



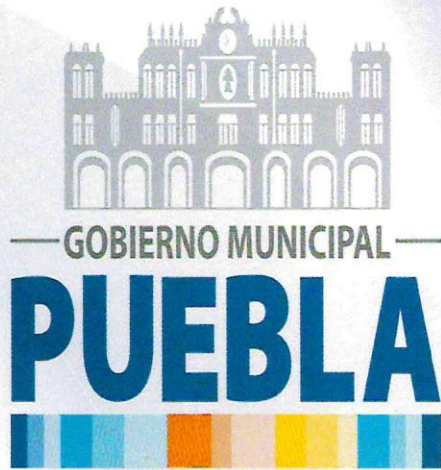
Manual de Procedimientos

DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO

MAYO 2016



*Ciudad
de Progreso*



Ciudad de Progreso

Manual de Procedimientos

DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO


Clave: MPUE1418/MP/SDET09/IMT052

AUTORIZACIONES		
<p>Adrián Tavares Echegaray</p>  <p>Encargado de Despacho de la Secretaría de Desarrollo Económico y Turismo</p>	<p>Alejandro Cañedo Priesca</p>  <p>Director del Instituto Municipal de Turismo</p>	<p>Pedro Julio Berruecos Vila</p>  <p>Jefe de Departamento de Atención a Congresos y Convenciones</p>
<p>Fabián Valdivia Pérez</p>  <p>Jefe de Departamento de Promoción</p>	<p>Rosa Evangelina del Castillo Ávila</p>  <p>Jefa de Departamento de Operaciones</p>	<p>Rodolfo Sánchez Corro</p>  <p>Contralor Municipal</p>


Aprobado el veinticinco de mayo del dos mil dieciséis con fundamento en los artículos 169 fracciones VII y IX de la Ley Orgánica Municipal; 10 fracción XII del Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Económico y Turismo del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla; y 9 fracción V del Reglamento Interior de la Contraloría Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

INSTITUTO MUNICIPAL DE
TURISMO



	Manual de Procedimientos del Instituto Municipal de Turismo	Clave: MPUE1418/MP/SM02/OSMS051
		Fecha de elaboración: 25/05/2016
		Núm. de Revisión: 01


	Índice	Página
I.	Introducción	4
II.	Presentación de los Procedimientos	5
III.	Departamento de Promoción	6
	Procedimiento para brindar capacitación al sector turístico.	7
IV.	Departamento de Operación	10
	Procedimiento para brindar información turística a visitantes	11
	Procedimiento para otorgar el servicio de recorridos turísticos.	9
V.	Departamento de Atención a Congresos y Convenciones	20
	Procedimiento para brindar apoyos a congresos y convenciones	21
VI.	Glosario de Términos	24

	Manual de Procedimientos del Instituto Municipal de Turismo	Clave: MPUE1418/MP/SM02/OSMS051
		Fecha de elaboración: 25/05/2016
		Núm. de Revisión: 01

I. INTRODUCCIÓN

El presente manual consigna metódicamente tanto las acciones como la operación del Instituto Municipal de Turismo a través del seguimiento adecuado y secuencial de las actividades dentro la esfera de su competencia, en un orden lógico y en un tiempo definido, mediante la aplicación de métodos de trabajo y de control, a fin de lograr un eficiente y eficaz desarrollo en sus diferentes operaciones. En este sentido, la coordinación entre los solicitantes y esta unidad administrativa, queda plasmada en este documento que proporciona información sobre los aspectos fundamentales inherentes a la organización, a la orientación turística, recorridos y el otorgamiento de facilidades para desarrollar congresos, convenciones y eventos de carácter turístico.

Toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contexto no se establezca que es para uno y otro género.

	Manual de Procedimientos del Instituto Municipal de Turismo	Clave: MPUE1418/MP/SM02/OSMS051
		Fecha de elaboración: 25/05/2016
		Núm. de Revisión: 01

II. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN


1. Procedimiento para brindar capacitación del sector turístico.

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN

2. Procedimiento para brindar información turística a visitantes.
3. Procedimiento para otorgar de recorridos turísticos guiados.


DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A CONGRESOS Y CONVENCIONES

4. Procedimiento para brindar atención a congresos y convenciones.

	Manual de Procedimientos del Instituto Municipal de Turismo	Clave: MPUE1418/MP/SM02/OSMS051
		Fecha de elaboración: 25/05/2016
		Núm. de Revisión: 01

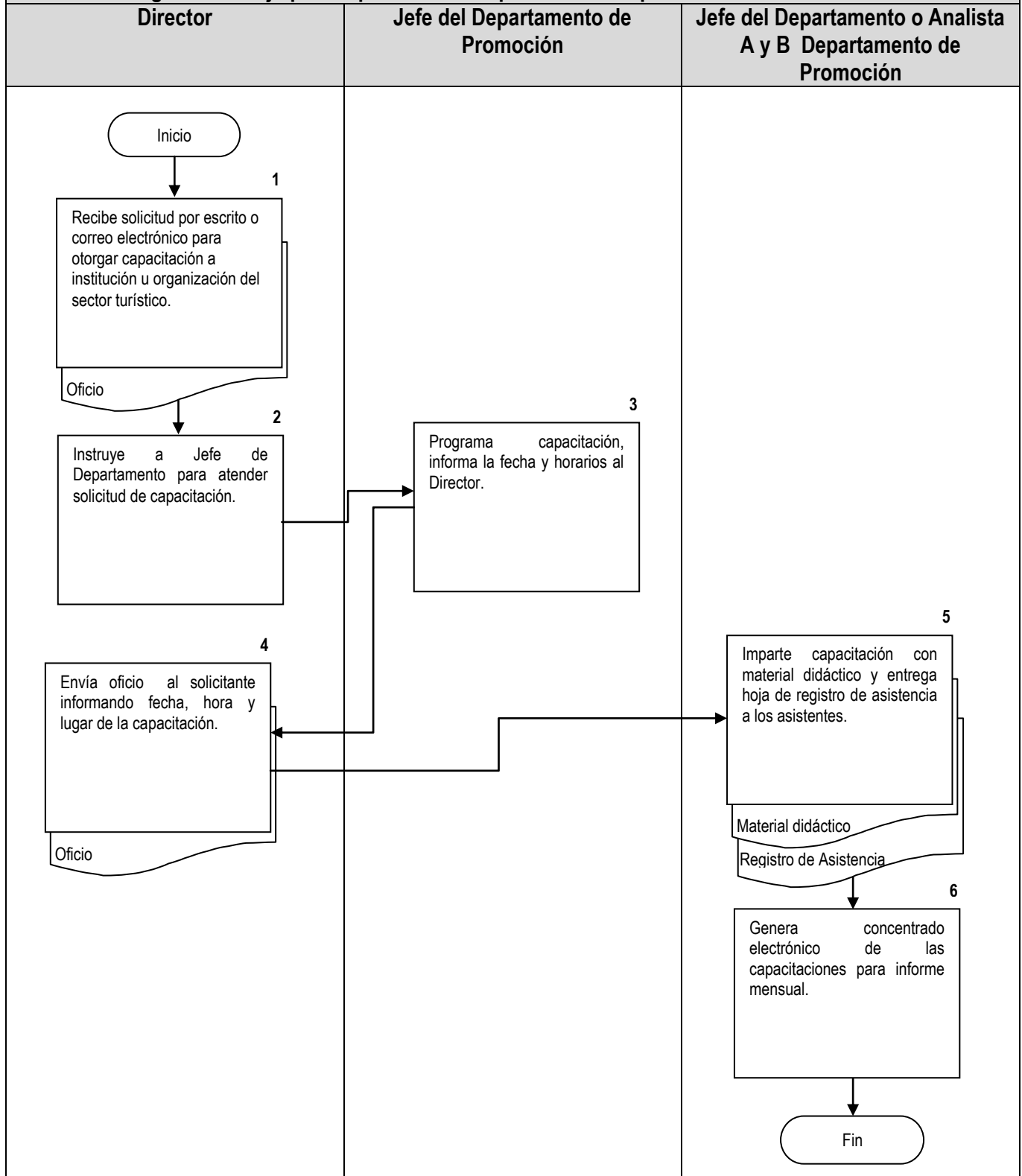
III. DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN

Nombre del procedimiento:	Procedimiento para brindar capacitación al sector turístico.
Objetivo:	Otorgar herramientas que permitan mejorar la atención al visitante de parte del personal que labora en hoteles, restaurantes, agencias de viaje receptoras, guías de turistas, universitarios, entre otros que, de manera directa o indirecta tengan contacto con turistas nacionales e internacionales.
Fundamento Legal:	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 8. Ley Orgánica Municipal, Artículos 78 fracciones XVII y XVIII. Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Económico y Turismo Artículo, XIV, 37 fracción X y 38 fracción IV.
Políticas de operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las solicitudes de capacitación serán podrán ser recibidas por escrito o medio electrónico en la Dirección del Instituto Municipal de Turismo, el Jefe de Departamento o por quien sea designado. 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 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.
Tiempo promedio de gestión:	1 día

	Manual de Procedimientos del Instituto Municipal de Turismo	Clave: MPUE1418/MP/SM02/OSMS051
		Fecha de elaboración: 25/05/2016
		Núm. de Revisión: 01

Descripción del procedimiento: Procedimiento para brindar capacitación al sector turístico				
Responsable	No.	Actividad	Formato o documento	Tantos
Director	1	Recibe oficio o correo electrónico para otorgar capacitación a institución u organización del sector turístico.	Oficio	1 original y 1 copia
	2	Instruye a Jefe de Departamento para atender solicitud de capacitación.	N/A	N/A
Jefe del Departamento de Promoción	3	Programa capacitación, informa la fecha y horarios al Director.	N/A	N/A
Director	4	Envía oficio al solicitante informando fecha, hora y lugar de la capacitación.	Oficio	1 Original y acuse
Jefe del Departamento o Analista A y B Departamento de Promoción	5	Imparte capacitación con material didáctico y entrega hoja de registro de asistencia a los asistentes.	Material didáctico/ Registro de Asistencia FORM.1514/IMT/06 16	Según asistentes
	6	Genera concentrado electrónico de las capacitaciones para informe mensual. Termina procedimiento.	N/A	N/A

Diagrama de flujo para el procedimiento para brindar capacitación al sector turístico





Registro de Asistencia a Capacitaciones

Organización o Institución: _____

Tema: _____

Fecha: _____

Ubicación: _____

Capitador: _____


	Nombre completo	Cargo	No. Celular	Correo electrónico	Firma
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

Página 1




QUEJAS Y DENUNCIAS
01 800 1 VIGILA

www.Pueblacapital.gob.mx
@PueblaAyto H. Ayuntamiento de Puebla

	Manual de Procedimientos del Instituto Municipal de Turismo	Clave: MPUE1418/MP/SM02/OSMS051
		Fecha de elaboración: 25/05/2016
		Núm. de Revisión: 01

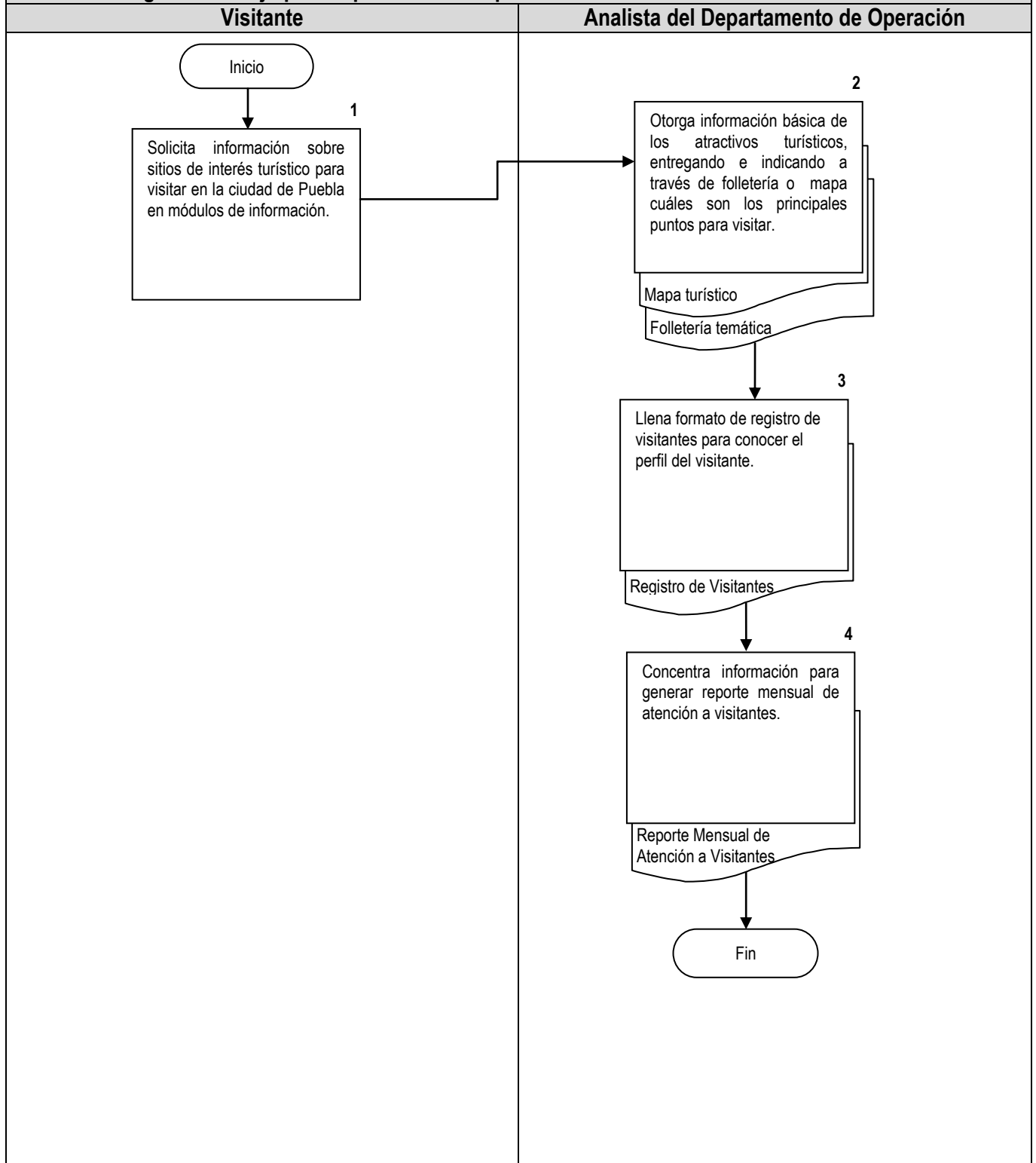
IV. DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN

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 de los módulos instalados en Portal Hidalgo No. 14, y Central de Autobuses CAPU.
Fundamento Legal:	Ley Orgánica Municipal, Artículo 78 Fracciones XVII y XVIII. Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Económico y Turismo, Artículo 39 fracciones V.
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, 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 h. 2. Al terminar de informar al turista, el personal deberá solicitar 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, medio de transporte, 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)


	Manual de Procedimientos del Instituto Municipal de Turismo	Clave: MPUE1418/MP/SM02/OSMS051
		Fecha de elaboración: 25/05/2016
		Núm. de Revisión: 01

Descripción del procedimiento: 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.	N/A	N/A
Analista A del Departamento de Operación	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.	Registro de visitantes FORM.211-A/IMT/1015	N/A
	4	Concentra información para generar reporte mensual de atención a visitantes y lo entrega al Coordinador especializado del Departamento de Operaciones Termina procedimiento.	Reporte mensual de atención a visitantes FORM.212-A/IMT/1015	Original


Diagrama de flujo para el procedimiento para brindar información turística a visitantes



Sede:		Mes:	
PROCEDENCIA DEL INTERIOR DEL ESTADO			
PUEBLA			
ATLIXCO			
CHOLULA			
IZUCAR DE MATAMOROS			
TEHUACAN			
TEZIUTLAN			
OTROS			
TOTAL:		TOTAL DE MAPAS	TOTAL DE NOCHES
PROCEDENCIA NACIONAL			
AGUASCALIENTES			
BAJA CALIFORNIA			
BAJA CALIFORNIA SUR			
CAMPECHE			
CHIAPAS			
CHIHUAHUA			
COAHUILA			
COLIMA			
DISTRITO FEDERAL			
DURANGO			
ESTADO DE MEXICO			
GUANAJUATO			
GUERRERO			
HIDALGO			
JALISCO			
MICHOACAN			
MORELOS			
NAYARIT			
NUEVO LEON			
OAXACA			
QUERETARO			
QUINTANA ROO			
SAN LUIS POTOSI			
SINALOA			
SONORA			
TABASCO			
TAMAULIPAS			
TLAXCALA			
VERACRUZ			
YUCATAN			
ZACATECAS			
TOTAL:		TOTAL DE	TOTAL DE NOCHES
PROCEDENCIA EXTRANJERA			
ALEMANIA			
ARGENTINA			
BRASIL			
CANADA			
ESTADOS UNIDOS DE AMERICA			
ESPAÑA			
FRANCIA			
GUATEMALA			
OTROS			
TOTAL:		TOTAL DE MAPAS	TOTAL DE NOCHES
TOTAL:			
TOTAL DE MAPAS:			
TOTAL DE NOCHES:			

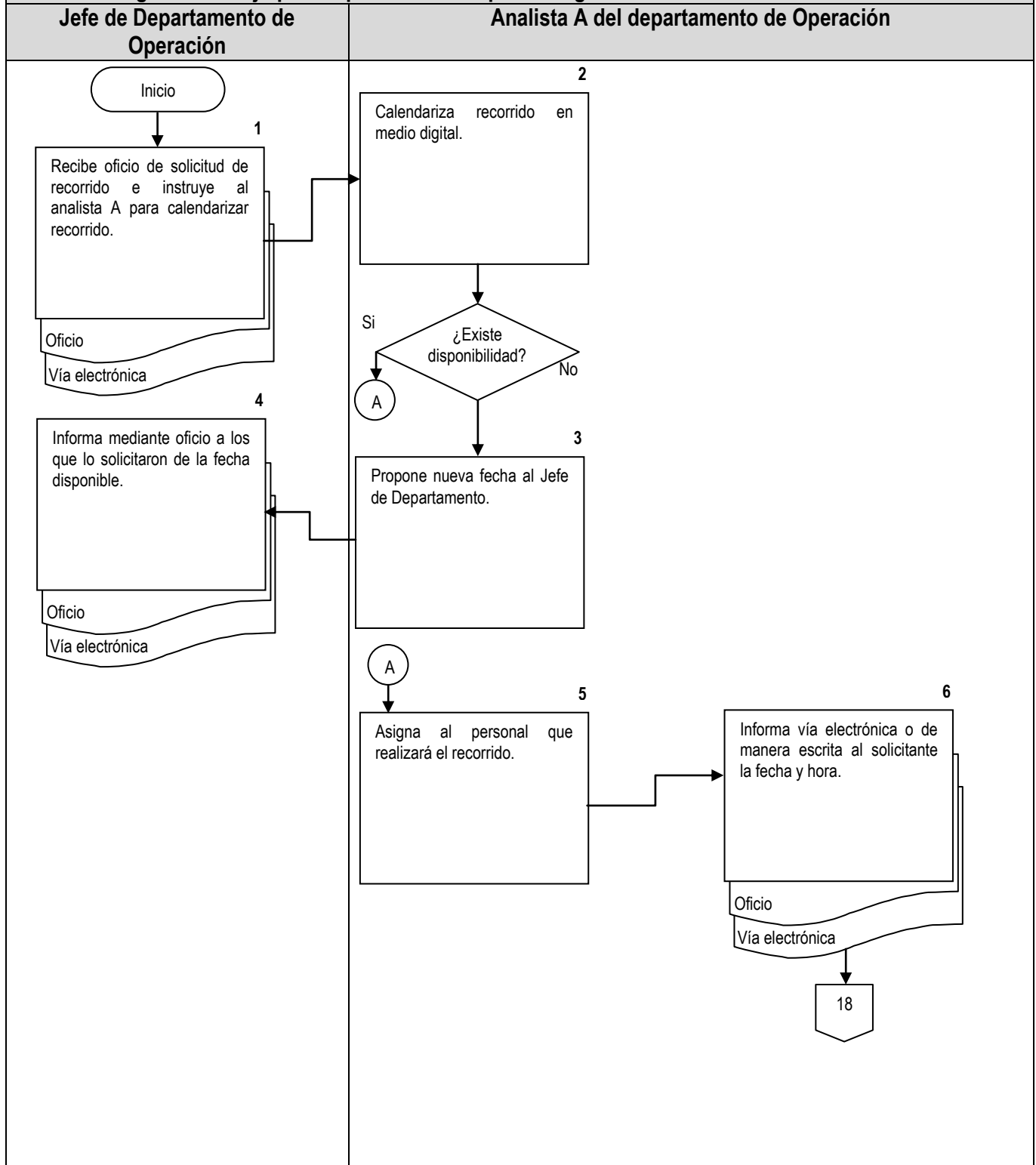
	Manual de Procedimientos del Instituto Municipal de Turismo	Clave: MPUE1418/MP/SM02/OSMS051
		Fecha de elaboración: 25/05/2016
		Núm. de Revisión: 01

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 a l 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 Desarrollo Económico y Turismo, Artículo 39 fracción IV.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los Recorridos Turísticos podrán ser solicitados por visitantes, escuelas, instituciones, visitantes distinguidos y al público en general en forma escrita o vía electrónica; la recepción de las solicitudes de forma escrita será en el Instituto Municipal de Turismo ubicado en calle 3 Norte no. 3, Interior del IMAC, de lunes a viernes en horario de 9:00 a 16:00 h. 2. La petición por escrito, deberá de estar dirigida al Director del Instituto Municipal de Turismo y 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 5 días 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.

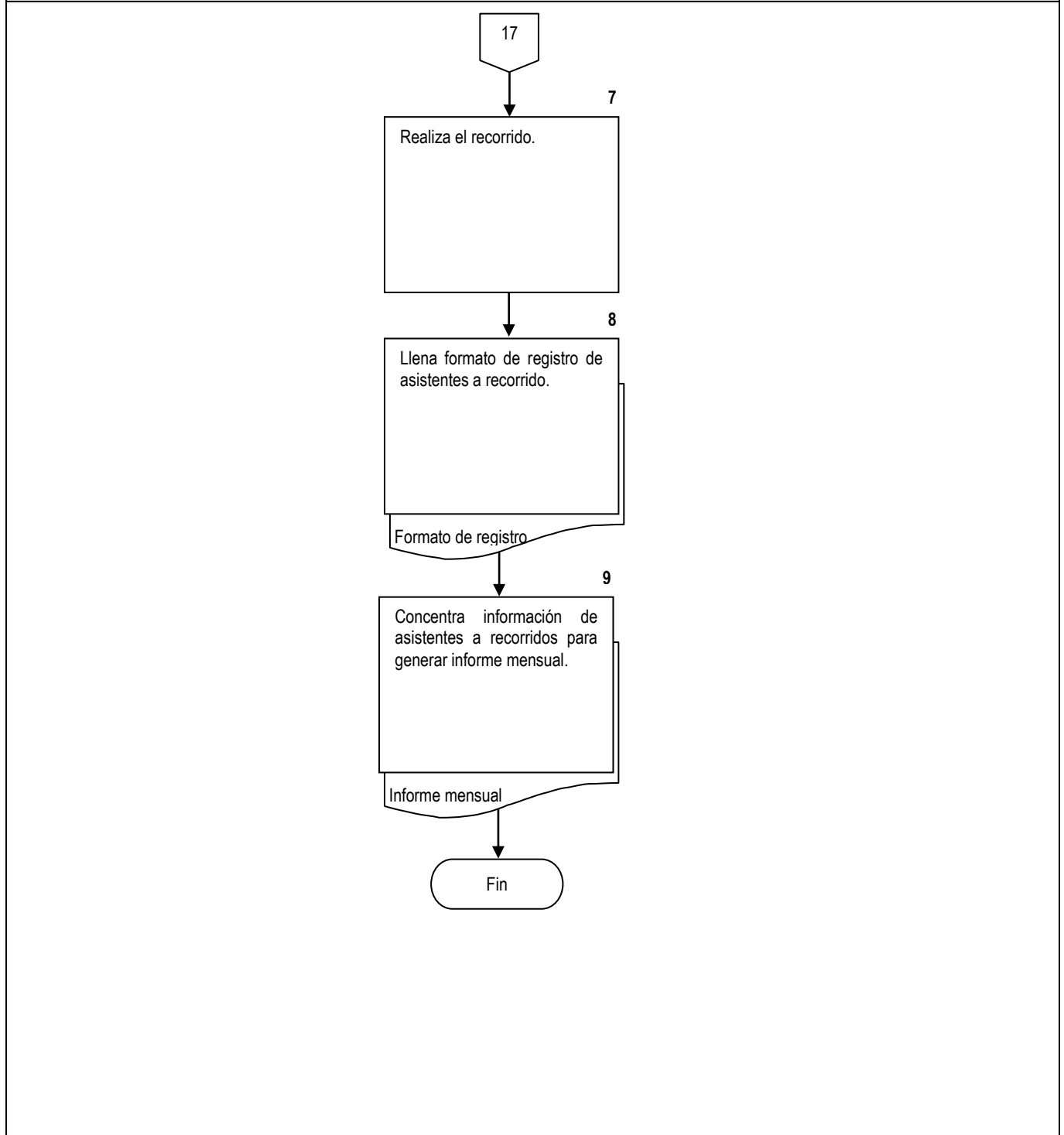
	Manual de Procedimientos del Instituto Municipal de Turismo	Clave: MPUE1418/MP/SM02/OSMS051
		Fecha de elaboración: 25/05/2016
		Núm. de Revisión: 01

Descripción del procedimiento: Procedimiento para el servicio de recorridos turísticos				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe de Departamento de Operación	1	Recibe oficio de solicitud de recorrido e instruye al analista A para calendarizar recorrido.	Oficio/ vía electrónica	1 Original y acuse
Analista A del departamento de Operación	2	Calendariza recorrido en medio digital. • Si existe disponibilidad, continua en la actividad Núm. 5, en caso contrario:	No aplica	No aplica
	3	Propone nueva fecha al Jefe de Departamento.	No aplica	No aplica
Jefe de Departamento de Operación	4	Informa mediante oficio a los que lo solicitaron la fecha disponible.	Oficio/ Vía electrónica	Original y copia
Analista A del departamento de Operación	5	Asigna con autorización del Jefe de Departamento al personal que realizará el recorrido.	No aplica	No aplica
	6	Informa vía electrónica o de manera escrita al solicitante la fecha y hora.	Oficio/ vía electrónica	1 Original y copia
Analista A o Analista B	7	Realiza el recorrido	No aplica	No aplica
	8	Llena formato de registro de asistentes a recorrido.	Formato de registro de asistentes a recorrido FORM.888/SDET/0215	1 Original
	9	Concentra información de asistentes a recorridos para generar informe mensual. Termina procedimiento.	Informe mensual	1 Original

Diagrama de flujo para el procedimiento para otorgar el servicio de recorridos turísticos



**Diagrama de flujo para el procedimiento para otorgar el servicio de recorridos turísticos
Analista A o Analista B**





REGISTRO DE ASISTENTES A RECORRIDOS




Nombre del recorrido:

Fecha:

Horario:


No.	Nombre del beneficiario	¿Cómo se enteró del recorrido?	Procedencia	Acompañantes	Subtotal de beneficiarios	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 _____		Si <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 _____		Si <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 _____		Si <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 _____		Si <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 _____		Si <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 _____		Si <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 _____		Si <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 _____		Si <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 _____		Si <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 _____		Si <input type="checkbox"/> No. _____ No <input type="checkbox"/>		
Total						

Nombre y Firma del guía

	Manual de Procedimientos del Instituto Municipal de Turismo	Clave: MPUE1418/MP/SM02/OSMS051
		Fecha de elaboración: 25/05/2016
		Núm. de Revisión: 01

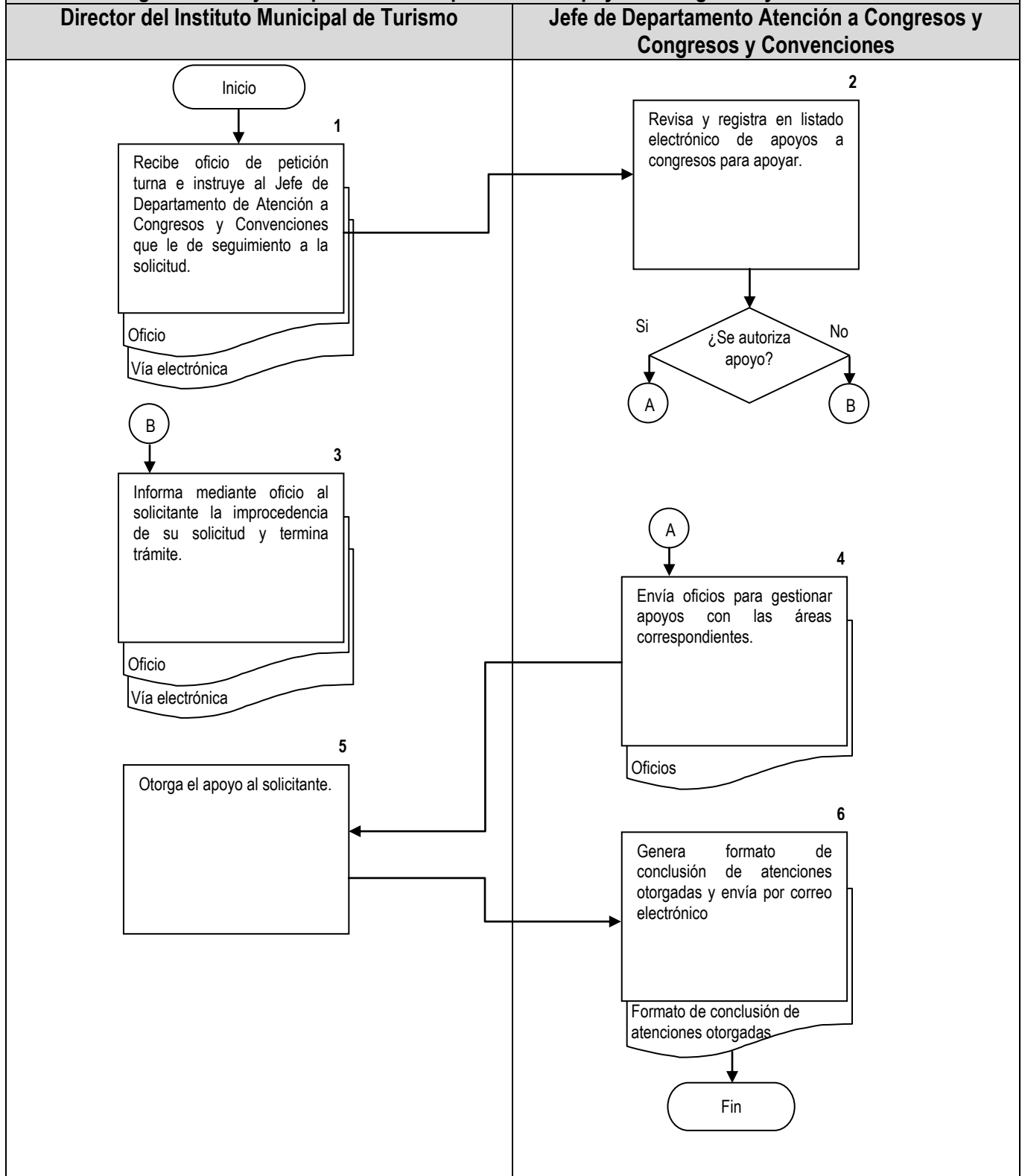
V. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A CONGRESOS Y CONVENCIONES


Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para brindar apoyos a congresos y convenciones
Objetivo:	Gestionar apoyos de promoción y logísticos ante autoridades Federales, Estatales y Municipales, para brindar facilidades a eventos de carácter turístico que se lleven a cabo en el Municipio de Puebla, así como contribuir al fortalecimiento de la actividad turística y promocionar al Municipio de Puebla como destino de congresos y convenciones.
Fundamento Legal	Reglamento interior de la Secretaría de Desarrollo Económico y Turismo, artículo 40.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los apoyos a Congresos y Convenciones podrán ser solicitados por personas físicas o morales de forma escrita o vía electrónica. La recepción de las solicitudes se hará en la Oficina de Turismo, 3 norte no. 3, Interior del IMACP, de lunes a viernes en horario de 9:00 a 17:00 hrs. 2. La petición deberá estar dirigida al Director de la Oficina de Turismo y contener nombre completo, teléfono del solicitante, día, hora, número de personas que asistirán al congreso o convención, y los apoyos que solicita. 3. La fecha de la solicitud deberá ser al menos 30 días antes de la fecha propuesta para el Congreso o Convención. 4. El responsable de dar el apoyo al congreso o convención, deberá proporcionar a los grupos de visitantes la información y atención que le sea requerida en materia turística. 5. El servicio proporcionado a los visitantes, turistas o ciudadanos será gratuito, sin que el servidor público perciba algún tipo de gratificación.
Tiempo Promedio de Gestión:	20 días hábiles.


	Manual de Procedimientos del Instituto Municipal de Turismo	Clave: MPUE1418/MP/SM02/OSMS051
		Fecha de elaboración: 25/05/2016
		Núm. de Revisión: 01

Descripción del procedimiento: Procedimiento para brindar apoyos a congresos y convenciones.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director del Instituto Municipal de Turismo	1	Recibe oficio de petición e instruye al Jefe de Departamento de Atención a Congresos y Convenciones que le de seguimiento a la solicitud.	Oficio/ Vía electrónica	1 Original y copia
Jefe de Departamento Atención a Congresos y Congresos y Convenciones	2	Revisa y registra en listado electrónico de apoyos a Congresos para apoyar. <ul style="list-style-type: none"> • Si se autoriza el apoyo continua actividad Núm. 4, en caso contrario: 	No aplica	No aplica
Director del Instituto Municipal de Turismo	3	Informa mediante oficio al solicitante la improcedencia de su solicitud. Termina trámite.	Oficio/ Vía electrónica	1 Original
Jefe de Departamento Atención a Congresos y Congresos y Convenciones	4	Envía oficios para gestionar apoyos con las áreas correspondientes.	Oficios	1 Original y copia
Director del Instituto Municipal de Turismo	5	Otorga el apoyo al solicitante.	N/A	N/A
Jefe de Departamento Atención a Congresos y Congresos y Convenciones	6	Genera formato de conclusión de atenciones otorgadas recaba la firma del Director y envía por correo electrónico al petionario. Termina procedimientos.	Formato de conclusión de atenciones otorgadas FORM.1519/ IMT/0616	1 Original


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




	Manual de Procedimientos del Instituto Municipal de Turismo	Clave: MPUE1418/MP/SM02/OSMS051
		Fecha de elaboración: 25/05/2016
		Núm. de Revisión: 01



Ciudad de Progreso





DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A CONGRESOS Y CONVENCIONES
FORMATO DE CONCLUSIÓN DE ATENCIONES OTORGADAS

H. Puebla de Zaragoza, a _____

PRESENTE




Por medio del presente le envío un cordial saludo, y en seguimiento a su petición por escrito para apoyo del evento _____
 llevado a cabo del _____ en _____
 de la ciudad de Puebla, contando con la asistencia aproximada de _____ personas, hago constar que en acuerdo con usted, el Instituto Municipal de Turismo de Puebla le brindó los siguientes:

- _____
- _____
- _____

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

A-T-E-N-T-A-M-E-N-T-E
"SUFRAGIO EFECTIVO, NO REELECCIÓN"
DIRECTOR DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE TURISMO

ALEJANDRO CAÑEDO PRIESCA






QUEJAS Y DENUNCIAS
01 800 1 VIGILA

www.Pueblacapital.gob.mx

@PueblaAyto H. Ayuntamiento de Puebla

FORM.1519/IMT/0616

	Manual de Procedimientos del Instituto Municipal de Turismo	Clave: MPUE1418/MP/SM02/OSMS051
		Fecha de elaboración: 25/05/2016
		Núm. de Revisión: 01

VI. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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.

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

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.