



Gobierno
de Tehuacán
Desarrollo y futuro >

Dirección de
Desarrollo
Turístico

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO TURÍSTICO

Agosto 2024

HOJA DE IDENTIFICACIÓN

CLAVE HAMT/DDT/MP/015

Elabora:	Revisa:	Valida:	Autoriza:
 Elizabeth Carrasco Rojas Coordinadora de Desarrollo Turístico Agosto 2023	 Odette Fuentes Machuca Directora de Desarrollo Turístico Agosto 2023	 Sandra Nieto Flores Contralora Municipal Agosto 2024	 Pedro Tepole Hernández Presidente Municipal de Tehuacán Agosto 2024

Por la naturaleza del Manual de Procedimientos, este está sujeto a procesos de actualización en la medida en que se presenten reformas o nuevas publicaciones en la normatividad establecida; en la estructura orgánica o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad de los mismos. Sin embargo, no pueden ser utilizados para crear nuevas plazas o unidades administrativas distintas a las contenidas en el Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal y en la estructura orgánica aprobada por Cabildo de fecha veintisiete de enero del 2023.



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO GENERAL	5
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	6
ALINEACIÓN ESTRATÉGICA	7
MARCO JURÍDICO.....	9
GLOSARIO	16
RELACIÓN DE PROCEDIMIENTOS	17
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	18





INTRODUCCIÓN

Los Manuales de Administración son de observancia general y de carácter obligatorio, utilizados para regular la organización, el funcionamiento y los procedimientos de las Unidades Administrativas del Ayuntamiento, así como aplicar de manera eficiente los procesos ejecutados en la Administración Pública Municipal. Por tanto, el correcto desempeño de las actividades de los servidores públicos conlleva a la actualización de las atribuciones y responsabilidades, así como de los procesos que desarrollan, mediante el Manual de Organización y el Manual de Procedimientos, con la eficiencia y eficacia administrativa.

Los Titulares de las Unidades Administrativas del H. Ayuntamiento de Tehuacán, para la mejor distribución y el desarrollo de sus funciones podrán conferir sus atribuciones y procedimientos delegables a Servidores Públicos subalternos, mediante los Manuales, sin perjuicio del ejercicio directo conforme a lo previsto en el Reglamento, los Manuales de Administración y las demás disposiciones legales aplicables.

Con fundamento en los artículos 115 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 105, fracción III de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; 78 fracción IV, 80, 84 y 169, fracción IX de la Ley Orgánica Municipal; 28 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla; 2, fracción V y 77 fracciones I, II y III de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla, respectivamente; el Gobierno Municipal 2021-2024, se encuentra facultado para llevar a cabo la elaboración y actualización de los Manuales de Organización y de Procedimientos de las Dependencias que componen la Administración Pública Municipal.

Por lo anterior, derivado de la publicación del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Municipio de Tehuacán, Puebla, en el Periódico Oficial del Estado, se realiza la actualización de dichos documentos.

OBJETIVO GENERAL

El Manual de Procedimientos en su calidad de documento de gestión que describe en forma pormenorizada y secuencial la ejecución de los procedimientos de cada Unidad Administrativa, tiene como objetivo ser una herramienta de descripción procedimental, que expone objetivos, integra decisiones permanentes sobre asuntos que establecen las responsabilidades directas de las diversas Unidades comprendidas en el procedimiento.

Es una herramienta administrativa, que coadyuva al óptimo desempeño de las Unidades Administrativas que integran la Administración Pública Municipal, a través de la descripción detallada de procedimientos; esto es, con actividades a seguir y toma de decisiones, reflejadas también en un diagrama de flujo.

Finalmente, permite orientar el desempeño del trabajador ante cualquier duda y funciona como instrumento que facilita el control interno de la organización, ya que detalla las labores que se deben llevar a cabo, refiriendo a los procedimientos como acciones concretas y conjuntos de labores, y materiales que se involucran, en el orden en que deben realizarse, en conjunto sistemático y concatenado de procesos que tienen como resultado especificar las capacidades y responsabilidades de las Unidades Administrativas, permitiendo una visión integral de los procedimientos y una evaluación de los trabajadores.



PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Misión

Fomentar un gobierno abierto, transparente y eficiente que genere valor público a través del ejercicio responsable de los recursos públicos poniendo en el centro de la toma de decisiones a las y los tehuacaner@s.

Visión

Consolidar al municipio de Tehuacán como un gobierno referente a nivel estatal y nacional por su crecimiento y desarrollo económico desde los esquemas de coparticipación y corresponsabilidad de todas y todos los actores involucrados.

Valores

Los valores institucionales que promueve esta administración son:

- **Valor público:** Entendido como el valor que las y los ciudadanos dan a los bienes y servicios que son recibidos por el Estado desde la satisfacción de las necesidades básicas y su promoción de la sostenibilidad.
- **Transparencia:** Entendida como el mecanismo a través del cual el Estado incrementa la eficiencia de la gestión pública dotando de información a la ciudadanía sobre su actuar.
- **Eficiencia:** Entendida como la capacidad para realizar o cumplir adecuadamente las funciones que competen al Estado poniendo siempre primero a las personas.
- **Responsabilidad:** Entendida como el valor de la función pública promoviendo que nuestro actuar tiene repercusiones en todas las personas.
- **Justicia:** Entendida como el principio moral bajo el cual se regirá toda la administración y que se inclina a obrar y juzgar respetando la verdad y dando a cada uno lo que le corresponde.
- **Equidad:** Entendida como la capacidad de crear esquemas que aseguren la calidad para todas y todos sin afectar el de otra persona y respetando sus creencias, condiciones y pensamientos.
- **Sostenibilidad:** Entendida como la capacidad del gobierno de asegurar las condiciones presentes sin comprometer las condiciones de las generaciones futuras.





ALINEACIÓN ESTRATÉGICA

Eje	Estrategia	Línea de Acción
<p>Eje 1. Crecimiento Económico</p>	<p>Estrategia 3.1 Generar acciones en materia turística para lograr impulsar este sector como parte de la reactivación económica</p>	<p>LA3.1.1. (ODS 8.9) Realizar campañas y acciones de promoción turística.</p> <p>LA3.1.2. (ODS 12.8, 12.b) Fomentar recorridos en la zona turística del municipio de Tehuacán que permitan al visitante potenciar e identificar actividades, eventos y celebraciones.</p> <p>LA3.1.4. (ODS 8.9, 12.b) Impulsar programas de promoción turística en coordinación con el gobierno Estatal y Federal para fortalecer a nivel regional, la Reserva de la Biosfera Tehuacán y el patrimonio cultural del municipio de Tehuacán.</p>





<p>Eje 1. Crecimiento Económico</p>	<p>3.2 Instalar espacios de información y de estancia adecuados para prolongar la estadía de los turistas.</p>	<p>LA3.2.1. (ODS 8.9, 12b) Brindar información al turista, antes y después de su visita a Tehuacán, con herramientas digitales y otros medios.</p> <p>LA3.2.2. (ODS 8.9, 12b). Implementar acciones para dar a conocer la oferta turística como mapas, planos, guías de eventos y actividades, información sobre rutas de viaje, sobre alojamientos, medios de transporte y precios.</p> <p>LA3.2.4. (ODS 8.4, 8.5, 8.9, 12b). Implementar módulos de información turística permanentes en puntos estratégicos dentro del municipio de Tehuacán.</p> <p>LA3.2.6. (ODS 12.8 y 12.b). Brindar atención turística a través de módulos de información turística que ayuden al público proporcionándole información, libros, folletos y revistas relacionados con la zona en la que se encuentran u otras actividades.</p>
-----------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------





MARCO JURÍDICO

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicado (05/02/1917). Última reforma (15/05/2019).
- Ley General de Turismo y su Reglamento. Publicado (17/06/09). Última reforma (17/12/15).
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Publicado (04/01/2000). Última reforma (10/11/2014).
- Ley de Coordinación Fiscal. Publicado (27/12/1978). Última reforma (30/01/2018).
- Ley del Impuesto al Valor Agregado, y su Reglamento. Publicado (29/12/1978). Última reforma (30/11/2016).
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria. Publicado (30/03/2006). Última reforma (30/12/2015).
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo. Publicado (04/08/94). Última reforma (18/05/18).
- Ley del Impuesto sobre la Renta, y su Reglamento. Publicado (11/12/2013). Última reforma (30/11/2016).
- Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores. Publicado (24/04/1972). Última reforma (01/05/2019).
- Ley de Obras Públicas y servicios relacionados con las mismas. Publicado (04/01/2000). Última reforma (15/01/2016).
- Ley del Seguro Social. Publicado (21/12/1995). Última reforma (04/06/2019).
- Código Fiscal de la Federación. Publicado (31/12/1981). Última reforma (16/05/2019).



- Ley General de Responsabilidades Administrativas. Publicado (18/07/2016). Última reforma (12/04/2019).
- Ley General de Contabilidad Gubernamental. Publicado (31/12/2008). Última reforma (30/01/2018).
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Publicado (04/05/2015). Última reforma (04/05/2015).
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción. Publicado (18/07/2016). Última reforma (18/07/2016).
- Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y Los Municipios. Publicado (27/04/16). Última reforma (30/01/18).
- Código Civil Federal. Publicado (26 de mayo, 14 de julio, 3 y 31 de agosto de 1928). Última reforma (03/06/2019).

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla. Publicado (Periódico Oficial del Estado de Puebla 02/10/1917) Última reforma (24/10/2022).
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal. Publicado (09/02/2019). Última reforma (29/12/2017).
- Ley de Archivos del Estado de Puebla. Publicado (13/09/2013). Última reforma (19/10/2015).
- Ley de Bienestar Animal del Estado de Puebla. Publicado (26/02/2018). Última reforma (16/03/2018).
- Ley de Catastro del Estado de Puebla. Publicado (16/08/2010). Última reforma (22/02/2017).
- Ley de Construcciones del Estado de Puebla. Publicado (18/06/1935). Última reforma (sin reforma).

- Ley de Cultura del Estado de Puebla. Publicado (12/01/2009). Última reforma (14/02/2011).
- Ley de Coordinación Hacendaria del Estado de Puebla y sus Municipios. Publicado (20/03/2009). Última reforma (31/08/2018).
- Ley de Derechos, Cultura y Desarrollo de los Pueblos y Comunidades Indígenas del Estado de Puebla. Publicado (24/01/2011). Última reforma (13/03/2019).
- Ley de Desarrollo Social para el Estado de Puebla. Publicado (18/12/2006). Última reforma (26/04/2009).
- Ley de Desarrollo Rural Sustentable del Estado de Puebla. Publicado (18/08/2004). Última reforma (29/12/2017).
- Ley de Desarrollo Económico Sustentable del Estado de Puebla. Publicado (30/03/2015). Última reforma (29/12/2017).
- Ley de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Puebla. Publicado (03/06/2015). Última reforma (29/10/2018).
- Ley de Deuda Pública para el Estado Libre y Soberano de Puebla. Publicado (18/12/2006). Última reforma (29/12/2017).
- Ley Estatal del Deporte. Publicado (21/02/1997). Última reforma (23/04/2019).
- Ley de Educación del Estado de Puebla. Publicado (31/03/2000). Última reforma (26/04/2019).
- Ley Estatal de Salud. Publicación (15/11/1994). Última reforma (13/03/2019).
- Ley de Egresos del Estado de Puebla, para el Ejercicio Fiscal correspondiente. Publicación (31/12/2018).
- Ley de Ingresos del Estado de Puebla, para el Ejercicio Fiscal correspondiente. Publicación (31/12/2018).



- Ley de Fraccionamientos y Acciones Urbanísticas del Estado Libre y Soberano de Puebla. Publicación (25/02/2004). Última reforma (29/12/2017).
- Ley Ganadera para el Estado de Puebla. Publicación (04/09/2006). Última reforma (29/12/2017).
- Ley de Gobierno Digital para el Estado de Puebla y sus Municipios. Publicación (11/02/2015). Última reforma (sin reforma).
- Ley de Hacienda del Estado Libre y Soberano de Puebla. Publicación (08/12/2010). Última reforma (29/12/2017).
- Ley de Gobernanza Regulatoria para el Estado de Puebla. Publicación (11/02/2015). Sin reformas desde su entrada en vigor.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla. Publicación (11/02/2011). Última reforma (12/03/2019).
- Ley de Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano del Estado de Puebla. Publicación (29/12/2017). Última reforma (sin reforma).
- Ley de Obra Pública y Servicios Relacionados con la Misma para el Estado de Puebla. Publicación (26/03/2003). Última reforma (29/12/2017).
- Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Puebla. Publicación (31/03/1983). Última reforma (28/03/2019).
- Ley para la Protección del Ambiente Natural y el Desarrollo Sustentable del Estado de Puebla. Publicación (18/09/2002). Última reforma (14/03/2019).
- Ley de Presupuesto y Gasto Público del Estado de Puebla. Publicación (31/12/2012). Última reforma (17/01/2017).
- Ley de Turismo del Estado de Puebla. Publicación (21/12/2010). Última reforma (26/04/2019).





- Ley sobre protección y conservación de poblaciones típicas y bellezas naturales del estado de Puebla. Publicación (08/04/86). Última reforma (29/12/17).
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla. Publicación (04/05/2016). Última reforma (27/02/2019).
- Ley de Seguridad Pública del Estado de Puebla. Publicación (15/07/2009). Última reforma (25/07/2018).
- Ley del Sistema Estatal de Protección Civil. Publicación (20/03/2013). Última reforma (29/12/2017).
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla. Publicación (26/07/2017). Última reforma (30/08/2017).
- Ley del Procedimiento Contencioso Administrativo del Estado de Puebla. Publicación (18/01/2018). Última reforma (sin reforma).
- Ley de Rendición de Cuentas y Fiscalización Superior del Estado de Puebla. Publicación (27/12/2016). Última reforma (sin reforma).
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla. Publicación (29/06/1984). Última reforma (29/12/2017).
- Ley del Registro Público de la Propiedad del Estado de Puebla. Publicación (15/04/2009). Última reforma (22/02/2017).
- Ley del Sistema Anticorrupción del Estado de Puebla. Publicación (27/12/2016). Última reforma (sin publicación).
- Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Puebla. Publicación (22/08/2008). Última reforma (16/11/2017).



Municipal

- Ley Orgánica Municipal. Publicación (23/03/2001). Última reforma (08/02/219).
- Ley de Ingresos del Municipio de Tehuacán, para el Ejercicio Fiscal correspondiente. Publicación (18/12/2017) Última reforma (sin publicación).
- Decreto de Creación del Instituto Municipal de la Juventud como Órgano Desconcentrado. Publicación (0903/2012) Última reforma (sin publicación).
- Reglamento para el Funcionamiento de Establecimientos con venta de Bebidas Alcohólicas, Hospedaje y Celebración de Espectáculos en el Municipio de Tehuacán, Puebla. Publicación (08/10/2012). Última reforma (sin publicación).
- Reglamento de Protección Civil para el Municipio de Tehuacán, Puebla. Publicación (27/04/2012).
- Bando de Policía y Gobierno del Municipio de Tehuacán. Publicación (10/08/2012). Última reforma (23/04/2015).
- Ley de Hacienda para el Municipio de Tehuacán. Publicación (30/12/2005). Última reforma (sin publicación).
- Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Municipio de Tehuacán, Puebla. Publicación (28/07/2006). Última reforma (sin publicación).
- Reglamento de Tránsito para el Municipio de Tehuacán, Puebla. Publicación (23/09/2009). Última reforma (11/02/2011).
- Reglamento de mercados, centrales de abasto y del comercio que se ejerce en la vía pública del Municipio de Tehuacán, Puebla. Publicación (30/06/1999). Última reforma (sin publicación).





- Reglamento de Construcciones para el Municipio de Tehuacán, Puebla. Publicación (18/10/1994). Última reforma (sin publicación).
- Reglamento de Limpia para el Municipio de Tehuacán, Puebla. Publicación (20/10/1995). Última reforma (sin publicación).
- Reglamento de Molinos y Tortillerías del Municipio de Tehuacán. Publicación (11/02/11). Sin reformas.
- Reglamento para el mejoramiento y protección de la Imagen Urbana del Municipio de Tehuacán, Puebla. Publicación (12/01/96). Última reforma (16/03/07).
- Zonificación Catastral, Tablas de Valores Unitarios de Suelos y Valores Catastrales de Construcción de Tehuacán. Publicación (28/12/2019). Última reforma (sin publicación).
- Código de Ética del Honorable Ayuntamiento de Tehuacán, Puebla. (Última actualización 14/03/2024).
- Código de Conducta para los Servidores Públicos del Honorable Ayuntamiento de Tehuacán, Puebla. (Última actualización 14/03/2024).
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Municipio de Tehuacán, Puebla. Publicado (Periódico Oficial del Estado 12/05/2023). Nuevo Reglamento.

El listado anterior es de carácter enunciativo, más no limitativo, por lo que puede existir normatividad complementaria aplicable.



GLOSARIO

DDT: Refiere a la Dirección de Desarrollo Turístico.

DCS: Refiere a la Dirección de Comunicación Social.

DDT-D: Refiere a la Dirección de Desarrollo Turístico – Dirección.

DDT-C: Refiere a la Dirección de Desarrollo Turístico – Coordinación.

DDT-A: Refiere a la Dirección de Desarrollo Turístico – Administrativo.

MIR: Refiere a la Matriz de Indicadores para Resultados.

ACTIVIDADES TURÍSTICAS: Las actividades turísticas encaminadas a ofrecer al turista la posibilidad de ocupar su tiempo ocio y/o vacacional, forman parte de la oferta turística y comprende toda una serie de productos, servicios y actividades en los que el propio turista es agente activo y pasivo de la propia actividad turística a desarrollar.

FLYER: Un flyer es un volante de publicidad. Son aquellas publicidades que por lo general las promotoras de algún evento entregan a las personas.

TURISTA: Persona que se despiaza fuera de su entorno habitual, dentro o fuera de su país de residencia y que al menos pernocte una noche; ama recorrer un país o lugar y su visita puede ser por motivos de placer, cultural, económico, profesional o cualquier otro.

TOUOPERADORES: Es una empresa que se dedica a ofrecer diversos servicios turísticos, por medio de la contratación de proveedores de los cuales obtiene servicios y arma paquetes todo incluido.

NOTA: Toda referencia o mención, incluyendo los cargos y puestos señalados en el presente manual, deberán ser interpretados en sentido igualitario respecto al género.





RELACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO TURÍSTICO		
1	Planeación de actividades	DDT-001
2	Capacitación y actualización a prestadores de servicio del sector turístico.	DDT-002
3	Promoción turística a través de medios digitales.	DDT-003
4	Recopilación de Información Estadística.	DDT-005
5	Atención y Orientación al Turista	DDT-006





DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

DDT-001

Planeación de actividades (Festivales, Corredores, Rallys)

Objetivo	Garantizar el correcto desarrollo de actividades a través de una optimización de tiempo.
Normas y Políticas de Operación	Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Municipio de Tehuacán.
Responsables	Dirección de Desarrollo Turístico.
Áreas Involucradas	Dirección de Desarrollo Turístico.
Formatos de Aplicación	Programa Presupuestario Invitación Programa Memorándum Formato de comprobación





DDT-001

**Planeación de actividades
 (Festivales, Corredores, Rallys)**

Responsable	Descripción de actividades	Formato y/o Documento
Inicio del Procedimiento		
DDT-D	1. Programa la mesa de trabajo con el personal para desarrollar los objetivos y la planeación de las actividades del Programa presupuestario vigente.	PP Calendario
DDT-D	2. Evalúa la viabilidad de los proyectos programados a realizar.	N/A
	3. Planifica las actividades a realizar asignando funciones específicas al personal adscrito a la Dirección de Desarrollo Turístico en base al cronograma de actividades y a el Programa Presupuestario vigente.	PP Cronograma de actividades
DDT-A	4. Contacta a los prestadores de servicios turísticos requeridos para cumplir la actividad mediante llamadas telefónicas, visitas a la dependencia o lugar establecido.	Invitación
DDT-C	5. Gestiona con la Dirección de Desarrollo Turístico la información de los prestadores de servicios para el vaciado de necesidades que requiere la actividad, asignando a los auxiliares las gestiones necesarias a través de: memorándums, circulares, oficios,	Programa



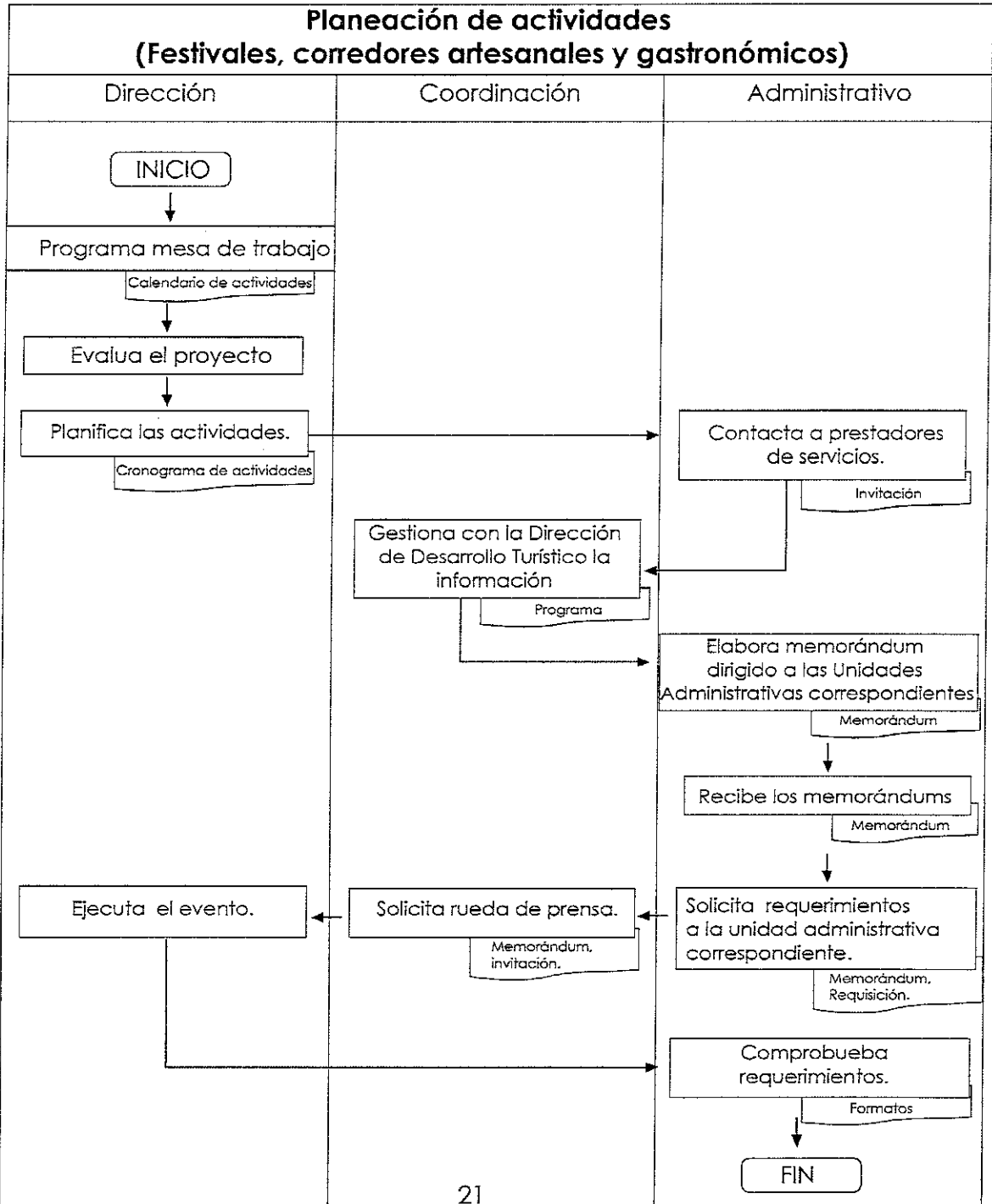


	entre otros a las unidades administrativas correspondientes para el desarrollo de la actividad		
DDT-A	6. Elabora memorándum dirigido a las Unidades Administrativas correspondientes, ingresando solicitudes invitaciones, circulares, entre otros, para la participación, gestión o apoyo dentro de la actividad.	Memorándum	
DDT-A	7. Recibe los memorándums con respuesta a las solicitudes o apoyos requeridos a las Unidades Administrativas correspondientes.	Memorándum	
DDT-A	8. Realiza el proceso de solicitud cotización, solicitud de suficiencia presupuestaria, requisición a la unidad administrativa correspondiente sobre los requerimientos necesarios para el desarrollo de la actividad.	Memorándum Requisición	
DDT-C	9. Gira memorándum a la Dirección de Comunicación Social solicitando fecha para la realización de una rueda de prensa para dar a conocer las actividades programadas a la ciudadanía.	Invitación Memorándum	
DDT-D	10. Ejecuta la actividad planeada visitando las instalaciones del evento	N/A	
DDT-A	11. Realiza el proceso de comprobación de los requerimientos del evento.	Formatos	
Fin del procedimiento			





DDT-001



DDT-002

Capacitación a prestadores de servicios turísticos del municipio de Tehuacán

Objetivo	Contribuir al desarrollo de los prestadores de servicios a través de capacitaciones que ayuden al desarrollo de nuevas aptitudes.
Normas y Políticas de Operación	Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Municipio de Tehuacán.
Responsables	Dirección de Desarrollo Turístico.
Áreas Involucradas	Dirección de Comunicación Social
Formatos de Aplicación	Programa Presupuestario Formato de encuestas Oficio Invitación Memorándum



DDT-002

Capacitación a prestadores de servicios turísticos del municipio de Tehuacán

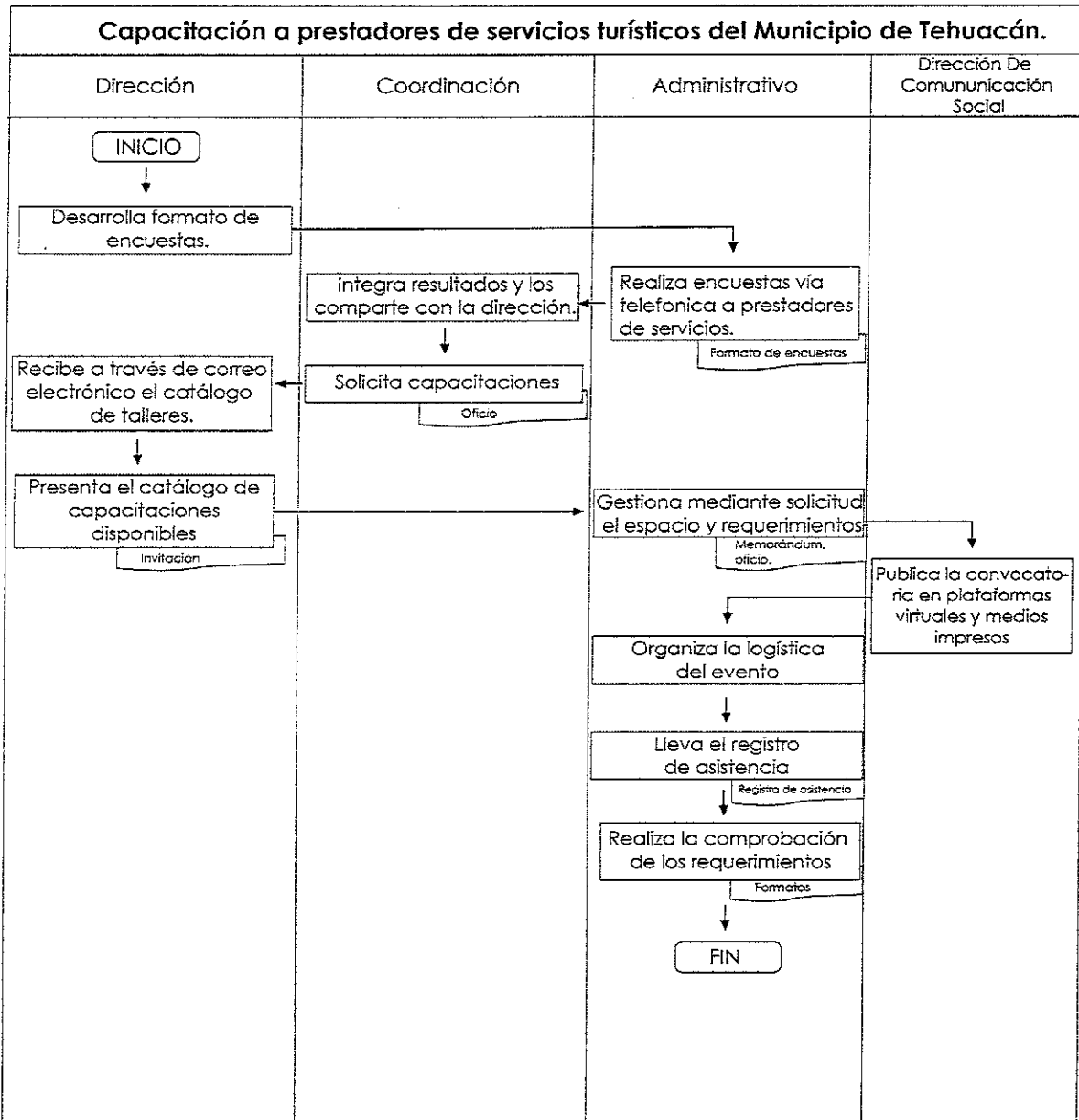
Responsable	Descripción de actividades	Formato y/o Documento
Inicio del Procedimiento		
DDT-D	1. Desarrolla el formato de encuesta a implementar para los prestadores de servicio con la información que se requiere recabar para darle seguimiento al proyecto.	N/A
DDT-A	2. Realiza encuestas telefónicas a los distintos prestadores de servicio con el fin conocer las áreas de oportunidad y mejora de productos y servicios ofertados, todo esto con el objetivo de capturar los resultados para su revisión.	Formato de encuestas
DDT-C	3. Integra los resultados de las necesidades detectadas de los prestadores de servicios y los comparte con el titular de la dirección para su análisis.	N/A
DDT-C	4. Solicita a través de un oficio a la Dirección de Innovación y Calidad de la Secretaría de Turismo del Estado el apoyo de capacitaciones específicas para el mejoramiento y desarrollo de los servicios y productos.	Oficio
DDT-D	5. Recibe a través de correo	N/A



	electrónico el catálogo de talleres y capacitaciones vigentes.		
DDT-D	6. Presenta el catálogo de capacitaciones disponibles a los prestadores de servicios según la programación realizada por la Dirección de Desarrollo Turístico.	Invitación	
DDT-A	7. Gestiona mediante solicitud el espacio y requerimientos necesarios para la implementación de la capacitación.	Oficio Memorándum	
DCS	8. Publica la convocatoria en plataformas virtuales y medios impresos para promover la participación en los talleres o capacitaciones que se gestionaron con la Secretaria de Turismo del Estado.	N/A	
DDT-A	9. Organiza la logística del evento verificando que los requerimientos se encuentren disponibles.	N/A	
	10. Lleva el registro de asistencia para poder medir la participación.	Registro de asistencia	
DDT-A	11. Realiza la comprobación de los requerimientos utilizados al finalizar la actividad.	Formatos de Comprobación	
Fin del procedimiento			



DDT-002





DDT-003

Promoción turística a través de medios digitales

Objetivo	Promocionar los atractivos turísticos, gastronomía, festivales y eventos culturales que hay en el Municipio de Tehuacán y la región a través de las plataformas digitales para obtener el alcance de metas programadas.
Normas y Políticas de Operación	Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Municipio de Tehuacán.
Responsables	Dirección de Desarrollo Turístico.
Áreas Involucradas	Dirección de Comunicación Social
Formatos de Aplicación	Programa Presupuestario Memorándum





DDT-003

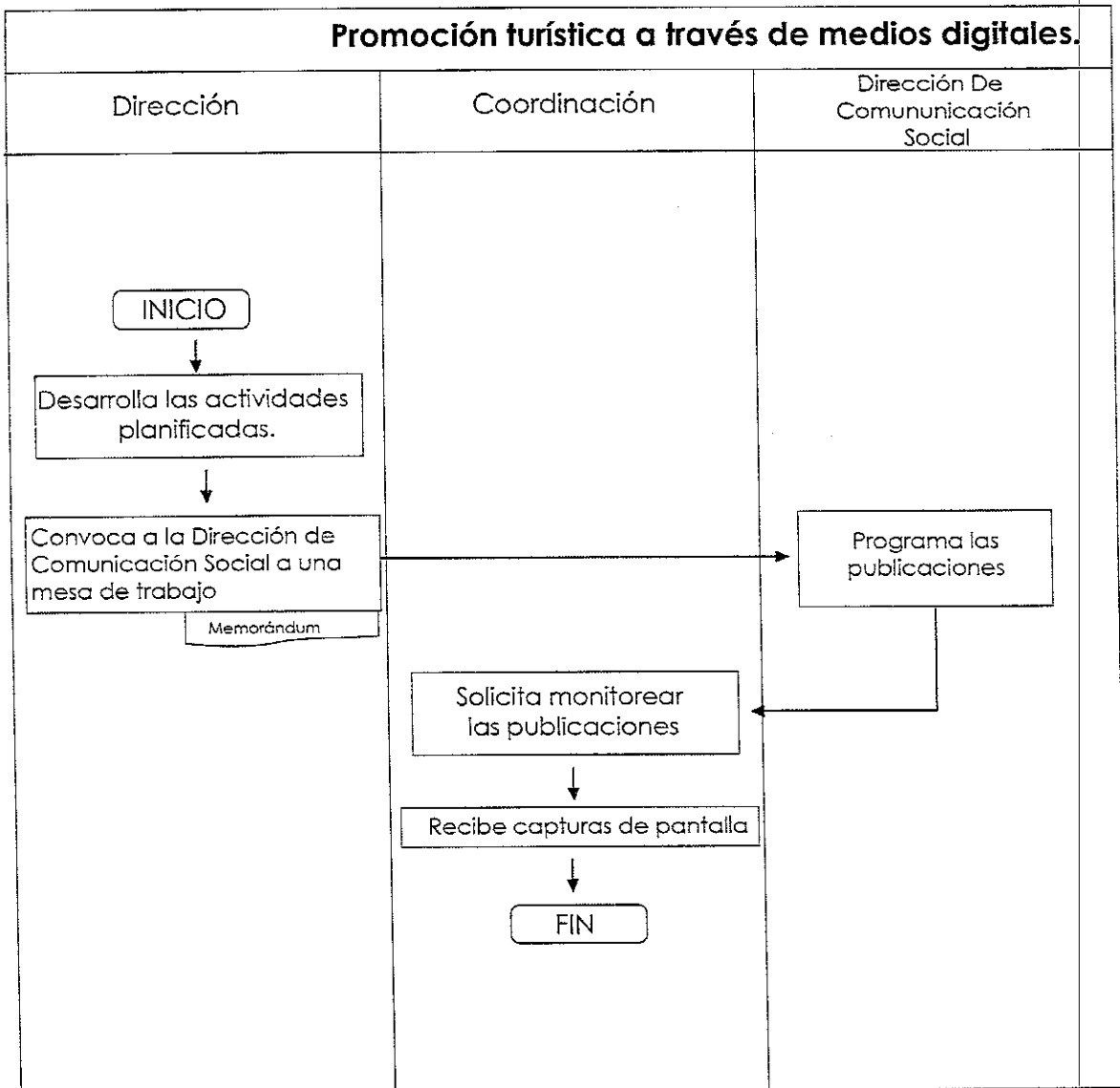
Promoción turística a través de medios digitales

Responsable	Descripción de actividades	Formato y/o Documento
Inicio del Procedimiento		
DDT-D	1. Desarrolla las actividades planificadas dentro del programa presupuestario vigente con el personal adscrito a la dirección.	N/A
DDT-D	2. Convoca a la Dirección de Comunicación Social a una mesa de trabajo con el fin de exponer las actividades y obtener una idea clara de las necesidades para la elaboración del diseño de las actividades, según los medios a utilizar (Facebook, Instagram, impresos, etc.).	Memorándum
DCS	3. Programa las publicaciones según los medios pertenecientes al H. Ayuntamiento conforme a los acuerdos de la mesa de trabajo.	N/A
DDT-C	4. Solicita a la Dirección de Comunicación Social de forma económica monitorear las publicaciones para obtener la medición de respuesta y alcance obtenido mediante las publicaciones.	N/A
DDT-C	5. Recibe capturas de pantalla por parte de la Dirección de Comunicación Social.	N/A
Fin del procedimiento		





DDT-003





DDT-004

Recopilación de información estadística

Objetivo	Cuantificar el crecimiento económico y turístico del municipio, estimando el número de la afluencia que se obtiene de los distintos eventos culturales y puntos turísticos, así como la ocupación de hoteles y restaurantes para poder cuantificar el crecimiento económico y turístico del municipio.
Normas y Políticas de Operación	Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Municipio de Tehuacán.
Responsables	Dirección de Desarrollo Turístico.
Áreas Involucradas	Dirección de Normatividad Comercial Dirección de Desarrollo Económico
Formatos de Aplicación	Encuestas y formatos de registros.





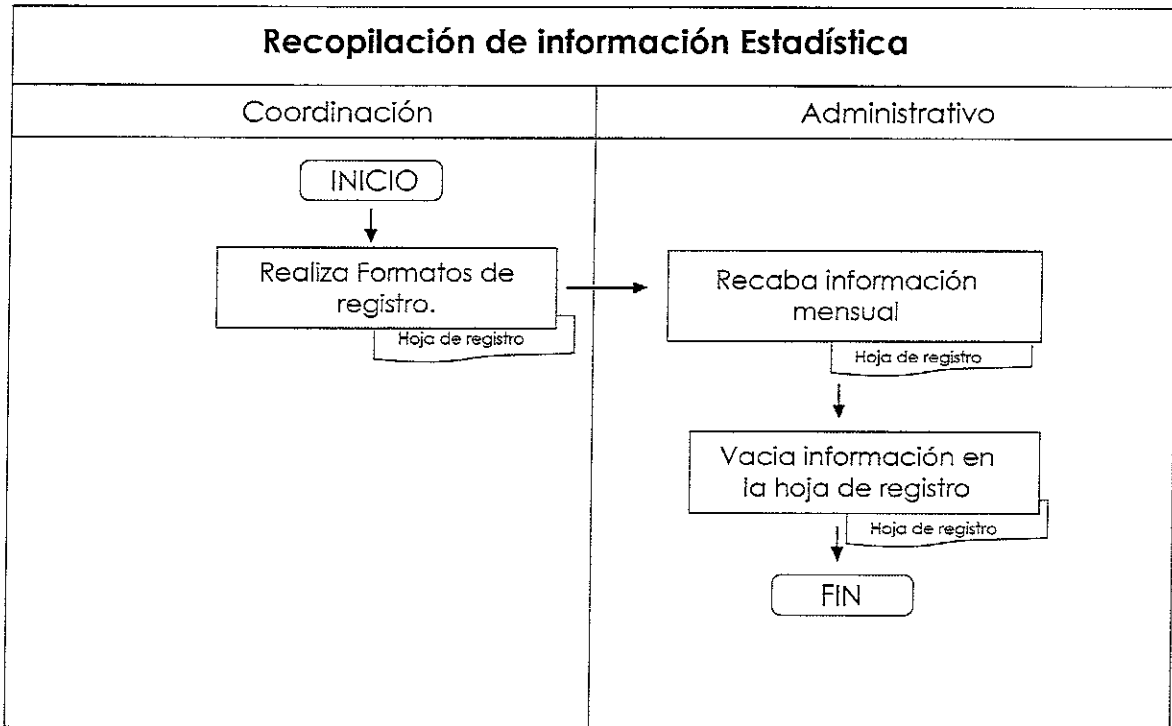
DDT-004 Recopilación de información estadística

Responsable	Descripción de actividades	Formato y/o Documento
Inicio del Procedimiento		
DDT-C	1. Realiza formatos y base de datos digital para la captura de visitantes en los diferentes lugares turísticos como lo son: hoteles, restaurantes y módulos de información turística para emitirlos al auxiliar.	Hoja de registro
DDT-A	2. Recaba la información mensual del número de visitantes, en espacios y eventos turísticos, culturales o deportivos a través de llamadas telefónicas.	Hoja de registro
DDT-A	3. Vacía la información en la hoja de registro para generar las estadísticas de visita y afluencia turística.	Hoja de registro
Fin del procedimiento		





DDT-004





DDT-005 Atención y orientación al turista

Objetivo	Proporcionar información veraz y oportuna sobre los atractivos turísticos y actividades que conforman el municipio y la región a través de material audio visual e impreso como apoyo de los visitantes.
Normas y Políticas de Operación	Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Municipio de Tehuacán.
Responsables	Dirección de Desarrollo Turístico.
Áreas Involucradas	Dirección de Desarrollo Turístico
Formatos de Aplicación	Papelería de promoción turística Mapas Flyers Hoja de registro





DDT-005 Atención y orientación al turista

Responsable	Descripción de actividades	Formato y/o Documento
Inicio del Procedimiento		
DDT-C	1. Verifica según el inventario de materiales promocionales como lo son: mapas, flyers y folletos, los cuales se colocan en puntos estratégicos.	Mapas Flyers Folletos.
DDT-A	2. Recibe al visitante atendiendo sus inquietudes, brindando información relevante mediante medios impresos de apoyo.	N/A
DDT-A	3. Lleva a cabo el control de visita en la hoja de registro correspondiente.	Hoja de registro
DDT-A	4. ¿Requiere información adicional? • En caso afirmativo pasa a la actividad 6 • Caso contrario finaliza el proceso	N/A
DDT-A	5. Dirige al turista con el prestador de servicio correspondiente.	N/A
DDT-A	6. Brinda el seguimiento con el prestador de servicio para conocer la satisfacción del turista y poder llevar a cabo la recopilación estadística.	Hoja de registro
Fin del procedimiento		



DDT-005

