



H. Ayuntamiento  
Constitucional de  
Centro

## COORDINACIÓN DE TURISMO

### MANUAL DE PROCEDIMIENTO



## INTRODUCCIÓN.

El Manual de Procedimientos ha sido elaborado con el propósito de brindar información, en forma clara y sencilla, acerca de los procedimientos que se realizan y así otorgar a los usuarios una herramienta que permita una mejor manera de comunicación, registro y transmisión oportuna de información.

Contiene el objetivo del manual, Índice y desarrollo de los procedimientos: objetivo del procedimiento, normas de operación, descripción de procedimientos y las formas que se utilizan para su desarrollo.

Este documento ha sido elaborado por la Coordinación de Turismo.

### OBJETIVO

Facilitar la actuación de los servidores públicos en el cumplimiento de sus responsabilidades, así como la inducción del personal de nuevo ingreso a su área de adscripción.

### ALCANCE

Los procedimientos, flujos de información y responsabilidades, descritos en el presente Manual de Procedimientos, son aplicables al personal adscrito a esta Coordinación.

### MARCO JURÍDICO

#### LEYES:

- Ley orgánica de los municipios del estado de tabasco.
- Periódico oficial de 5 de diciembre de 2003
- Periódico oficial de 10 de febrero de 2007

#### REGLAMENTOS:

- Reglamentos municipales.
- Reglamento de la administración pública del municipio de centro

**Normatividad** que rige la aplicación de los recursos federales y **Plan de desarrollo Municipal 2010-2012**

**NOTA: Este Manual está en Proceso de Revisión y/o Actualización**

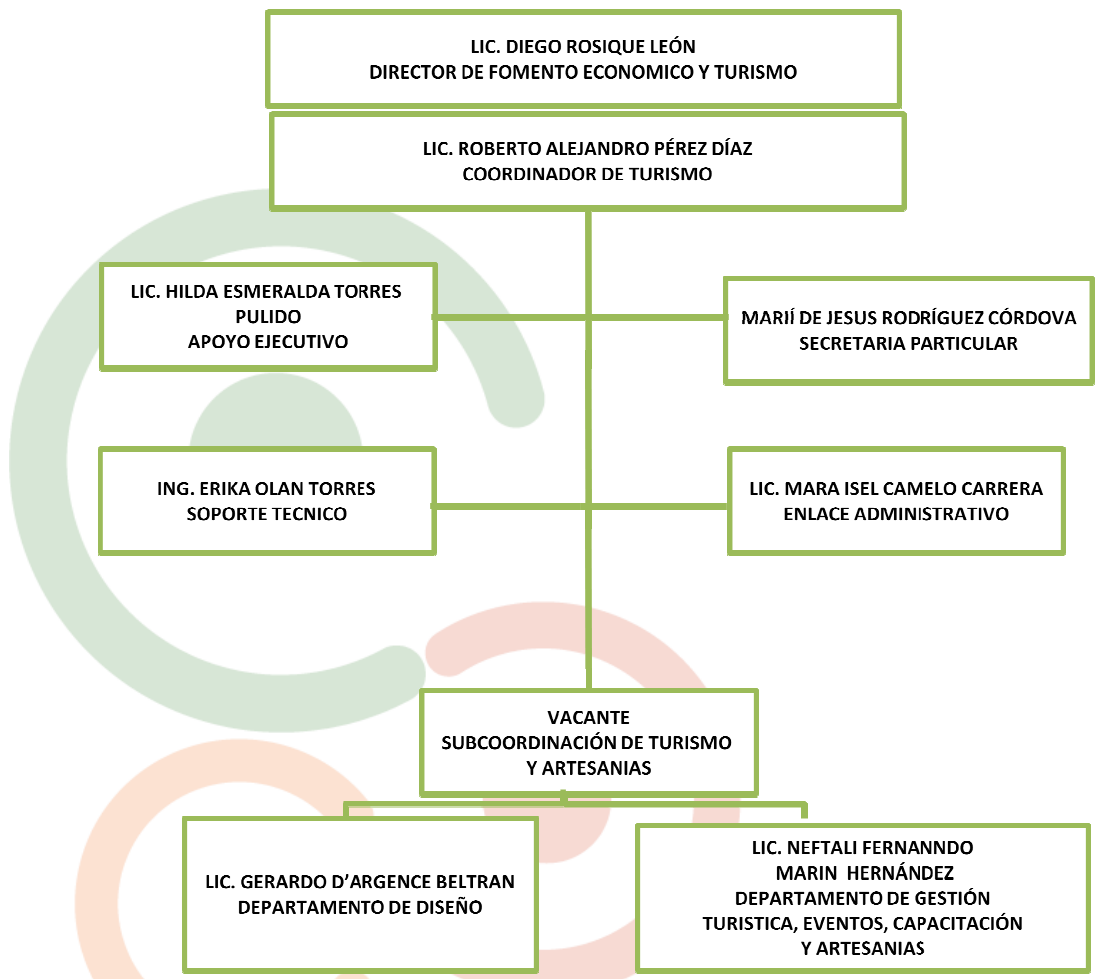


### PRINCIPIOS

Como Coordinación de Turismo comprometidos con el servicio al público nuestros principios son:

- Respeto
- Trabajo en equipo
- Lealtad
- Honradez
- Humildad
- Justicia
- Integridad

### ORGANIGRAMA





H. Ayuntamiento  
Constitucional de  
Centro

**COORDINACIÓN DE TURISMO**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO**



## SUBCOORDINACIÓN DE TURISMO Y ARTESANÍAS

**Procedimiento:** Turismo Para Todos

### I.- Objetivo del Procedimiento

Brindar un servicio a la población en coordinación con las empresas turísticas y/o prestadoras de servicios, a través de la gestión de costos accesibles, donde las familias puedan conocer los atractivos existentes en el Municipio de Centro y se brinde una cultura turística de calidad.

### II.-POLITICAS Y PARAMETROS

- Las solicitudes son recibidas con 2 semanas de anticipación.
- Verificar disponibilidad de transporte para el traslado del número de personas solicitante.
- Gestión de costos accesibles con los diversos prestadores de servicios.
- Se emite la respuesta del solicitante.

### DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

No. Actividades	Responsable	Descripción	Documento	Valor Agregado	
				Actividad	Tiempo
1	Solicitante	El Solicitante manda oficio de solicitud dirigido al Coordinador de Turismo Lic. Roberto Alejandro Pérez Díaz con los siguientes datos: Lugar de procedencia, número de personas, especificación del destino turístico y fecha del recorrido.	Oficio	Operación	5 min
2	Depto. Gestión Turística, Evento, Capacitación y Artesanía	Verifica si la solicitud puede hacer atendida y que corresponda a los lugares turísticos del municipio.	-.-	Operación	5 min.
3	Depto. Gestión Turística, Evento, Capacitación y Artesanía	Gestiona con la Dirección de Administración para el apoyo del Autobús para la fecha solicitada.	Oficio	Tramite	10 min.



No. Actividades	Responsable	Descripción	Documento	Valor Agregado	
				Actividad	Tiempo
4	Dirección de Administración	Envía respuesta positiva o negativa.	Oficio	Tramite	2 días
SI ES NEGATIVA					
5	Depto. Gestión Turística, Evento, Capacitación y Artesanía	Solicita a Áreas externas patrocinio para el apoyo de algún autobús. Pueden ser prestadores de servicios o asociaciones.	Oficio	Tramite	10 min.
6	Áreas Externas	Envía respuesta positiva o negativa.	Oficio	Tramite	4 días
SI ES NEGATIVA					
7	Subcoordinación de Turismo y Artesanías	Envía respuesta negativa para la proporcionar el servicio y se explican los motivos.	Oficio y llamada telefónica	Operación	10 min.
SI ES POSITIVA					
8	Depto. Gestión Turística, Evento, Capacitación y Artesanía	Gestiona ante los prestadores de servicios algún tipo de apoyo con descuentos en las entradas a los atractivos turísticos.	Oficio Trato personal	Operación	5 min
9	Prestadores de Servicios	Envía respuesta de la solicitud	Oficio	Operación	2 días
10	Subcoordinación De Turismo y Artesanías	Envía respuesta al solicitante sobre el trámite realizado.	Oficio y llamada telefónica	Operación	10 min.
11	Solicitante	Solicitante emita decisión del sitio a visitar	--	Se traslada al lugar	10 min.
12	Subcoordinación De Turismo y Artesanías	Comisiona a 2 personas del área para el acompañamiento del recorrido.	Oficio de Comisión	Operación	10 min.
13	Enlace Administrativo	Genera los oficios de comisión y da tramite	Oficio de comisión	Operación	10 min.
FIN DEL PROCESO					



H. Ayuntamiento  
Constitucional de  
Centro

## COORDINACIÓN DE TURISMO

### MANUAL DE PROCEDIMIENTO



#### Procedimiento: Promoción Turística

#### I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Contar con material turístico informativo, para difundir el distinto centro turístico existente en nuestro municipio, esto con apoyo de la Secretaria de Turismo y patrocinadores.

#### II.-POLITICAS Y PARAMETROS

- Depende de la existencia que se tenga en la Coordinación.
- Gestión de patrocinadores.

#### DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

No. Actividades	Responsable	Descripción	Documento	Valor Agregado	
				Actividad	Tiempo
1	Depto. Gestión Turística, Evento, Capacitación y Artesanía	Identificar el material necesario para promoción del municipio.	--	Operación	1 día
2	Depto. Gestión Turística, Evento, Capacitación y Artesanía	Solicitar a la Secretaria de Turismo el material que se necesita y las cantidades.	Oficio	Operación	15 min
3	SECTUR	Proporciona material	Oficio	Operación	25 min.
4	Depto. Gestión Turística, Evento, Capacitación y Artesanía	Propone la creación de material de difusión.	--	Operación	1mes
5	Depto. Gestión Turística, Evento, Capacitación y Artesanía	Gestiona patrocinio para la impresión de diseños propuesto.	Oficio	Operación	15 días



**Procedimiento:** Capacitación

**I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Generar programas de capacitación dirigida a los prestadores de servicios turísticos y artesanos; donde se fortalezcan los conocimientos y se busque la calidad de los servicios y de los productos, para el desarrollo del turismo sustentable, en coordinación con el Servicio Estatal de Empleo, la Secretaría de Turismo, Consultorías, entre otros.

**II.-POLITICAS Y PARAMETROS**

- Verificar disponibilidad de instructores para el curso solicitado y ofertado.
- Gestionar espacios adecuados para la impartición de los cursos o talleres.
- La respuesta varía de acuerdo al tiempo que la Dependencia Externa emita una respuesta.

**DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS**

No. Actividades	Responsable	Descripción	Documento	Valor Agregado	
				Actividad	Tiempo
1	Solicitante	Expresa la necesidad que se tiene de que su personal sea capacitado. Mediante oficio dirigido al Coordinador.	Oficio	Operación	15 min
2	Subcoordinación de Turismo y Artesanía	Verifica si la solicitud puede hacer atendida y se cuenta con el curso solicitado o propone algún otro curso que cubra la necesidad del solicitante.	-.-	Operación	15 min.
3	Dpto. Gestión Turística, Evento, Capacitación y Artesanía	Emite un oficio a la dependencia correspondiente en solicitud del servicio para agendar reunión y solicitar instructores.	Oficio	Tramite	10 min.
4	SECTUR, Servicio Estatal de empleos, entre otros.	Envía fecha para reunión.	Oficio	Tramite	2 días



No. Actividades	Responsable	Descripción	Documento	Valor Agregado	
				Actividad	Tiempo
5	Subcoordinación de Turismo y Artesanía	Recibe respuesta y agenda reunión.	Oficio	Tramite	10 min.
6	Subcoordinación de Turismo y Artesanía	Asiste a reunión, en las oficinas donde se solicito apoyo.	-.-	Reunión	20 min.
7	Dpto. Gestión Turística, Evento, Capacitación y Artesanía	Gestiona espacios adecuadas con alguna área del H. Ayuntamiento o con algún prestador de servicio, para la impartición del curso o taller.	Oficio	Tramite	10 min.
8	Dpto. Gestión Turística, Evento, Capacitación y Artesanía	Solicita el diseño de los reconocimientos para el curso impartido.	Oficio	Operación	5 min.
9	Área de Diseño	Diseña reconocimiento	-.-	Operación	2 días
10	Dpto. Gestión Turística, Evento, Capacitación y Artesanía	Verifica que el personal que recibió la capacitación cubre el mínimo de horas, para obtener reconocimiento.	-.-	Operación	1 día.
11	SECTUR, Servicio Estatal de empleos, entre otros.	Recibe reconocimiento y procede a obtener la firma del titular de la dependencia y agenda día para la entrega de reconocimientos.	-.-	Operación	3 días.
12	Dpto. Gestión Turística, Evento, Capacitación y Artesanía	Recibe reconocimientos y envía a presidencia para la firma del Presiden Municipal.	Oficio	Operación	4 días.
13	Coordinador de Turismo	Entrega los reconocimientos en la fecha agendada.	-.-	Operación	1 hora

**Procedimiento:** Conciertos y Eventos Masivos

**I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Llevar a cabo conciertos y eventos masivos con artistas locales y de talla nacional en distintas sedes de la Ciudad, con el fin de brindar a la ciudadanía un espacio más de diversión y entretenimiento. Las sedes podrían ser el Teatro al Aire Libre del Parque Tabasco, Teatro al Aire Libre del Parque la Choca, Estacionamiento del Parque Tabasco, Teatro al Aire libre del CENMA, entre otros.



## II.-POLITICAS Y PARAMETROS

- Autorización del Presidente Municipal
- Disponibilidad de fechas del artista solicitado.
- Espacios adecuados para la realización del evento.

### DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

No. Actividades	Responsable	Descripción	Documento	Valor Agregado	
				Actividad	Tiempo
1	Solicitante	Expresa la necesidad de realizar un evento masivo en alguna festividad donde se requiera.	Oficio	Operación	25 min
2	Presidente Municipal	Autoriza la realización del evento.	Tarjeta Informativa	Operación	25 min.
3	Depto. de eventos y Logística	Verifica la Disponibilidad del artista para la fecha del evento y negociaciones.	Llamada telefónica	Tramite	2 días
4	Depto. Gestión Turística, Evento, Capacitación y Artesanía	Detecta las necesidades a cubrir	Ruta Critica	Operación	2 días
5	Depto. Gestión Turística, Evento, Capacitación y Artesanía	Prepara los oficios correspondientes para los apoyos requeridos.	Oficio	Operación	min.
6	DECUR	Conducción del evento. Proporciona el Maestro de Ceremonia	Oficio	Operación	
7	Coordinación Relaciones Publicas	Recepción elenco artístico e invitados especiales	Oficio	Operación	
8	Dirección Servicios Municipales	Limpieza de las calles. Poda de áreas verdes Pintura de guarniciones Suministro de iluminación lugar del evento	Oficio	Operación	
9	Dirección de Administración	Solicitud de servicios y necesidades.	Oficio	Operación	





H. Ayuntamiento  
Constitucional de  
Centro

**COORDINACIÓN DE TURISMO**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTO**



No. Actividades	Responsable	Descripción	Documento	Valor Agregado	
				Actividad	Tiempo
10	Coordinación Comunicación Social	Difusión del Evento	Oficio	Operación	
11	Coordinación Fiscalización y Normatividad	Supervisión y control de Vendedores Ambulantes	Oficio	Operación	
12	Coordinación de Salud	Instalación de un módulo de atención médica y ambulancia. Fumigación en los parques	Oficio	Operación	
13	Coordinación de Protección Civil	Solicitar elementos de seguridad y vialidad para las calles. Lineales de vallas metálicas	Oficio	Operación	
14		Supervisar e Inspeccionar la sede. Instalación de letreros de salidas de Emergencia.	Oficio	Operación	
15	Dirección de Obras Publicas	Rehabilitación y bacheo en el perímetro de los parques	Oficio	Operación	
14	Depto. Gestión Turística, Evento, Capacitación y Artesanía	Realiza el pago del artista	Llamada telefónica	Operación	3 días.
15	Depto. Gestión Turística, Evento, Capacitación y Artesanía	Supervisa los requerimientos solicitados	-.-	Operación	4 días.
16	Depto. Gestión Turística, Evento, Capacitación y Artesanía	Supervisa el traslado del artista al lugar de la presentación.	-.-	Operación	1 hora



H. Ayuntamiento  
Constitucional de  
Centro

## COORDINACIÓN DE TURISMO

### MANUAL DE PROCEDIMIENTO



**Procedimiento:** Eventos, exposiciones, conferencias, etc.

#### I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Darle vida en materia turística a los distintos eventos, conferencias, exposiciones, buscando la integración y recreación familiar. Así como el apoyo a los artesanos para la exposición de sus artesanías en estos eventos.

#### II.- POLITICAS Y PARAMETROS

- Acordar lugar del evento con prestadores de servicios
- Gestión de espacios para artesanos.

#### DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

No. Actividades	Responsable	Descripción	Documento	Valor Agregado	
				Actividad	Tiempo
1	Depto. Gestión Turística, Evento, Capacitación y Artesanía	Propone la realización de un evento para recreación.	Plan de Trabajo	Operación	1 día
2	Depto. Gestión Turística, Evento, Capacitación y Artesanía	Especifica requerimientos y necesidades.	Reunión	Operación	½ día
3	Depto. Gestión Turística, Evento, Capacitación y Artesanía	Gestiona con los prestadores de servicios turísticos lugar sede para evento.	Oficio	Operación	25 min.
4	Depto. Gestión Turística, Evento, Capacitación y Artesanía.	Gestiona patrocinio para la difusión del evento.	Oficio	Operación	2 días
5	Depto. Gestión Turística, Evento, Capacitación y Artesanía	Gestiona patrocinio para la premiación si es necesario o de los requerimientos.	Oficio	Operación	2 días
6	Subcoordinación de Turismo y Artesanías	Supervisa y califica los avances	-.-	Operación	1 hora.



No. Actividades	Responsable	Descripción	Documento	Valor Agregado	
				Actividad	Tiempo
7	Subcoordinación de Turismo y Artesanías	Gestiona ante los prestadores de servicios espacio adecuados para artesanos del municipio.	Oficio	Operación	3 día
8	Depto. Gestión Turística, Evento, Capacitación y Artesanía	Gestiona el patrocinio de alimentos, mesas, sillas, manteles. Para los artesanos	Oficio	Operación	3 día
9	Depto. Gestión Turística, Evento, Capacitación y Artesanía	Convoca a los artesanos del municipio a presentar sus artesanías.	Llamadas y reuniones	Operación	1 día
10	Depto. Gestión Turística, Evento, Capacitación y Artesanía	Supervisa que sus artesanos se presente vestidos de manera representativa al municipio.	--	Operación	30 min.
11	Depto. Gestión Turística, Evento, Capacitación y Artesanía	Prepara el orden del día del evento y designa funciones internas.	--	Operación	1 hora
12	Depto. Gestión Turística, Evento, Capacitación y Artesanía	Agenda la participación del Coordinador y del presidente si asiste.	Oficio	Operación	30 min.
13	Enlace Administrativo	Generar oficios de comisión	Oficio	tramite	1 hora.
14	Depto. Gestión Turística, Evento, Capacitación y Artesanía	Supervisa la logística del evento	--	Operación	½ día

**Procedimiento: Fortalecimiento Artesanal**

**I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Mantener las bases de datos actualizados, que nos permita establecer comunicación con ellos, y así convocarlos a participar en eventos a nivel estatal y nacional.



H. Ayuntamiento  
Constitucional de  
Centro

## COORDINACIÓN DE TURISMO

### MANUAL DE PROCEDIMIENTO



## II.-POLITICAS Y PARAMETROS

- Se priorizarán a los artesanos de este Municipio, o en su caso se canalizará a otros Ayuntamientos. Así como la vinculación con el Instituto de Artesanías del Estado.
- Los artesanos deberán tener su registro ante Hacienda y Crédito Público.
- La solicitud se recibirá preferentemente por escrito.

### DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

No. Actividades	Responsable	Descripción	Documento	Valor Agregado	
				Actividad	Tiempo
1	Artesano	Solicita ser integrado al grupo de Artesanos.	Oficio	tramite	10 min
2	Depto. Gestión Turística, Evento, Capacitación y Artesanía	Recibe petición y procede a tomar los datos del artesano.	BD Artesanos	Operación	15 min
3	Depto. Gestión Turística, Evento, Capacitación y Artesanía	Toma de fotos a las artesanías y visita al taller de elaboración.	-.-	Operación	1 hora
4	Depto. Gestión Turística, Evento, Capacitación y Artesanía	Genera tarjeta informativa a Subcoordinación de Turismo y Artesanías.	Tarjeta Informativa	Operación	15 min.