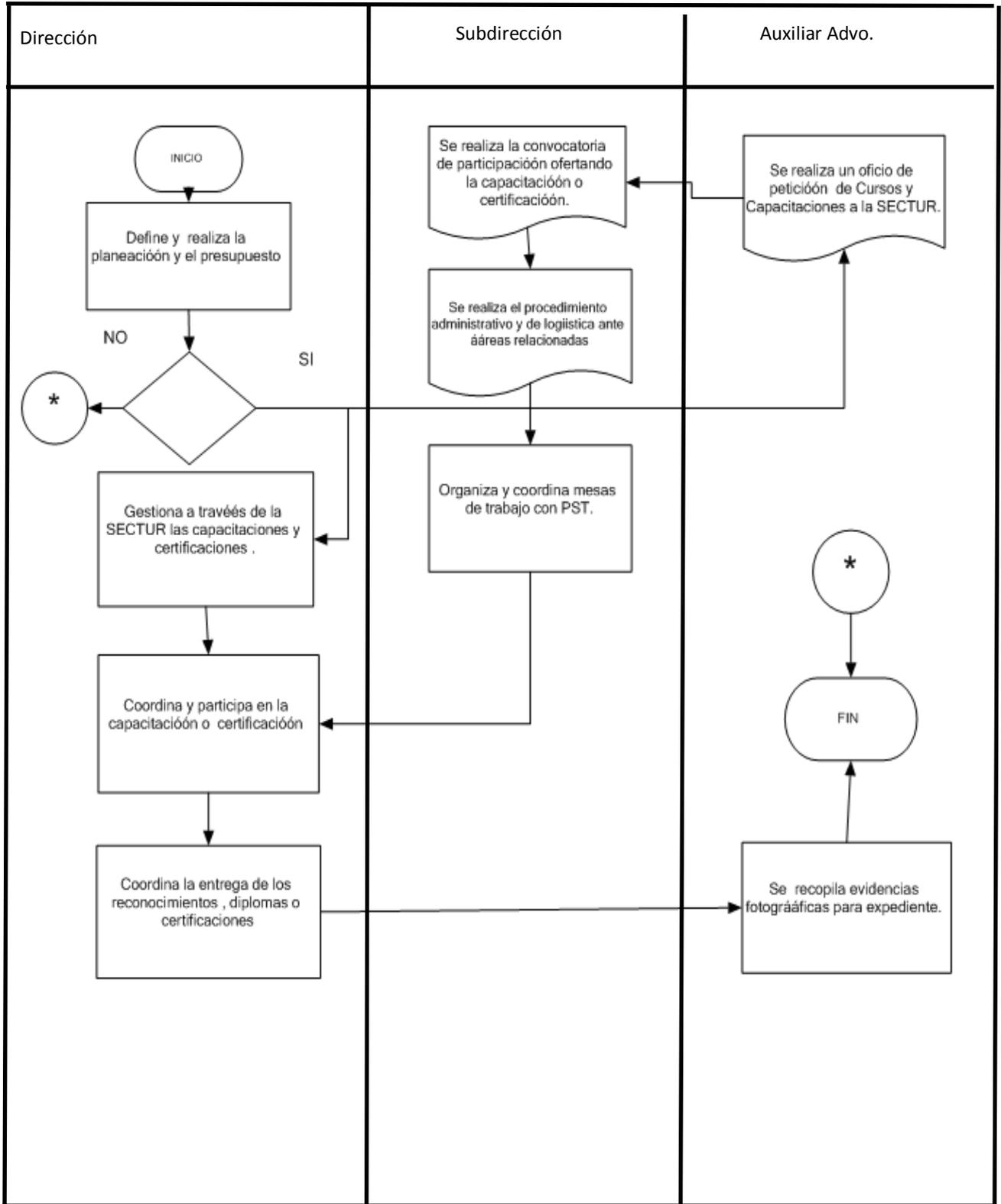
- PST = Prestadores de Servicios Turísticos
- SDS = Secretaría de Desarrollo Social

Procedimiento 3

3.7 Descripción de Actividades .

Paso	Responsable	Descripción de actividades	Formato
1	Titular de la Dirección de Turismo	Define y detecta las necesidades de capacitación y certificación para los PST.	N/A
2	Titular de la Dirección de Turismo	Gestiona a través de la SECTUR las capacitaciones y certificaciones .	N/A
3	Auxiliar administrativo	Se realiza un oficio de petición de Cursos y Capacitaciones a la SECTUR.	
4	Subdirector de la Dirección de Turismo	Se realiza la convocatoria de participación ofertando la capacitación o certificación.	N/A
5	Subdirector de la Dirección de Turismo	Se realiza el procedimiento administrativo y de logística ante áreas relacionadas	
6	Subdirector de la Dirección de Turismo	Organiza y coordina mesas de trabajo con PST.	N/A
7	Titular de la Dirección de Turismo	Coordina y participa en la capacitación o certificación	N/A
8	Titular de la Dirección de Turismo	Coordina la entrega de los reconocimientos , diplomas o certificaciones	N/A
9	Auxiliar administrativo	Se recopila evidencias fotográficas para expediente.	N/A

Flujograma



Procedimiento 4

FERIAS TEMÁTICAS INSTITUCIONALIZADAS

Procedimiento 4

4.1 Propósito del procedimiento.

Auxilia y permite conocer el funcionamiento de los procedimientos que se realizan en la planeación para fomentar la comercialización y difusión de las ferias temáticas organizadas por esta dirección de turismo, con la finalidad de resaltar así el patrimonio artístico y cultural a visitantes y turistas, a fin de generar mayor derrama económica en beneficio de la ciudadanía Tulancinguense.

4.2 Alcance

Por la naturaleza misma del procedimiento, implica la participación de los PST, Gobierno Municipal y la coordinación continua con la SECTUR.

4.3 Responsabilidades.

4.3.1. Titular de la Dirección de Turismo

- Define y realiza la planeación y el presupuesto para saber la viabilidad y magnitud de la feria en cuestión .
- Se planea , coordina y ejecuta ruedas de prensa para dar a conocer la feria en cuestión.
- Se gestionan recursos y apoyos.

4.3.2 Subdirector de la Dirección de Turismo.

- Se realiza la convocatoria de participación.
- Se realiza convocatoria para elección de comité de apoyo de la Feria en cuestión .

4.3.3 Auxiliar administrativo .

- Se realizan las invitaciones de participación de la feria en cuestión.
- Se realiza el Registro de participantes.
- Se realizan oficios de apoyo institucional.
- Se realizan distintos tramites administrativos internos, (formatos, requisiciones etc.)
- Se recopila evidencia fotográfica para expediente.

Procedimiento 4

4.4 Políticas de Operación

4.4.1. Impulsará la elaboración de programas y acciones relacionadas a la proyección Turística del Municipio en la región y el Estado considerando los recursos técnicos y humanos con que cuenta el área.

4.4.2. Verificará que las estrategias para la difusión de Proyectos turísticos sustentables, se inserten en el marco de los planes y programas maestros y parciales de desarrollo urbano y ecológico, en coordinación con las autoridades competentes de los tres órdenes de gobierno.

4.4.3. Establecerá, en coordinación con las autoridades competentes, las especificaciones técnicas para una adecuada planeación en la difusión Turística de los principales atractivos turísticos.

4.4.4. Atenderá los asuntos que determinen los superiores jerárquicos, en el ámbito de su competencia.

4.5 Formatos

Registro F-(1)

Stads



El formulario de registro para la Feria Artesanal Regional 2017 incluye los siguientes campos:

- Fecha y hora de registro: _____
- Nombre del Artesano: _____
- Municipio: _____ Estado: _____
- Artesanía que elabora: _____
- Teléfonos: _____
- Correo electrónico: _____
- No. de recibo de pago de fianzas: _____
- Costo: _____
- No. De Folio Depósito: _____

En la parte inferior del formulario, hay un espacio para la firma de conformidad del artesano y el sello de la autoridad, con el nombre L.E. EDUARDO CHAVEZ SAN JUAN, Director de Turismo. Debajo de esto, hay un campo etiquetado como 'LA:' con un recuadro para escribir.



Procedimiento 4

Formatos

Ficha Técnica F (2)

Concurso de Mole F(3)



Nombre del representante de la empresa que realiza el servicio	Número de integrantes de la Comisión	Número y nombre de integrantes de la banda o musical	Breve reseña de la Comisión

Presidencia Municipal de Tulancingo de Bravo, Hidalgo
 Secretaría de Fomento Económico
 Dirección de Turismo
 Calle 3, L.P. San Carlos Barón / C.P. 42411 Tulancingo
 Teléfono 01777 514 10 000



PRESIDENCIA MUNICIPAL DE TULANCINGO HGO.
 SECRETARÍA DE FOMENTO ECONOMICO
 DIRECCION DE TURISMO
 3RA. FERIA DEL MOLE
 Fecha y Hora: 02 de Noviembre 2016 de 12: 00 A 17:00 Horas
 Lugar: Explanada de la Comunidad de Santa Ana Hueytalpan
 Formato de registro para el IX Concurso del Mole
 FOLIO: 001
 Nombre: _____
 Dirección: _____
 Teléfono: _____
 Venta de Mole: SI / No Fecha: _____
 Firma: _____

4.6 Definiciones

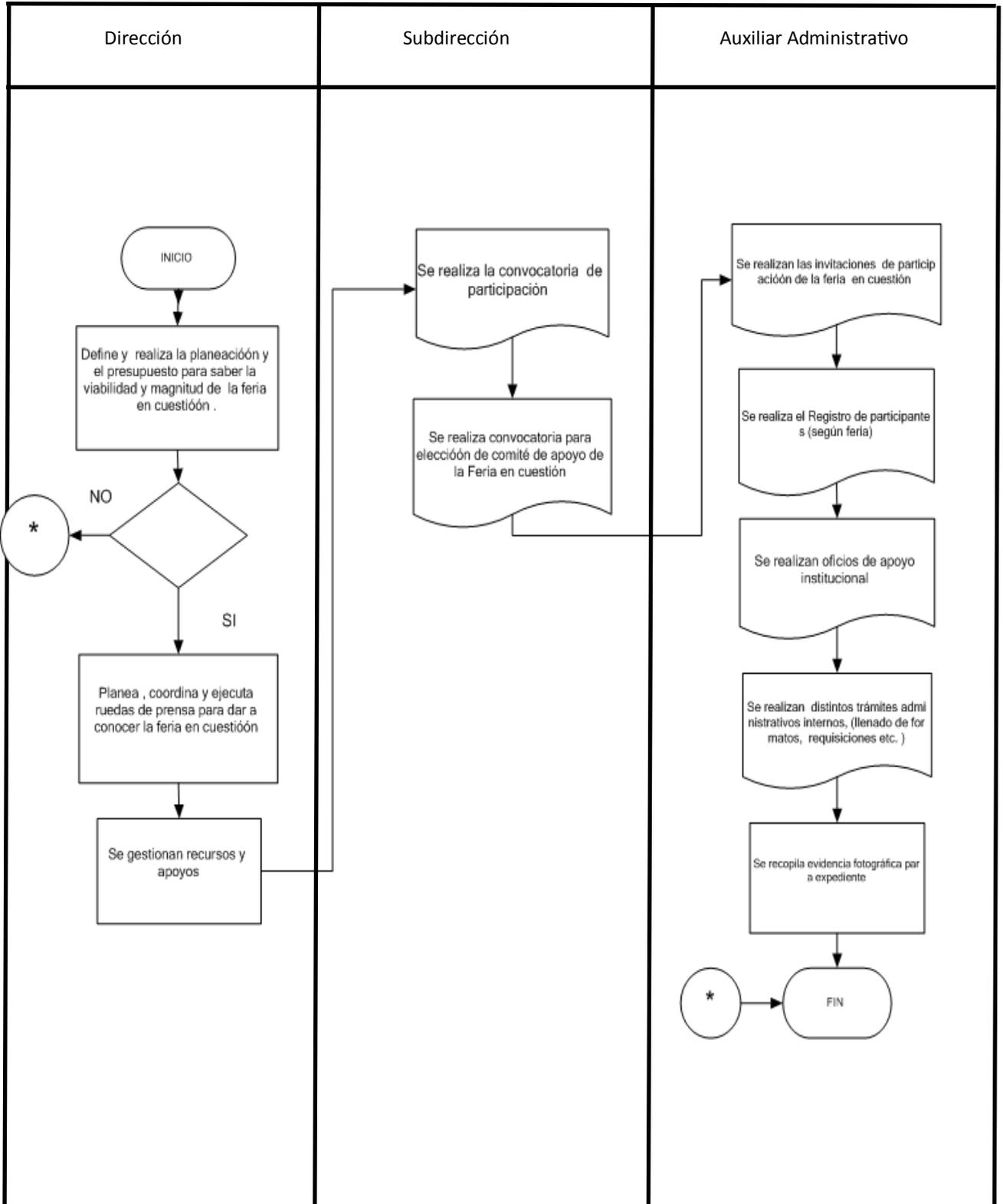
- PST = Prestadores de Servicios Turísticos
- SDS = Secretaría de Desarrollo Social

Procedimiento 4

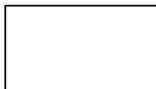
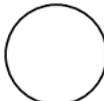
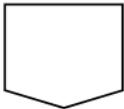
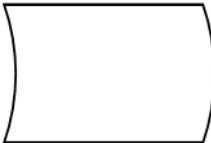
4.7 Descripción de Actividades .

Paso	Responsable	Descripción de actividades	Formato
1	Titular de la Dirección de Turismo	Define y realiza la planeación y el presupuesto.	N/A
2	Titular de la Dirección de Turismo	Se planea , coordina y ejecuta ruedas de prensa para dar a conocer la feria en cuestión.	N/A
3	Titular de la Dirección de Turismo	Se gestionan recursos y apoyos.	N/A
4	Subdirector de la Dirección de Turismo	Se realiza la convocatoria de participación.	N/A
5	Subdirector de la Dirección de Turismo	Se realiza convocatoria para elección de comité de apoyo de la Feria en cuestión .	N/A
6	Auxiliar administrativo	Se realizan las invitaciones de participación de la feria en cuestión.	N/A
7	Auxiliar administrativo	Se realiza el Registro de participantes (según feria)	F-(1)
8	Auxiliar administrativo	Se realizan oficios de apoyo institucional .	N/A
9	Auxiliar administrativo	Se realizan distintos tramites administrativos internos, (llenado de formatos, requisiciones etc.)	F-(2,3)
10	Auxiliar administrativo	Se recopila evidencia fotográfica para expediente.	N/A

Flujograma



Simbología ANSI para Diagramas de Flujo

Simbología	Nombre	Descripción
	Inicio o término	Señala donde inicia o termina un procedimiento
	Actividad	Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento.
	Decisión	Indica las opciones que se puedan seguir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos.
	Conector	Mediante el símbolo se pueden unir, dentro de la misma hoja, dos o más tareas separadas físicamente en el diagrama de flujo, utilizando para su conexión el número arábigo; indicando la tarea con la que se debe continuar.
	Conector de página	Mediante el símbolo se pueden unir, cuando las tareas quedan separadas en diferentes páginas; dentro del símbolo se utilizará un número arábigo que indicará la tarea a la cual continua el diagrama.
	Documento	Representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía
	Flujo	Conecta símbolos, señalando la secuencia en que deben realizarse las tareas.
	Proceso	Indica el procedimiento de la información

Respaldo Jurídico

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 115, fracción II, párrafo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 141 fracción II de la Constitución Política del Estado de Hidalgo; artículo 60, fracción I, inciso a), de la Ley Orgánica Municipal; artículo 26, fracción II del Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio, y el Eje 3 “Tulancingo con Desarrollo y Empleo” del Plan Municipal de Desarrollo 2016-2020. Se realiza el presente Manual de Procedimientos de la Dirección de Turismo, de la Administración Pública Municipal de Tulancingo de Bravo.



Tulancingo de Bravo, Hidalgo
Administración 2016-2020