

AYUNTAMIENTO DE MINERAL DEL CHICO, HIDALGO.



DIRECCIÓN DE TURISMO

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA  
DIRECCION DE TURISMO MUNICIPAL “



ELABORO: L.A.E.T. JUAN MARCOS TORRES GRESS

DIRECCION DE TURISMO MUNICIPAL



REVISOR: DIEGO HUMBERTO PALAFOX LUNA

DIRECTOR DE PLANEACION ESTRATEGICA MUNICIPAL



AUTORIZO: C. ALFREDO HERNÁNDEZ MORALES

PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL



## INDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>PROPOSITO DEL MANUAL</b> .....	<b>4</b>
<b>NORMATIVIDAD</b> .....	<b>5</b>
<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b> .....	<b>6</b>
<b>FILOSOFÍA</b> .....	<b>7</b>
<b>MISIÓN</b> .....	<b>7</b>
<b>VISIÓN</b> .....	<b>7</b>
<b>OBJETIVO</b> .....	<b>10</b>
<b>VALORES</b> .....	<b>7</b>
<b>PROCESO ADMINISTRATIVO</b> .....	<b>11</b>
<b>‘INTEGRACION DE UN NUEVO PRESTADOR DE SERVICIOS (HOTEL, RESTAURANTE)’</b> .....	<b>11</b>
<b>SECUENCIA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES</b> .....	<b>12</b>
<b>DIAGRAMA DE OPERACIÓN DE FUNCIÓN: INTEGRACION DE UN NUEVO PRESTADOR DE SERVICIOS (HOTEL, RESTAURANTE)</b> .....	<b>13</b>
<b>PROCESO ADMINISTRATIVO “PROMOCION Y DIFUSION A PRESTADORES DE SERVICIOS Y AL MUNICIPIO”</b> .....	<b>14</b>
<b>SECUENCIA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES</b> .....	<b>15</b>
<b>DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO ADMINISTRATIVO “PROMOCION Y DIFUSION DE PRESTADORES DE SERVICIOS Y AL MUNICIPIO”</b> .....	<b>16</b>
<b>PROCESO ADMINISTRATIVO</b> .....	<b>16</b>
<b>“NUEVO PRODUCTO TURISTICO”</b> .....	<b>17</b>
<b>SECUENCIA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES</b> .....	<b>18</b>
<b>DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO ADMINISTRATIVO</b> .....	<b>19</b>
<b>“NUEVO PRODUCTO TURÍSTICO”</b> .....	<b>19</b>
<b>PROCESO ADMINISTRATIVO “CURSOS DE CAPACITACION”</b> .....	<b>20</b>
<b>SECUENCIA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES</b> .....	<b>20</b>
<b>DIAGRAMA DE FLUJO “CURSOS DE CAPACITACION”</b> .....	<b>21</b>
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO</b> .....	<b>21</b>



**FORMATOS..... 24**

## INTRODUCCIÓN

Los principales problemas productivos con los que se enfrenta el Ayuntamiento por áreas, se debe a que no tienen un control y estandarización de sus procedimientos, y la mayoría de veces es porque no formalizan en un documento de gran importancia como lo es un manual.

Es por eso que se elaboró el presente manual correspondiente del área de la Dirección de Turismo Municipal, el cual permitirá agilizar las actividades de la misma área.

Además de delimitar las responsabilidades y los responsables que enjutarán la actividad, todo esto para ahorrar tiempo y recursos.

El manual detallara los objetivos, las políticas y normas del procedimiento; así como la narrativa y el diagrama de flujo del mismo.

El presente Manual de procedimientos de la DIRECCIÓN de Turismo Municipal está elaborado con la finalidad de ser más eficientes las actividades que de acuerdo a los reglamentos norman a esta dependencia y a su vez a los funcionarios que por medio de su cargo ejercen las facultades que les confieren, cuyo eficaz cumplimiento, conlleva la integración de un equipo de trabajo capaz de alcanzar los objetivos específicos de la dirección y de coadyuvar a lograr los objetivos en general orientados hacia el Fomento Turístico.

Contempla en su contenido la descripción de actividades y diagramas de flujo por procedimiento de acuerdo a funciones de la dirección de turismo.

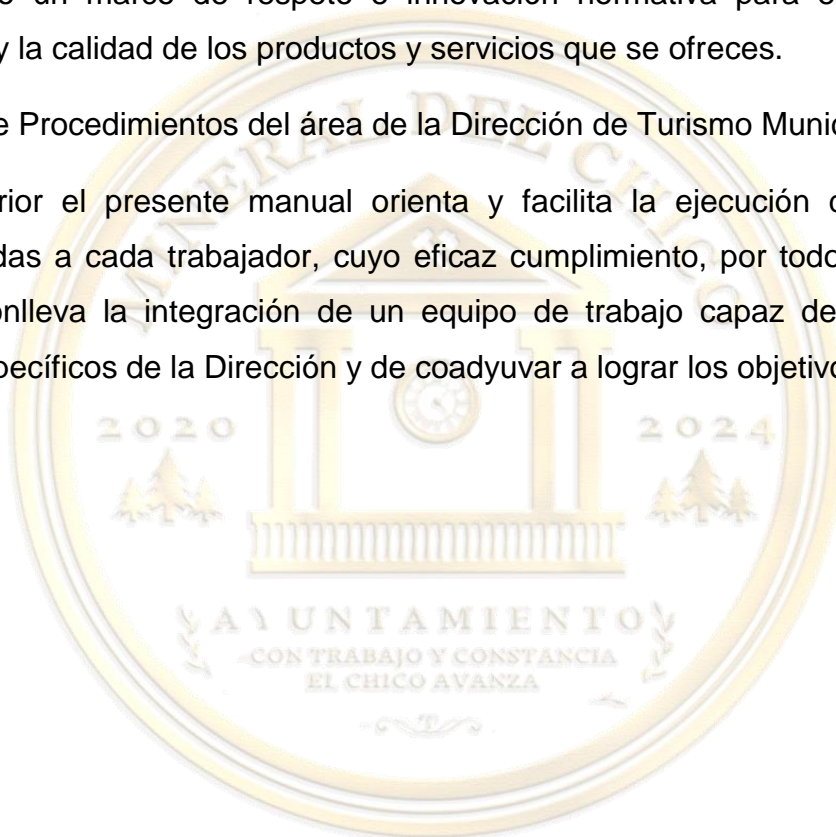


## **PROPOSITO DEL MANUAL**

La Dirección de Turismo tiene el propósito de impulsar el desarrollo turístico del Municipio con la colaboración de los diversos actores productivos y órdenes de gobierno, teniendo en la actividad turística el eje principal de la economía, construyendo un marco de respeto e innovación normativa para elevar el nivel competitivo y la calidad de los productos y servicios que se ofrecen.

El manual de Procedimientos del área de la Dirección de Turismo Municipal

Por lo anterior el presente manual orienta y facilita la ejecución de las tareas encomendadas a cada trabajador, cuyo eficaz cumplimiento, por todos ellos en su conjunto, conlleva la integración de un equipo de trabajo capaz de alcanzar los objetivos específicos de la Dirección y de coadyuvar a lograr los objetivos en general.

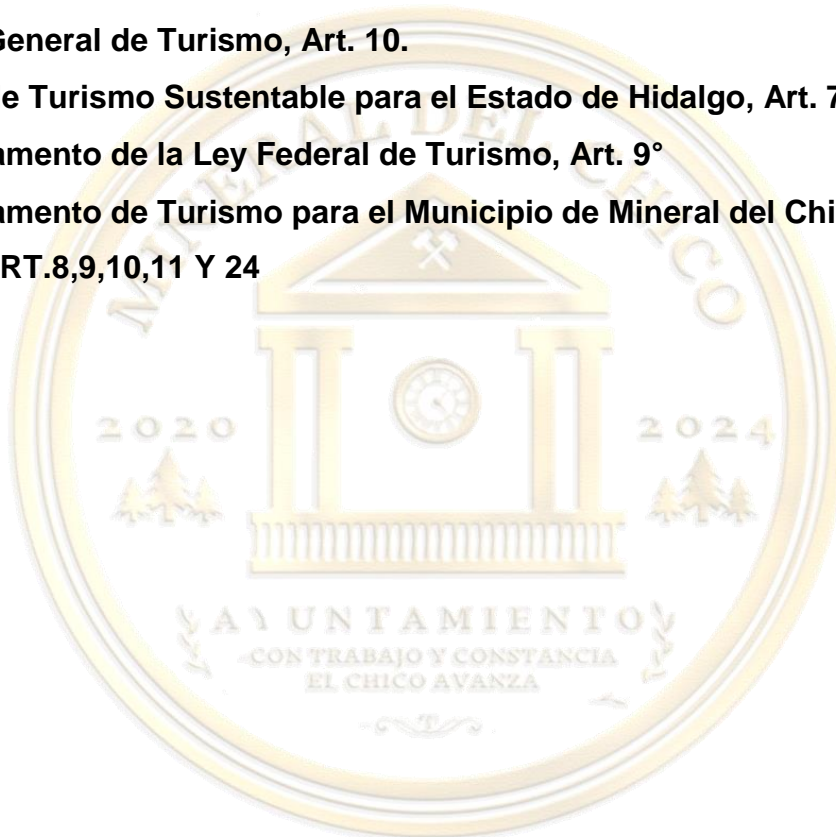




## NORMATIVIDAD

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Hidalgo.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental para el Estado de Hidalgo.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Hidalgo.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo.
- Ley General de Turismo, Art. 10.
- Ley de Turismo Sustentable para el Estado de Hidalgo, Art. 7.
- Reglamento de la Ley Federal de Turismo, Art. 9°
- Reglamento de Turismo para el Municipio de Mineral del Chico, Hidalgo.

ART.8,9,10,11 Y 24





## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL





## FILOSOFÍA

### MISIÓN

Ser un Municipio generador de cambios positivos, reconociendo las necesidades de los pobladores para su desarrollo integral, involucrando a todos los sectores para lograr sinergias y vinculaciones que favorezcan un trabajo conjunto para lograr posicionar a Mineral del Chico como un destino turístico competitivo e innovador cuyas acciones permitan impactar en la calidad de vida.

### VISIÓN

Impulsar al Municipio de Mineral del Chico como un destino turístico de experiencias y vivencias basadas en la necesidad de los visitantes, para ofrecer servicios turísticos integrados de alta calidad, propiciando desde el Ayuntamiento la participación de la comunidad, con el fin de contribuir a la mejora en la calidad de vida, ofreciendo las condiciones para propiciar la generación de empleos, el cuidado de los recursos, a partir de nuestros valores e identidad cultural.

### VALORES

**Cortesía:** Valorar al servidor público que en todo momento sea respetuoso y amable, al interior y al exterior, es decir; en el trato con sus compañeros de trabajo sean o no subordinados, propiciando un ambiente de armonía, pero aún más con la ciudadanía, en donde deberán prevalecer sus garantías.

**Honradez:** Apreciar que el servidor público no se aproveche del cargo público para el beneficio personal o a un tercero, considerando entre otras casuales también el de tener o acelerar un trámite o procedimiento sin cumplir con los plazos previstos.

**Imparcialidad:** Ser un servidor público que siempre hace lo correcto y lo correcto es aplicar la normatividad vigente, por otro lado, los servicios proporcionados deberán ser en todo momento sin preferencias o privilegios de ningún tipo a persona u



organización alguna, sin ningún tipo de influencia interna o externa que no sea el servicio desinteresado, los valores institucionales y el interés general de la ciudadanía.

**Legalidad:** Cumplir con obligación de guardar una concordancia entre lo plasmado en la normatividad vigente que regula la relación entre ciudadanos con la propia autoridad y a la verticalidad de respetar derechos y obligaciones de ambas partes con forme a los distintos ámbitos de competencia.

**Eficiencia:** Valorar al servidor público que utilizar los recursos que tienen en la administración y obtiene con ellos los mejores resultados.

**Respeto:** Valorar al servidor público que da a las personas un trato digno, cortés, cordial y tolerante y está obligado a reconocer y considerar en todo momento los derechos, libertad y cualidades inherentes a la condición humana.

**Responsabilidad:** Reconocer al servidor público que tiene la capacidad de tomar decisiones y asumir las consecuencias que implican sus actos, mismos que pueden ser favorables o desfavorables, en este último caso resolverlos o enfrentarlos buscando el bien de la sociedad y de la institución que representa. Todas las acciones tienen consecuencias, el ciudadano de la imagen pública personal reflejara evidentemente a la institución por pertenecer a ella.

**Solidaridad:** Llevar la empatía que existe entre el servidor público y el ciudadano, donde al resolver las peticiones, trámites o problemática ciudadana se hagan de manera tal como si fueran propios.

**Integridad:** Apreciar que el servidor público que actúa con honestidad atendiendo siempre a la verdad. Conduciéndose de esta manera, el servidor público fomentará la credibilidad de la sociedad en las instituciones públicas y contribuirá a generar una cultura de confianza y apego a la verdad.





## Municipio De Mineral Del Chico, Hgo.

### Manual de Procedimientos de Dirección de Turismo Municipal

**Justicia:** Estimar al servidor público que se conduce invariablemente con apego a las normas jurídicas inherentes a la función que desempeña, que respeta el estado de derecho una responsabilidad que, más que nadie, debe asumir y cumplir al servidor público. Para ello, es su obligación conocer, cumplir y hacer cumplir las disposiciones jurídicas que regulen el ejercicio de sus funciones.

**Generosidad:** Valorar al servidor público que se conduce con una actitud sensible y solidaria, de respeto y apoyo hacia la sociedad y los servidores públicos con quienes interactúan. Esta conducta debe ofrecerse con especial atención hacia las personas o grupos sociales que carecen de los elementos suficientes para alcanzar su desarrollo integral, como los adultos en plenitud, los niños, las personas con capacidades especiales y quienes menos tienen.

**Igualdad:** Apreciar al servidor público que preste los servicios que se les han encomendado a todos los miembros de la sociedad que tengan derecho a recibirlos, sin importar su sexo, edad, raza, credo, religión o preferencia política. Y no permite que influyan en su actuación, circunstancias ajenas que propicien el incumplimiento de la responsabilidad que tiene para brindar a quien le corresponde los servicios públicos a su cargo.

**Liderazgo:** Celebrar al servidor público que se convierte en un decidido promotor de valores y principios en la sociedad, partiendo de su ejemplo personal al aplicar cabalmente en el desempeño de su cargo público, este código de ética y conducta de la institución pública a la que este adscrito. El liderazgo también debe asumirlo dentro de la institución pública en el que se desempeña, fomentando aquellas conductas que promuevan una cultura ética y de calidad en el servicio público. El servidor público tiene una responsabilidad especial, ya que a través de su actitud, actuación y desempeño se construye la confianza de los ciudadanos en sus instituciones.

**Puntualidad:** Valorar al servidor público que llega no solo a su trabajo a la hora convenida, si no que las labores que realice sean entregadas en tiempo.

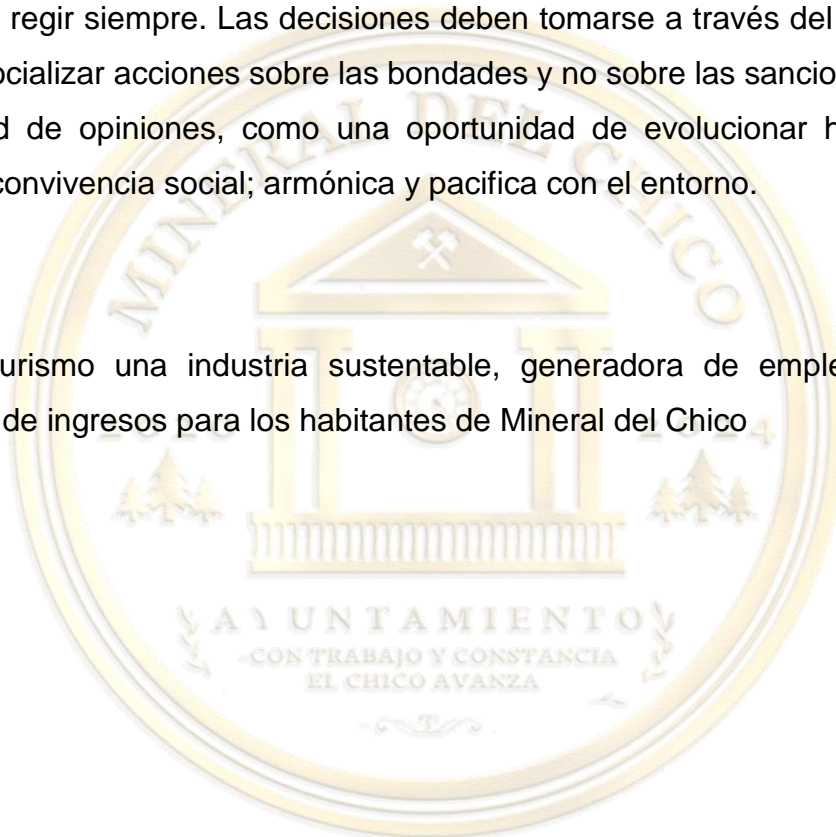


**Disciplina:** Apreciar al servidor público que en todas las actividades realice los procedimientos, en la medida que los mismos sean respetados o se instrumenten mejoras, las metas se alcanzarán más fácilmente y el orden y la esencia en los resultados serán evidentes.

**Tolerancia:** Valoro al servidor público que respeta y escucha todas las opiniones, la mayoría de opiniones en un solo sentido, no necesariamente son verdad, el bien común debe regir siempre. Las decisiones deben tomarse a través del conocimiento social. De socializar acciones sobre las bondades y no sobre las sanciones, entender la diversidad de opiniones, como una oportunidad de evolucionar hacia mejores estados de convivencia social; armónica y pacífica con el entorno.

## OBJETIVO

Hacer del turismo una industria sustentable, generadora de empleos y fuente permanente de ingresos para los habitantes de Mineral del Chico



## PROCESO ADMINISTRATIVO

### ‘INTEGRACION DE UN NUEVO PRESTADOR DE SERVICIOS (HOTEL, RESTAURANTE) ‘

PROCESO	PROCEDIMIENTO	INSTRUCTIVO
Dirección de Turismo	Dar de alta a un nuevo prestador de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El interesado acude a la dirección de turismo municipal</li> <li>• Da a conocer su proyecto</li> <li>• Se canaliza con el director de reglamentos, para requisitos de arrendamiento, licencia, entre otros.</li> <li>• La dirección de turismo Municipal se encarga de dar al prestador de servicio al Grupo de Whatsapp Vigente y anexarlo al directorio de prestadores de Servicios</li> <li>• Posteriormente se realiza un levantamiento de imagen del establecimiento</li> <li>• Se le da promoción y difusión en las redes sociales.</li> <li>• Se registran visitas de seguimiento.</li> </ul>

#### Insumos

##### ➤ Primarios

- Nuevo Proyecto de integración a los Prestadores de Servicios Turísticos (Hoteles, Restaurantes)

##### ➤ Secundarios

- Computadora, impresora.
- Hojas.

#### Términos y definiciones

- **Plazo de respuesta:** Es el lapso en que se espera para tener una respuesta.



**Municipio De Mineral Del Chico, Hgo.**  
**Manual de Procedimientos de Dirección de Turismo Municipal**

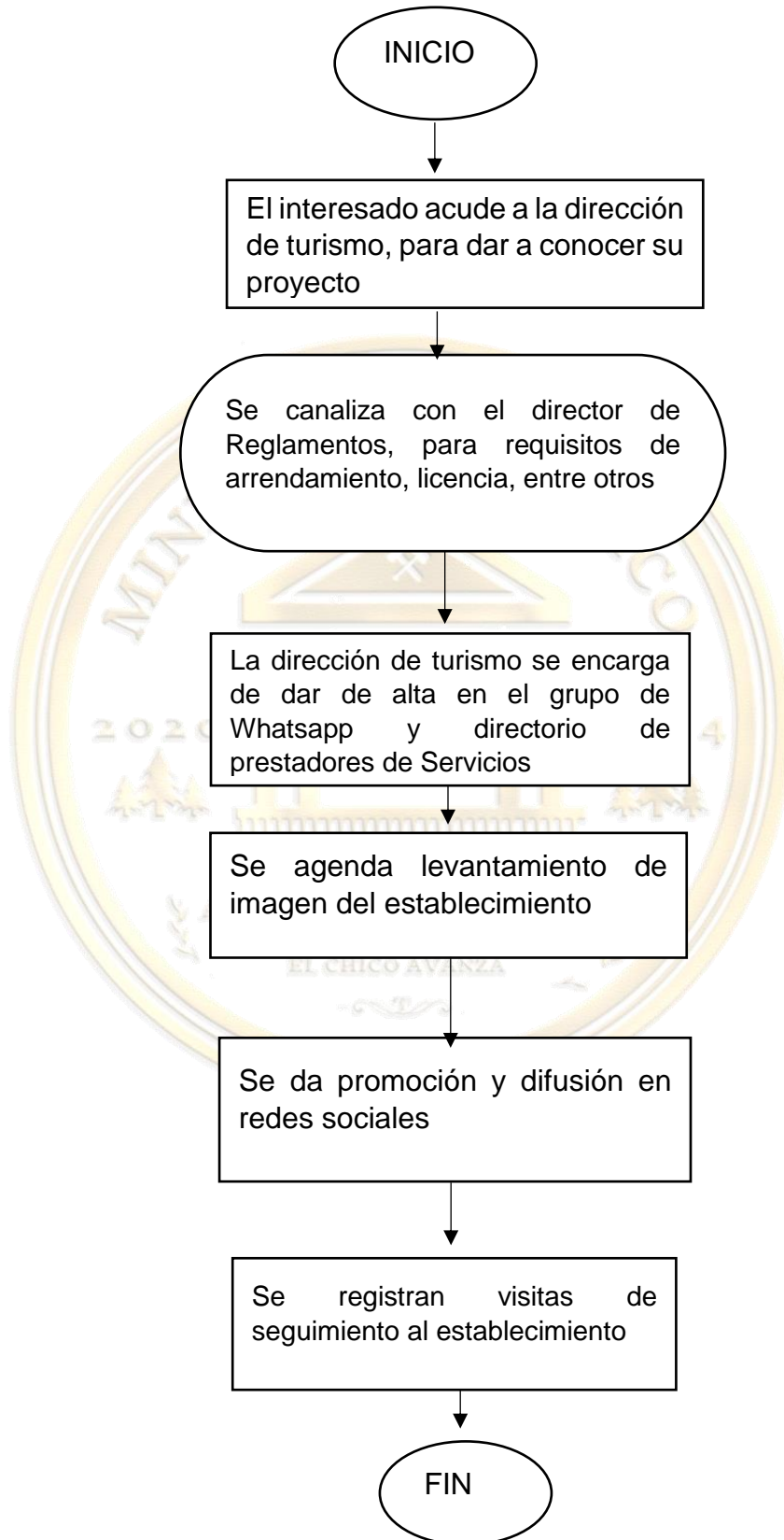


**SECUENCIA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES**

NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepción Solicitudes	Director de Turismo, Subdirector y/o Auxiliar de Turismo
2	Se atiende el requerimiento y se fija el plazo de respuesta.	Director de Turismo, Subdirector y/o Auxiliar de Turismo
3	Se entrega respuesta.	Director de Turismo, Subdirector y/o Auxiliar de Turismo



## DIAGRAMA DE OPERACIÓN DE FUNCIÓN: INTEGRACION DE UN NUEVO PRESTADOR DE SERVICIOS (HOTEL, RESTAURANTE)





## PROCESO ADMINISTRATIVO “PROMOCION Y DIFUSION A PRESTADORES DE SERVICIOS Y AL MUNICIPIO”

PROCESO	PROCEDIMIENTO	INSTRUCTIVO
Dirección de Turismo	promoción y difusión a prestadores de servicios y al municipio	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se recibe una solicitud/petición</li><li>• Se acude al establecimiento</li><li>• Se realiza levantamiento fotográfico</li><li>• Se da publicidad en redes sociales “Instagram y Facebook de la Dirección de Turismo Municipal”</li></ul>

### Insumos

#### ➤ Primarios

- Solicitud dirigida al Director de Turismo, para la promoción y difusión del establecimiento
- Copia del INE del interesado

#### ➤ Secundarios

- Computadora, impresora.
- Hojas.

#### ➤ Formatos

- Solicitud Anexo 1.

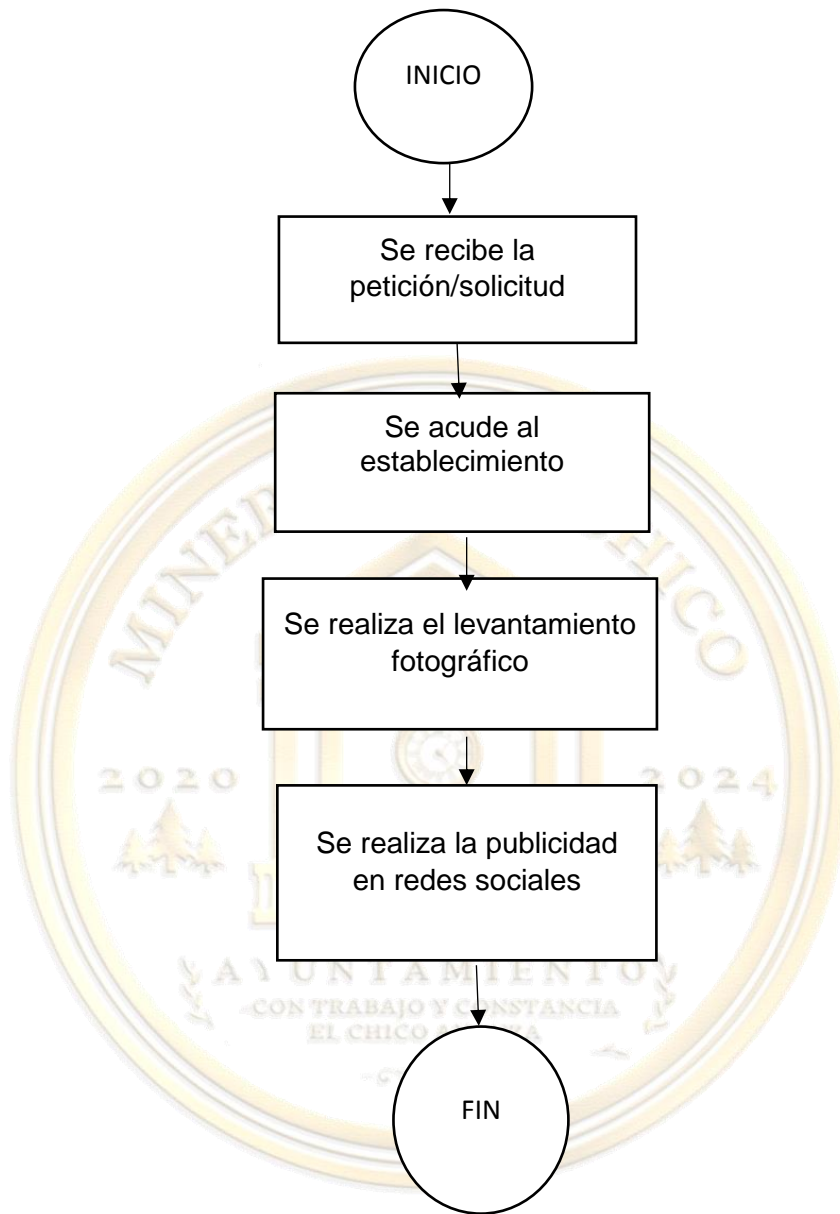


## SECUENCIA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Se recibe la petición/solicitud	Director de Turismo, Subdirector y/o Auxiliar de Turismo.
2	Se acude al establecimiento	Director de Turismo, Subdirector y/o Auxiliar de Turismo.
3	Se realiza el levantamiento fotográfico	Director de Turismo, Subdirector y/o Auxiliar de Turismo.
4	Se realiza la publicidad en redes sociales	Director de Turismo, Subdirector y/o Auxiliar de Turismo.



## DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO ADMINISTRATIVO “PROMOCION Y DIFUSION DE PRESTADORES DE SERVICIOS Y AL MUNICIPIO”







PROCESO ADMINISTRATIVO  
"NUEVO PRODUCTO TURISTICO"

PROCESO	PROCEDIMIENTO	INSTRUCTIVO
Dirección de Turismo	Nuevo producto turístico	<ul style="list-style-type: none"><li>• Los interesados envían oficio a la Dirección para solicitar la generación de un Producto Turístico.</li><li>• Se establece la comunicación directa con el interesado y se analiza la propuesta.</li><li>• Se realizan los trámites correspondientes y se busca la mejor alternativa para el desarrollo de las ideas.</li><li>• Se analiza si cumple con los requisitos establecidos y se canaliza al área correspondiente.</li><li>• La Dirección busca en Organismos Públicos y Privados la oportunidad de apoyo económico para el proyecto, además le da seguimiento hasta la conclusión del proyecto y puesta en operación.</li></ul>

**Insumos**

- **Primarios**
  - Solicitud dirigida al Presidente Municipal, firmada y sellada.
  - Copia del INE.
- **Secundarios**
  - Computadora, impresora.
  - Hojas.
- **Formatos**
  - Solicitud Anexo 1.

**Términos y definiciones**

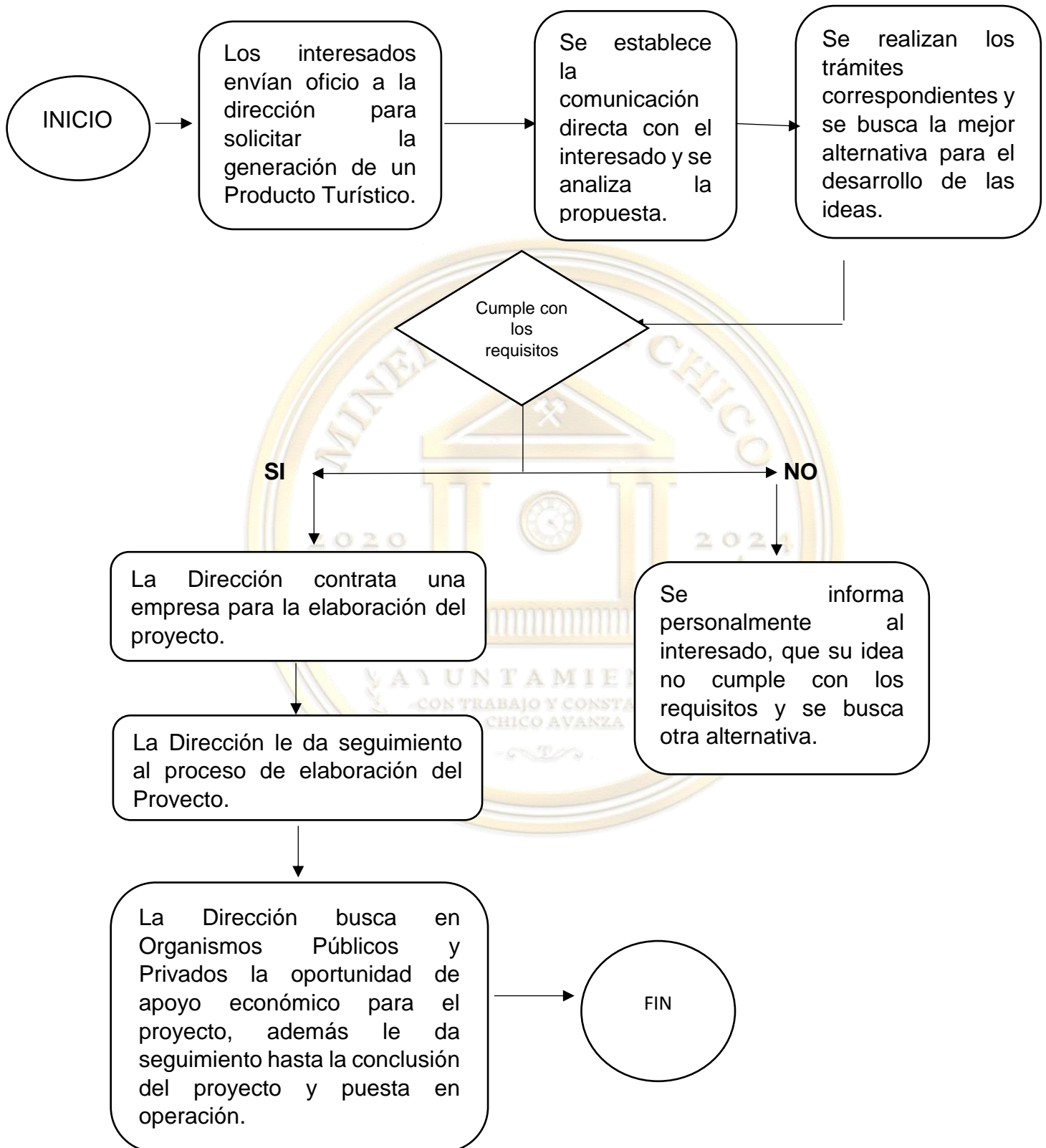
**Producto turístico:** es un conjunto de componentes tangibles e intangibles que incluyen recursos y atractivos, equipamiento e infraestructuras, servicios y actividades recreativas e imágenes y valores simbólicos.



### SECUENCIA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Los interesados envían oficio a la Dirección para solicitar la generación de un Producto Turístico.	Director de Turismo, Subdirector y/o Auxiliar de Turismo.
2	Se establece la comunicación directa con el interesado y se analiza la propuesta.	Director de Turismo, Subdirector y/o Auxiliar de Turismo.
3	Se realizan los trámites correspondientes y se busca la mejor alternativa para el desarrollo de las ideas.	Director de Turismo, Subdirector y/o Auxiliar de Turismo.
4	Se analiza si cumple con los requisitos establecidos y se canaliza al área correspondiente.	Director de Turismo, Subdirector y/o Auxiliar de Turismo.
5	La Dirección contrata una empresa para la elaboración del Proyecto.	Director de Turismo, Subdirector y/o Auxiliar de Turismo.
6	La Dirección busca en Organismos Públicos y Privados la oportunidad de apoyo económico para el proyecto, además le da seguimiento hasta la conclusión del proyecto y puesta en operación.	Director de Turismo, Subdirector y/o Auxiliar de Turismo.

DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO ADMINISTRATIVO  
"NUEVO PRODUCTO TURÍSTICO"





PROCESO ADMINISTRATIVO “CURSOS DE CAPACITACION”

PROCESO	PROCEDIMIENTO	INSTRUCTIVO
Dirección de Turismo	Cursos de capacitación a través de la Secretaria de Turismo del Estado de Hidalgo	<ul style="list-style-type: none"><li>Se notifica de manera directa sobre los cursos a través del Grupo de Whatsapp de Prestadores de Servicios “Los cursos otorgados están a disponibilidad de la secretaria de turismo del Estado de Hidalgo”</li><li>El curso se establece</li><li>Entrega de distintivos/certificaciones por la Secretaria de Turismo del Estado</li></ul>

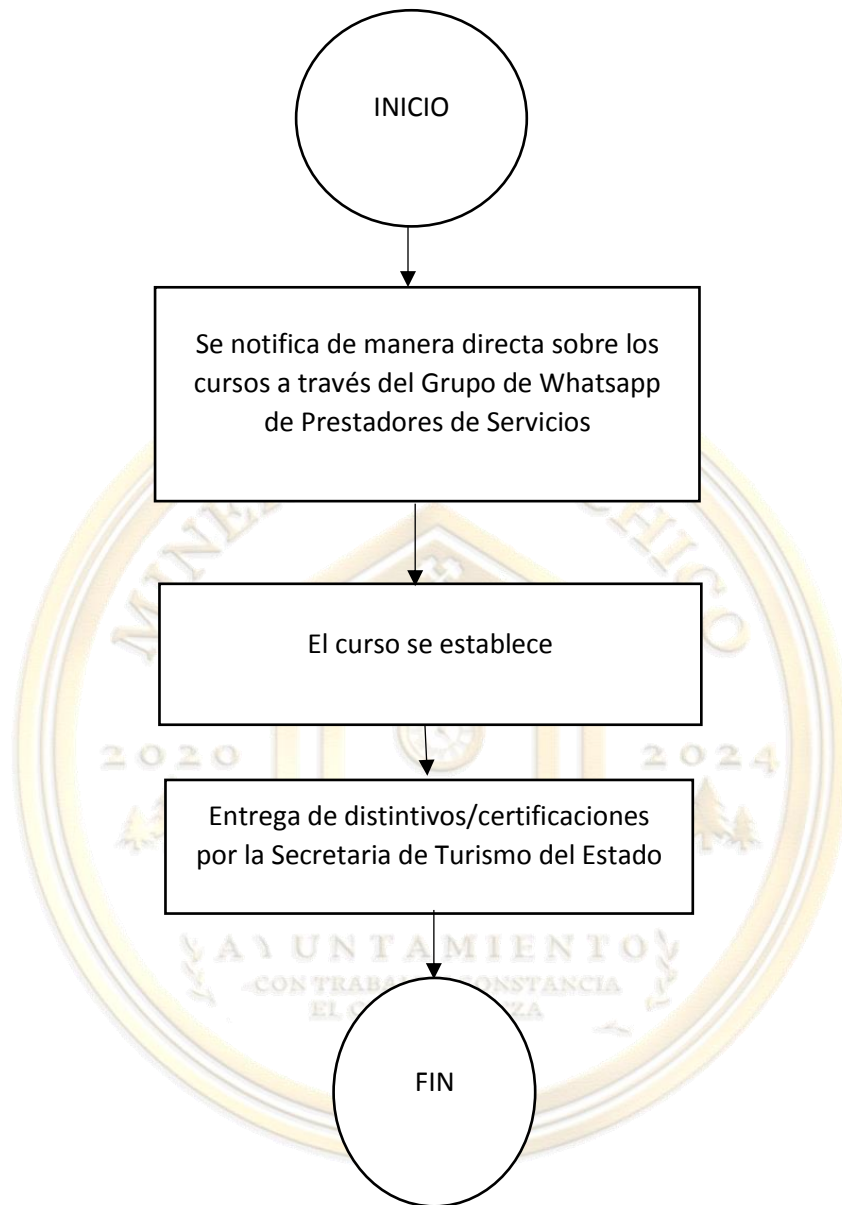
**Términos y definiciones**

La capacitación es el conjunto de medios que se organizan de acuerdo a un plan, para lograr que un individuo adquiera destrezas, valores o conocimientos teóricos, que le permitan realizar ciertas tareas o desempeñarse en algún ámbito específico, con mayor eficacia. Se requiere la existencia de un potencial que se trata de transformar en acto.

SECUENCIA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	<ul style="list-style-type: none"><li>Se notifica de manera directa sobre los cursos a través del Grupo de Whatsapp de Prestadores de Servicios</li></ul>	Director de Turismo

## DIAGRAMA DE FLUJO “CURSOS DE CAPACITACION”





### INDICADORES DE DESEMPEÑO

OBJETIVO	NOMBRE INDICADOR	MÉTODO CÁLCULO
<b>Consolidar a Mineral del Chico como un destino turístico competitivo; mediante la promoción, difusión, gestión de capacitación, la conservación del nombramiento de pueblo mágico, y trabajar en coordinación con las autoridades sanitarias para el cuidado de los prestadores de servicios turísticos ante la pandemia del covid-19.</b>	Competitividad de Mineral del Chico respecto a los Pueblos Mágicos.	Compendios estadísticos anuales del Estado de Hidalgo, DATATUR
<b>Tener los elementos objetivos de la Permanencia en el Programa Pueblos Mágicos.</b>	Conservar la ratificación del nombramiento de pueblo mágico.	DATATUR
<b>Trabajar en conjunto con el Comité de Pueblos Mágicos para la Permanencia en el Programa Pueblos Mágicos.</b>	Sesiones de Comité realizadas.	Actas de comité.
<b>Acreditación de la Evaluación de los elementos objetivo de la Permanencia en el Programa Pueblos Mágicos.</b>	Elementos objetivos de la permanencia en el programa pueblos mágicos.	Cumplimientos de los elementos objetivos de permanencia.
<b>Impulsar la promoción de los productos y atractivos turísticos del municipio.</b>	Canales de distribución.	Medios digitales e impresos.
<b>Atraer de un mayor número de visitantes.</b>	Número de visitantes.	Estadística interna de la Dirección de Turismo, DATATUR.
<b>Cumplir con la promoción del municipio en redes sociales.</b>	Publicaciones de información turística realizadas en internet (redes sociales, sitios web, e. mail).	Redes sociales.
<b>Mantener el apoyo de la promoción de la Dirección de Turismo del</b>	Ruedas de prensa en la SECTUR, en	Medios de comunicación.



Municipio De Mineral Del Chico, Hgo.  
Manual de Procedimientos de Dirección de Turismo Municipal



<b>Estado de Hidalgo y de Radio y TV del Estado.</b>	Radio y Televisión de Hidalgo.	
<b>Mejorar al recurso humano en el proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de los prestadores de servicios turísticos.</b>	Plan de capacitación para los prestadores de servicios turísticos.	Plan de capacitación para los prestadores de servicios turísticos.
<b>Capacitar de manera virtual a los Prestadores de Servicios Turísticos.</b>	No. de cursos realizados para mejorar la competitividad turística.	Evidencia fotográfica de cursos de capacitación.
<b>Solicitar las capacitaciones a la Dirección de Turismo del Estado de Hidalgo.</b>	No. de cursos gestionados.	Número de solicitudes de cursos de capacitación.
<b>Trabajar en conjunto con las autoridades sanitarias para el cuidado de los prestadores de servicios turísticos ante la pandemia del Covid -19.</b>	Campaña implementada de los protocolos de prevención de la pandemia del covid-19.	Número de personas alcanzadas.
<b>Realizar capacitaciones de manera virtual sobre los protocolos de prevención de la pandemia del covid-19.</b>	Número de capacitaciones impartidas de manera virtual.	Evidencia fotográfica de las capacitaciones impartidas.
<b>Mantener informados a todos los Prestadores de Servicios Turísticos sobre los protocolos de prevención del covid-19.</b>	Número de notificaciones entregadas en los diferentes medios comunicación.	Evidencias fotográficas de las notificaciones entregadas.



FORMATOS

**Anexo 1.**

Mineral del Chico, Hgo., a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2022.

Asunto: El que se indica.

**C. Alfredo Hernández Morales**  
**Presidente Municipal Constitucional del**  
**Mineral del Chico, Hgo.**  
**P r e s e n t e.**

Quien \_\_\_\_\_ suscribe \_\_\_\_\_,  
\_\_\_\_\_, envió a usted un cordial y afectuoso saludo, y al  
mismo \_\_\_\_\_ tiempo le

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Sin otro particular por el momento, reciba mi agradecimiento por la atención prestada a la presente.

**Atentamente**

\_\_\_\_\_