



<b>MUNICIPIO DE APAN</b>			
<b>Código</b> MDP-MAPAN-01	<b>Fecha de Elaboración:</b> 27/03/2018	<b>Revision</b> 1	<b>2018</b>
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE TURISMO MUNICIPAL</b>			

## Contenido

I.- INTRODUCCIÓN.....	2
II.- OBJETIVO DEL MANUAL.....	3
III.- PROCEDIMIENTOS.....	4
III.1. Descripción del proceso de Servicio de recorrido a grupos organizados.....	5
III.1.1. Propósito del procedimiento.....	6
III.1.2. Alcance.....	6
III.1.3. Referencia.....	6
III.1.4. Responsabilidades.....	6
III.1.5. Definiciones.....	6
III.1.6. Políticas y Lineamientos.....	7
III.1.7. Descripción de Actividades.....	9
III.1.8. Diagrama de Flujo.....	11
III.1.9. ANEXOS.....	12

# MUNICIPIO DE APAN

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE TURISMO MUNICIPAL

### I.- INTRODUCCIÓN

El presente manual se genera para facilitar las acciones tendientes al logro de actividades turísticas y de mantenimiento al Museo Comunitario dependiente de la Coordinación de Turismo, de tal forma que tanto el Coordinador, el auxiliar o cualquier persona pueda llevar a cabo las labores antes mencionadas, basados en la normativa de la Secretaría de Turismo Federal y del estado de Hidalgo.

## II.- OBJETIVO DEL MANUAL


Optimizar las acciones para la realización de recorridos turísticos de calidad destinados a grupos organizados, grupos e instituciones educativas y público en general, consistentes en visitas guiadas al Templo de la Asuncion, hacienda de Ocotepec, hacienda de Chimalpa, y Museo Comunitario. Para crear una constante de visitantes que generen una derrama económica en el municipio. El manual será el soporte para que el personal de nuevo ingreso desarrolle las actividades contenidas sin dificultad.

### III.- PROCEDIMIENTOS

Servicio de recorridos turísticos a grupos organizados a partir de un contacto inicial con agencias y mayoristas se establece contacto con sus representantes hasta lograr una entrevista con el gerente o jefe al mando para entregar folletería y conocimiento verbal del contenido de nuestro producto seguido de la elaboración de un convenio, cobro del servicio turístico y pago a prestadores de servicios (haciendas, hoteles y restaurantes).

---

III.1. Descripción del proceso de Servicio de recorrido a grupos organizados.

	Procedimiento	SG-TU-1.0
	Servicio de recorrido a grupos organizados	Fecha: 10/03/2018 Página: 5 de 11
Secretaría General Municipal	Area Responsable: Direccion de Turismo	

### III.1.1. Propósito del procedimiento.

Lograr homologar los procesos y procedimientos del área de Turismo, mejorando el servicio y logrando la calidad en la atención a los usuarios. Mejorando la imagen de la Presidencia Municipal de Apan, Hidalgo. Generando valor agregado al servicio de turismo en la región del Altiplano.

### III.1.2. Alcance.

- Turistas nacionales y extranjeros.
- Comerciantes y artesanos
- Industria hotelera, restaurantera y prestadora de servicios en la región

### III.1.3. Referencia.


Ley General de Turismo SECTUR, Ley de Turismo del estado de Hidalgo.

### III.1.4. Responsabilidades.

El Coordinador es el responsable de la elaboración, emisión, control y vigilancia del procedimiento. Coordinador y auxiliar son los responsables de la ejecución y finalmente el Coordinador revisa y aprueba el procedimiento.

### III.1.5. Definiciones.

- Recorrido turístico: visita guiada de carácter recreativo o cultural.
- Turistas
- Prestadores de servicio en la región

	<b>Procedimiento</b>	SG-TU-1.0
	Servicio de recorrido a grupos organizados.	Fecha: 27/03/2018
		Página: 6 de 11
Secretaría General Municipal	Area Responsable: Dirección de Turismo	

### III.1.6. Políticas y Lineamientos

- Ley General de Turismo.
- Ley de Turismo Sustentable del Estado de Hidalgo.

#### **CÓDIGO DE ÉTICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL.<sup>1</sup>**

- VOCACIÓN
- TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
- RESPETO IRRESTRICTO A LOS DERECHOS HUMANOS
- INCLUSIÓN
- VISIÓN MUNICIPALISTA
- RESPETO
- INSTITUCIONALIDAD

#### **EL CÓDIGO DE ÉTICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE APAN, HGO., SE FUNDAMENTA EN:**

#### **MISIÓN<sup>2</sup>.**

Consolidar un modelo de gobierno con la capacidad de enfrentar los retos que marca el mundo actual, manteniendo permanentemente el respeto a su sociedad y el reconocimiento en ella como su base de existencia, por lo cual, se consolida como su verdadero objetivo de trabajo, en aras de lograr los mejores resultados para su desarrollo y su progreso.

Un gobierno con la habilidad de construir permanentemente una verdadera gobernanza, que permita preservar escenarios de paz y de seguridad, con mecanismos de vinculación permanente con los diversos sectores sociales para la toma de decisiones públicas. Por ende, comprometido con las verdaderas causas de sus habitantes, forjando consensos y definiendo las mejores acciones y programas que propicien una mejor calidad de vida en las personas.

<sup>1</sup> Fundamentado en la visión, misión y valores de la organización.

<sup>2</sup> Misión Aprobada.



La perspectiva es forjar un gobierno abierto, transparente, que rinda cuentas y combata la corrupción. Un gobierno eficiente y eficaz, que brinde resultados tangibles y establezca estrategias que coadyuven a superar los desafíos que marca la agenda estatal y nacional y, con ello, generar mejores esquemas de competitividad, desarrollo y bienestar social, bajo el respeto irrestricto al estado de derecho.

### Visión<sup>3</sup>

Lograr que el municipio de Apan, en el Estado de Hidalgo, sea un lugar de oportunidades, incluyente y equitativo, garante de los derechos humanos de las personas. Para lo cual, se busca el impulso al desarrollo integral, progresista, con acciones que fomenten mejoras en la calidad de vida de sus habitantes.

Mediante el avance de las diversas áreas productivas que se dan en el municipio, se buscan mejores condiciones económicas para las familias que, aunado al acceso a derechos como la educación, la salud, la vivienda digna, la alimentación, la seguridad y la felicidad, se consolide una sociedad de avanzada capaz de reconocer en sus habitantes la mayor riqueza de nuestra tierra y, por ende, el tesoro máspreciado por el que se tiene que tener una verdadera vocación de trabajo.


### Valores<sup>4</sup>

- Re dignificación de la función pública con **vocación** de servicio en beneficio de las personas.
- Gobernar de manera abierta, con verdaderos canales de participación ciudadana, **transparente** en sus procesos, sus decisiones y en el ejercicio del gasto público, capaz de rendir cuentas de manera proactiva.
- Gobernar y ser garante del estado de derecho y el **respeto irrestricto a los derechos humanos** de la población.
- Ser un gobierno **incluyente** de las visiones de sus diversos sectores sociales, que implique la construcción de consensos y del trabajo colectivo y de cooperación entre la administración municipal y la sociedad.
- Gobernar con acciones que fortalezcan una verdadera **visión municipalista**.
- Impulsar la vinculación **respetuosa e institucional** con los diversos órdenes de gobierno y poderes del Estado para atender las necesidades, las problemáticas y las exigencias de la sociedad.

---

<sup>3</sup> Visión Aprobada.


<sup>4</sup> Valores aprobados.

	Procedimiento	SG-TU-1.0
	Servicio de recorrido a grupos organizados	Fecha: 27/03/2018
		Página: 9 de 11
Secretaria General Municipal	Area Responsable: Direccion de Turismo	

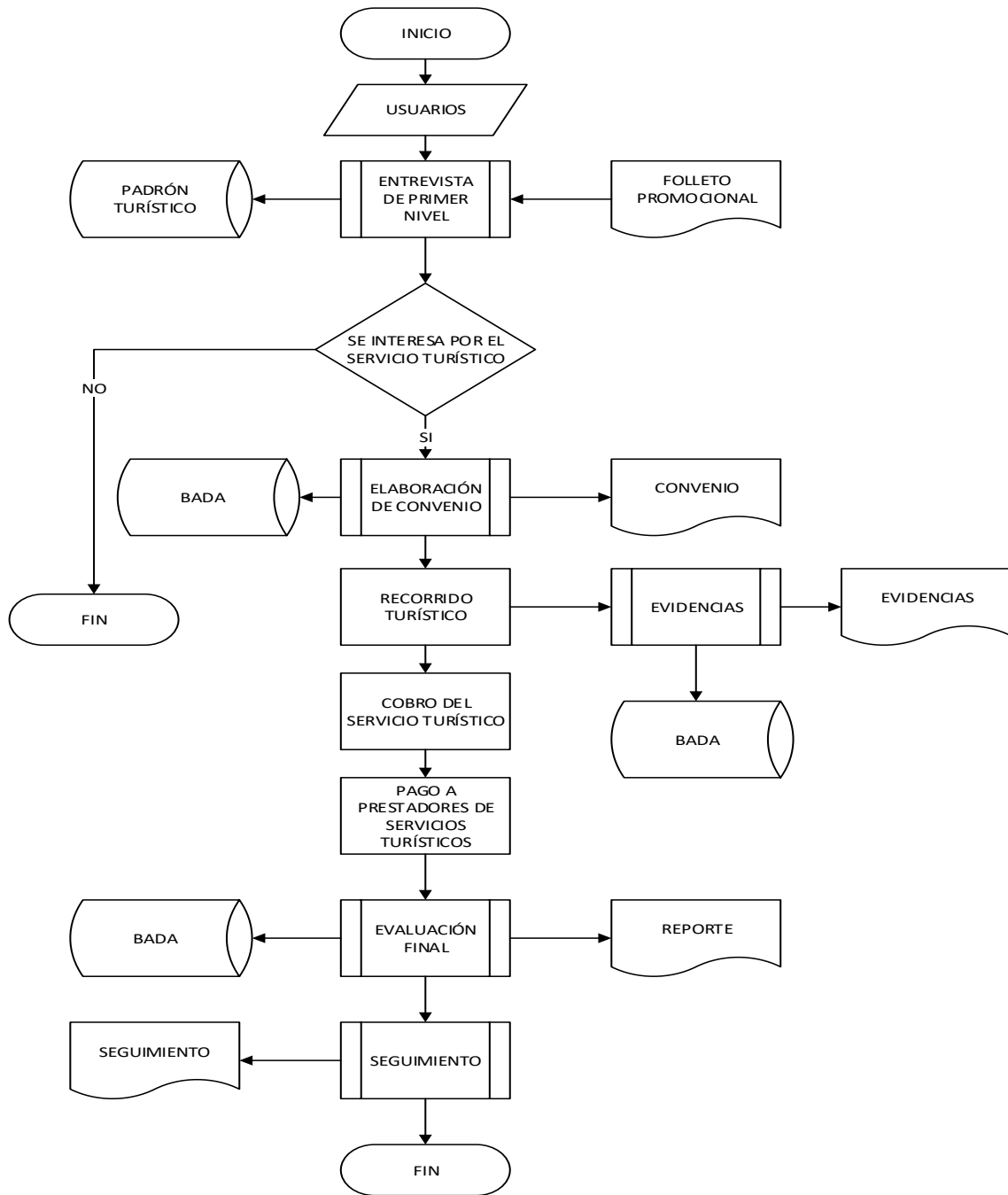
### III.1.7. Descripción de Actividades


Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	AUXILIAR	Padrón turístico. Elaboración de padrón de servicios turísticos que ofrece el Municipio.	PADRÓN
2	COORDINADOR AUXILIAR	Concertación de cita. Consistente en una entrevista de primer contacto con gerentes y/o propietarios de agencias mayoristas, operadores	FOLLETOS
3	COORDINADOR	Entrega de folletería. Elaboración y entrega de folletos y manuales de servicios del municipio.	
4	COORDINADOR	Acuerdo verbal de visita o servicio turístico entre las partes, que incluye fechas, lugares y horarios.	
5	COORDINADOR, AUXILIAR	Recorrido. Consiste en la visita guiada según el acuerdo el acuerdo derivado de la entrevista.	
6	AUXILIAR	Verificar anticipo y pago a prestadores de servicios (haciendas, restaurantes y hoteles).	

7	COORDINADOR, AUXILIAR		FORMATO DE EVALUACIÓN
8	COORDINADOR	<p>Evaluación. Proceso de calificación por parte del área de turismo según la experiencia en el último recorrido.</p> <p>Seguimiento. Atención permanente a los operadores turísticos. Con el fin de tener a sus usuarios como visitas permanentes.</p>	

	Procedimiento	SG-TU-1.0
	Servicio de recorrido a grupos organizados	Fecha: 27/03/2018
		Página: 10 de 11
Secretaria General Municipal	Area Responsable: Direccion de Turismo	

### III.1.8. Diagrama de Flujo



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	MA-CTM-01
	PROCESO GENERAL DE PLANEACIÓN	Fecha: 10/03/2018 Página: 11 de 11
SECRETARÍA GENERAL	AREA RESPONSABLE: PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	

III.1.9. ANEXOS.

Folletería generada por la Dirección de Turismo Municipal

