



Manual de Procedimientos

DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN

ENERO 2017



*Ciudad
de Progreso*

Manual de Procedimientos DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN

Clave: MPUE1418/MP/ST22/DA112

AUTORIZACIONES		
<p>Alejandro Cañedo Priesca</p>  <p>Secretario de Turismo</p>	<p>Gardo Elyd Bárcena Vargas</p>  <p>Encargado de Despacho del Departamento de Relaciones con la Industria</p>	<p>Rosa Evangelina del Castillo Ávila</p>  <p>Jefa de Departamento de Atención al Visitante</p>
<p>Alma Angelina González Carrillo</p>  <p>Jefa de Departamento de Congresos y Convenciones</p>	<p>Rodolfo Sánchez Corro</p>  <p>Contralor Municipal</p>	

Aprobado el veintitrés de enero de dos mil diecisiete con fundamento en los artículos 169 fracciones VII y IX de la Ley Orgánica Municipal; 16 fracción XXI, 18 fracción IX, 20 fracción X, 21 fracción VI del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo; y 12 fracción VI del Reglamento Interior de la Contraloría Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

	Índice	Página
I.	Introducción	4
II.	Presentación de los Procedimientos	5
III.	Departamento de Atención al Visitante	
	Procedimiento para brindar información turística a visitantes	6
	Procedimiento para otorgar el servicio de recorridos turísticos	10
	Procedimiento para otorgar capacitación a Prestadores de Servicios en materia turística	14
IV	Departamento de Congresos y Convenciones	
	Procedimiento para brindar apoyos a congresos, convenciones y eventos.	18
	Procedimiento para atraer congresos, convenciones y eventos al Municipio.	23
V	Departamento de Relaciones con la Industria	
	Procedimiento para entrega folletería turística en módulos y a los prestadores de servicios turísticos.	26
VI	Glosario de términos	29

I. INTRODUCCIÓN

El presente manual de procedimientos tienen como objetivo servir de instrumento de apoyo en el funcionamiento de la Dirección de Atención al mostrar de forma ordenada, secuencia y detallada los procedimientos que realizan los departamentos de Atención al Visitante, Relaciones con la Industria y Congresos y Convenciones, cada uno dentro la esfera de su competencia a fin de lograr un eficiente y eficaz desarrollo en sus diferentes operaciones.

La Dirección de Atención, tiene contacto directo con el ciudadano, turista nacional e internacional, en este sentido, los procedimientos ayudarán a estandarizar la atención siempre buscando buenos resultados en la satisfacción al visitante observando el orden técnico y administrativo al interior de esta unidad administrativa.

El contenido técnico del presente documento es responsabilidad de quien lo emite, así como sus modificaciones, cada vez que la normatividad aplicable o las tareas al interior de las Unidades Administrativas que la conforman signifiquen cambios en sus procedimientos, a efecto de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz.

II. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL VISITANTE

1. Procedimiento para brindar información turística a visitantes
2. Procedimiento para otorgar el servicio de recorridos turísticos
3. Procedimiento para otorgar capacitación a Prestadores de Servicios en materia turística

DEPARTAMENTO DE CONGRESOS Y CONVENCIONES

4. Procedimiento para brindar apoyos a congresos, convenciones y eventos.
5. Procedimiento para atraer congresos, convenciones y eventos al Municipio.

DEPARTAMENTO DE RELACIONES CON LA INDUSTRIA

6. Procedimiento para entrega folletería turística en módulos y a los prestadores de servicios turísticos.

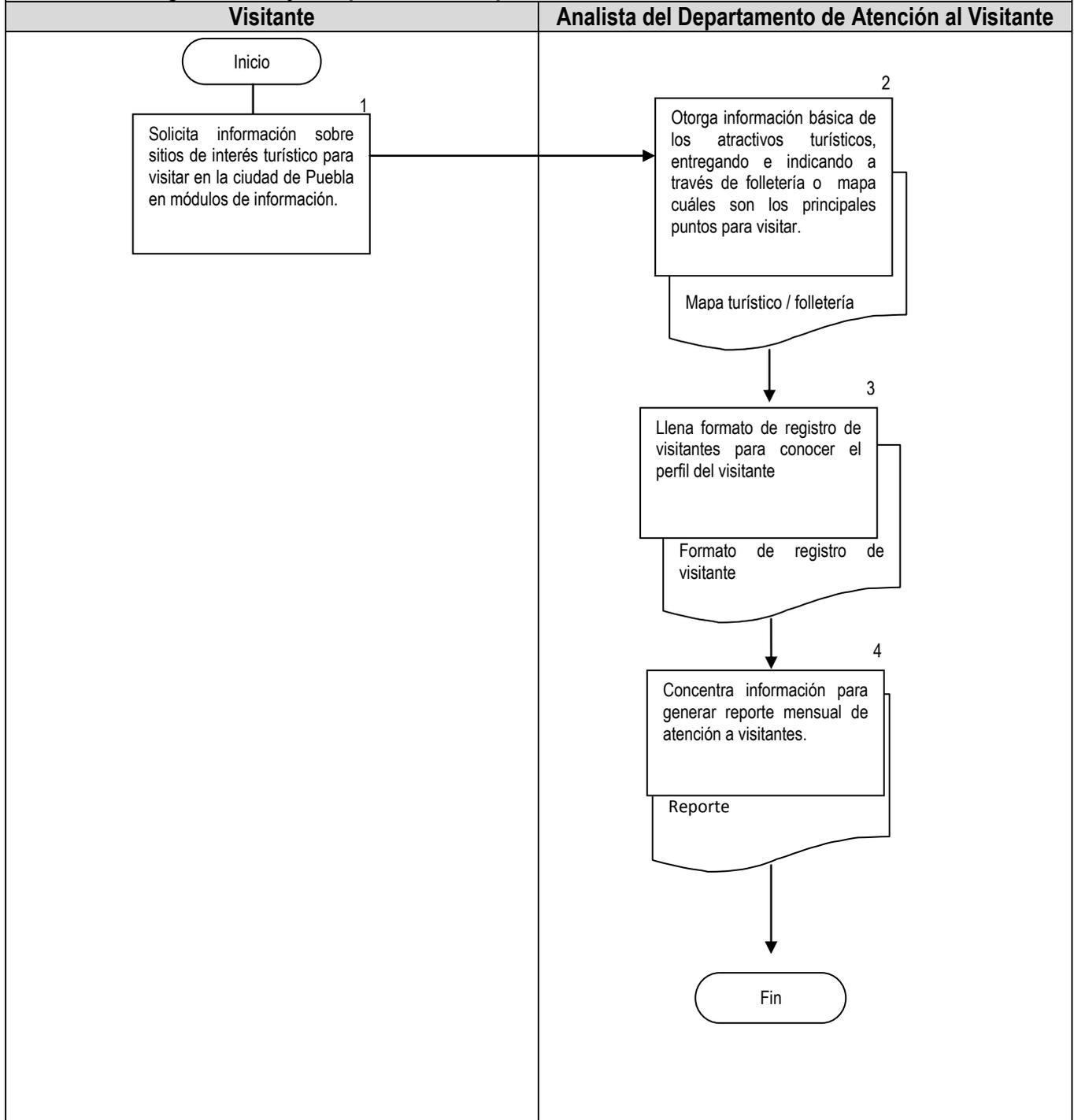
III. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL VISITANTE

Nombre del procedimiento:	Procedimiento para brindar información turística a visitantes.
Objetivo:	Asesorar a visitantes locales, nacionales y extranjeros, proporcionando información relacionada con los atractivos y servicios turísticos que ofrece el Municipio de Puebla; a través del Centro de Atención al Visitante ubicado en Portal Hidalgo No. 14, Centro Histórico, los módulos de información turística fija (Central de Autobuses CAPU) y módulos temporales.
Fundamento Legal:	Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, Artículo 23 fracción I.
Políticas de operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. La información se otorgará a través del Centro de Atención a Visitantes ubicado en Portal Hidalgo No. 14, en el Centro Histórico, con horario de atención de lunes a domingo de 9:00 a 20:00 hrs, incluyendo días festivos; y en el módulo de información de la Central de Autobuses CAPU, de jueves a lunes de 10:00 a 18:00 hrs. 2. En la dinámica de conversación con el turista, el personal deberá pedir la información, que incluye: lugar de procedencia, tipo de hospedaje (hotel o casa particular), información solicitada, número de personas con las que viaja, días de estancia, material proporcionado y motivo del viaje. 3. La información que se otorgue sobre los atractivos y sitios de interés para los visitantes, deberá estar actualizada 4. El servicio de información turística es gratuito.
Tiempo promedio de gestión:	2 minutos o más (dependiendo de la información requerida)

Descripción del procedimiento: Para brindar información turística a visitantes.

Responsable	No.	Actividad	Formato o documento	Tantos
Visitante	1	Solicita información sobre sitios de interés turístico para visitar en la ciudad de Puebla en módulos de información.		
Analista A del Departamento de Atención al Visitante	2	Otorga información básica de los atractivos turísticos, entregando e indicando a través de folletería o mapa cuáles son los principales puntos para visitar.	Mapa turístico/ folletería temática	Original
	3	Llena formato de registro de visitantes para conocer el perfil del visitante	Formato de registro de visitantes	
	4	Concentra información para generar reporte mensual de atención a visitantes para entregar a Coordinador especializado del Departamento de Atención al Visitante Termina procedimiento.	Reporte	Original

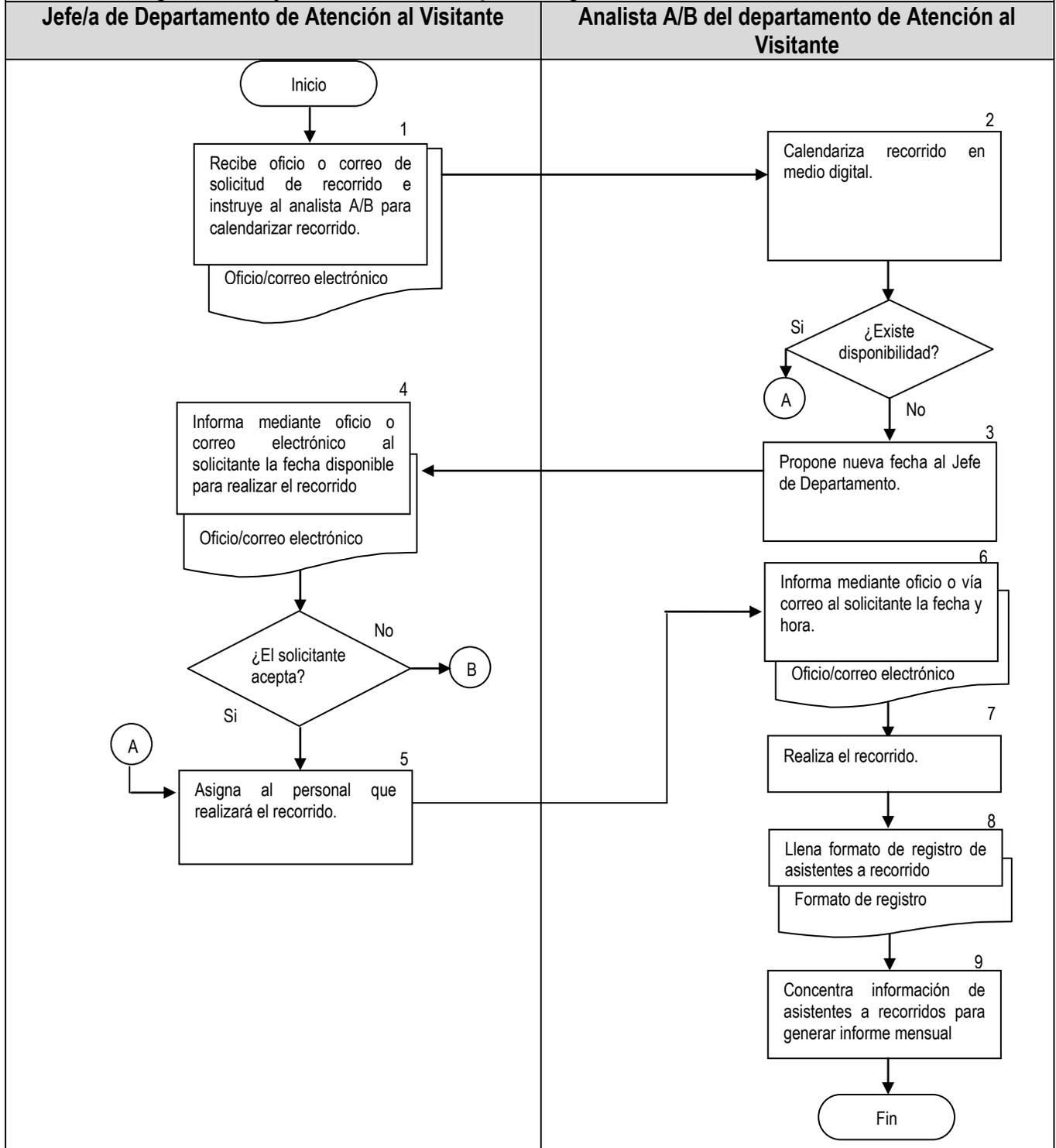
Diagrama de flujo del procedimiento para brindar información turística a visitantes



Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para otorgar el servicio de recorridos turísticos
Objetivo:	Proporcionar a los visitantes, escuelas, instituciones y al público en general, recorridos turísticos guiados de manera gratuita a fin de acercarlos al valor patrimonial de los principales atractivos turísticos de la Ciudad.
Fundamento Legal:	Ley Orgánica Municipal, artículo 78 fracciones XVII y XVIII. Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, artículo 23 fracción II.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los Recorridos Turísticos podrán ser solicitados por visitantes, escuelas, instituciones, visitantes distinguidos y el público en general en forma escrita o vía electrónica; la recepción de las solicitudes de forma escrita deberá ser presentada en oficialía de partes de la Secretaría de Turismo ubicada en calle 3 Norte núm. 3, Interior del IMACP, de lunes a viernes en horario de 9:00 a 16:00 h. 2. La petición por escrito, deberá de estar dirigida al Secretario de Turismo y deberá contener nombre completo, domicilio y teléfono fijo del solicitante, día, hora, número de personas que realizarán el recorrido, y los lugares a visitar dentro de la Ciudad que sean de su interés. 3. La fecha de solicitud deberá ser al menos 10 días hábiles, antes de la fecha propuesta para el recorrido. 4. Los recorridos solicitados estarán sujetos a disponibilidad de agenda. 5. Las cuotas para ingresar a museos, transporte y gastos no autorizados previamente serán cubiertos por el solicitante del servicio. 6. Los recorridos turísticos especiales serán aquellos en donde los espacios de interés no se encuentran abiertos al público en general y el acceso se gestionará con autorización de los responsables de edificios e inmuebles históricos para que sean proporcionados a personalidades y a visitantes distinguidos. 7. El servicio se prestará a grupos no menores de 5 personas los 365 días del año, dentro del horario de 9:00 a 18:30 h. 8. El tiempo de duración de los recorridos podrá ser variado conforme a los atractivos solicitados por el visitante, turista o ciudadano. 9. El servicio proporcionado es gratuito, sin que el servidor público perciba algún tipo de gratificación.
Tiempo promedio de Gestión:	5 días hábiles.

Descripción del procedimiento: Para otorgar el servicio de recorridos turísticos				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Departamento de Atención al Visitante	1	Recibe oficio de solicitud de recorrido o correo electrónico, e instruye al analista A/B para calendarizar recorrido.	Oficio/ correo electrónico	Original y copia
Analista A/B de Departamento de Atención al Visitante	2	Calendariza recorrido en medio digital. <ul style="list-style-type: none"> • Si existe disponibilidad, continua actividad 5, en caso contrario: 		
	3	Propone nueva fecha al Jefe/a de Departamento.		
Jefe/a de Departamento de Atención al Visitante	4	Informa mediante oficio o vía correo electrónico al solicitante la fecha disponible para realizar su recorrido. <ul style="list-style-type: none"> • Si el solicitante acepta la fecha propuesta continúa en actividad 5 en caso contrario regresa a actividad núm 2. 	Oficio/ Vía electrónica	Original y copia
	5	Asigna al personal que realizará el recorrido.		
Analista A/B del departamento de Atención al Visitante	6	Informa mediante oficio o vía correo al solicitante la fecha y hora del recorrido.	Oficio/ correo electrónica	Original y copia
	7	Realiza el recorrido		
	8	Llena formato de registro de asistentes a recorrido	Formato de registro de asistentes	Original
	9	Concentra información de asistentes a recorridos para generar informe mensual. Termina procedimiento.		

Diagrama de flujo del Procedimiento para otorgar el servicio de recorridos turísticos



Formato de registro de asistentes a recorridos

REGISTRO DE ASISTENTES A RECORRIDOS

Nombre del recorrido:		Fecha:		Horario:			
No.	Nombre del beneficiario	¿Cómo se entero del recorrido?	Procedencia	Acompañantes	Número de personas beneficiada	Firma	
1		Facebook <input type="checkbox"/> Televisión <input type="checkbox"/> Solicitud por escrito <input type="checkbox"/> Folleto <input type="checkbox"/> Twitter <input type="checkbox"/> Radio <input type="checkbox"/> Otro _____		Sí <input type="checkbox"/> No. ____ No <input type="checkbox"/>			
2		Facebook <input type="checkbox"/> Televisión <input type="checkbox"/> Solicitud por escrito <input type="checkbox"/> Folleto <input type="checkbox"/> Twitter <input type="checkbox"/> Radio <input type="checkbox"/> Otro _____		Sí <input type="checkbox"/> No. ____ No <input type="checkbox"/>			
3		Facebook <input type="checkbox"/> Televisión <input type="checkbox"/> Solicitud por escrito <input type="checkbox"/> Folleto <input type="checkbox"/> Twitter <input type="checkbox"/> Radio <input type="checkbox"/> Otro _____		Sí <input type="checkbox"/> No. ____ No <input type="checkbox"/>			
4		Facebook <input type="checkbox"/> Televisión <input type="checkbox"/> Solicitud por escrito <input type="checkbox"/> Folleto <input type="checkbox"/> Twitter <input type="checkbox"/> Radio <input type="checkbox"/> Otro _____		Sí <input type="checkbox"/> No. ____ No <input type="checkbox"/>			
5		Facebook <input type="checkbox"/> Televisión <input type="checkbox"/> Solicitud por escrito <input type="checkbox"/> Folleto <input type="checkbox"/> Twitter <input type="checkbox"/> Radio <input type="checkbox"/> Otro _____		Sí <input type="checkbox"/> No. ____ No <input type="checkbox"/>			
6		Facebook <input type="checkbox"/> Televisión <input type="checkbox"/> Solicitud por escrito <input type="checkbox"/> Folleto <input type="checkbox"/> Twitter <input type="checkbox"/> Radio <input type="checkbox"/> Otro _____		Sí <input type="checkbox"/> No. ____ No <input type="checkbox"/>			
7		Facebook <input type="checkbox"/> Televisión <input type="checkbox"/> Solicitud por escrito <input type="checkbox"/> Folleto <input type="checkbox"/> Twitter <input type="checkbox"/> Radio <input type="checkbox"/> Otro _____		Sí <input type="checkbox"/> No. ____ No <input type="checkbox"/>			
8		Facebook <input type="checkbox"/> Televisión <input type="checkbox"/> Solicitud por escrito <input type="checkbox"/> Folleto <input type="checkbox"/> Twitter <input type="checkbox"/> Radio <input type="checkbox"/> Otro _____		Sí <input type="checkbox"/> No. ____ No <input type="checkbox"/>			
9		Facebook <input type="checkbox"/> Televisión <input type="checkbox"/> Solicitud por escrito <input type="checkbox"/> Folleto <input type="checkbox"/> Twitter <input type="checkbox"/> Radio <input type="checkbox"/> Otro _____		Sí <input type="checkbox"/> No. ____ No <input type="checkbox"/>			
10		Facebook <input type="checkbox"/> Televisión <input type="checkbox"/> Solicitud por escrito <input type="checkbox"/> Folleto <input type="checkbox"/> Twitter <input type="checkbox"/> Radio <input type="checkbox"/> Otro _____		Sí <input type="checkbox"/> No. ____ No <input type="checkbox"/>			
				Total			

Nombre y Firma del guía

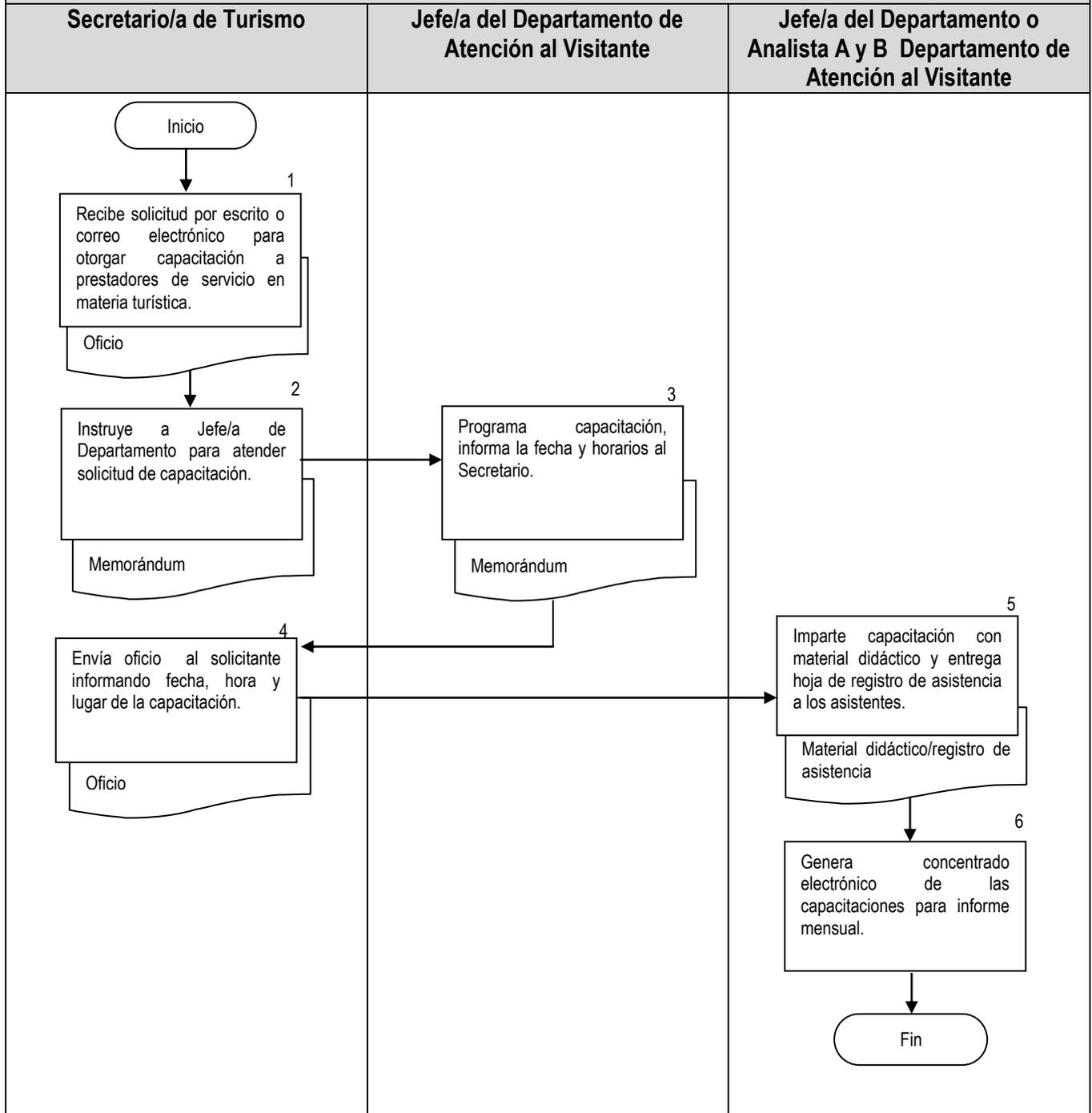
FORM.1742/ST/0117

Nombre del procedimiento:	Procedimiento para otorgar capacitación a prestadores de servicios en materia turística
Objetivo:	Otorgar herramientas que permitan mejorar la atención al visitante nacional e internacional por parte del personal que labora para los prestadores de servicio que se encuentran dentro del Centro de Atención al Visitante, ubicado en Portal Hidalgo 14, Centro Histórico.
Fundamento Legal:	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 8. Ley Orgánica Municipal, artículo 78 fracciones XVII y XVIII. Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, artículo 23 fracciones VII y VIII.
Políticas de operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las solicitudes de capacitación podrán ser por medio electrónico o por escrito, dirigidas al Secretario de Turismo por lo menos diez días hábiles antes de la fecha requerida. 2. Las capacitaciones abarcarán temas que les permita conocer la historia, patrimonio tangible e intangible, gastronomía, vocación turística y trato al turista. 3. El personal que otorgue las capacitaciones, deberá generar un control de asistencia en el formato registrado ante la contraloría. 4. El contenido de capacitaciones, deberá ser revisado por el Jefe/a de Departamento, cada seis meses. 5. Las capacitaciones podrán incluir recorridos guiados así como sesiones presenciales. 6. Las capacitaciones se programarán según disponibilidad de capacitadores, según la agenda.
Tiempo promedio de gestión:	1 día

Descripción del procedimiento: Para otorgar capacitación a prestadores de servicios en materia turística.

Responsable	No.	Actividad	Formato o documento	Tantos
Secretario/a de Turismo	1	Recibe escrito o correo electrónico para otorgar capacitación a prestadores de servicio en materia turística.	Oficio	Original y copia
	2	Instruye a Jefe/a de Departamento de Atención a Visitantes para atender solicitud de capacitación.	Memorándum	Original y copia
Jefe/a de Departamento de Atención al Visitante	3	Programa capacitación, informa la fecha y horarios al Secretario/a de Turismo.	Memorándum	Original y copia
Secretario/a de Turismo	4	Envía oficio al solicitante informando fecha, hora y lugar de la capacitación.	Oficio	Original y copia
Jefe/a del Departamento o	5	Imparte capacitación con material didáctico y entrega hoja de registro de asistencia a los asistentes.	Material didáctico/ Registro de Asistencia	Original
Analista A/B Departamento de Atención al Visitante	6	Genera concentrado electrónico de las capacitaciones para informe mensual. Termina procedimiento.		

Diagrama de flujo del Procedimiento para otorgar capacitación a Prestadores de Servicios en materia turística



IV. DEPARTAMENTO DE CONGRESOS Y CONVENCIONES

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para brindar apoyos a congresos, convenciones y eventos.
Objetivo:	Coordinar la entrega y gestión de apoyos ante entidades u organismos públicos o privados para brindar facilidades a congresos, convenciones y eventos que se lleven a cabo en el Municipio de Puebla.
Fundamento Legal	Reglamento interior de la Secretaría de Turismo del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 24
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los apoyos a congresos, convenciones y eventos podrán ser solicitados por personas físicas o morales de forma escrita mediante un documento físico o digital que podrá ser recibido vía correo electrónico mediante el correo electrónico congresospuebla@hotmail.com. 2. La recepción de las solicitudes físicas se hará en la Secretaría de Turismo, 3 norte no. 3, Interior del IMACP, de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 16:00 horas. 3. El documento de solicitud deberá estar dirigido al Secretario/a de Turismo y contener nombre completo del solicitante y datos de contacto, fecha, hora, número de personas que esperan recibir en el evento y los apoyos que solicita. 4. El documento de solicitud deberá ser emitido y entregado al menos 30 días naturales antes de la fecha propuesta para el congreso, convención o evento. 5. Todos los documentos emanados en la dirección deberán hacerse de conocimiento del Secretario/a de Turismo. 6. Las copias de conocimiento de los documentos emitidos deberán hacerse llegar vía correo electrónico. 7. Las respuestas a las solicitudes podrán emitirse mediante un documento físico o digital que podrá ser enviado vía correo electrónico al solicitante. 8. En caso de requerirlo, coordinar los apoyos con las áreas correspondientes en los tres niveles de gobierno, entidades u organismos públicos o privados. 9. Los apoyos proporcionados por la Secretaría de Turismo a los congresos, convenciones y eventos serán gratuitos, sin que ningún servidor público perciba algún tipo de gratificación por ello.
Tiempo Promedio de Gestión:	20 días hábiles.

Descripción del procedimiento: Para brindar apoyos a congresos, convenciones y eventos.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director/a de Atención	1	Recibe documento e instruye al Jefe/a de Departamento de Atención a Congresos y Convenciones para su análisis y atención.	Oficio / Escrito Documento digital	Original
Jefe/a de Departamento Atención a Congresos y Convenciones	2	Recibe y revisa solicitud de apoyo. <ul style="list-style-type: none"> • Si se autoriza el apoyo continua actividad Núm. 4, en caso contrario: 		
Director/a de Atención	3	Responde mediante oficio o documento digital al solicitante la improcedencia de su solicitud, Archiva y continúa en actividad núm. 7	Oficio / Documento digital	Original y 2 copias
Jefe/a de Departamento Atención a Congresos y Convenciones	4	Registra congreso convención o evento en archivo electrónico estatus de eventos.		
Director/a de Atención	5	Gestiona apoyos con las áreas correspondientes.	Oficio / correo electrónico	Original y copia
	6	Otorga apoyos al solicitante.	Recibo	Original
	7	Genera Formato de Conclusión de Atenciones Otorgadas, firma, envía por correo electrónico, archiva y Termina procedimiento.	Formato de Conclusión de Atenciones Otorgadas	Original y copia

Diagrama de flujo del Procedimiento para brindar apoyos a congresos, convenciones y eventos.

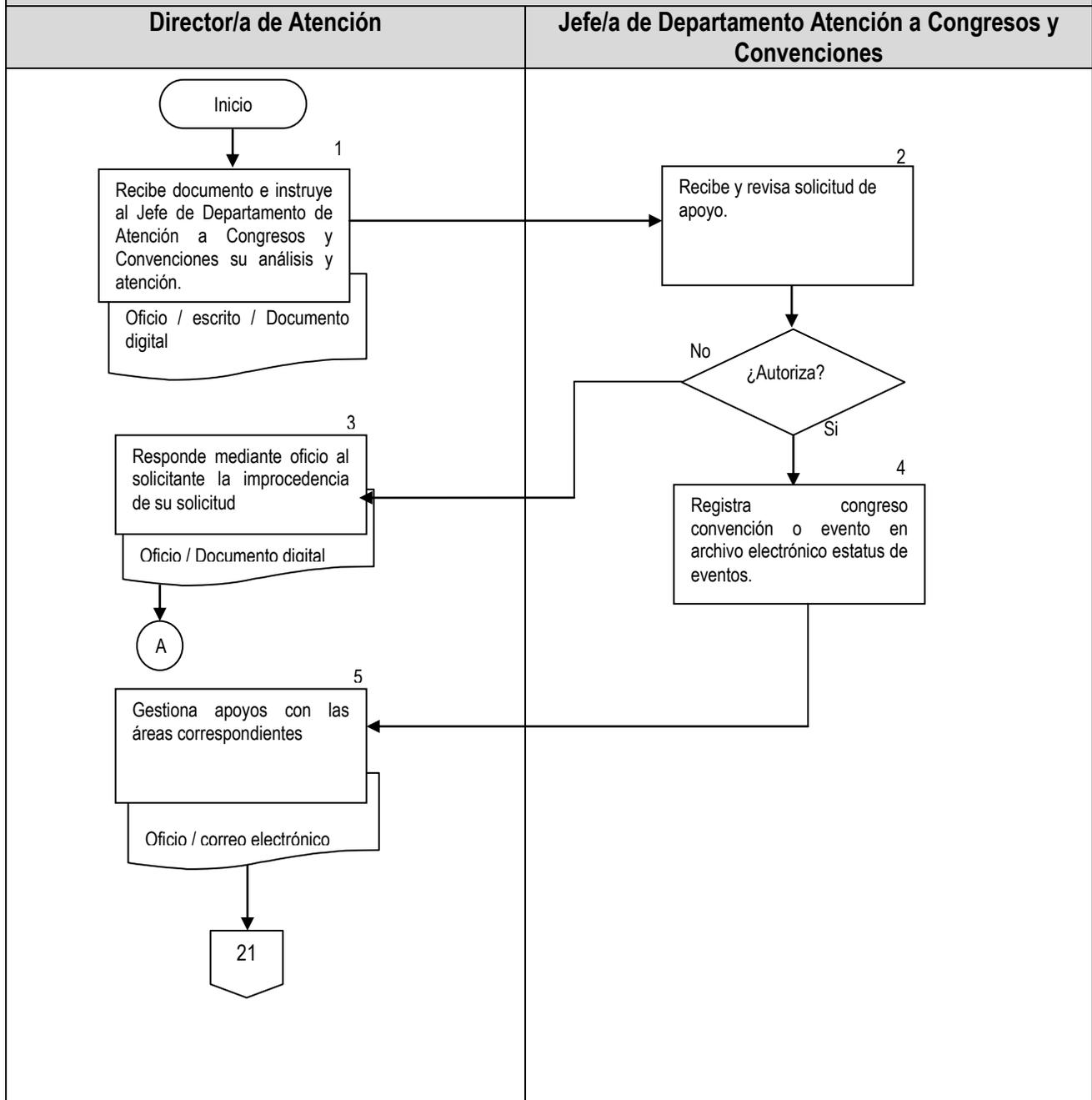
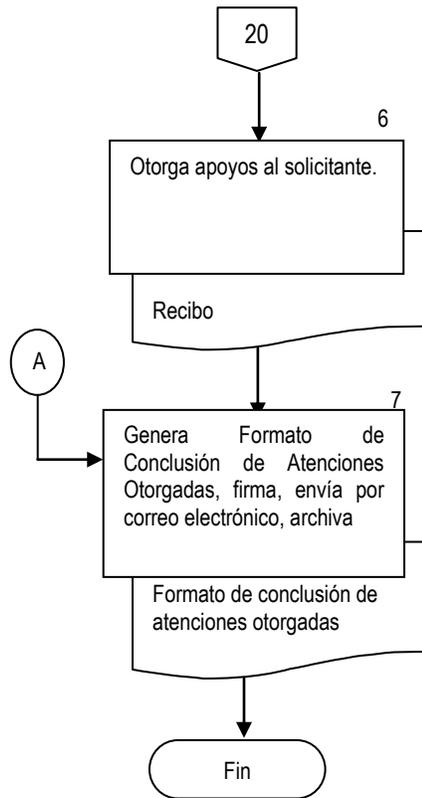


Diagrama de flujo del procedimiento para brindar apoyos a congresos, convenciones y eventos.

Director/a de Atención





SECRETARÍA DE TURISMO

Manual de Procedimientos
Dirección de Atención

Clave: MPUE1418/MP/ST22/DA112

Fecha de elaboración: 23/01/2017

Núm. de Revisión:

Formato de conclusión de atenciones otorgadas



SECRETARÍA DE TURISMO



DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
DEPARTAMENTO DE CONGRESOS Y CONVENCIONES

FORMATO DE CONCLUSIÓN DE ATENCIONES OTORGADAS

H. Puebla de Zaragoza, a _____

PRESENTE

Por medio del presente reciba un cordial saludo, y en seguimiento a su petición por escrito para apoyo del evento (nombre) _____ llevado a cabo el (fecha) _____ en (lugar) _____ de la ciudad de Puebla, contando con la asistencia aproximada de (#) _____ personas, hago constar que en acuerdo con usted, la Secretaría de Turismo del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla le brindó lo siguiente:

- _____
- _____
- _____

Sin otro particular, agradeciendo de antemano su confianza y esperando poder volver a colaborar con usted en un futuro, quedo a sus órdenes.

ATENTAMENTE

ALMA A. GONZÁLEZ CARRILLO
JEFA DE DEPARTAMENTO DE CONGRESOS Y CONVENCIONES

3 Norte No. 3
Centro Histórico, Puebla, Pue. C.P. 72000
Tel. +52 (222) 2.32.00.36

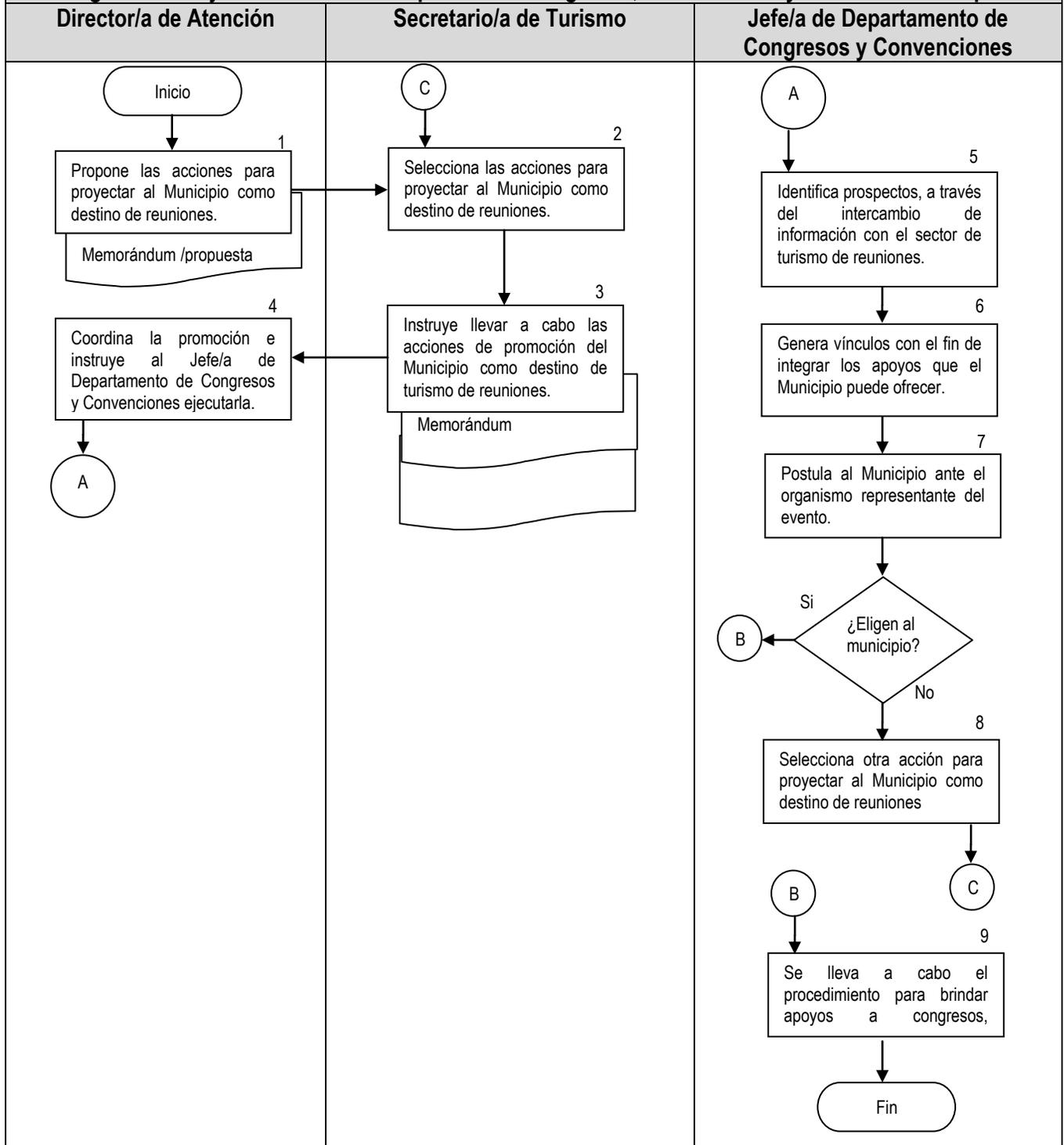


FORM.1733/ST/0117
www.Pueblacapital.gob.mx
@PueblaAyto H. Ayuntamiento de Puebla

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para atraer congresos, convenciones y eventos al Municipio.
Objetivo:	Promocionar al Municipio de Puebla como destino de turismo de reuniones, ejecutando acciones que promuevan la realización de más eventos nacionales e internacionales y la llegada de visitantes, contribuyendo al fortalecimiento de la actividad turística.
Fundamento Legal	Reglamento interior de la Secretaría de Turismo del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 24, fracción II, IV, V, VI, VII y VIII.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. La atracción de congresos, convenciones y eventos se realizará mediante la promoción del municipio a través de ferias, eventos especializados y relaciones con la industria turística. 2. Las presentaciones de la ciudad o misiones sede se realizarán en conjunto con Gobierno del Estado. 3. Las misiones sede se realizarán con al menos 180 días naturales antes del evento. 4. El plan de presentación del Municipio como destino de reuniones, se trabajará en conjunto con asociaciones y entidades u organismos públicos o privados involucrados en el sector de turismo de reuniones. 5. La postulación del Municipio como sede de congresos, convenciones y eventos puede ser a través de carta de intención o misión sede. 6. Las visitas de inspección se realizarán a petición del organismo representante del evento a través de la vinculación con el sector de turismo de reuniones.
Tiempo Promedio de Gestión:	90 días

Descripción del procedimiento: Para atraer congresos, convenciones y eventos al Municipio				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director/a de Atención	1	Propone al Secretario/a las acciones para proyectar al Municipio como destino de reuniones.	Memorándum / Propuesta	Original
Secretario/a de Turismo Municipal	2	Selecciona las acciones para proyectar al Municipio como destino de reuniones.		
	3	Instruye llevar a cabo las acciones de promoción del Municipio como destino de turismo de reuniones mediante la participación en eventos seleccionados y los medios acordados.	Memorándum	Original y copia
Director/a de Atención	4	Coordina la promoción e instruye al Jefe/a de Departamento de Congresos y Convenciones ejecutarla.		
Jefe/a de Departamento de Congresos y Convenciones	5	Identifica prospectos, a través del intercambio de información con el sector de turismo de reuniones, manejo de base de datos de la industria y contactos generados en las ferias.		
	6	Generar vínculos con el fin de integrar los apoyos que el Municipio puede ofrecer.		
	7	Postula al Municipio ante el organismo representante del evento. <ul style="list-style-type: none"> • Si se elige al Municipio como sede, continua en actividad núm:9", en caso contrario: 		
	8	Selecciona otra acción para proyectar al Municipio como destino de reuniones y regresa a actividad número:2		
	9	Se lleva a cabo el "Procedimiento para brindar apoyos a congresos, convenciones y eventos. Termina procedimiento.		

Diagrama de flujo del Procedimiento para atraer congresos, convenciones y eventos al Municipio.



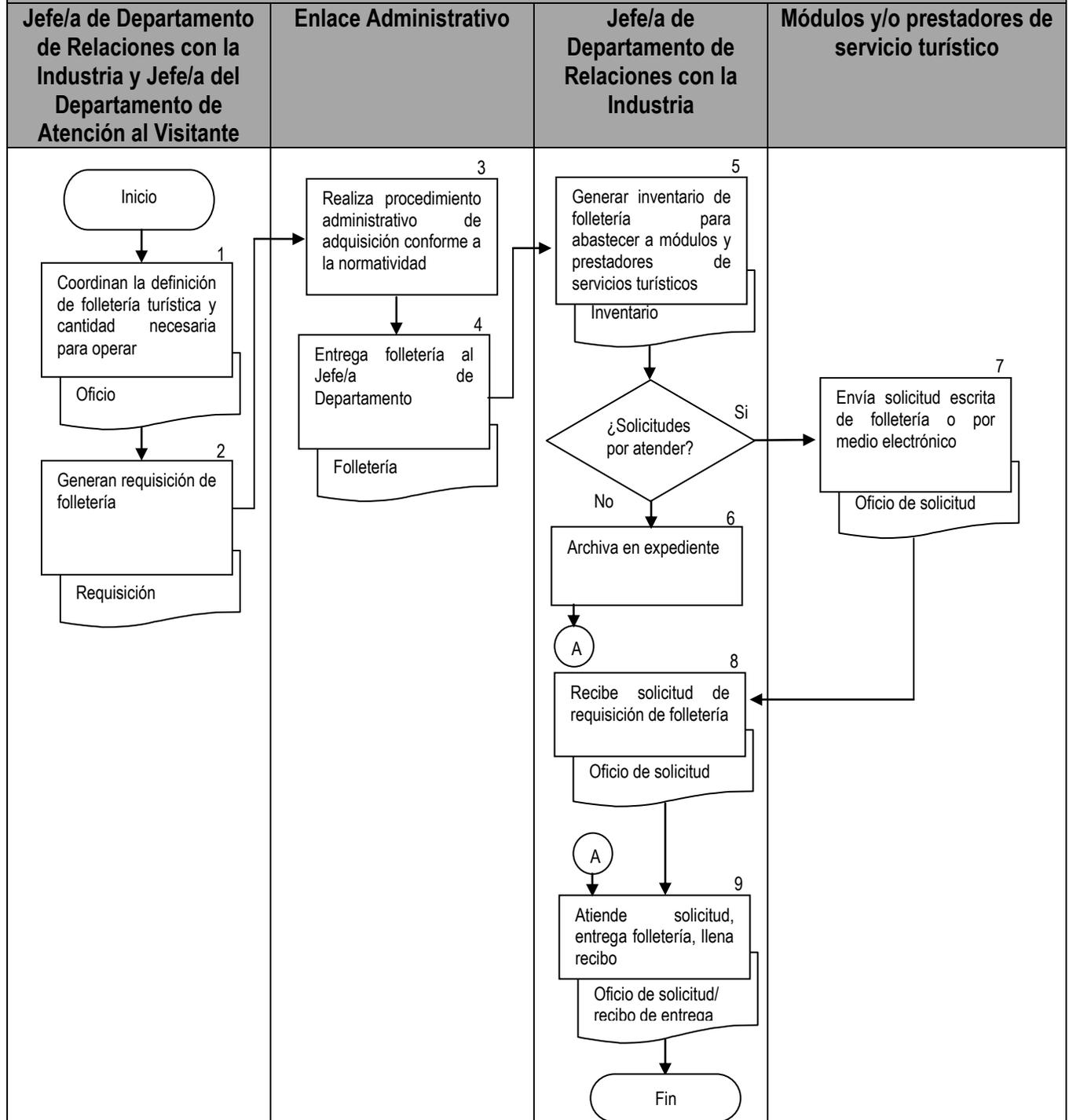
V. DEPARTAMENTO DE RELACIONES CON LA INDUSTRIA

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para entrega folletería turística en módulos y a los prestadores de servicios turísticos.
Objetivo:	Establecer un procedimiento para abastecer de folletería turística como son folletos, mapas, publicaciones y cualquier otro material informativo para módulos de información, prestadores de servicios, congresos, convenciones y eventos.
Fundamento Legal	Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 25, fracción X.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. La entrega de la folletería podrá ser directamente en módulos de información turística o en sitios específicos, según capacidad de traslado 2. Las solicitudes por escrito se reciben de lunes a viernes de 9:00 a 16:00 h. 3. Las solicitudes que se hagan por medio electrónico deberán enviarse a enlaceturismomunicipal@gmail.com y deberán seguir este mismo procedimiento 4. Las solicitudes serán atendidas según existencia de folletería. 5. El Jefe/a de Departamento de Relaciones con la Industria será el responsable de verificar que exista el material necesario para ser entregado a los módulos de atención, a hoteles, hostales, restaurantes, cafés, bares, o cualquier otro establecimiento que tenga contacto con visitantes. 6. El procedimiento podrá ser despachado por el analista, en caso de ausencia del Jefe/a de Departamento de Relaciones con la Industria 7. La folletería es gratuita
Tiempo Promedio de Gestión:	1 a 3 días.

Descripción del procedimiento: Para entrega folletería turística en módulos y a los prestadores de servicios turísticos.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Departamento de Relaciones con la Industria y Jefe/a del Departamento de Atención al Visitante	1	Coordinan la definición de folletería turística y cantidad necesaria para operar módulos de información y atención de solicitudes.	Oficio	Original
	2	Generan requisición de folletería	Requisición	Original
Enlace Administrativo	3	Realiza procedimiento administrativo de adquisición conforme a la normatividad aplicable		
	4	Entrega folletería al Jefe/a de Departamento de Relaciones con la Industria	Folletería	Original
Jefe/a de Departamento de Relaciones con la Industria.	5	Generar inventario de folletería para abastecer a módulos y prestadores de servicios turísticos, según solicitud.	Inventario	
		<ul style="list-style-type: none"> Si existen solicitudes por atender, continua con actividad núm.7, en caso contrario: 		
	6	Archiva en expediente y continúa en actividad núm.9.		
Módulos y/o prestadores de servicio turístico	7	Envía requisición de folletería escrita o por medio electrónico	Oficio de solicitud	Original
Jefe/a de Departamento de Relaciones con la Industria.	8	Recibe solicitud de requisición de folletería de manera escrita o por medio electrónico.	Oficio de solicitud	Original
	9	Atiende solicitud, entrega folletería al solicitante y llena recibo de entrega, archiva solicitud. Termina procedimiento.	Oficio de solicitud/recibo de entrega	Original

Diagrama de flujo del Procedimiento para entrega folletería turística en módulos y a los prestadores de servicios turísticos



 SECRETARÍA DE TURISMO	Manual de Procedimientos Dirección de Atención	Clave: MPUE1418/MP/ST22/DA112
		Fecha de elaboración: 23/01/2017
		Núm. de Revisión:

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Estatus de eventos: Documento electrónico en el que se registran los congresos, convenciones y eventos a apoyar.

Folletería.- Impreso que sirve como instrumento divulgativo o publicitario en la difusión del municipio de Puebla y sus atractivos turísticos: mapas, folletos temáticos, dípticos, gacetas, etc.

Gestión.- Acción o trámite que, junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa.

Módulo De Información.- Unidades permanentes acondicionadas con material impreso que sirve para transmitir información turística a los visitantes.

Procedimiento.- Método o modo de tramitar o ejecutar una acción.

Recorrido Turístico.- Producto turístico que consiste en un recorrido guiado por un guía donde se pueden visitar uno o más atractivos turísticos del municipio.

Turista.- Persona que se desplaza 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.

Postulación.- Proponer al destino como candidato a obtener la sede de algún congreso o convención.

Turismo de Reuniones.- Segmento que abarca las actividades realizadas por las personas que viajan a una ciudad o país con el objetivo principal de participar en una reunión, actividad grupal, conferencia o de acompañar a una persona que asiste a la misma, se incluyen como tales como congresos, convenciones, etc.

Misiones Sede.- Presentación de la oferta de un destino para ser sede de congresos y convenciones.

Visitantes.- Persona nacional o extranjera que acude a conocer el municipio de Puebla en forma transitoria.

Visita de Inspección.- El organismo que representa al evento visita la ciudad para conocer físicamente los espacios, servicios, oferta de apoyos y a los enlaces de cada asociación, entidad u organismo público o privado que estén involucrados en la postulación.