

**MANUAL  
DE  
PROCEDIMIENTOS**

**DIRECCIÓN DE  
FOMENTO ECONÓMICO  
Y TURISMO**

## DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

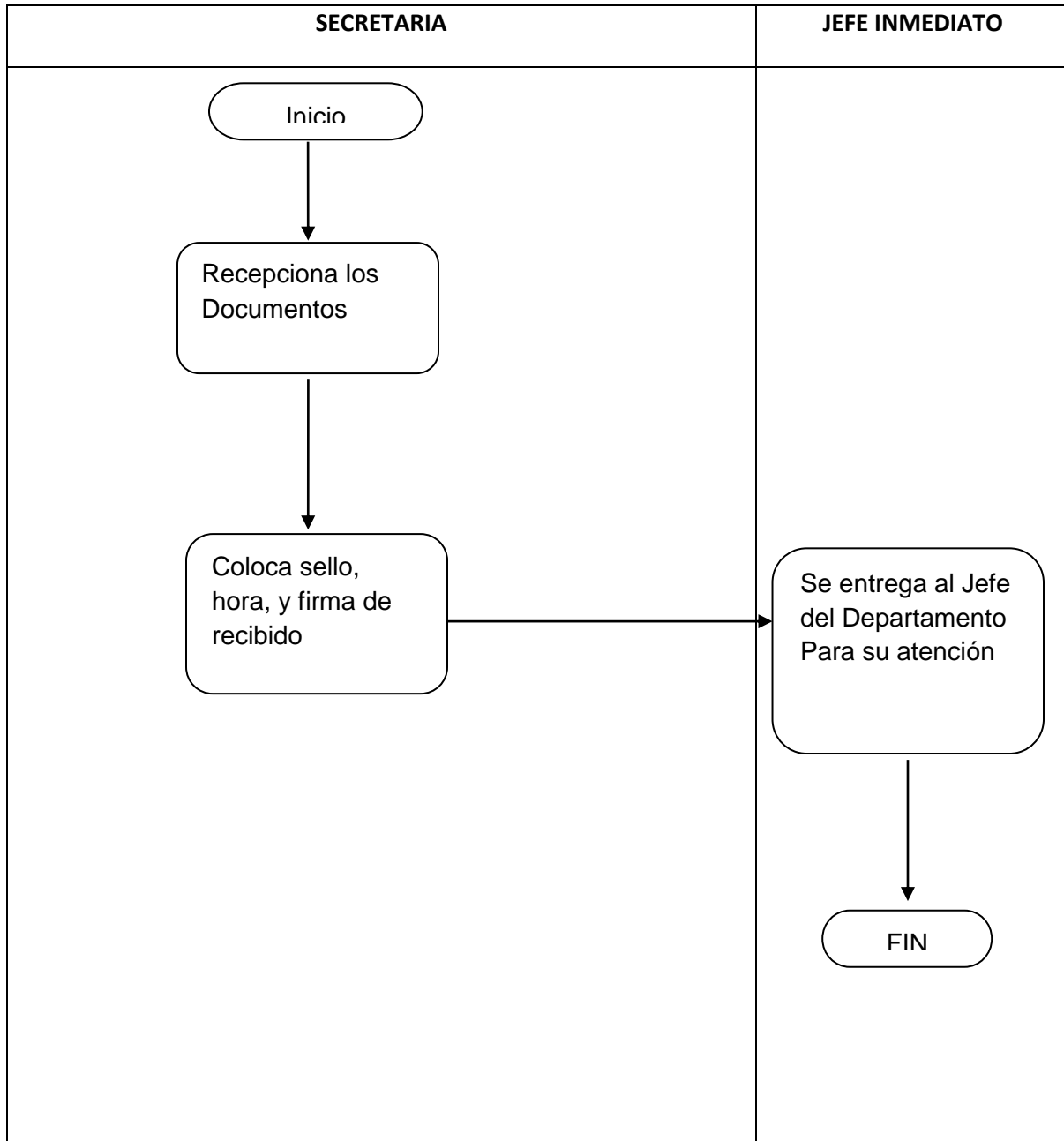
1. Recepción de documentos.
2. Elaboración de memorandos, oficios, requisiciones, solicitudes, informes, etc.)
3. Módulos de información turística.
4. Programa de playas limpias (semana santa).
5. Realización de una muestra gastronómica.
6. Supervisión de la calidad turística de los servicios de hospedaje y actualización de padrón de hoteles y restaurantes, artesanos.
7. Expo-feria estatal.
8. Expo-feria municipal.
9. Capacitación a las MPYMES (micro, pequeñas y medianas empresas).
10. Asesoría para trámite de crédito a través de las micro financieras.
11. Otorgamiento de microcrédito con recursos propios en especie o efectivo

**Nombre del procedimiento:** Recepción de Documentación

**Objetivo:** Recepción de Documentación oficial interna y externa

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
1		Inicio
2	Secretaria/Auxiliar	Recibe documentación que es enviada al Director y/o Jefe del Departamento.
3	Secretaria/Auxiliar	Sella de recibido documentos, colocándoles fecha y hora en que los recibe y firma de recibido.
4	Secretaria/Auxiliar	Entrega documentación inmediatamente al jefe y/o Director de la Dirección para su Atención
5		Fin

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS**

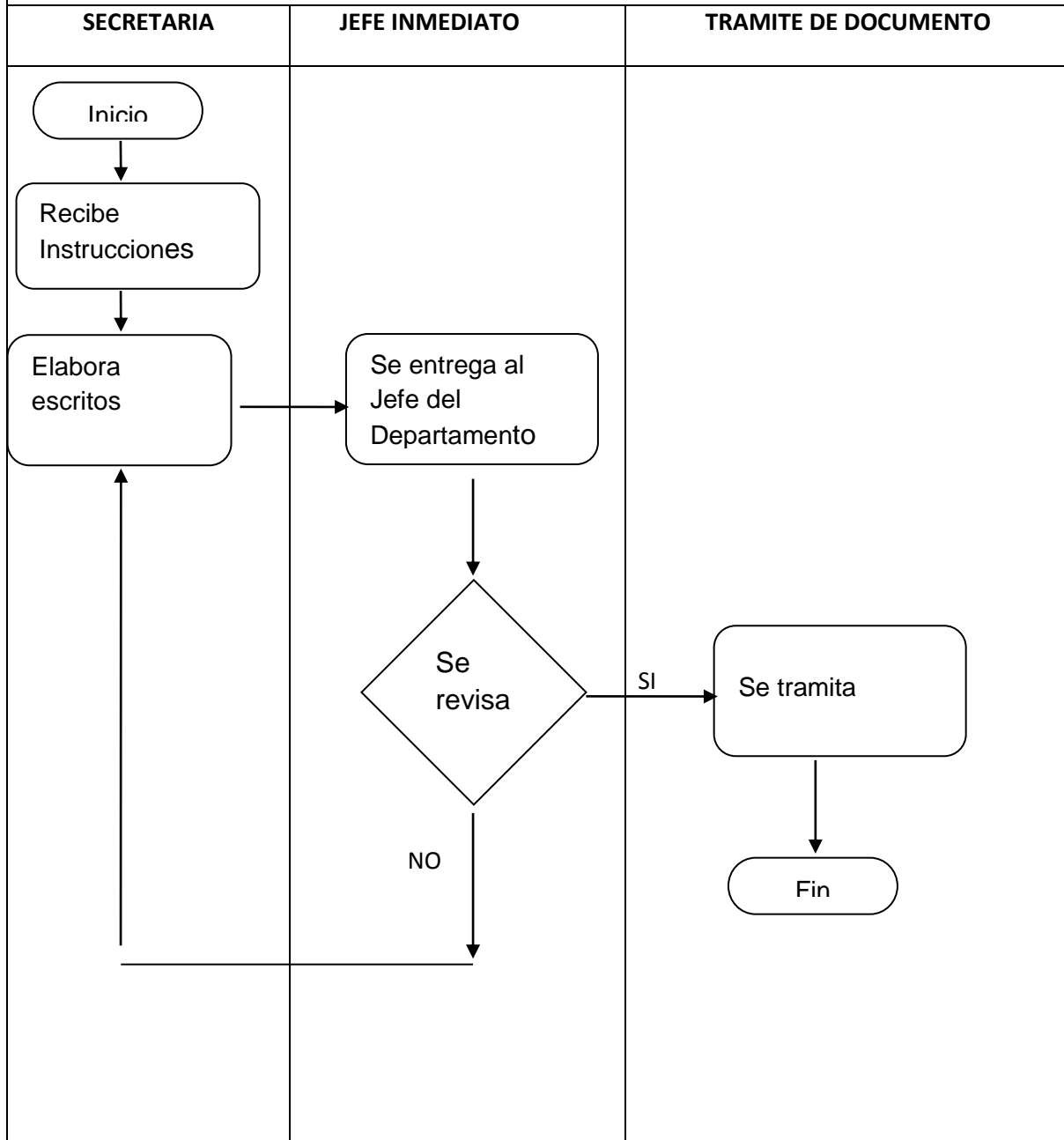


**Nombre del procedimiento:** Elaboración de Memorandos, Oficios internos y externos, requisiciones, solicitudes, informes, etc.)

**Objetivo:** Se elaborara documentos oficiales para dar a conocer situaciones laborales, así mismo asignar o requerir según lineamientos establecidos en el reglamento interno.

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
1		Inicio
2	Secretaria	Recibe del Jefe del Departamento, instrucciones para elaborar los Oficios, Circulares, Memorándum, escritos que requiera el Departamento.
3	Secretaria	Elaborar a máquina o en la computadora el documento
4	Secretaría	Entrega Oficio, Escritos o Memorándum, Circulares al Jefe del Departamento para su revisión y autorización.
5	Jefe del Departamento	Revisa escrito y autoriza su distribución.
6	Secretaria	Archiva copia.
7		Fin

Diagrama de flujo del procedimiento de elaboración de escritos varios (memorandos, oficios, requisiciones, solicitudes, informes, etc.)

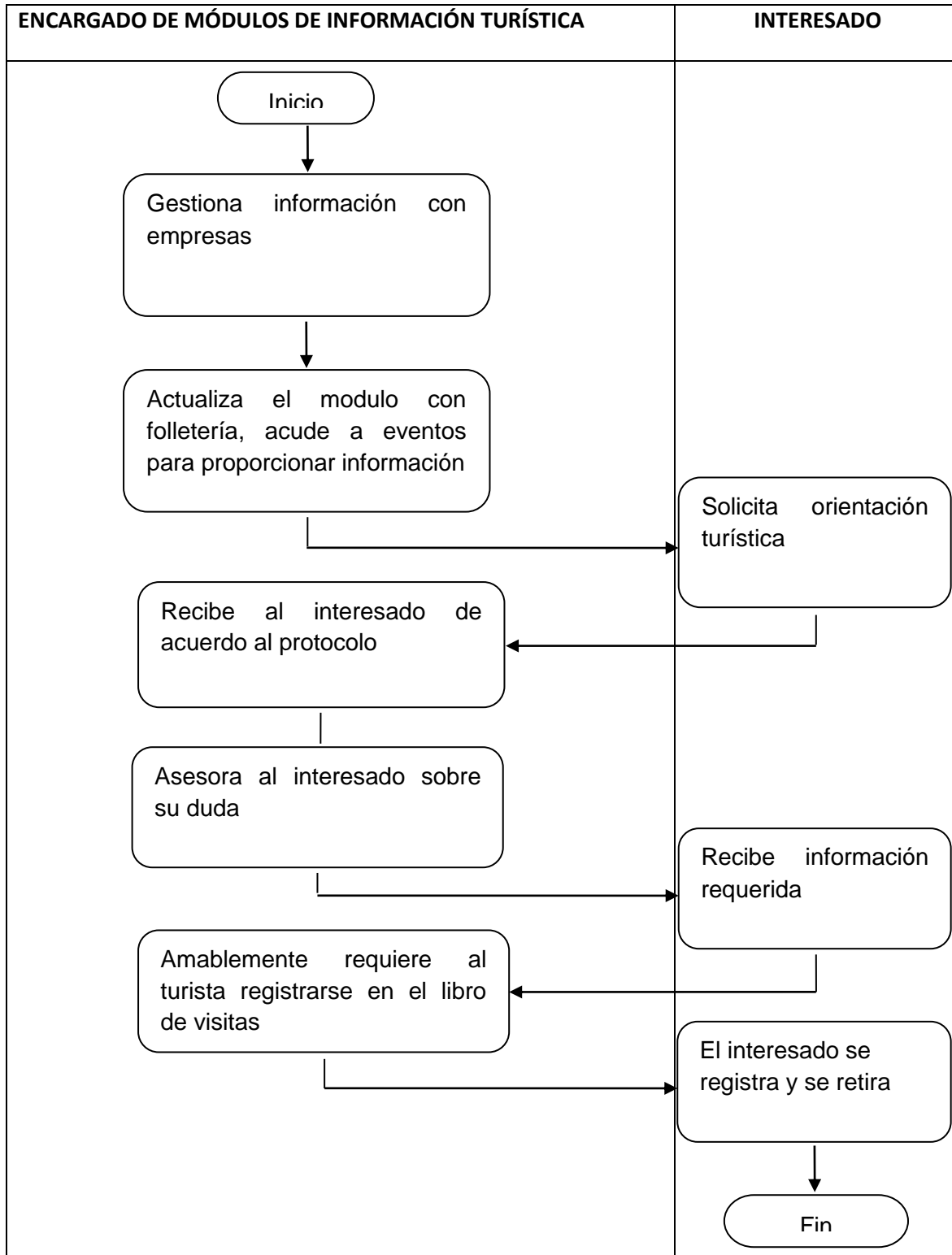


**Nombre del procedimiento:** Módulos de información turística

**Objetivo:** para dar a conocer los sitios turísticos del municipio se establecerá un módulo de información turista para la atención oportuna a los visitantes y público en general.

PASOS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Encargado del Módulo	Gestiona folletería, mapas, trípticos, flyers e información con otras dependencias estatales y federales
2		Una vez recibida la información y folletería de las empresas turísticas, se programa la instalación del módulo de información. En periodos de vacaciones.
3	Interesado/Turista	Solicita apoyo, información u orientación al personal del módulo de información turística de la dirección.
4	Encargado de Turismo	Recibe al turista de acuerdo a la etiqueta previamente establecida por la dirección para mayor comodidad del interesado. La etiqueta es la siguiente: "bienvenido, ¿le podemos ayudar en algo?".
5	Enc. del Módulo	Asesora y/o proporciona información al interesado según lo requerido por el visitante.
6	Interesado/Turista	Recibe la información solicitada, ya sean trípticos, brochures, mapas,
7	Enc. del Módulo	Amablemente le pide al visitante registrarse en el libro de visitas para actualizar la base estadística de la dirección de fondo y desarrollo turístico
8	Interesado/Turista	Se registra en el libro de visitantes, después de ser orientados y se retira.
9		Fin del procedimiento.

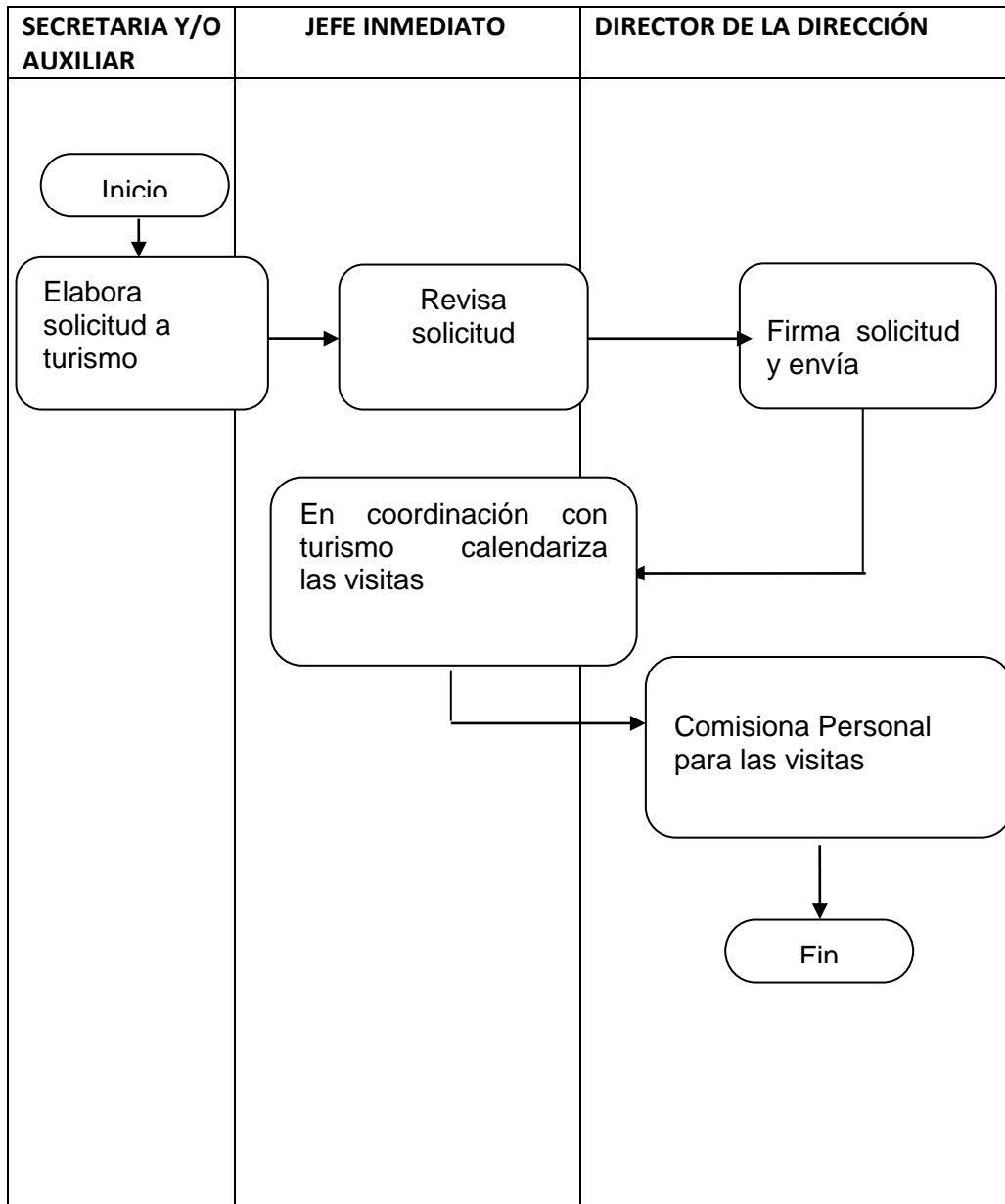
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL TURISTA**





<p><b>Procedimiento.</b> Supervisión de la calidad turística de los servicios de hospedaje.</p> <p><b>Objetivo:</b> Contar en el municipio con prestadores de servicios de calidad y que cuenten con el distintivo H.</p>		
No. OPERACIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
1	Auxiliar y/o Secretaria	Elabora solicitud a la Subsecretaria de Turismo del Estado, para la verificación de la calidad de los Servicios de Hospedaje a los diferentes establecimientos Prestadores de Servicios.
2	Jefe de Departamento	Revisa solicitud.
3	Director	Firma y autoriza la solicitud.
4	Jefe del Departamento	Calendariza en Coordinación con la Subsecretaria de Turismo del Estado, la visita a los Prestadores de Servicios de Hospedaje.
5	Jefe del Departamento- Auxiliar	Se realiza la visita a los establecimiento, en coordinación con personal de la Subsecretaria de Turismo del Estado, donde se llena un formato para poder determinar el nivel de calidad que tiene cada establecimiento.

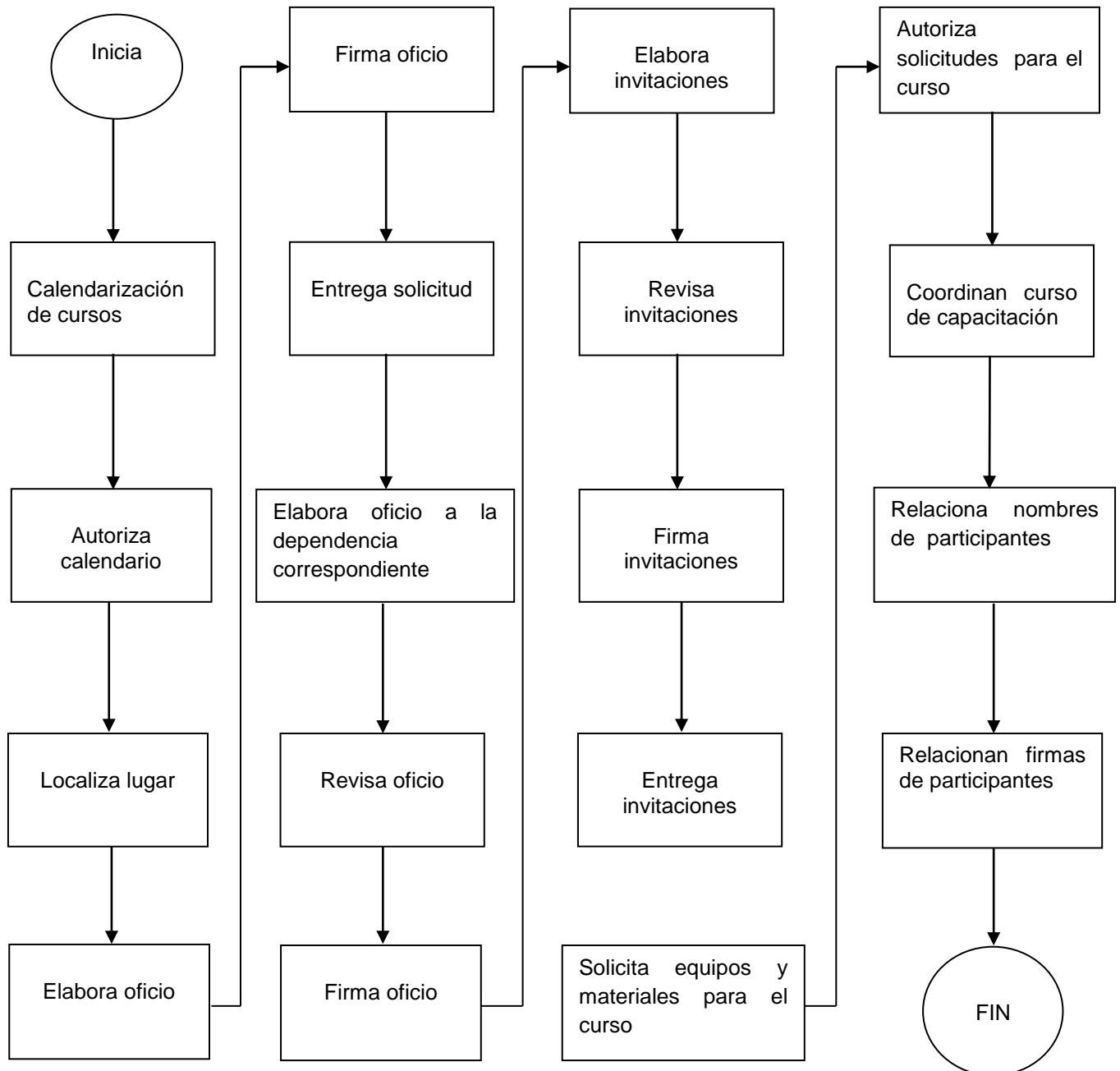
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO: SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD TURÍSTICA DE LOS SERVICIOS HOSPEDAJE**



**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** CAPACITACIÓN A LAS MPYMES (MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS)

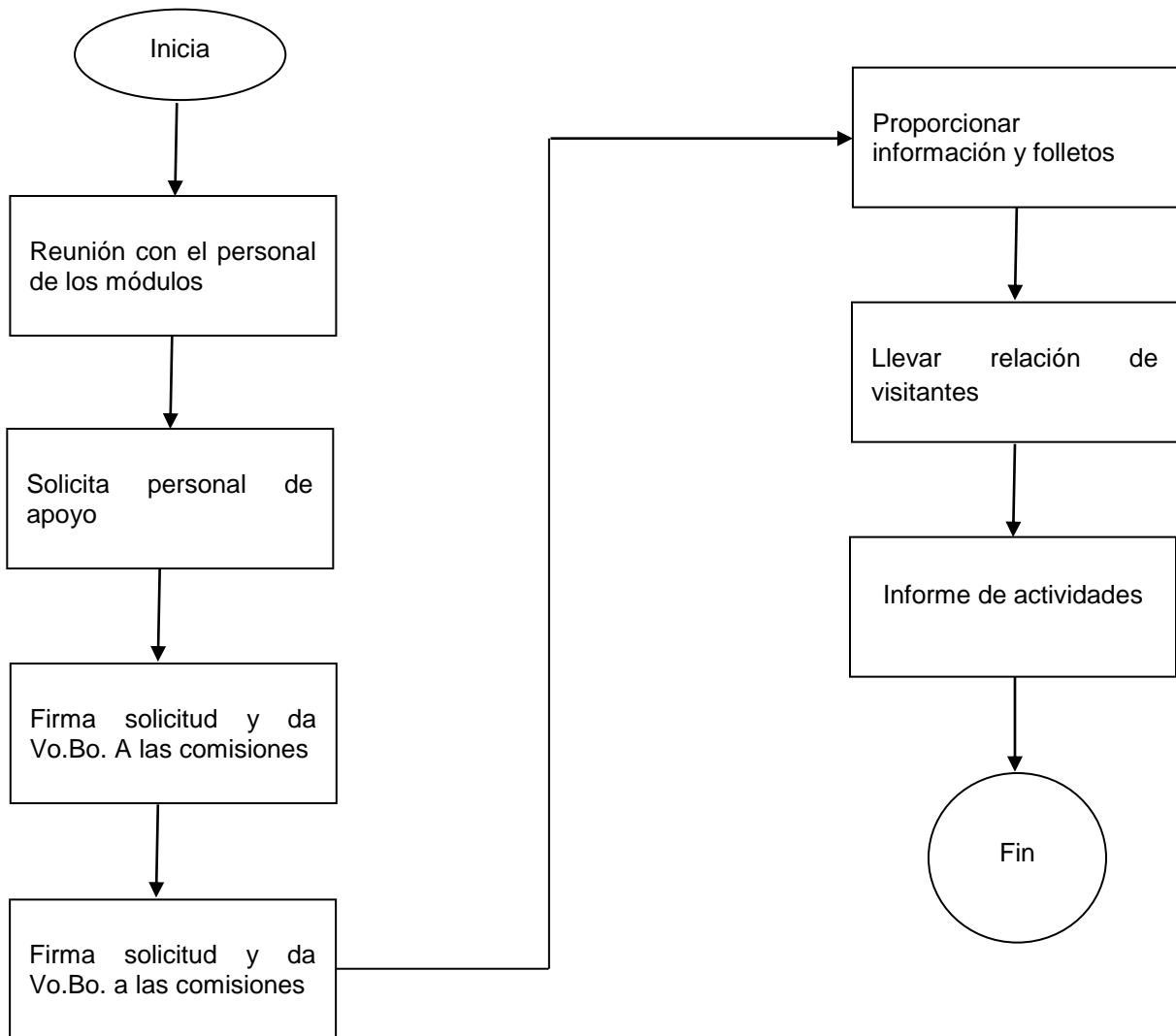
<b>NO. OPERACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>
1	Jefe del Departamento	Calendarización de capacitación para el municipio
2	Director	Autoriza calendario de cursos
3	Jefe del Departamento	Localiza lugar para llevar a cabo el curso de capacitación
4	Auxiliar	Elabora oficio de solicitud del lugar
5	Jefe del Departamento	Revisa oficio solicitud
6	Director	Firma oficio de solicitud
7	Auxiliar	Entrega oficio de solicitud
8	Auxiliar	Elabora oficio a la dependencia correspondiente, solicitando instructor para la fecha indicada.
9	Jefe del Departamento	Revisa oficio
10	Director	Firma oficio
11	Auxiliar	Elaboración de invitaciones
12	Jefe del Departamento	Revisa invitaciones
13	Director	Firma de invitaciones
14	Auxiliar	Entrega de invitaciones
15	Auxiliar	Solicita equipos y materiales para llevar a cabo el curso
16	Director	Autoriza las solicitudes de necesidades para el curso
17	Jefe del Departamento- Auxiliar	Coordinan el curso
18	Auxiliar	Relaciona los nombres y firmas de los participantes

**PROCEDIMIENTO: CURSOS DE CAPACITACIÓN A LAS MPYMES**



<b>PROCEDIMIENTO: Operativo Semana Santa</b>		
<b>PASO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>
1	Jefe del Departamento	Reunión con el personal de los módulos para capacitación a través de la Subsecretaría de Turismo del Estado.
2	Auxiliar	Solicita personal de apoyo, comisiones y elabora rool.
3	Director	Firma la solicitud y da Vo. Bo. a las comisiones
4	Jefe del Departamento	Supervisión diaria del personal
5	Personal Autorizado Auxiliar	Proporcionar información y folletos de los lugares turísticos del municipio y del estado.
6	Auxiliar	Llevar la relación de todos los visitantes (estadística)
7	Jefe del Departamento	Informe de actividades realizadas en el operativo

**PROCEDIMIENTO: OPERATIVO DE SEMANA SANTA**

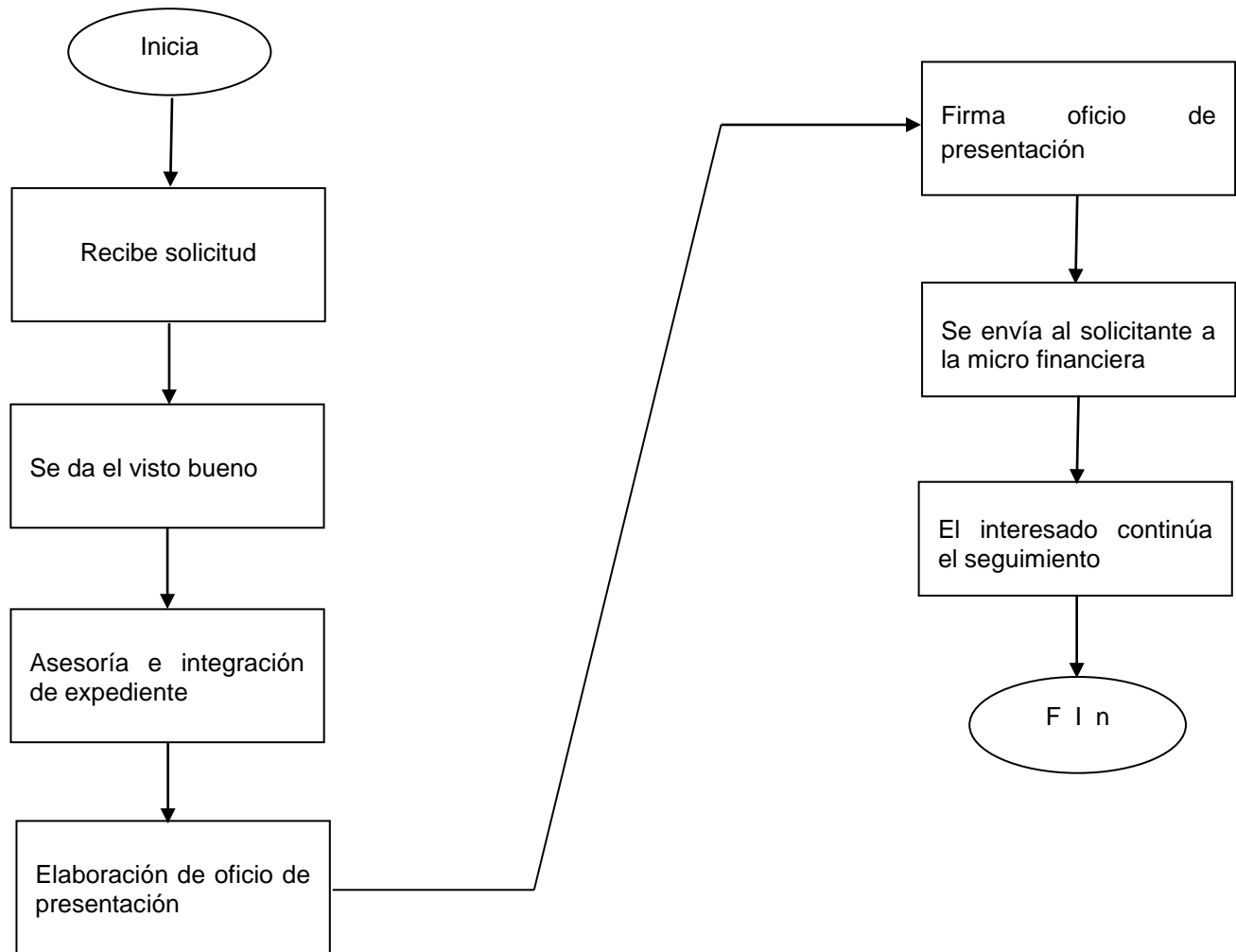


**Procedimiento:** Asesoría para trámite de crédito a través de las micro financieras.

**Objetivo:** Orientar a la ciudadanía el cómo obtener un crédito ante instancias de gobierno y/o financieras para su mejoramiento de su micronegocio.

NO. OPERACIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO
1	Auxiliar	Se recibe la solicitud con documentos tales como:  - Copia de acta de nacimiento - Copia acta de credencial de elector - Original carta de radicación
2	Jefe del Departamento	Se revisa la solicitud para canalizarla a las microfinancieras que manejan recursos federales, estatales y municipales.
3	Director	Da Vo. Bo. A las solicitudes para ser canalizadas a las micro financieras
4	Jefe del Departamento Auxiliar	Se da asesoría y se integra expediente con copia de los requisitos que solicita la microfinanciera para otorgar el crédito.
5	Auxiliar	Elabora oficio de presentación
6	Director	Firma oficio de presentación
7	Jefe del Departamento	Se envía al solicitante con oficio de presentación y la documentación requerida a la microfinanciera correspondiente para el análisis y la determinación del crédito.
8	Jefe Del Departamento	Da seguimiento con la micro financiera

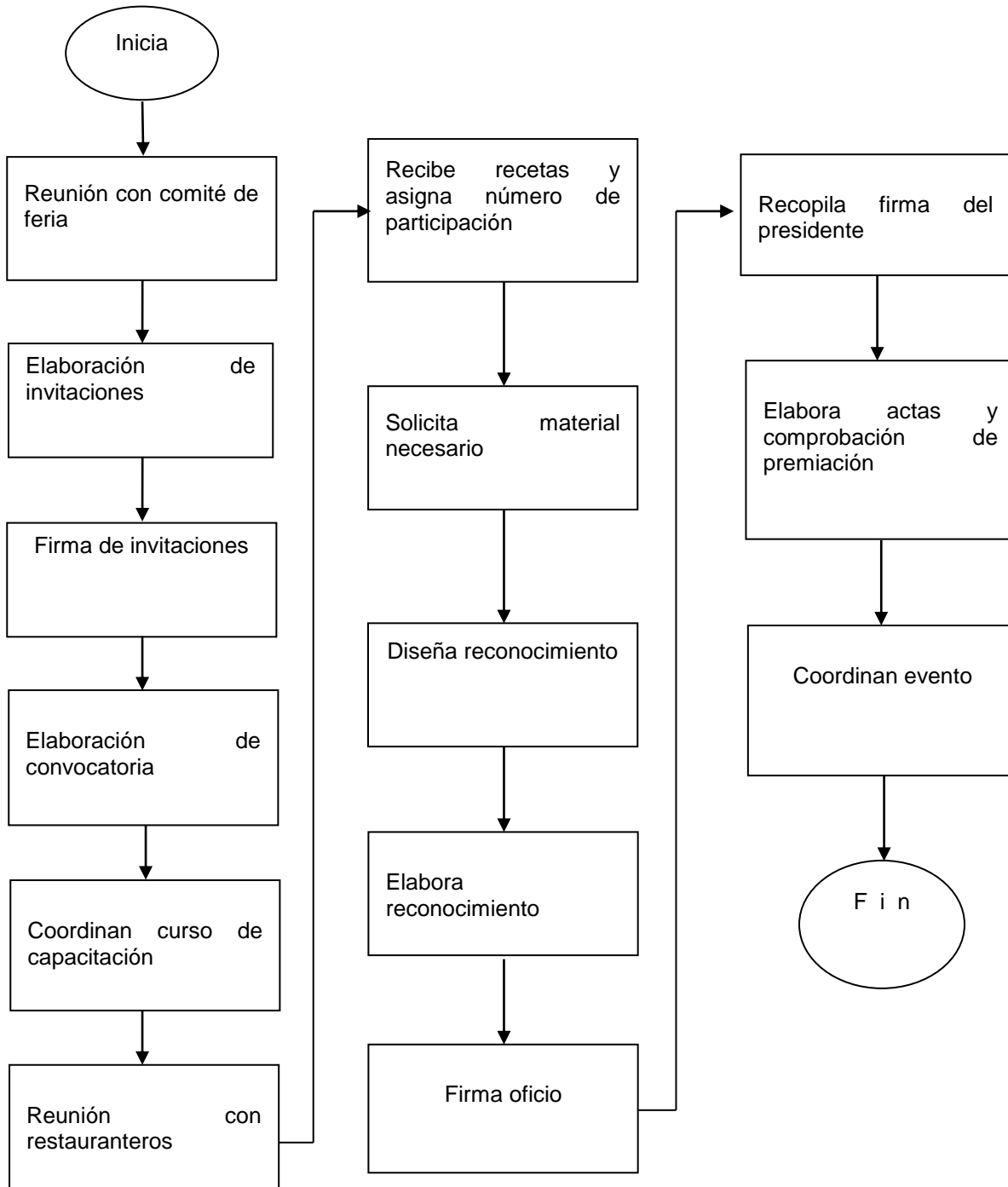
**PROCEDIMIENTO: ASESORÍA EN TRÁMITES  
DE CRÉDITO A TRAVÉS DE MICRO FINANCIERAS**





<b>PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DE UNA MUESTRA GASTRONÓMICA</b>		
<b>PASO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>
	Director – Jefe de Departamento	Reunión con Integrantes del Comité de feria
2	Jefe de Departamento	Elaboración de la convocatoria
3	Auxiliar	Elaboración de Invitaciones
4	Director	Firma de Invitaciones
5	Auxiliar	Entrega de invitaciones a restauranteros
6	Director – Jefe de Departamento	Reunión con propietarios de restaurantes para análisis de necesidades.
7	Auxiliar	Recibe recetas de los platillos y asigna el número de participación
8	Auxiliar	Solicita material necesario para el evento
9	Jefe de Departamento	Diseña los reconocimientos de los participantes
10	Auxiliar	Elabora reconocimientos
11	Director- Jefe de Departamento	Firma de reconocimientos
12	Auxiliar	Recopila firma del Presidente Municipal de los reconocimiento
13	Auxiliar	Elabora actas del jurado calificador, vales de caja, comprobación de la premiación
14	Director – Jefes de Departamento - Auxiliares	Coordinan el evento

**PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DE UNA MUESTRA GASTRONÓMICA**



**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITO CON RECURSOS PROPIOS EN ESPECIE O EFECTIVO.**

NO. OPERACIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
1	Auxiliar	Se recibe la solicitud dirigida al Presidente Municipal, con los documentos completos que comprende: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Copia de acta de nacimiento</li> <li>- Copia acta de credencial de elector</li> <li>- Original carta de radicación.</li> </ul>
2	Jefe De Departamento	Se revisa solicitud para seleccionar de acuerdo a los criterios existentes, las posibles otorgarle el microcrédito.
3	Auxiliar	Se lleva a cabo la verificación de los datos de la solicitud, realizando un estudio socio económico.
4	Director	Determina de acuerdo a la fecha que fue recibida, el monto asignado y el estudio socio económico, a  Las personas que serán beneficiadas.
5	Jefe del Departamento	Envía a la Dirección de Programación copia del expediente y a la Dirección de Administración copia de la credencial de elector de cada beneficiario, para la elaboración de las órdenes de pago.
6	Director	Firma las órdenes de pago elaboradas por programación para que finanzas elabore los cheques correspondientes.
7	Auxiliar	Elabora los convenios y pagares que firmaran los beneficiarios para el otorgamiento del microcrédito
8	Jefe de Departamento	Revisa convenios y pagare
9	Director	Firma los convenios el Director y el beneficiario
10	Auxiliar- Director	Elabora y entrega recibo al beneficiario para que reciba el microcrédito
11	Auxiliar	Recopila las firmas de los Directores de Contraloría, Finanzas, Programación y Presidente Municipal, responsables en el convenio.
12	Auxiliar	Envía copia del expediente a contraloría municipal y copia del convenio a la Dirección de Programación y pagares originales a la Dirección de Finanzas.
13	Auxiliar	Archiva expedientes.

**PROCEDIMIENTO: PARA EL OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITOS CON REC. PROPIOS**

