



Turismo
Desarrollo Económico
y Combate a la Desigualdad

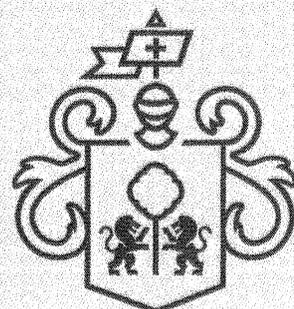
Manual de **Procedimientos**

CGDEC-TURI-MP-01-1020

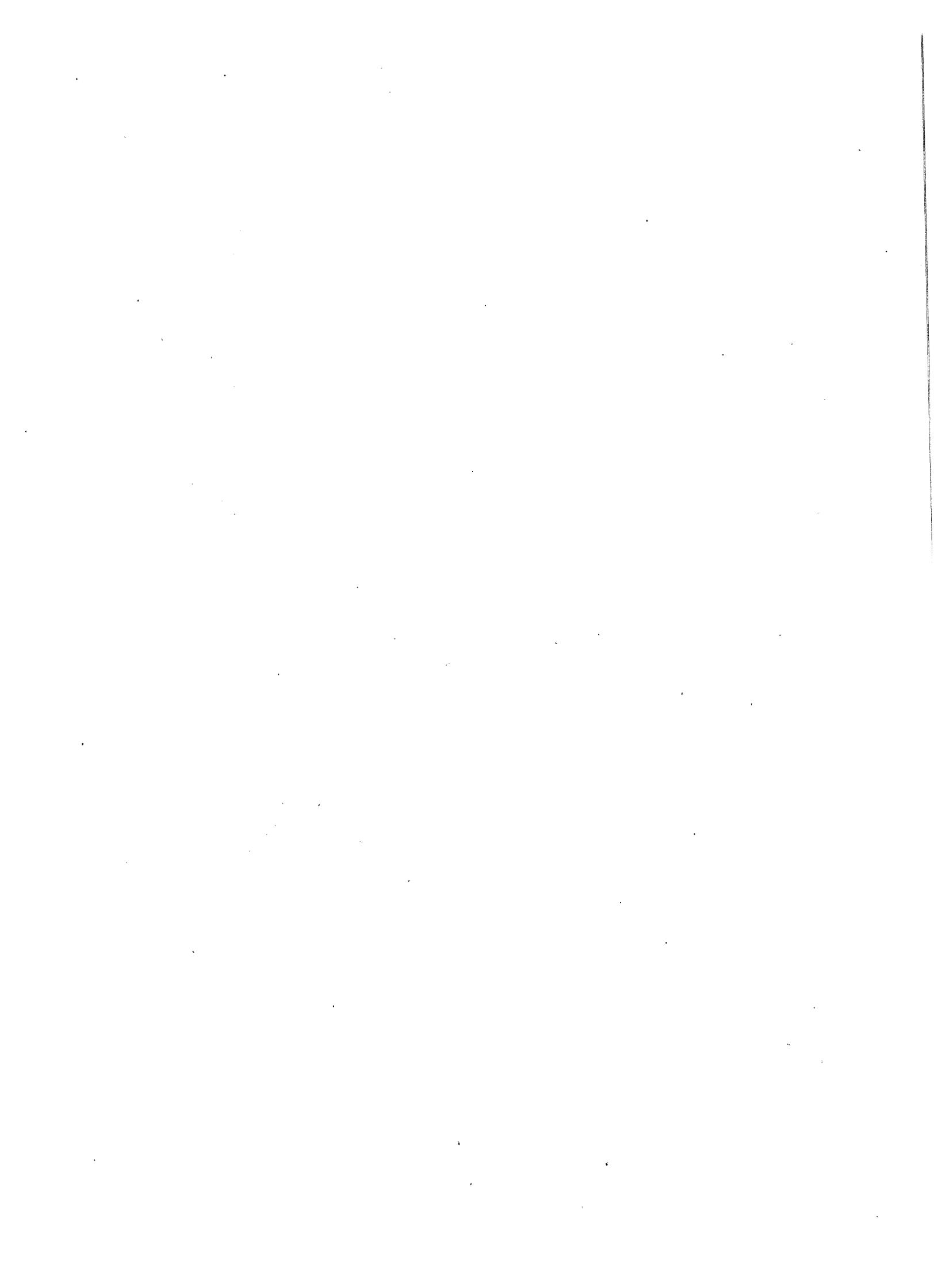
Fecha de elaboración: Septiembre 2017

Fecha de actualización: Octubre 2020

Versión: 01



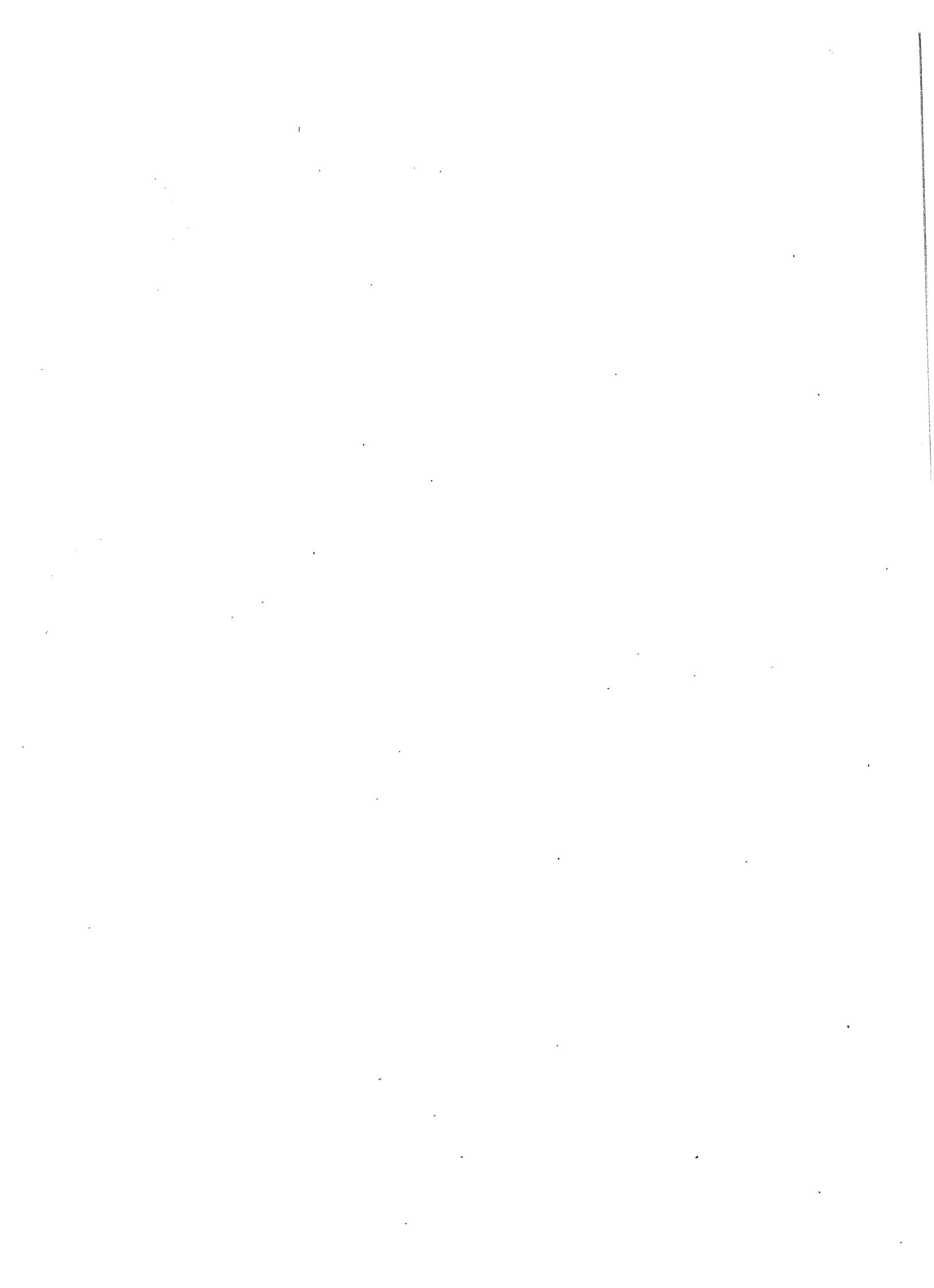
Gobierno de
Guadalajara





Índice

A. Presentación	2
B. Políticas generales de uso del manual de procedimientos	3
C. Objetivos del manual de procedimientos	4
1. Inventario de procedimientos	5
2. Diagramas de flujo	6
3. Glosario	31
4. Autorizaciones	32



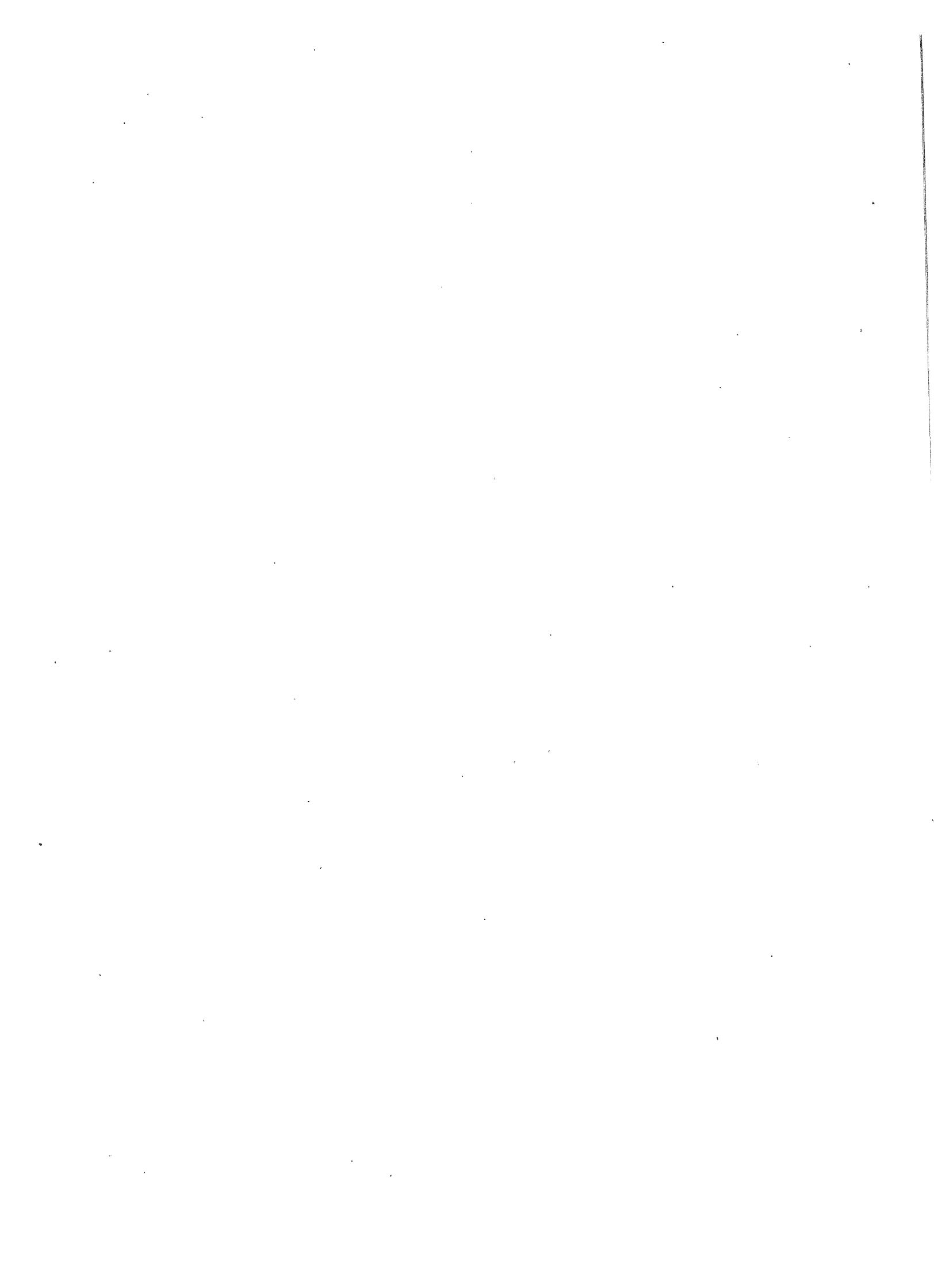


A. Presentación

El presente Manual de Procedimientos tiene como propósito contar con una guía rápida y específica que incluya la operación y desarrollo de las actividades de las diferentes áreas del Gobierno Municipal de Guadalajara; así como servir de instrumento de apoyo para la mejora institucional.

Incluye en forma ordenada y secuencial las operaciones de los procedimientos a seguir para las actividades laborales, motivando con ello un buen desarrollo administrativo y dando cumplimiento a lo establecido en el Código de Gobierno Municipal de Guadalajara.

Este documento está sujeto a actualización conforme se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo.





B. Políticas generales de uso del manual de procedimientos

1. El Manual de Procedimientos debe estar disponible para consulta del personal que labora en el Gobierno Municipal de Guadalajara, así como de la ciudadanía en general.

2. El Funcionario de primer nivel o Director del área responsable de la elaboración y del contenido del manual, es el encargado de difundir al personal interno el presente documento, así mismo en los casos en que se actualice el documento informarles oportunamente.

3. El Manual de Procedimientos es un documento oficial e institucional, el cual debe presentar las firmas de autorización, Visto Bueno y Asesoría y Supervisión de los siguientes funcionarios:

- Coordinador general o titular de la dependencia del área que elabora el manual
- Director de área que elabora el manual
- Director de Innovación Gubernamental
- Departamento de Gestión de la Calidad

4. El Manual de Procedimientos contiene un cuadro de control ubicado en la portada con las siguientes especificaciones:

Fecha de elaboración: Mes y año en que se elaboró la 1ª versión del manual. Para las áreas que lo elaboren por primera vez éste será el manual vigente.

Fecha de actualización: Mes y año de la versión más reciente y vigente del manual para las áreas que lo actualicen.

Versión: Número consecutivo que representa las veces en que el manual se ha actualizado y que va en relación con el campo de "Fecha de actualización".

Código del manual: Código asignado al Manual de Procedimientos y representado por las iniciales de la Coordinación General o Dependencia (AAAAA), seguido por las iniciales de la Dirección de Área (BBBB), tipo de documento (MP), número de versión (00), y fecha de elaboración o actualización (MMAA).



C. Objetivos del manual de procedimientos

Este Manual de Procedimientos es un documento informativo, cuyos objetivos son:

- Servir de marco de referencia y guía para llevar a cabo el trabajo diario de cada unidad, orientadas a la consecución de los objetivos de la dependencia además de contribuir a la división del trabajo, capacitación y medición de su desempeño.
- Delimitar las responsabilidades y competencias de todas las áreas que componen la organización, para detectar omisiones y evitar duplicidad de funciones.
- Actuar como medio de información, comunicación y difusión para apoyar la inducción del personal de nuevo ingreso al contexto de la institución.
- Contribuir a fundamentar los programas de trabajo y presupuestos de las dependencias.
- Describir los procesos sustantivos del área, así como los procedimientos que lo conforman y sus operaciones en forma ordenada, secuencial y detallada.
- Implementar formalmente los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la realización de las actividades.
- Otorgar al servidor público una visión integral de sus funciones y responsabilidades operativas al ofrecerle la descripción del procedimiento en su conjunto, así como las interrelaciones de éste con otras unidades de trabajo para la realización de las funciones asignadas.
- Servir como base para identificar áreas de oportunidad de mejora en los procedimientos.



1. Inventario de procedimientos

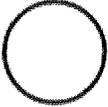
Procedimiento	Código	Pág.	SGC
Cursos de Capacitación para obtener Distintivo C	CGDEC-TURI-P-01-01	7	NO
Elaboración de cursos nuevos	CGDEC-TURI-P-01-02	9	NO
Entrega del Distintivo C	CGDEC-TURI-P-01-03	11	NO
Atención a módulos de anfitriona	CGDEC-TURI-P-01-04	13	NO
Promoción turística digital	CGDEC-TURI-P-01-05	15	NO
Realización de eventos especiales	CGDEC-TURI-P-01-06	17	NO
Recepción de folletería para distribuir en módulos de información turística	CGDEC-TURI-P-01-07	19	NO
Recorridos turísticos guiados en temporada vacacional	CGDEC-TURI-P-01-08	21	NO
Recorridos guiados a grupos por solicitud	CGDEC-TURI-P-01-09	23	NO
Organización y desarrollo de Congreso Destino Guadalajara	CGDEC-TURI-P-01-10	25	NO
Acuerdos de promoción turística entre ciudades hermanas nacionales	CGDEC-TURI-P-01-11	27	NO

Código del procedimiento

Código asignado al procedimiento y representado por las iniciales de la Coordinación General o Dependencia (AAAAA), seguido por las iniciales de la Dirección de Área (BBBB), tipo de documento (P), número de versión (00), y número consecutivo (00).



2. Diagramas de flujo

Símbolo	Significado
	Inicio de diagrama de flujo
	Conector intermedio
	Espera
	Fin de diagrama de flujo
	Actividad
	Decisión exclusiva
	Flujo de secuencia



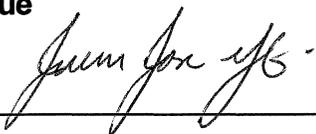
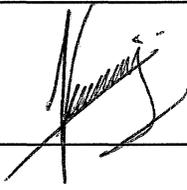
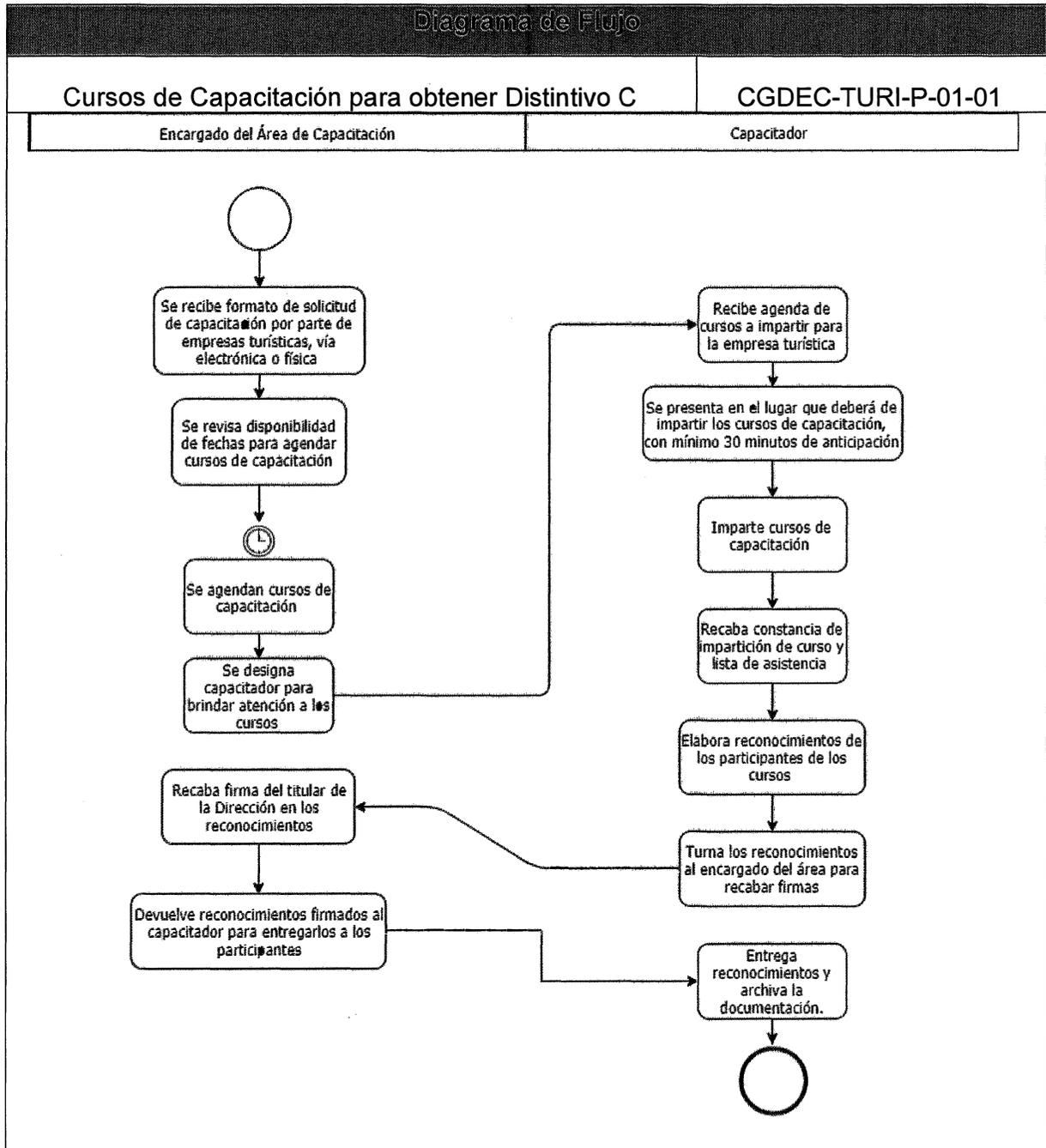
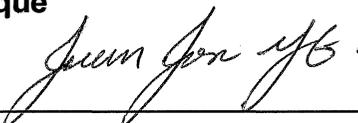
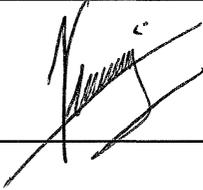
Identificación Organizacional	
Coordinación o Dependencia:	Coordinación General de Desarrollo Económico y Combate a la Desigualdad
Dirección:	Dirección de Turismo
Área:	Capacitación
Procedimiento:	Cursos de Capacitación para obtener Distintivo C
Código de procedimiento:	CGDEC-TURI-P-01-01
Fecha de Elaboración:	14 de agosto de 2020
Persona que Elaboró:	Juan José González Fernández
Responsable del área que Revisó:	Juan José González Fernández
Titular de la dependencia que Autoriza:	Lorena Angélica Velázquez Guerrero
Firmas:	Fecha de Autorización:
Persona que Elaboró: 	Responsable del área que Revisó: 
Titular de la dependencia que Autoriza:	

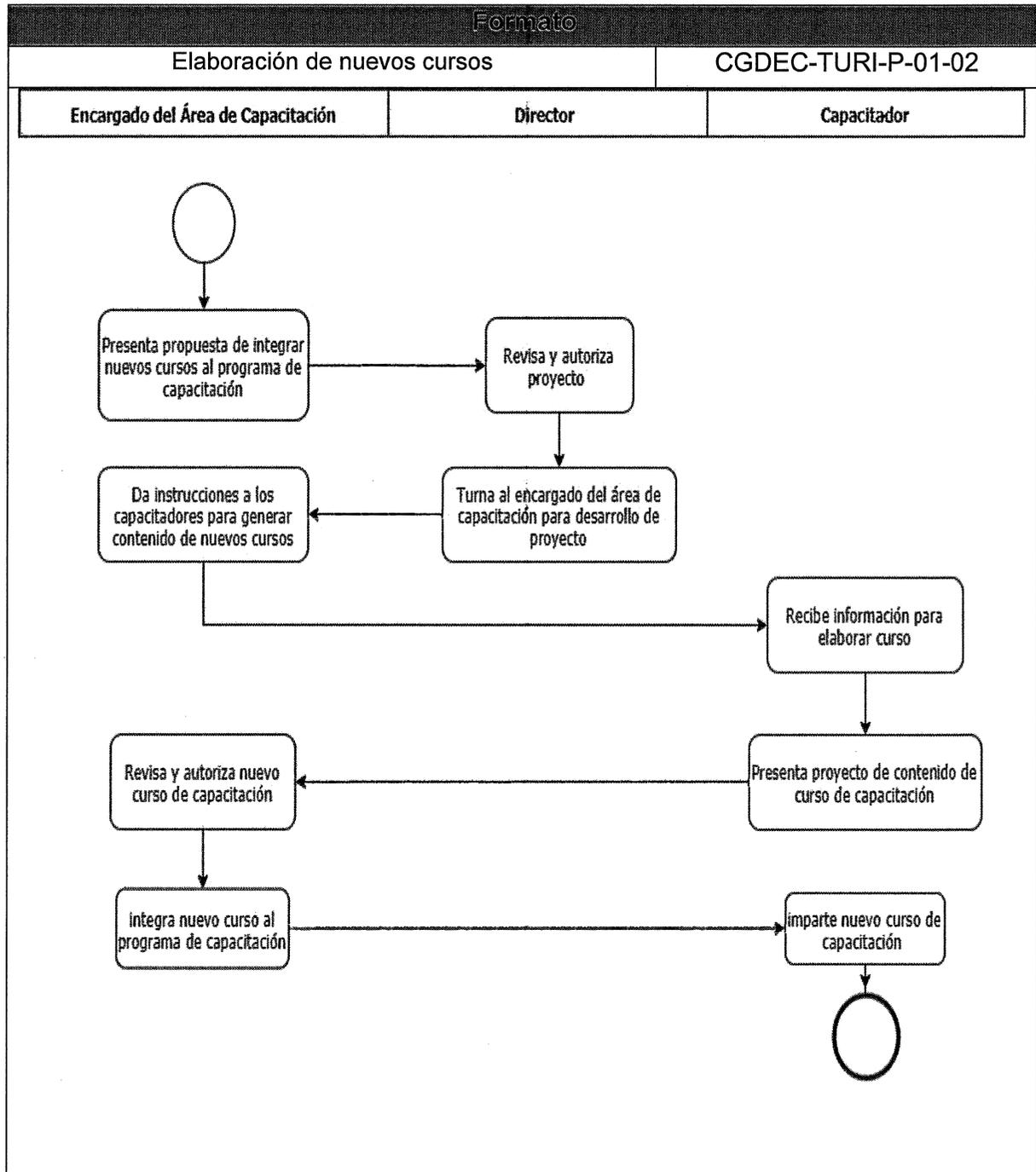


Diagrama de Flujo

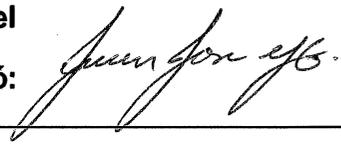


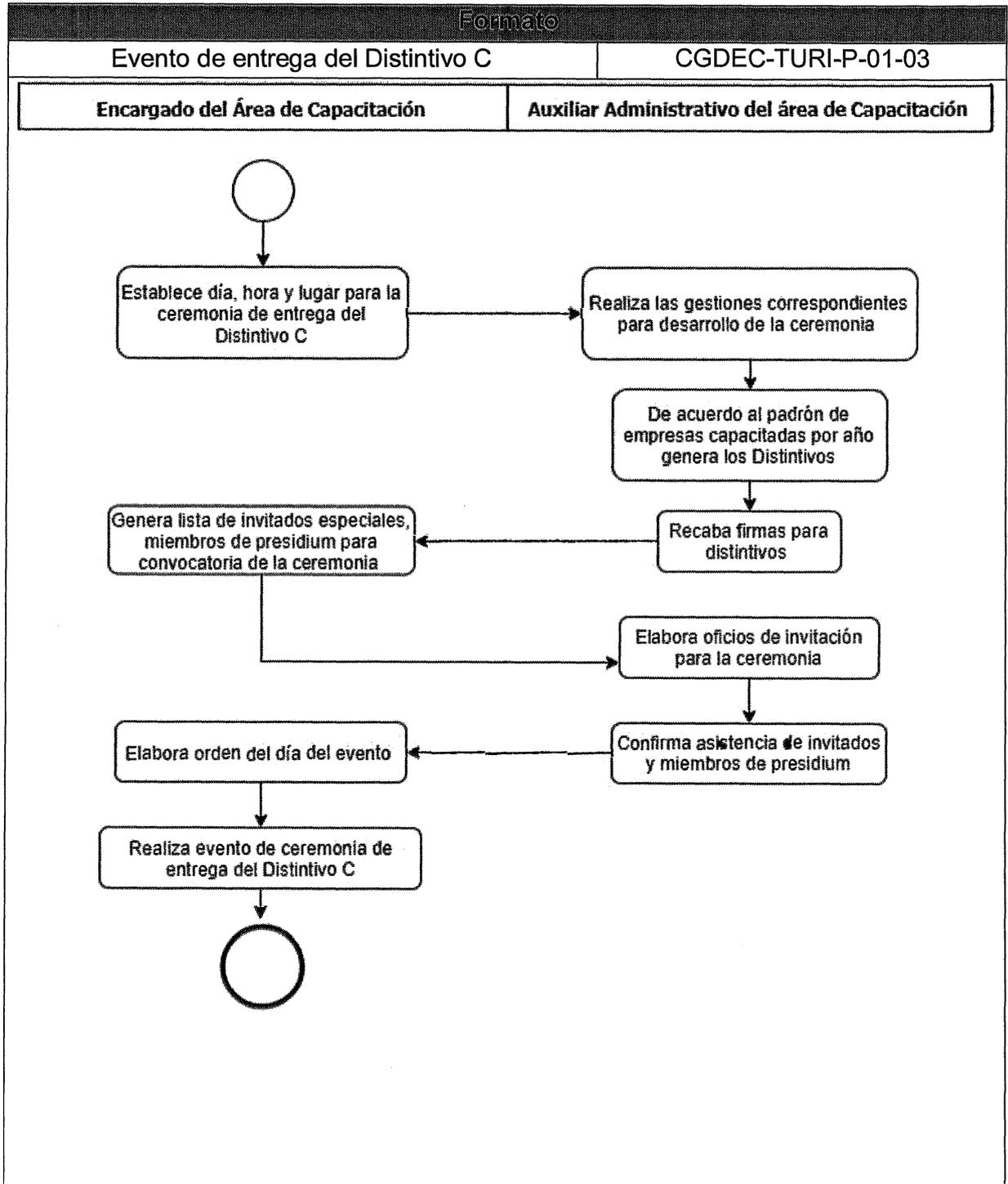


Identificación Organizacional	
Coordinación o Dependencia:	Coordinación General de Desarrollo Económico y Combate a la Desigualdad
Dirección:	Dirección de Turismo
Área:	Capacitación
Procedimiento:	Elaboración de nuevos cursos
Código de procedimiento:	CGDEC-TURI-P-01-02
Fecha de Elaboración:	14 de agosto de 2020
Persona que Elaboró:	Juan José González Fernández
Responsable del área que Revisó:	Juan José González Fernández
Titular de la dependencia que Autoriza:	Lorena Angélica Velázquez Guerrero
Firmas:	Fecha de Autorización:
Persona que Elaboró: 	Responsable del área que Revisó: 
Titular de la dependencia que Autoriza: 	

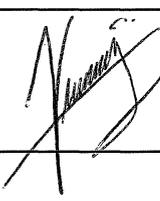


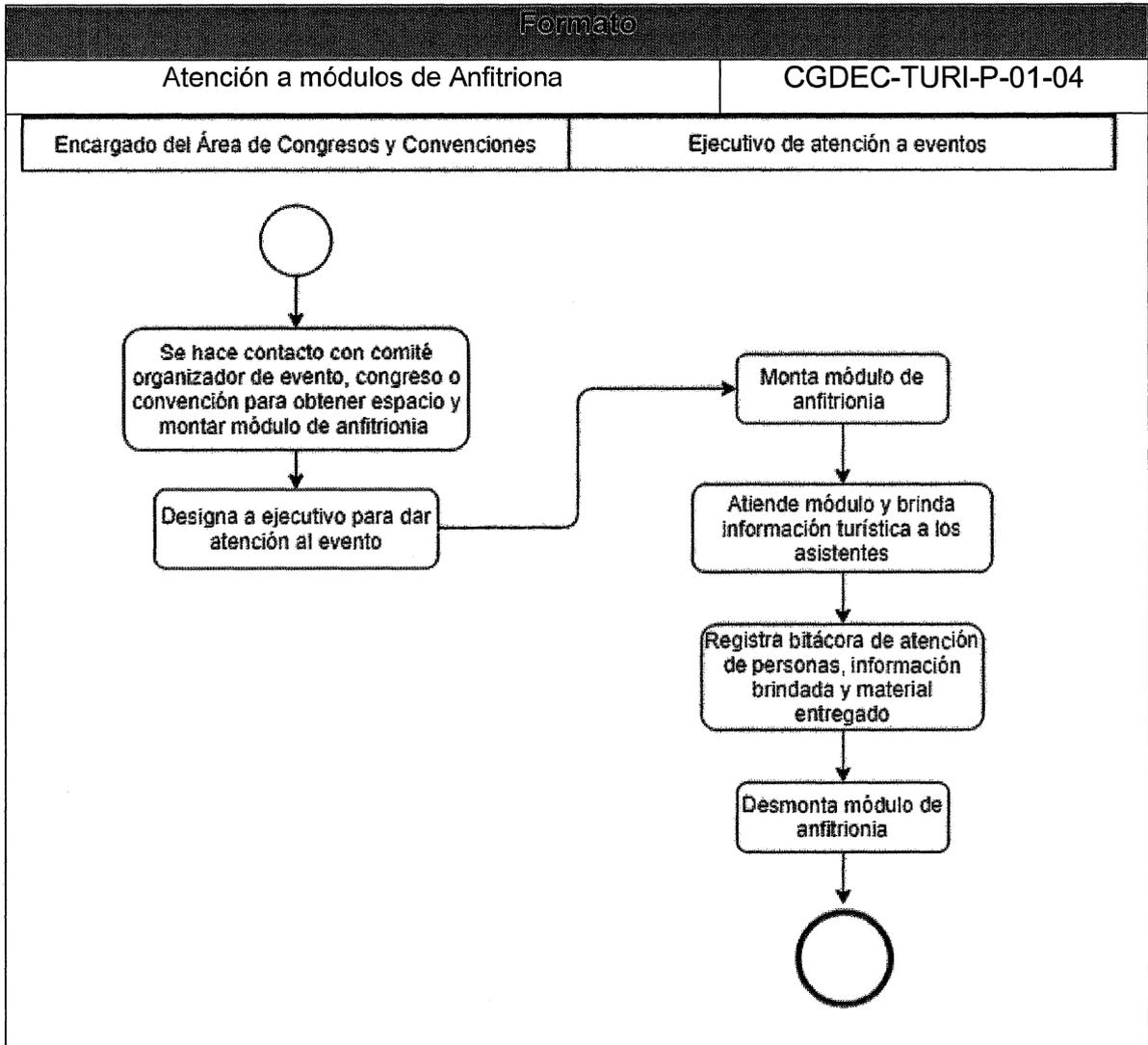


Identificación Organizacional	
Coordinación o Dependencia:	Coordinación General de Desarrollo Económico y Combate a la Desigualdad
Dirección:	Dirección de Turismo
Área:	Capacitación
Procedimiento:	Evento de entrega del Distintivo C
Código de procedimiento:	CGDEC-TURI-P-01-03
Fecha de Elaboración:	14 de agosto de 2020
Persona que Elaboró:	Juan José González Fernández
Responsable del área que Revisó:	Juan José González Fernández
Titular de la dependencia que Autoriza:	Lorena Angélica Velázquez Guerrero
Firmas:	Fecha de Autorización:
Persona que Elaboró: 	Responsable del área que Revisó: 
Titular de la dependencia que Autoriza:	

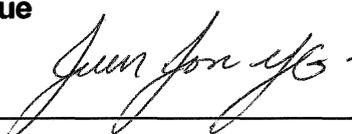
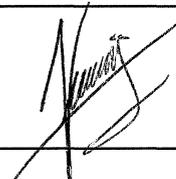


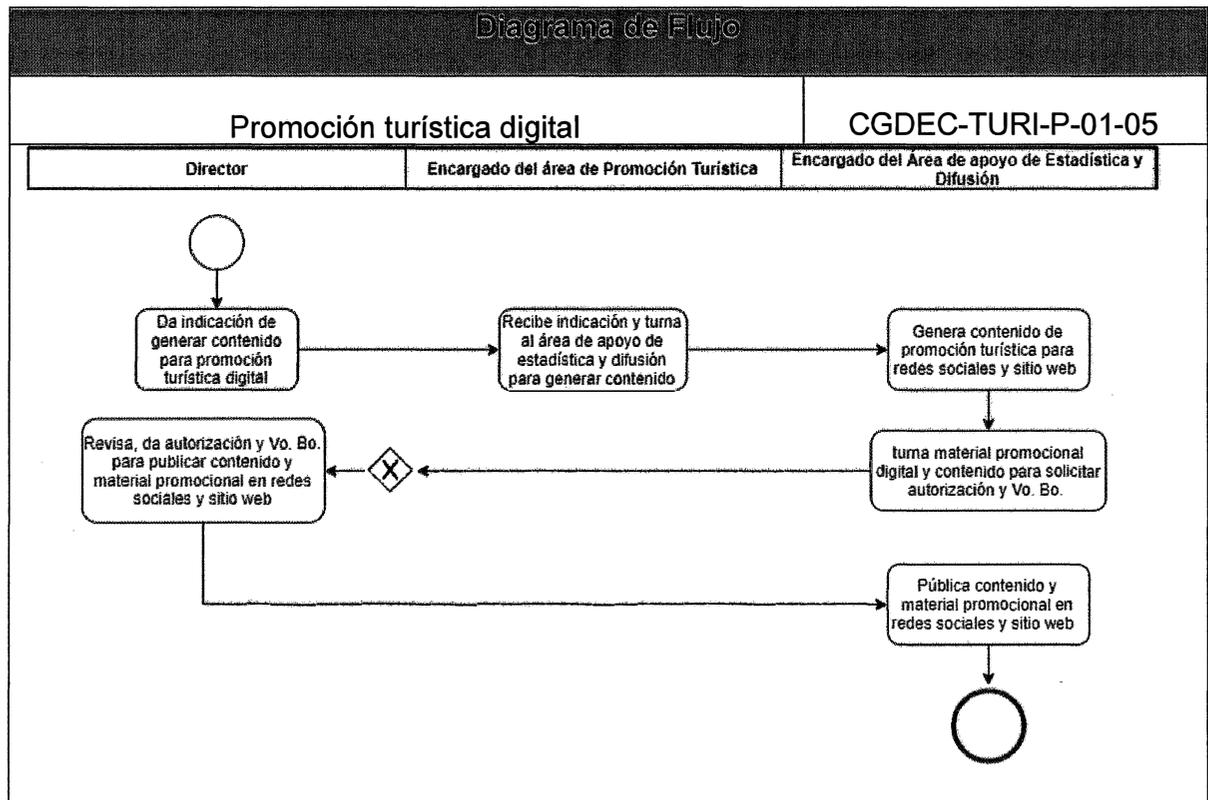


Identificación Organizacional	
Coordinación o Dependencia:	Coordinación General de Desarrollo Económico y Combate a la Desigualdad
Dirección:	Dirección de Turismo
Área:	Congresos y Convenciones
Procedimiento:	Atención a módulos de anfitriona
Código de procedimiento:	CGDEC-TURI-P-01-04
Fecha de Elaboración:	14 de agosto de 2020
Persona que Elaboró:	Juan José González Fernández
Responsable del área que Revisó:	Wendy Hortensia Grey Osuna
Titular de la dependencia que Autoriza:	Lorena Angélica Velázquez Guerrero
Firmas:	Fecha de Autorización:
Persona que Elaboró: 	Responsable del área que Revisó: 
Titular de la dependencia que Autoriza:	

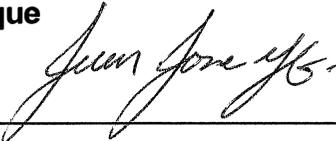
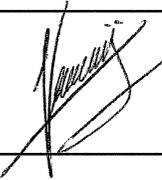


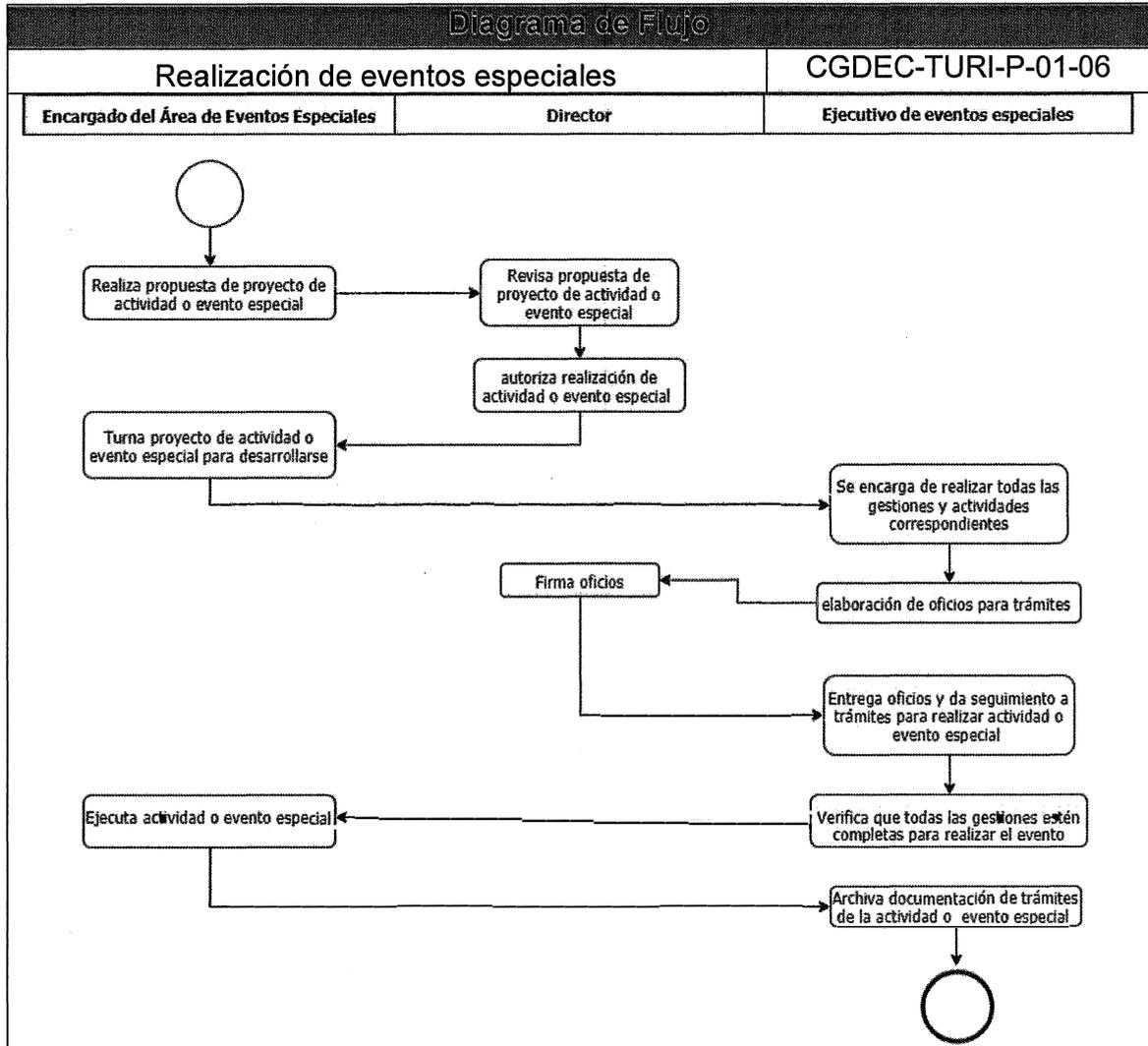


Identificación Organizacional	
Coordinación o Dependencia:	Coordinación General de Desarrollo Económico y Combate a la Desigualdad
Dirección:	Dirección de Turismo
Área:	Promoción Turística
Procedimiento:	Promoción turística digital
Código de procedimiento:	CGDEC-TURI-P-01-05
Fecha de Elaboración:	14 de agosto de 2020
Persona que Elaboró:	Juan José González Fernández
Responsable del área que Revisó:	Cynthia Yuritzí Cárdenas Ramírez
Titular de la dependencia que Autoriza:	Lorena Angélica Velázquez Guerrero
Firmas:	Fecha de Autorización:
Persona que Elaboró: 	Responsable del área que Revisó: 
Titular de la dependencia que Autoriza:	

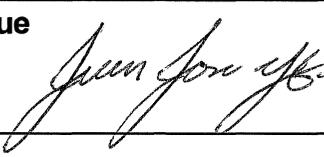


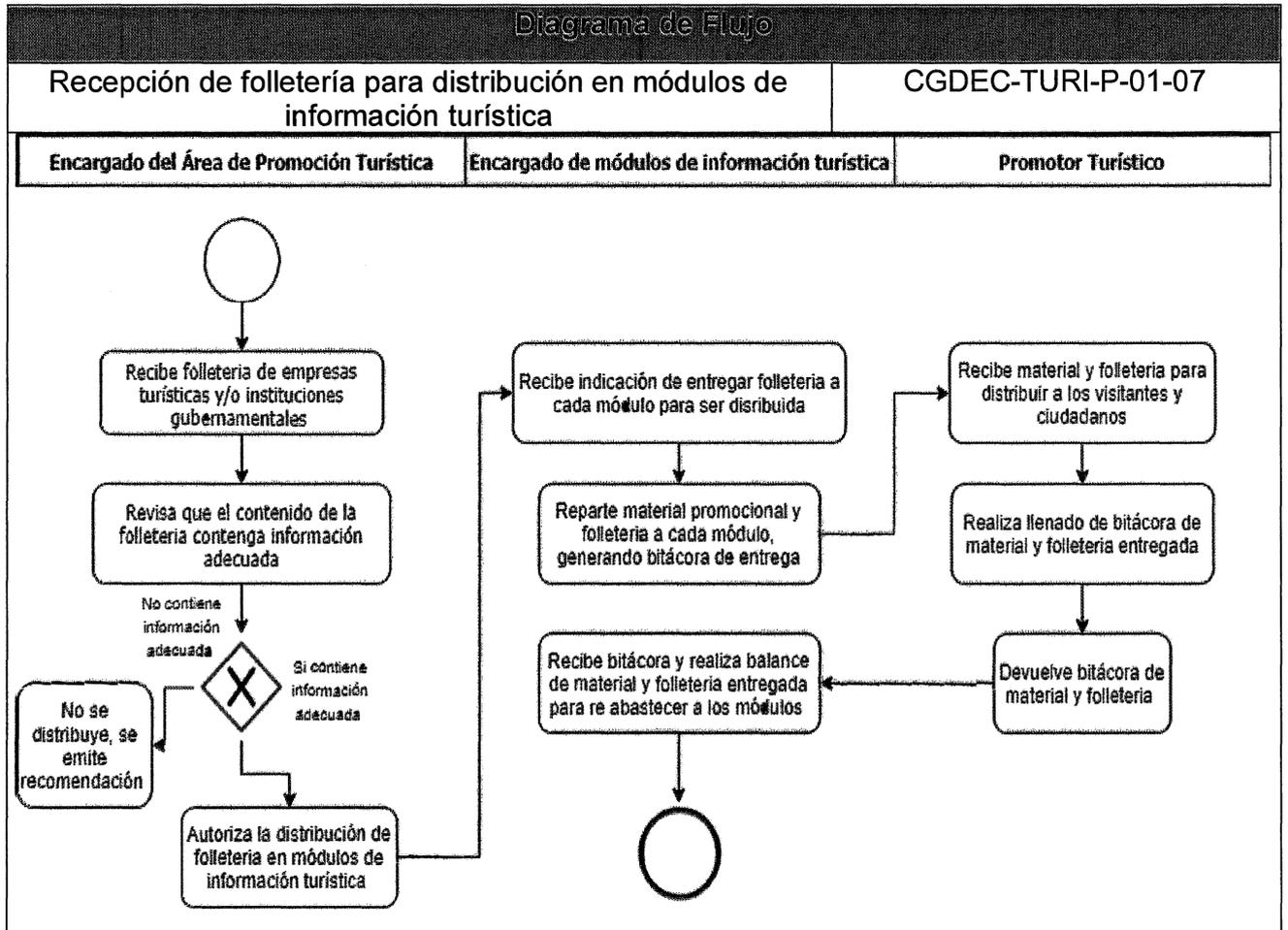


Identificación Organizacional	
Coordinación o Dependencia:	Coordinación General de Desarrollo Económico y Combate a la Desigualdad
Dirección:	Dirección de Turismo
Área:	Eventos Especiales
Procedimiento:	Realización de eventos especiales
Código de procedimiento:	CGDEC-TURI-P-01-06
Fecha de Elaboración:	14 de agosto de 2020
Persona que Elaboró:	Juan José González Fernández
Responsable del área que Revisó:	Cynthia Yuritzí Cárdenas Ramírez
Titular de la dependencia que Autoriza:	Lorena Angélica Velázquez Guerrero
Firmas:	Fecha de Autorización:
Persona que Elaboró: 	Responsable del área que Revisó: 
Titular de la dependencia que Autoriza: 	



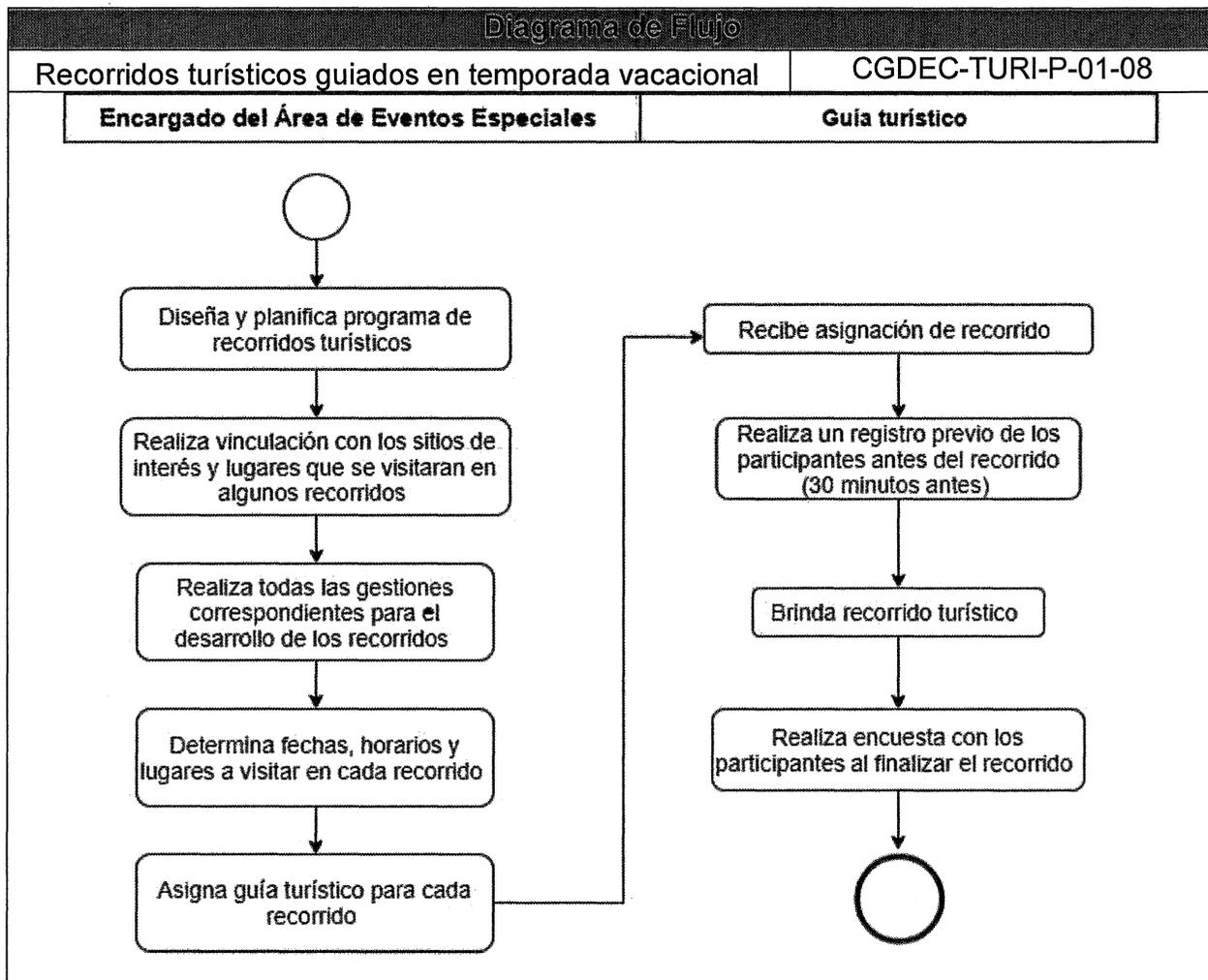


Identificación Organizacional	
Coordinación o Dependencia:	Coordinación General de Desarrollo Económico y Combate a la Desigualdad
Dirección:	Dirección de Turismo
Área:	Promoción Turística
Procedimiento:	Recepción de folletería para distribución en módulos de información turística
Código de procedimiento:	CGDEC-TURI-P-01-07
Fecha de Elaboración:	14 de agosto de 2020
Persona que Elaboró:	Juan José González Fernández
Responsable del área que Revisó:	Francisco Jerone Ávila Bañuelos
Titular de la dependencia que Autoriza:	Lorena Angélica Velázquez Guerrero
Firmas:	Fecha de Autorización:
Persona que Elaboró: 	Responsable del área que Revisó: 
Titular de la dependencia que Autoriza: 	



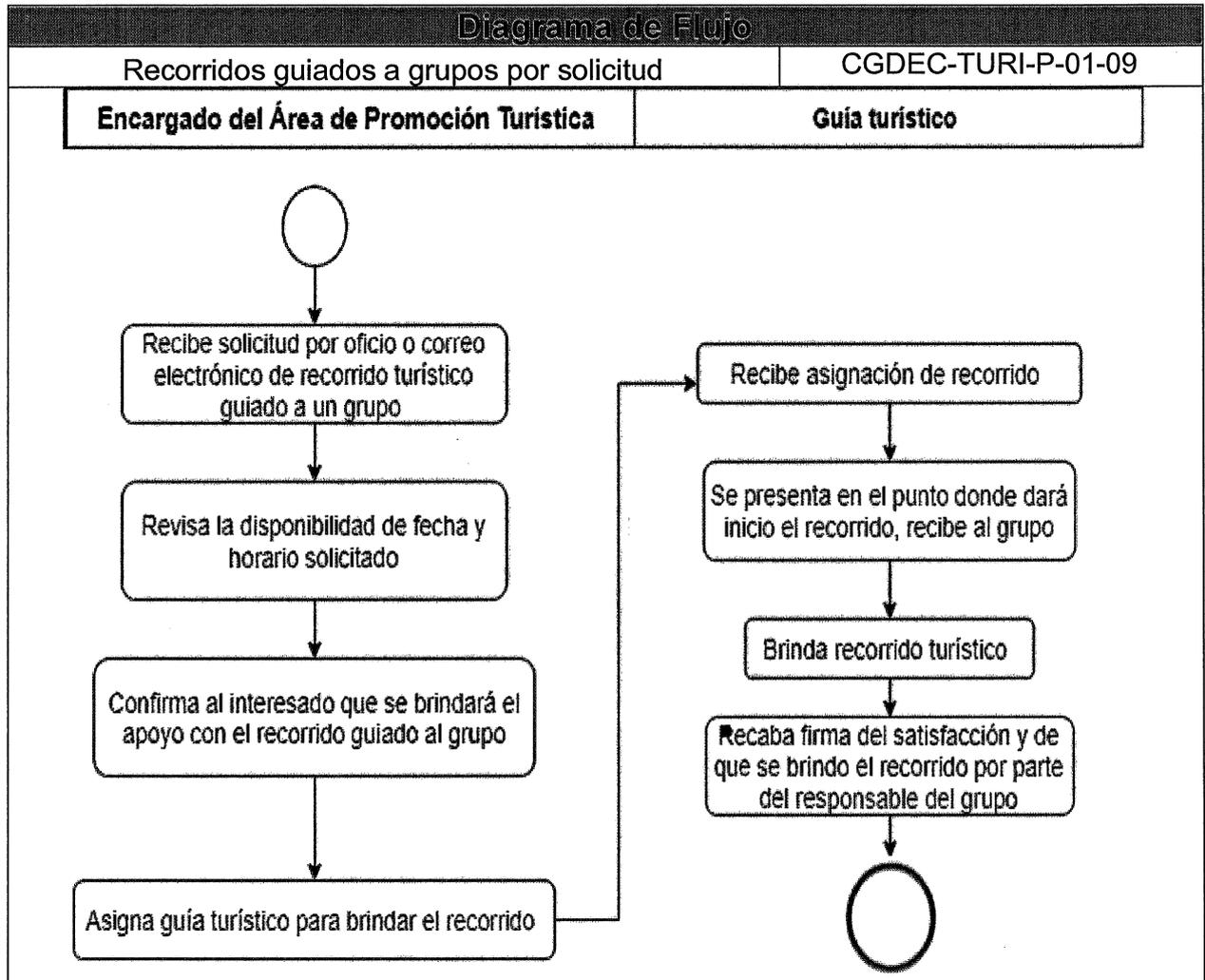


Identificación Organizacional	
Coordinación o Dependencia:	Coordinación General de Desarrollo Económico y Combate a la Desigualdad
Dirección:	Dirección de Turismo
Área:	Eventos Especiales
Procedimiento:	Recorridos turísticos guiados en temporada vacacional
Código de procedimiento:	CGDEC-TURI-P-01-08
Fecha de Elaboración:	14 de agosto de 2020
Persona que Elaboró:	Juan José González Fernández
Responsable del área que Revisó:	Cynthia Yuritzi Cárdenas Ramírez
Titular de la dependencia que Autoriza:	Lorena Angélica Velázquez Guerrero
Firmas:	Fecha de Autorización:
Persona que Elaboró: 	Responsable del área que Revisó: 
Titular de la dependencia que Autoriza: 	

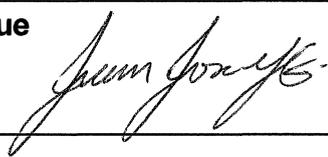


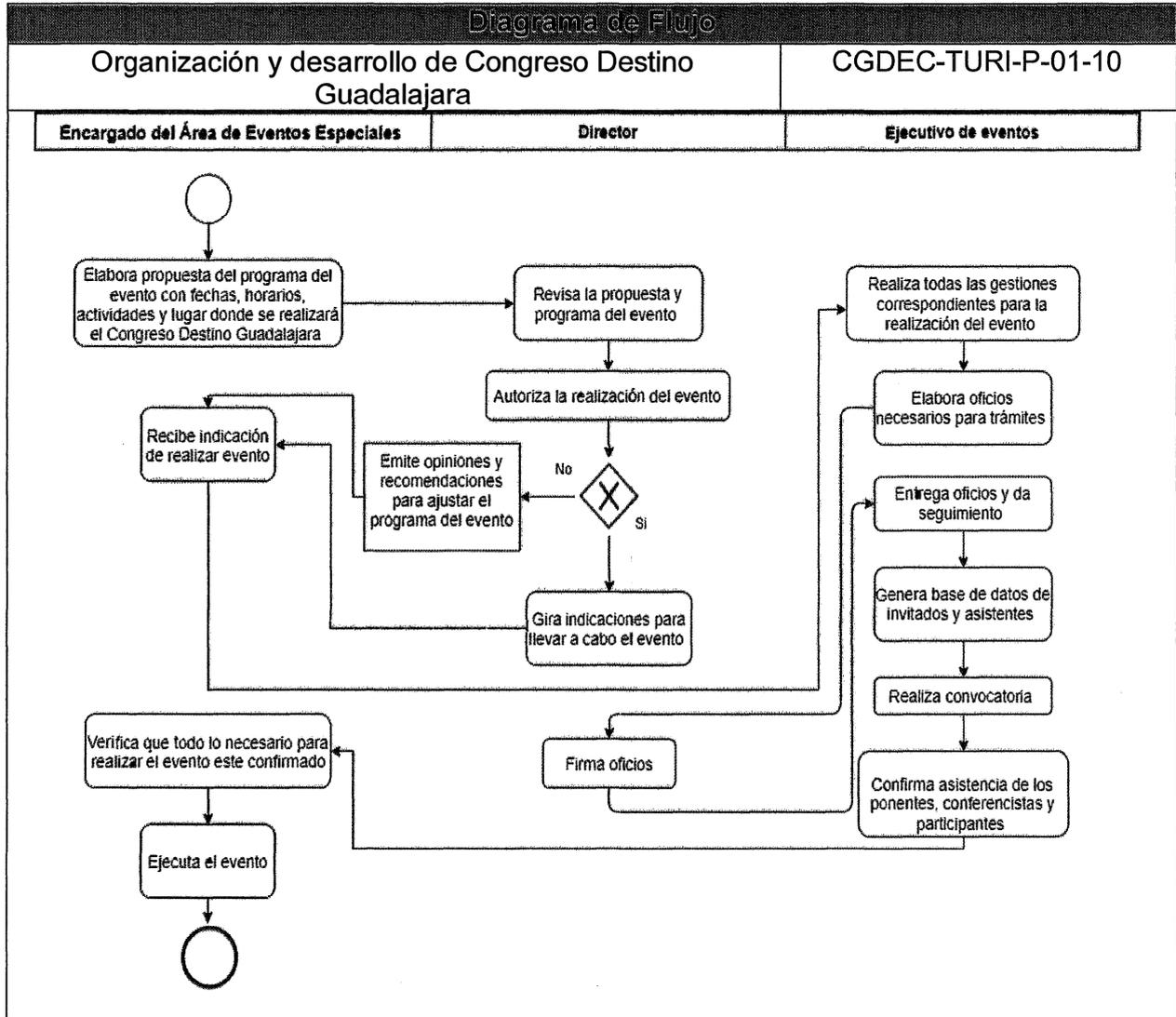


Identificación Organizacional	
Coordinación o Dependencia:	Coordinación General de Desarrollo Económico y Combate a la Desigualdad
Dirección:	Dirección de Turismo
Área:	Promoción Turística
Procedimiento:	Recorridos guiados a grupos por solicitud
Código de procedimiento:	CGDEC-TURI-P-01-09
Fecha de Elaboración:	14 de agosto de 2020
Persona que Elaboró:	Juan José González Fernández
Responsable del área que Revisó:	Francisco Jerone Ávila Bañuelos
Titular de la dependencia que Autoriza:	Lorena Angélica Velázquez Guerrero
Firmas:	Fecha de Autorización:
Persona que Elaboró: 	Responsable del área que Revisó: 
Titular de la dependencia que Autoriza: 	

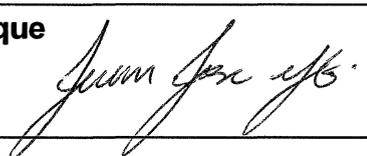
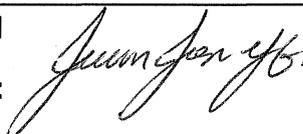
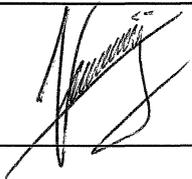


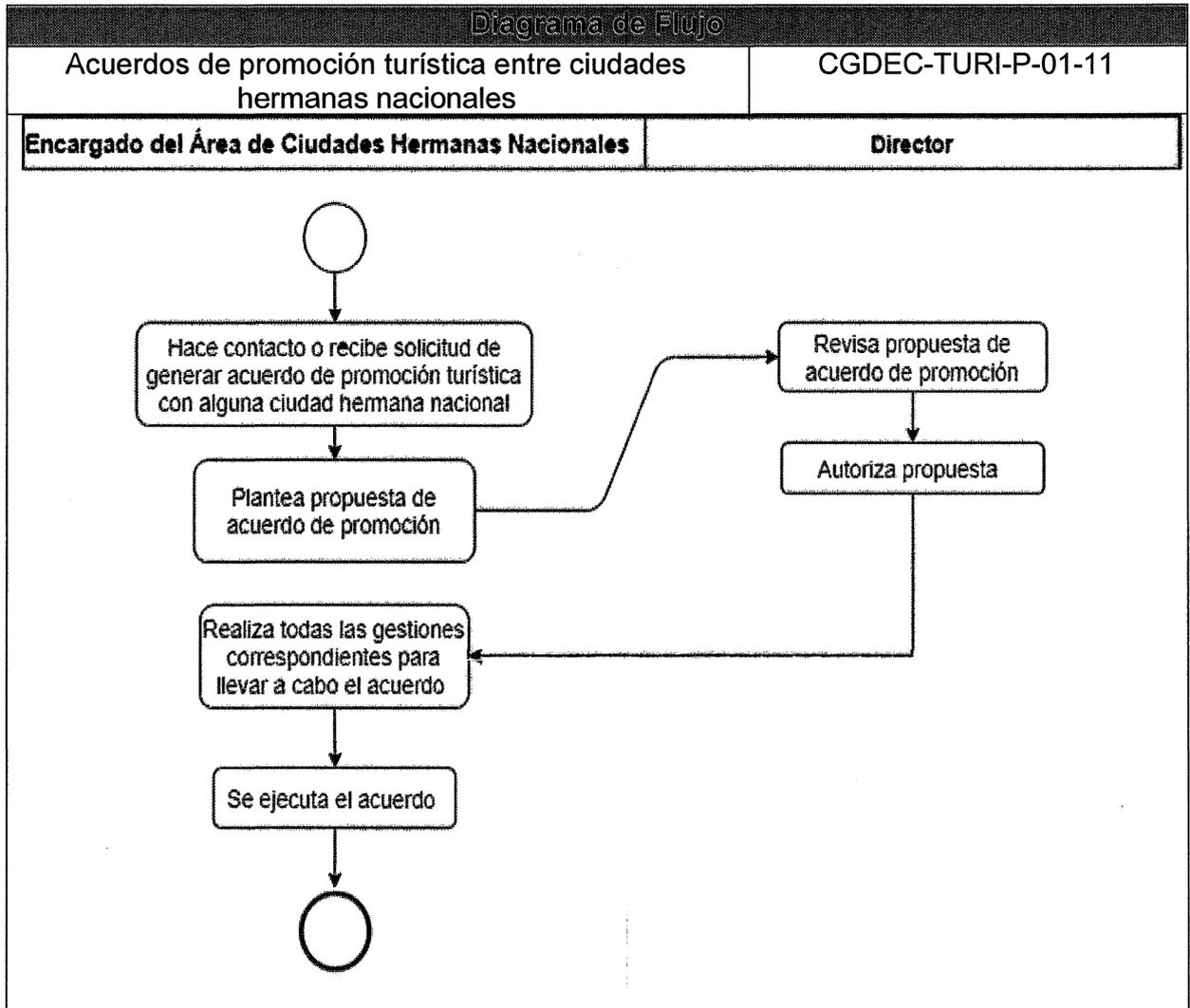


Identificación Organizacional	
Coordinación o Dependencia:	Coordinación General de Desarrollo Económico y Combate a la Desigualdad
Dirección:	Dirección de Turismo
Área:	Eventos Especiales
Procedimiento:	Organización y desarrollo de Congreso Destino Guadalajara
Código de procedimiento:	CGDEC-TURI-P-01-10
Fecha de Elaboración:	14 de agosto de 2020
Persona que Elaboró:	Juan José González Fernández
Responsable del área que Revisó:	Cynthia Yuritzí Cárdenas Ramírez
Titular de la dependencia que Autoriza:	Lorena Angélica Velázquez Guerrero
Firmas:	Fecha de Autorización:
Persona que Elaboró: 	Responsable del área que Revisó: 
Titular de la dependencia que Autoriza: 	





Identificación Organizacional	
Coordinación o Dependencia:	Coordinación General de Desarrollo Económico y Combate a la Desigualdad
Dirección:	Dirección de Turismo
Área:	Ciudades Hermanas Nacionales
Procedimiento:	Acuerdos de promoción turística entre ciudades hermanas nacionales
Código de procedimiento:	CGDEC-TURI-P-01-11
Fecha de Elaboración:	14 de agosto de 2020
Persona que Elaboró:	Juan José González Fernández
Responsable del área que Revisó:	Juan José González Fernández
Titular de la dependencia que Autoriza:	Lorena Angélica Velázquez Guerrero
Firmas:	Fecha de Autorización:
Persona que Elaboró: 	Responsable del área que Revisó: 
Titular de la dependencia que Autoriza:	





Formato

Formato de solicitud de capacitación para obtención del Distintivo C

CGDEC-TURI-F-01-01

Página 1 de 2 del formato



DISTINTIVO C
CALIDAD EN ATENCIÓN AL TURISTA *****



Solicitud de capacitación para obtener el Distintivo (DC3)

No. de solicitud: DT/DC/____/20__

Fecha: _____

Datos Generales

Empresas:

Solicitante

Nombre: _____
Giro: _____
Domicilio: _____
Colonia: _____
Teléfono: _____

Nombre: _____
Cargo o Puesto: _____
Depto: _____
Teléfono: _____
Correo: _____

- La empresa cuenta con espacio para desarrollar las capacitaciones: SI NO
- La empresa cuenta con equipo de proyección: SI NO
- La empresa cuenta con equipo de cómputo disponible para las capacitaciones: SI NO
- La empresa cuenta con equipo de audio disponible para las capacitaciones: SI NO

Datos del Lugar donde se impartirá el curso

Número de personas que recibirán la capacitación: _____ Domicilio: _____
Colonia: _____ Municipio: _____
Teléfono: _____

Redes sociales:

_____ _____

PROTECCIÓN DE DATOS

El que suscribe _____ la presenta solicitud, manifiesto que he sido informado del correcto uso, trato y recolección de mis datos personales, para lo cual, acepto sea utilizados para fines administrativos al interior de las oficinas del Gobierno de Guadalajara. Así como también, manifiesto mi conformidad con lo establecido en el aviso de privacidad que me fue entregado o que podrá consultar en el enlace electrónico <https://transparencia.guadalajara.gob.mx/sas/default/files/AvisoPrivacidad.pdf>

Lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 52 fracción III de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Jalisco y sus Municipios.

Cuadalajara, Jalisco. A ____ de _____ de 20__

Nombre y firma del titular de los datos personales y/o sensibles.



Turismo
Desarrollo Económico
y Combate a la Desigualdad

DISTINTIVO C

CALIDAD EN ATENCIÓN AL TURISTA * * * * *



Gobierno de
Guadalajara

Para obtener el Distintivo C
Por primera vez: 3 Cursos / Para renovación: 4 Cursos.

INSTRUCCIONES PARA LLENADO:

1. Seleccione los cursos deseados
2. En caso de requerir dos horarios diferentes para el mismo curso favor de indicarlo.
3. Para horarios fuera de los sugeridos, siempre y cuando sean dentro del horario comprendido de las 09:00 a las 15:00 horas, favor de indicarlo en el apartado de notas del curso correspondiente.

<input type="checkbox"/>	Cultura Turística	Fecha: _____ Fecha: _____	<input type="checkbox"/>	9:30-12:00	<input type="checkbox"/>	11:30-14:00	<input type="checkbox"/>	12:00-14:30
Notas:								
<input type="checkbox"/>	Conoce Guadalajara	Fecha: _____ Fecha: _____	<input type="checkbox"/>	9:30-12:00	<input type="checkbox"/>	11:30-14:00	<input type="checkbox"/>	12:00-14:30
Notas:								
<input type="checkbox"/>	Calidad en el Servicio	Fecha: _____ Fecha: _____	<input type="checkbox"/>	9:30-12:00	<input type="checkbox"/>	11:30-14:00	<input type="checkbox"/>	12:00-14:30
Notas:								
<input type="checkbox"/>	Cultura de la Discapacidad	Fecha: _____ Fecha: _____	<input type="checkbox"/>	9:30-12:00	<input type="checkbox"/>	11:30-14:00	<input type="checkbox"/>	12:00-14:30
Notas:								
<input type="checkbox"/>	sanitarias en la preparación y servicios de alimentos	Fecha: _____ Fecha: _____	<input type="checkbox"/>	9:30-12:00	<input type="checkbox"/>	11:30-14:00	<input type="checkbox"/>	12:00-14:30
Notas:								
<input type="checkbox"/>	Comunicación	Fecha: _____ Fecha: _____	<input type="checkbox"/>	9:30-12:00	<input type="checkbox"/>	11:30-14:00	<input type="checkbox"/>	12:00-14:30
Notas:								
<input type="checkbox"/>	Liderazgo	Fecha: _____ Fecha: _____	<input type="checkbox"/>	9:30-12:00	<input type="checkbox"/>	11:30-14:00	<input type="checkbox"/>	12:00-14:30
Notas:								
<input type="checkbox"/>	Trabajo en equipo	Fecha: _____ Fecha: _____	<input type="checkbox"/>	9:30-12:00	<input type="checkbox"/>	11:30-14:00	<input type="checkbox"/>	12:00-14:30
Notas:								

Si desea programar recorrido turístico para sus colaboradores (Centro Histórico), favor de comunicarse al correo de contacto

CAPACITACIÓN DIRECCIÓN DE TURISMO DE GUADALAJARA
capacitacion.turismo.gdl@gmail.com
Tel: 38374400 ext. 4156



3. Glosario

Distintivo C: Es la certificación que otorga la dirección de Turismo del municipio de Guadalajara para las empresas turísticas que concluyen con el programa de capacitación en mejorar la calidad en la atención y el servicio.

Presídium: Es el principal órgano legislativo de varios cuerpos oficiales u organizaciones

Impartir: Dar o comunicar conocimientos, ideas o juicios.

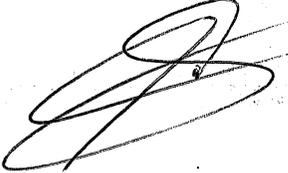
Vo. Bo.: Visto bueno

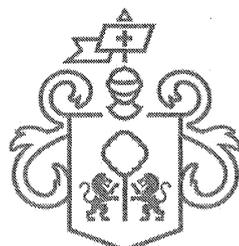
Folletería: Son impresos en los cuales se promocionan diversos productos o servicios de empresas, instituciones u organizaciones con la finalidad de transmitir información a un público en específico.

Material promocional: son folletos o impresos que contienen información de gran importancia para el público en general, en los cuales se publicitan productos o servicios.

Ciudades hermanas nacionales: Es un concepto por el cual pueblos o ciudades de distintas zonas geográficas y políticas se emparejan para generar acuerdos específicos en beneficio de ambos.

4. Autorizaciones

Firma De Autorización	
 Ing. Juan Manuel Munguía Méndez	
Titular de la Coordinación General de Desarrollo Económico y Combate a la Desigualdad	
Visto Bueno	Asesoría y Supervisión
 Ing. Saúl Eduardo Jiménez Camacho	 Mtro. Alejandro Iñiguez Vargas
Titular de la Dirección de Innovación Gubernamental	Titular de la Jefatura de Departamento de Gestión de la Calidad



Gobierno de
Guadalajara