



**Turismo**  
Desarrollo Económico

# Manual de **Procedimientos** Dirección de Turismo

**CGDDE-TURI-MP-02-0422**

Fecha de elaboración: Septiembre 2017

Fecha de actualización: Abril 2022

**Versión: 02**



Gobierno de  
**Guadalajara**



La presente Guía se expide con fundamento en el texto de la Fracción XVIII, del Artículo 215, de la Sub Sección III, de la Sección II, del capítulo VIII del Código del Gobierno Municipal de Guadalajara.

Este documento tiene por objeto establecer las bases y criterios que orienten de una manera ordenada, uniforme y sistemática, la elaboración o actualización de los Manuales de Procedimientos vigentes.

Para tal fin el área de Gestión de la Calidad además proporcionara a las Dependencias la plantilla o esqueleto del Manual de Procedimientos que contiene los formatos e información no modificable con la imagen institucional autorizada.

Los Manuales de Procedimientos se elaboraran o actualizaran desde el nivel de Órganos, Dependencias, Coordinaciones Generales y cada una de sus Direcciones subordinadas.





# Índice

|  |    |
|--|----|
| A. Presentación.....   | 3  |
| B. Políticas generales de uso del manual de procedimientos ..... | 4  |
| C. Objetivos del manual de procedimientos .....                  | 5  |
| 1. Inventario de procedimientos.....                             | 6  |
| 2. Diagramas de flujo .....                                      | 7  |
| 3. Glosario.....   | 35 |
| 4. Autorizaciones .....  | 36 |



## **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:* Abril 2022 en que se elaboró la versión Inicial del manual.

*Fecha de actualización:* Abril 2022 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 oficial con carácter obligatorio que se fundamenta en el Artículo 130, fracción V. del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara, 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 continua en los procedimientos.

# 1. Inventario de procedimientos

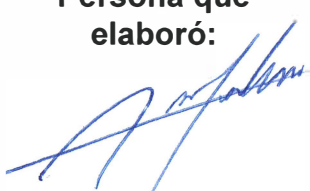

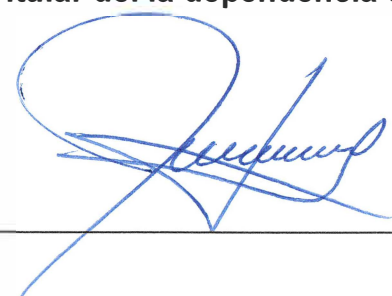
| Procedimiento                                | Código             | Pág. | SGC |
|--|--------------------|------|-----|
| Requisiciones                                | CGDEC-TURI-P-02-01 | 8    | No  |
| Recursos humanos                             | CGDEC-TURI-P-02-02 | 11   | No  |
| Distintivo C                                 | CGDEC-TURI-P-02-03 | 13   | No  |
| Ciudades Hermanas                            | CGDEC-TURI-P-02-04 | 15   | No  |
| Atención en módulos de información turística | CGDEC-TURI-P-02-05 | 17   | No  |
| Recorridos turísticos guiados                | CGDEC-TURI-P-02-06 | 19   | No  |
| Eventos especiales                           | CGDEC-TURI-P-02-07 | 21   | No  |
| Redes y comunicación digital                 | CGDEC-TURI-P-02-08 | 23   | No  |
| Elaboración de material gráfico              | CGDEC-TURI-P-02-09 | 25   | No  |
| Proyectos Estratégicos                       | CGDEC-TURI-P-02-10 | 27   | No  |
| Estadísticas                                 | CGDEC-TURI-P-02-11 | 30   | No  |
| Atención a turismo de reuniones              | CGDEC-TURI-P-02-12 | 32   | 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 flujograma |
|    | Conector intermedio  |
|    | Fin de flujograma    |
|    | Espera               |
|    | Decisión exclusiva   |
|  | Flujo de secuencia   |
|  | Actividad            |

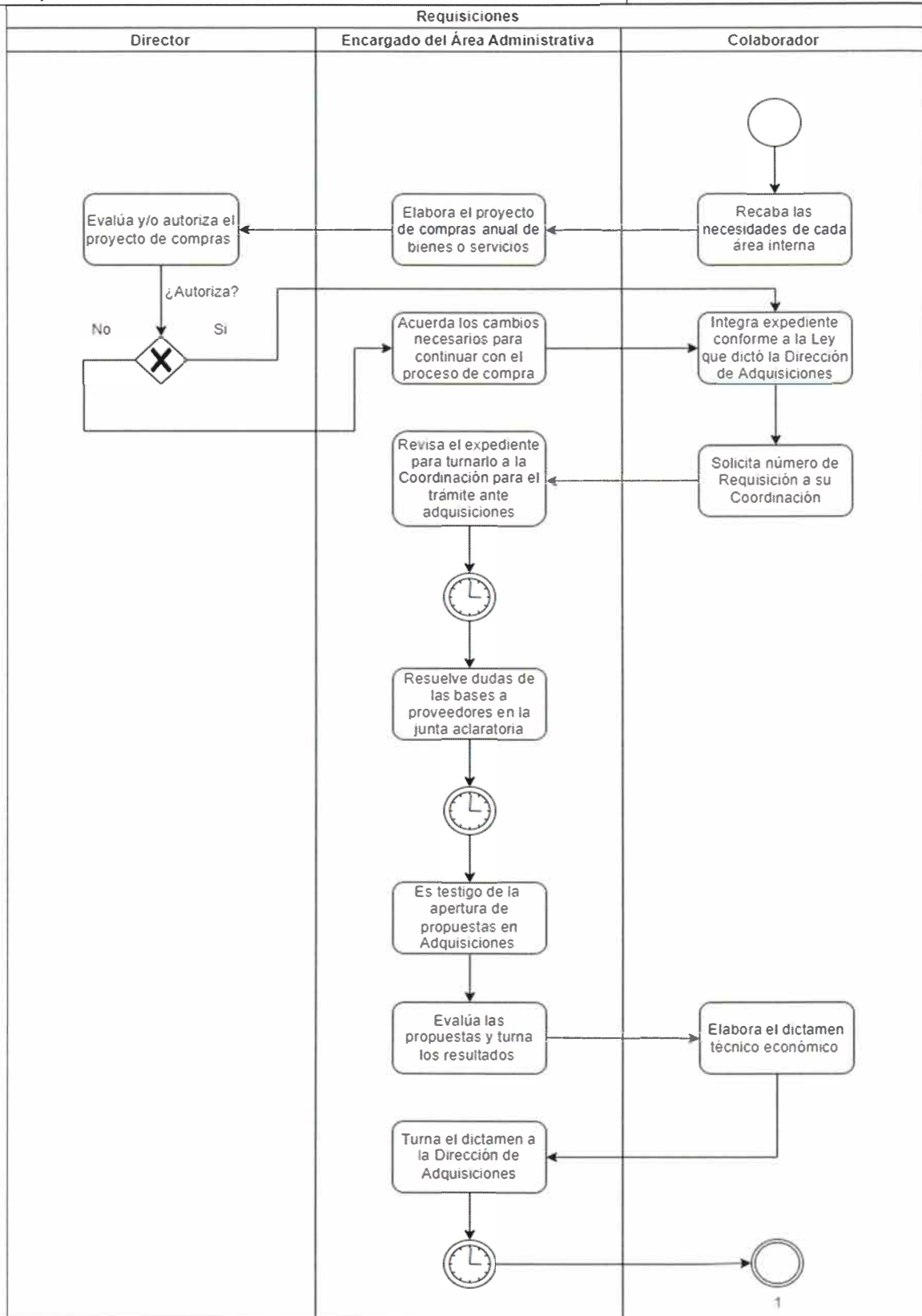
| Identificación Organizacional  |   |
|--|---|
| <b>Coordinación o Dependencia:</b>   | Coordinación General de Desarrollo Económico  |
| <b>Dirección:</b>  | Dirección de Turismo  |
| <b>Área:</b>   | Administración  |
| <b>Procedimiento:</b>  | Requisiciones   |
| <b>Código de procedimiento:</b>  | CGDEC-TURI-P-02-01  |
| <b>Fecha de elaboración:</b>   | Abril 2022  |
| <b>Persona que elaboró:</b>  | Luis Ángel Mendo González   |
| <b>Responsable del área que revisó:</b>  | Verónica Selene Ortiz Alvarez   |
| <b>Titular del la dependencia que autoriza:</b>  | Maria del Refugio Pérez Plascencia  |
| <b>Firmas:</b>   | <b>Fecha de Autorización:</b> Abril 2022  |
| <b>Persona que elaboró:</b><br>                     | <b>Responsable del área que revisó:</b><br> |
| <b>Titular del la dependencia que autoriza:</b><br> |   |



# Diagrama de Flujo

Requisiciones

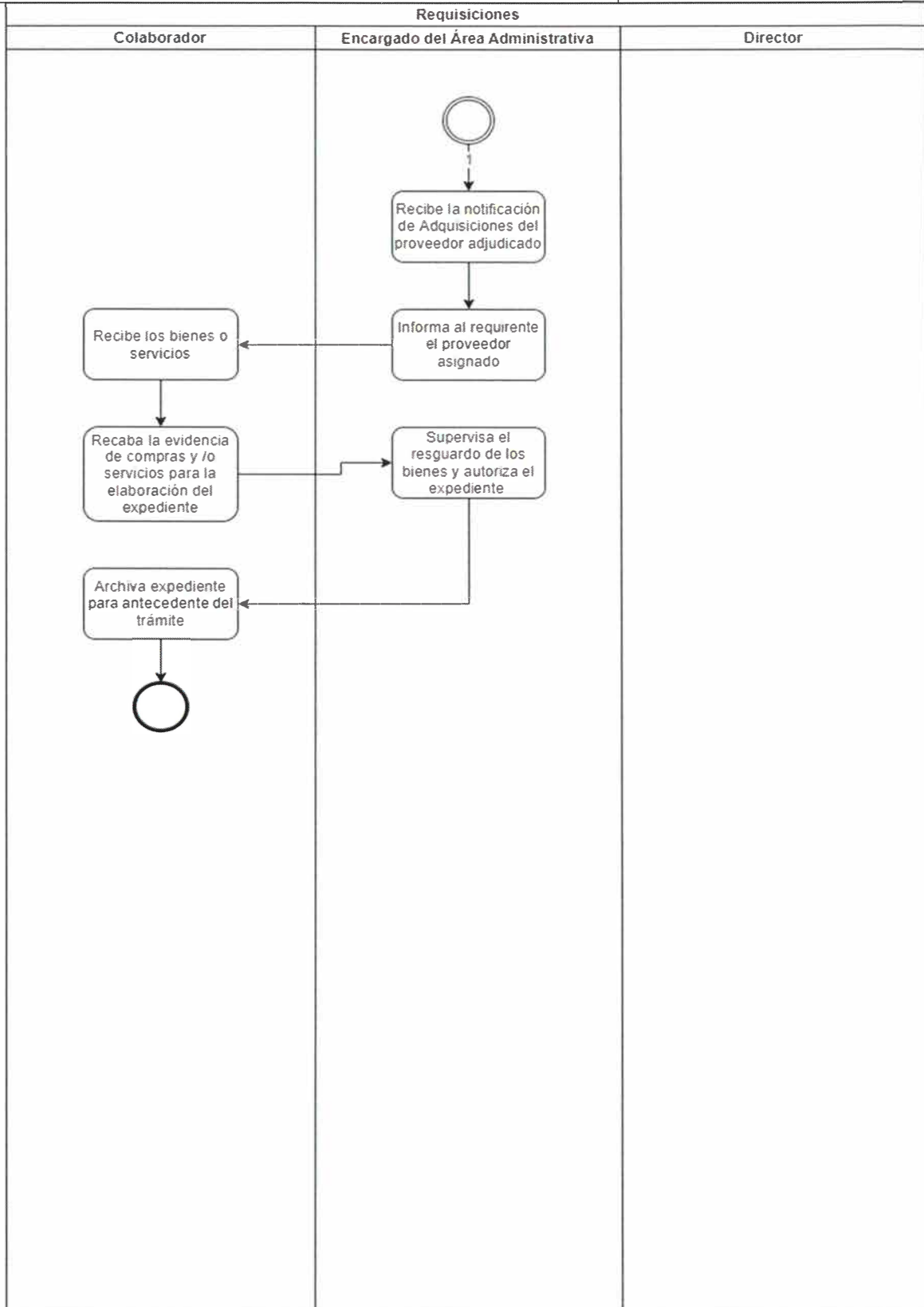
CGDEC-TURI-P-02-01

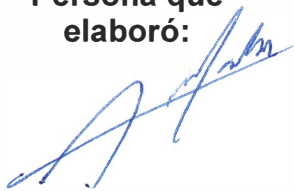




# Diagrama de Flujo

Requisiciones

CGDEC-TURI-P-02-01

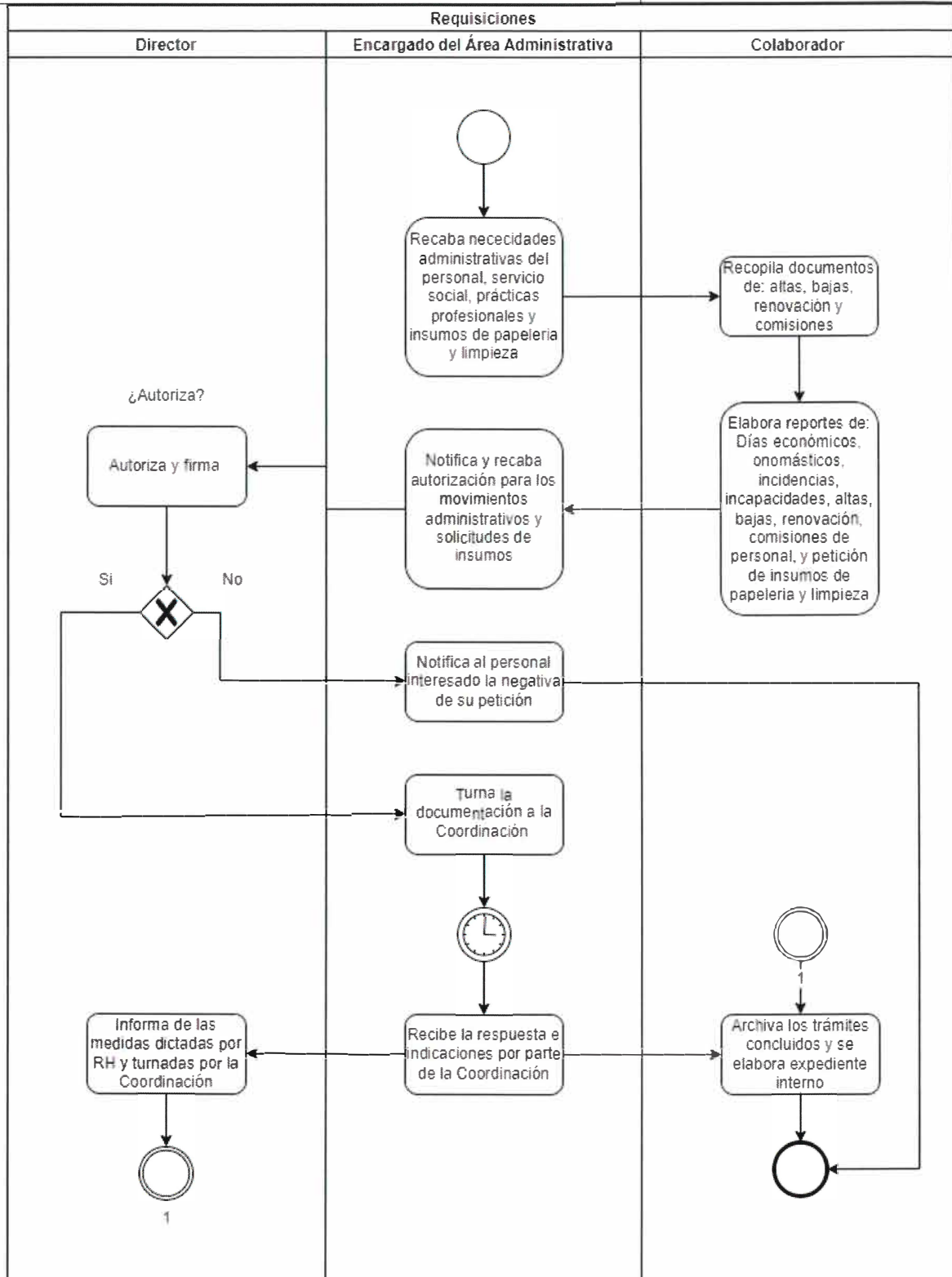


| <b>Identificación Organizacional</b>   |   |
|--|---|
| <b>Coordinación o Dependencia:</b>   | Coordinación General de Desarrollo Económico  |
| <b>Dirección:</b>  | Dirección de Turismo  |
| <b>Área:</b>   | Administración  |
| <b>Procedimiento:</b>  | Recursos Humanos  |
| <b>Código de procedimiento:</b>  | CGDEC-TURI-P-02-02  |
| <b>Fecha de elaboración:</b>   | Abril 2022  |
| <b>Persona que elaboró:</b>  | Luis Ángel Mendo González   |
| <b>Responsable del área que revisó:</b>  | Verónica Selene Ortiz Alvarez   |
| <b>Titular del la dependencia que autoriza:</b>  | Maria del Refugio Pérez Plascencia  |
| <b>Firmas:</b>   | <b>Fecha de Autorización:</b> Abril 2022  |
| <b>Persona que elaboró:</b><br>                     | <b>Responsable del área que revisó:</b><br> |
| <b>Titular del la dependencia que autoriza:</b><br> |   |

# Diagrama de Flujo

Recursos Humanos

CGDEC-TURI-P-02-02

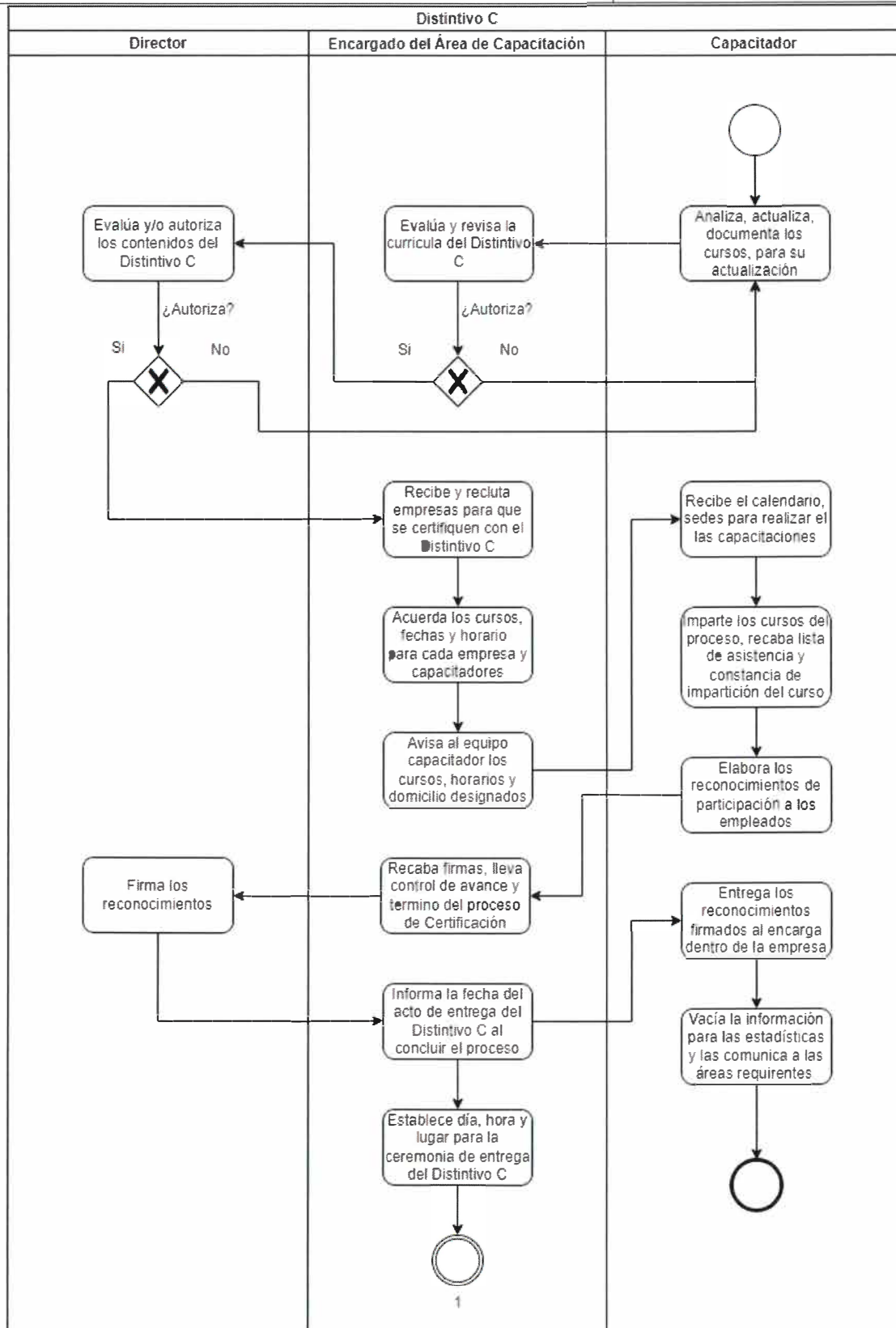



| Identificación Organizacional   |   |
|---|---|
| <b>Coordinación o Dependencia:</b>  | Coordinación General de Desarrollo Económico  |
| <b>Dirección:</b>   | Dirección de Turismo  |
| <b>Área:</b>  | Capacitación  |
| <b>Procedimiento:</b>   | Distintivo C  |
| <b>Código de procedimiento:</b>   | CGDEC-TURI-P-02-03  |
| <b>Fecha de elaboración:</b>  | Abril 2022  |
| <b>Persona que elaboró:</b>   | Irma Leticia Hernandez Rocha  |
| <b>Responsable del área que revisó:</b>   | Verónica Selene Ortiz Alvarez   |
| <b>Titular del la dependencia que autoriza:</b>   | Maria del Refugio Pérez Plascencia  |
| <b>Firmas:</b>  | <b>Fecha de Autorización:</b> Abril 2022  |
| <b>Persona que elaboró:</b><br>                      | <b>Responsable del área que revisó:</b><br> |
| <b>Titular del la dependencia que autoriza:</b><br> |   |

## Diagrama de Flujo

Distintivo C

CGDEC-TURI-P-02-03



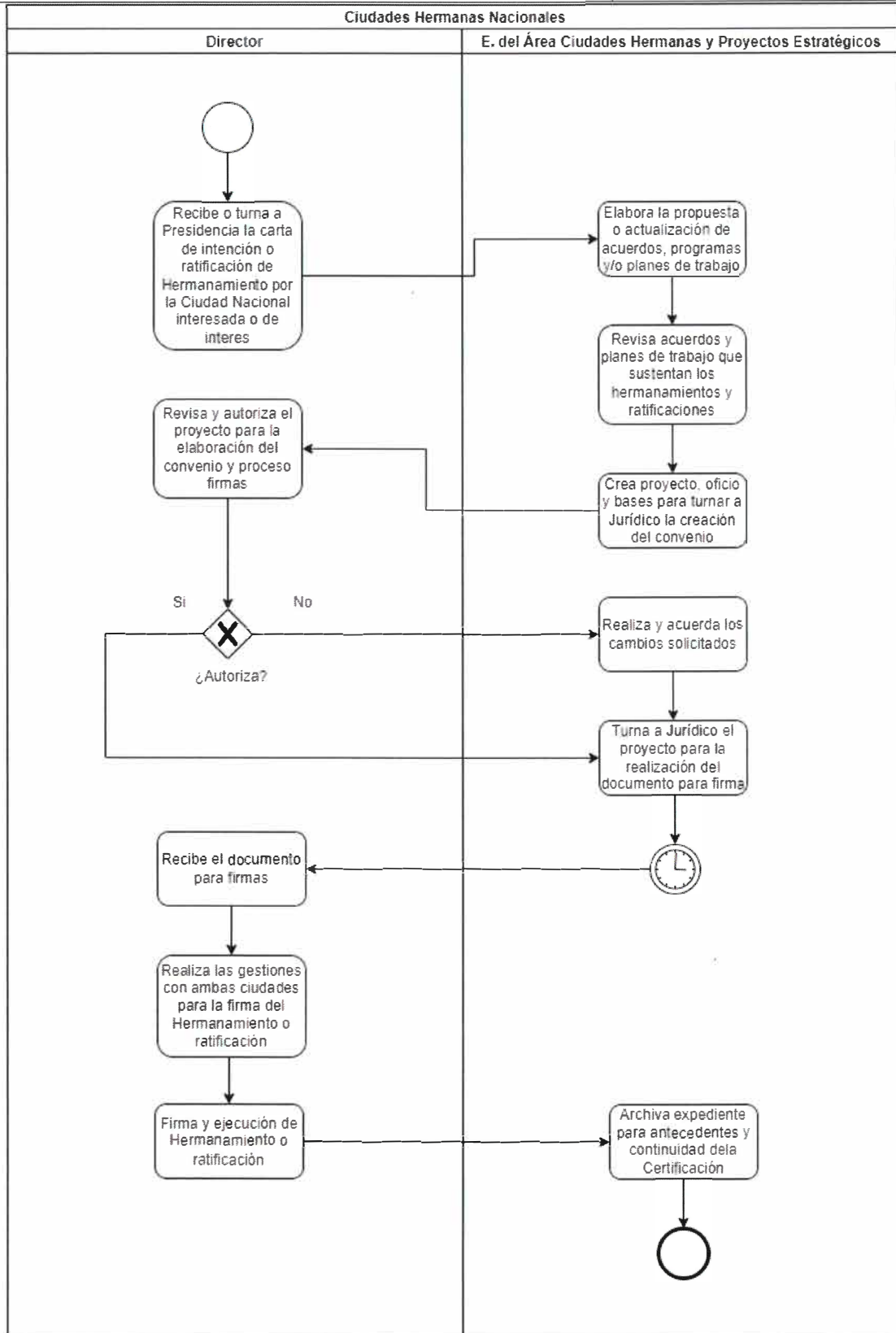
| <b>Identificación Organizacional</b>  |   |
|---|---|
| <b>Coordinación o Dependencia:</b>  | Coordinación General de Desarrollo Económico  |
| <b>Dirección:</b>   | Dirección de Turismo  |
| <b>Área:</b>  | Ciudades Hermanas y Proyectos Estratégicos  |
| <b>Procedimiento:</b>   | Ciudades Hermanas   |
| <b>Código de procedimiento:</b>   | CGDEC-TURI-P-02-04  |
| <b>Fecha de elaboración:</b>  | Abril 2022  |
| <b>Persona que elaboró:</b>   | Wendy Hortensia Grey Osuna  |
| <b>Responsable del área que revisó:</b>   | Verónica Selene Ortiz Alvarez   |
| <b>Titular del la dependencia que autoriza:</b>   | Maria del Refugio Pérez Plascencia  |
| <b>Firmas:</b>  | <b>Fecha de Autorización:</b> Abril 2022  |
| <b>Persona que elaboró:</b><br>                      | <b>Responsable del área que revisó:</b><br> |
| <b>Titular del la dependencia que autoriza:</b><br> |   |



# Diagrama de Flujo

Ciudades Hermanas

CGDEC-TURI-P-02-04





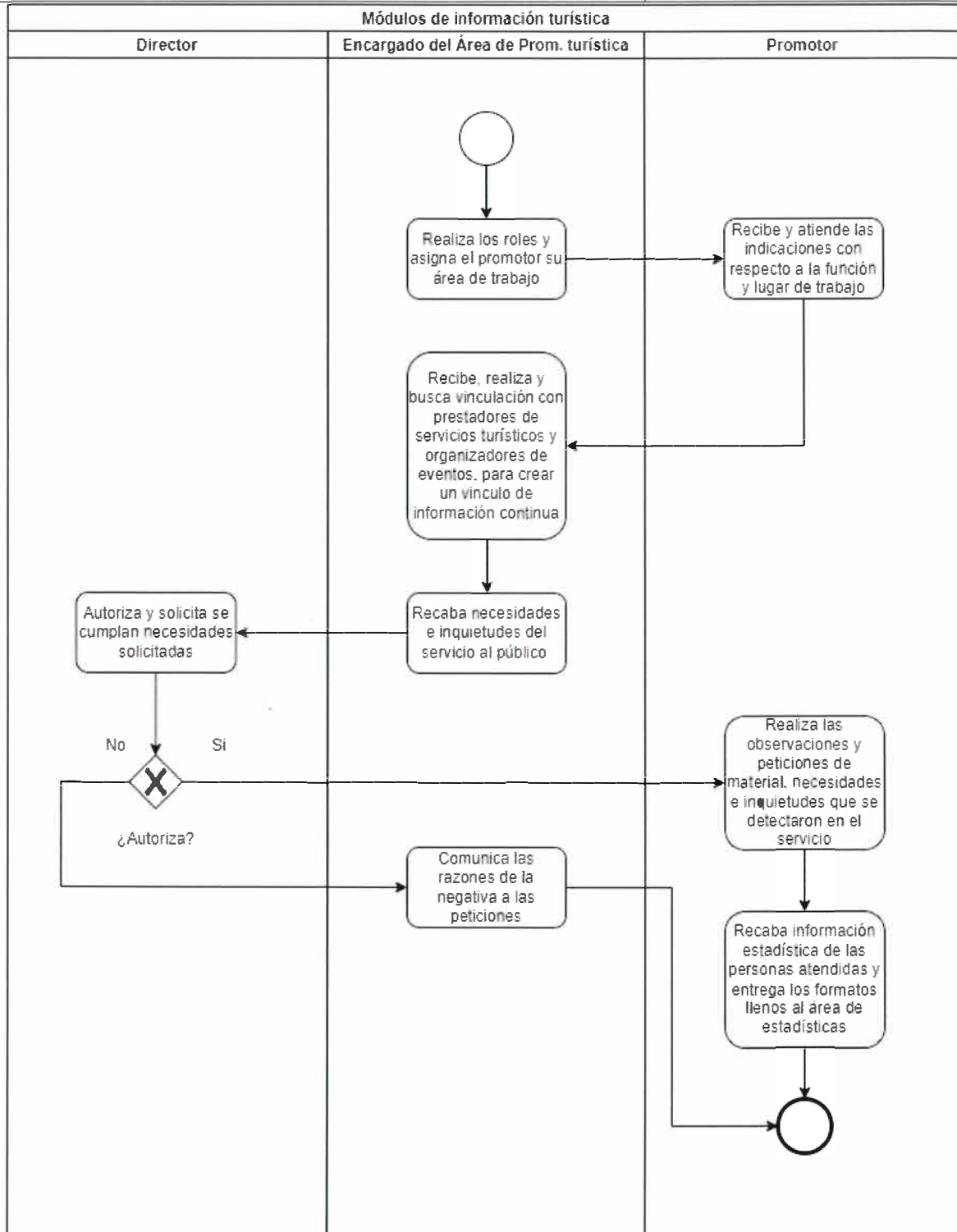
## Identificación Organizacional

|   |   |
|---|---|
| <b>Coordinación o Dependencia:</b>  | Coordinación General de Desarrollo Económico  |
| <b>Dirección:</b>   | Dirección de Turismo  |
| <b>Área:</b>  | Promoción Turística   |
| <b>Procedimiento:</b>   | Atención en módulos de información turística  |
| <b>Código de procedimiento:</b>   | CGDEC-TURI-P-02-05  |
| <b>Fecha de elaboración:</b>  | Abril 2022  |
| <b>Persona que elaboró:</b>   | Francisco Jerone Avila Bañuelos   |
| <b>Responsable del área que revisó:</b>   | Verónica Selene Ortiz Alvarez   |
| <b>Titular del la dependencia que autoriza:</b>   | Maria del Refugio Pérez Plascencia  |
| <b>Firmas:</b>  | <b>Fecha de Autorización:</b> Abril 2022  |
| <b>Persona que elaboró:</b><br>                      | <b>Responsable del área que revisó:</b><br> |
| <b>Titular del la dependencia que autoriza:</b><br> |   |

## Diagrama de Flujo

Atención en módulos de información turística

CGDEC-TURI-P-02-05

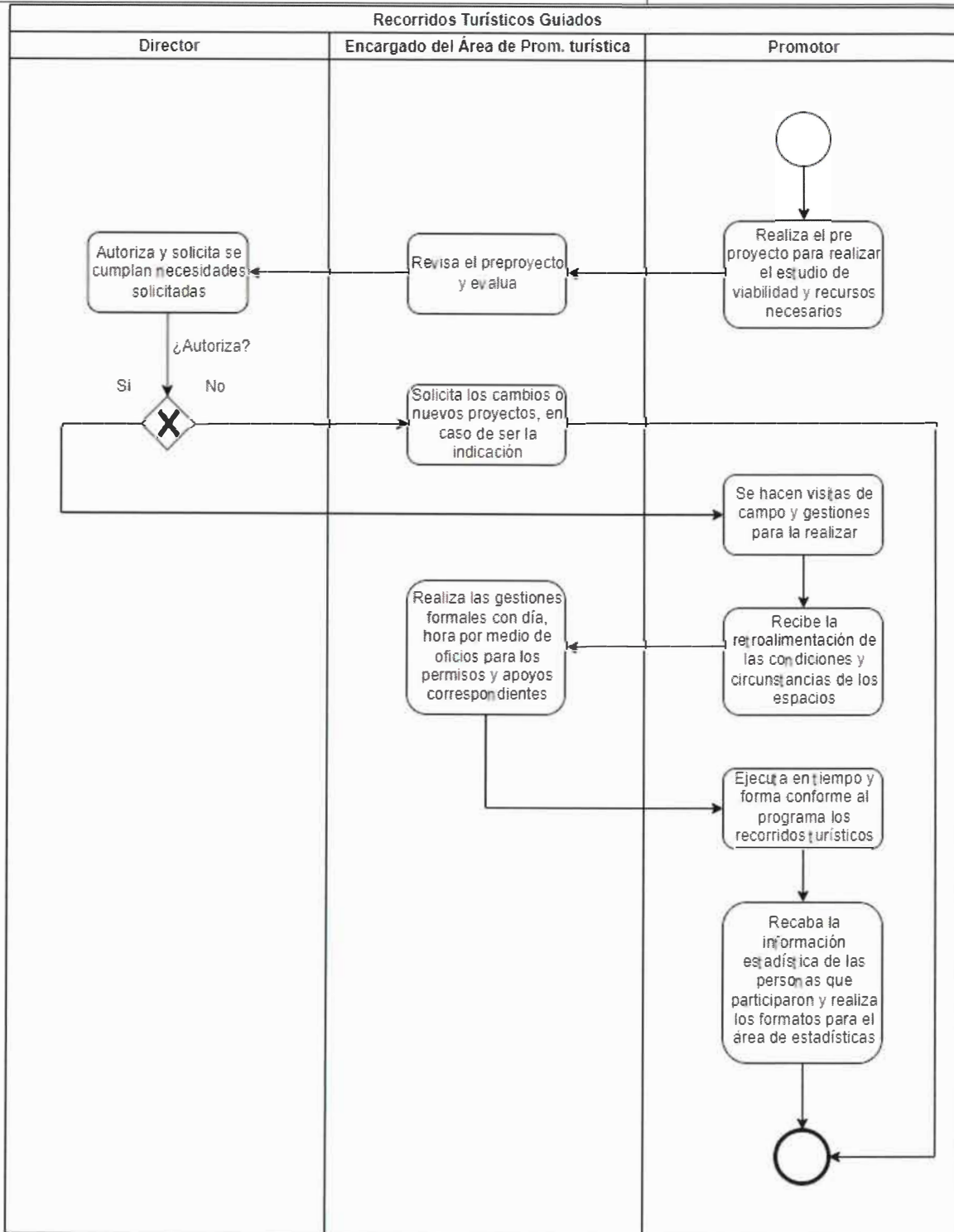


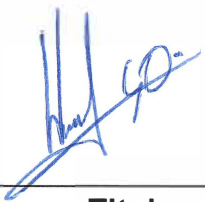


| Identificación Organizacional  |  |
|--|--|
| <b>Coordinación o Dependencia:</b>   | Coordinación General de Desarrollo Económico   |
| <b>Dirección:</b>  | Dirección de Turismo   |
| <b>Área:</b>   | Promoción Turística  |
| <b>Procedimiento:</b>  | Recorridos turísticos guiados  |
| <b>Código de procedimiento:</b>  | CGDEC-TURI-P-02-06   |
| <b>Fecha de elaboración:</b>   | Abril 2022   |
| <b>Persona que elaboró:</b>  | Francisco Jerone Avila Bañuelos  |
| <b>Responsable del área que revisó:</b>  | Verónica Selene Ortiz Alvarez  |
| <b>Titular del la dependencia que autoriza:</b>                                      | Maria del Refugio Pérez Plascencia   |
| <b>Firmas:</b>   | <b>Fecha de Autorización:</b> Abril 2022   |
| <b>Persona que elaboró:</b>  | <b>Responsable del área que revisó:</b>  |
|   |  |
| <b>Titular del la dependencia que autoriza:</b>                                      |  |
|  |  |

## Diagrama de Flujo

Recorridos Turísticos Guiados

CGDEC-TURI-P-02-06

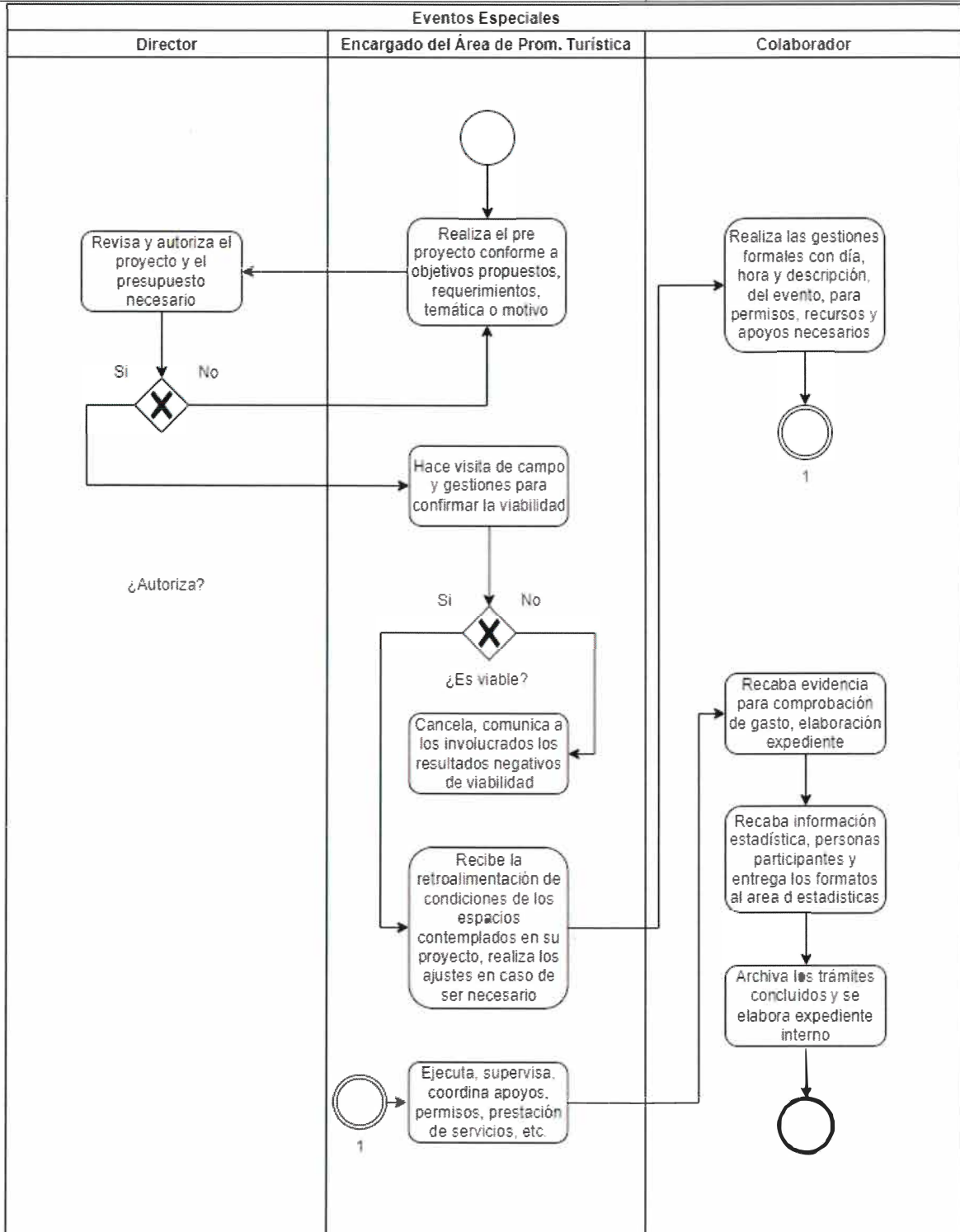


| Identificación Organizacional   |   |
|---|---|
| <b>Coordinación o Dependencia:</b>  | Coordinación General de Desarrollo Económico  |
| <b>Dirección:</b>   | Dirección de Turismo  |
| <b>Área:</b>  | Promoción Turística   |
| <b>Procedimiento:</b>   | Eventos Especiales  |
| <b>Código de procedimiento:</b>   | CGDEC-TURI-P-02-07  |
| <b>Fecha de elaboración:</b>  | Abril 2022  |
| <b>Persona que elaboró:</b>   | Wendy Hortensia Grey Osuna  |
| <b>Responsable del área que revisó:</b>   | Verónica Selene Ortiz Alvarez   |
| <b>Titular del la dependencia que autoriza:</b>   | Maria del Refugio Pérez Plascencia  |
| <b>Firmas:</b>  | <b>Fecha de Autorización:</b> Abril 2022  |
| <b>Persona que elaboró:</b><br>                      | <b>Responsable del área que revisó:</b><br> |
| <b>Titular del la dependencia que autoriza:</b><br> |   |

## Diagrama de Flujo

Eventos especiales

CGDEC-TURI-P-02-07




**Identificación Organizacional**

|   |  |
|---|--|
| <b>Coordinación o Dependencia:</b>              | Coordinación General de Desarrollo Económico |
| <b>Dirección:</b>                               | Dirección de Turismo                         |
| <b>Área:</b>                                    | Comunicación y Estadísticas                  |
| <b>Procedimiento:</b>                           | Redes y comunicación digital                 |
| <b>Código de procedimiento:</b>                 | CGDEC-TURI-P-02-08                           |
| <b>Fecha de elaboración:</b>                    | Abril 2022                                   |
| <b>Persona que elaboró:</b>                     | Cynthia Yuritzí Cardenas Ramirez             |
| <b>Responsable del área que revisó:</b>         | Verónica Selene Ortiz Alvarez                |
| <b>Titular del la dependencia que autoriza:</b> | Maria del Refugio Pérez Plascencia           |

|                |  |
|----------------|--|
| <b>Firmas:</b> | <b>Fecha de Autorización:</b> Abril 2022 |
|----------------|--|

|  |   |
|--|---|
| <b>Persona que elaboró:</b><br> | <b>Responsable del área que revisó:</b><br> |
|--|---|

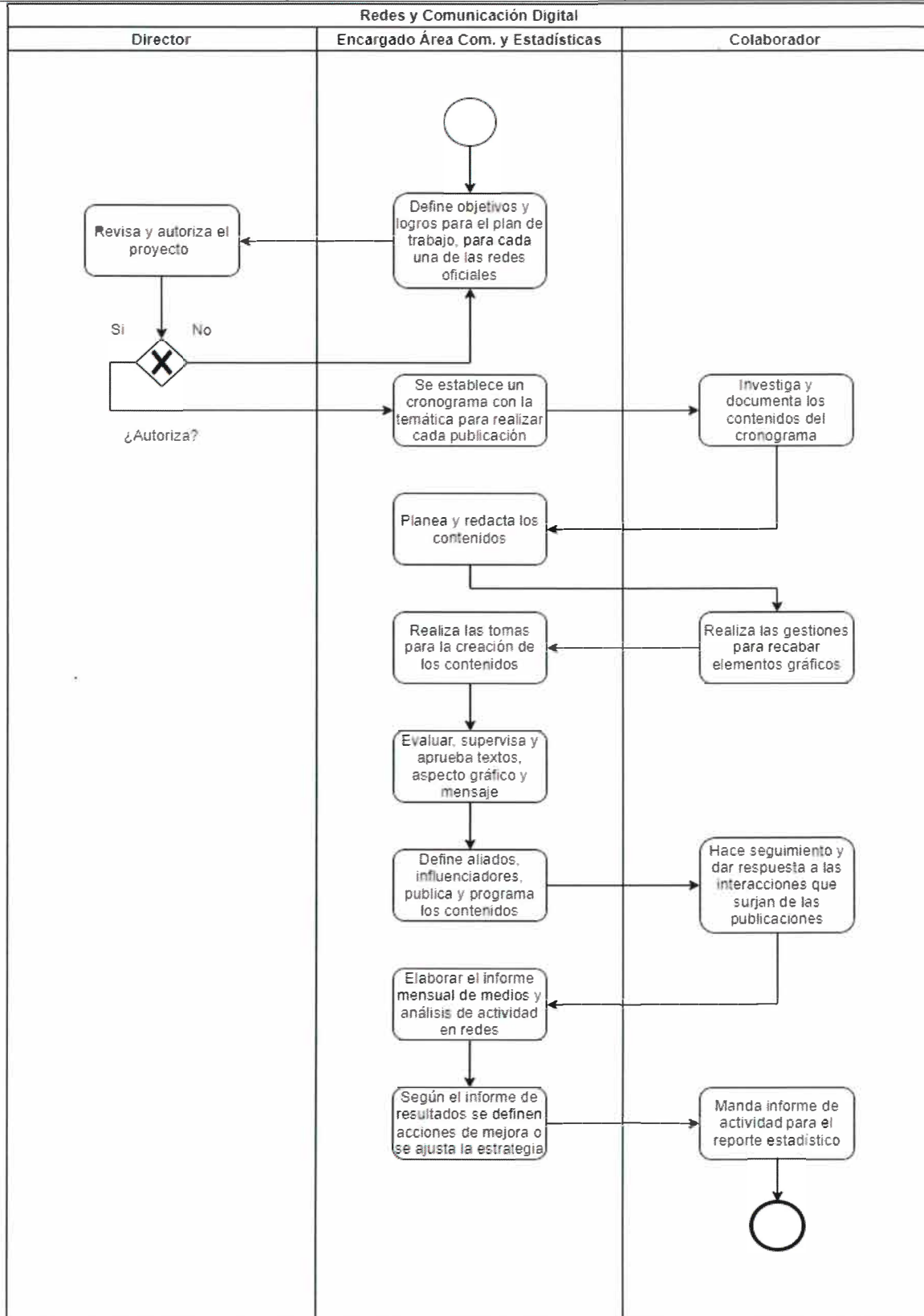
|   |
|---|
| <b>Titular del la dependencia que autoriza:</b><br> |
|---|



# Diagrama de Flujo

Redes y comunicación digital

CGDEC-TURI-P-02-08



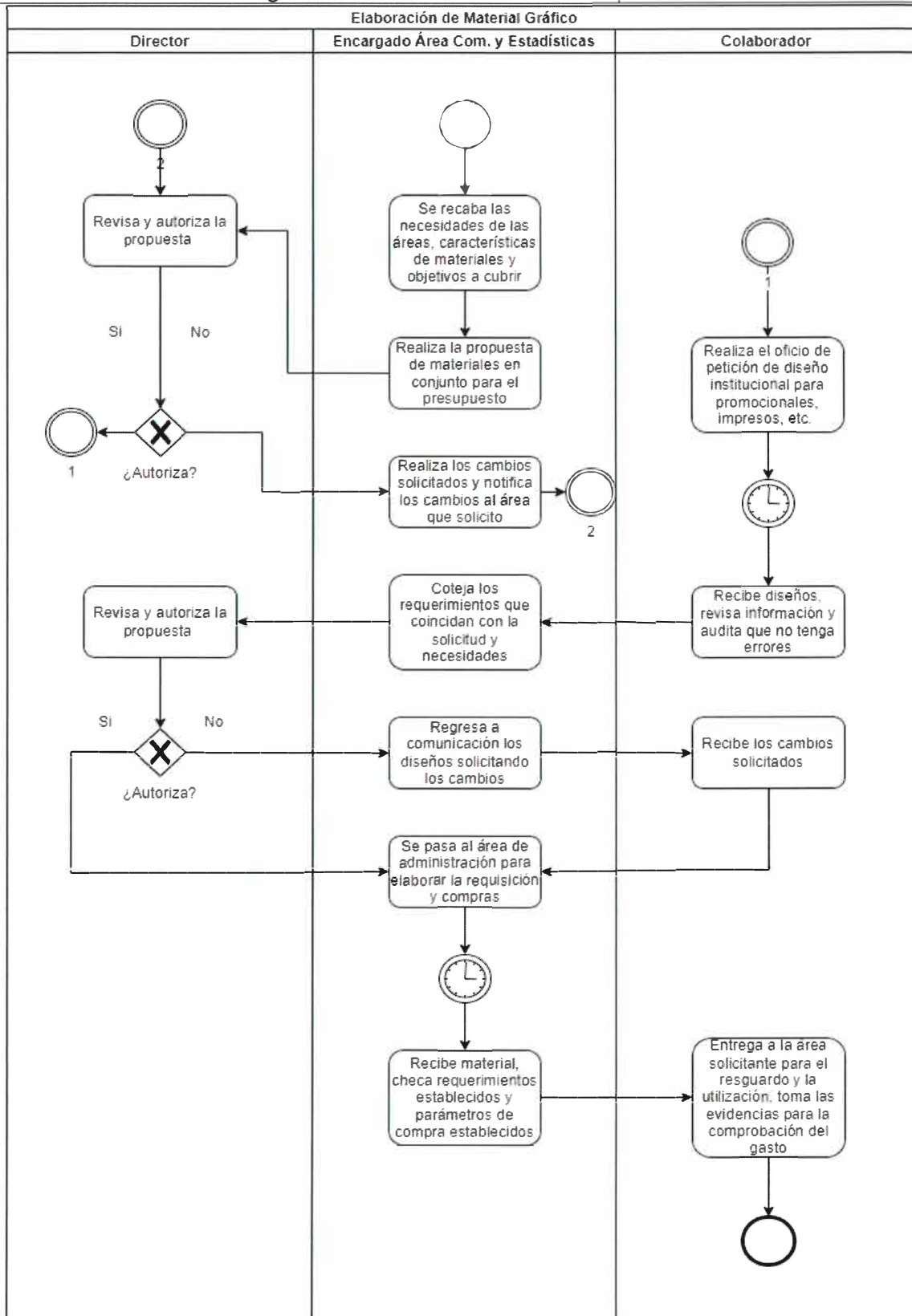


| <b>Identificación Organizacional</b>  |   |
|---|---|
| <b>Coordinación o Dependencia:</b>  | Coordinación General de Desarrollo Económico  |
| <b>Dirección:</b>   | Dirección de Turismo  |
| <b>Área:</b>  | Comunicación y Estadísticas   |
| <b>Procedimiento:</b>   | Elaboración de material gráfico   |
| <b>Código de procedimiento:</b>   | CGDEC-TURI-P-02-09  |
| <b>Fecha de elaboración:</b>  | Abril 2022  |
| <b>Persona que elaboró:</b>   | Cynthia Yuritz Cardenas Ramirez   |
| <b>Responsable del área que revisó:</b>   | Verónica Selene Ortiz Alvarez   |
| <b>Titular del la dependencia que autoriza:</b>   | Maria del Refugio Pérez Plascencia  |
| <b>Firmas:</b>  | <b>Fecha de Autorización:</b> Abril 2022  |
| <b>Persona que elaboró:</b><br>                      | <b>Responsable del área que revisó:</b><br> |
| <b>Titular del la dependencia que autoriza:</b><br> |   |

## Diagrama de Flujo

Elaboración de material gráfico

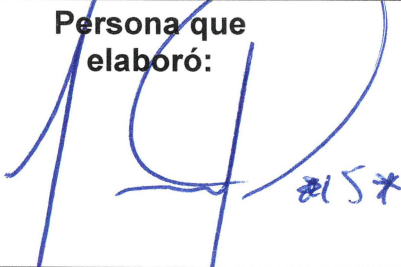
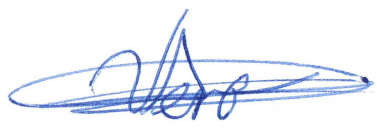
CGDEC-TURI-P-02-09

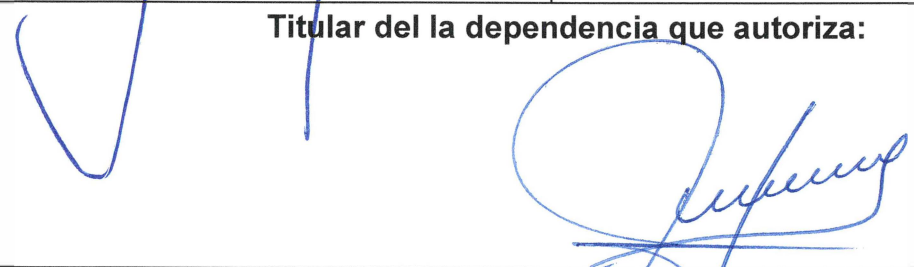


**Identificación Organizacional**

|   |  |
|---|--|
| <b>Coordinación o Dependencia:</b>              | Coordinación General de Desarrollo Económico |
| <b>Dirección:</b>                               | Dirección de Turismo                         |
| <b>Área:</b>                                    | Ciudades Hermanas y Proyectos Estratégicos   |
| <b>Procedimiento:</b>                           | Proyectos Estratégicos                       |
| <b>Código de procedimiento:</b>                 | CGDEC-TURI-P-02-10                           |
| <b>Fecha de elaboración:</b>                    | Abril 2022                                   |
| <b>Persona que elaboró:</b>                     | Francisco Jerone Avila Bañuelos              |
| <b>Responsable del área que revisó:</b>         | Verónica Selene Ortiz Alvarez                |
| <b>Titular del la dependencia que autoriza:</b> | Maria del Refugio Pérez Plascencia           |

|                |  |
|----------------|--|
| <b>Firmas:</b> | <b>Fecha de Autorización:</b> Abril 2022 |
|----------------|--|

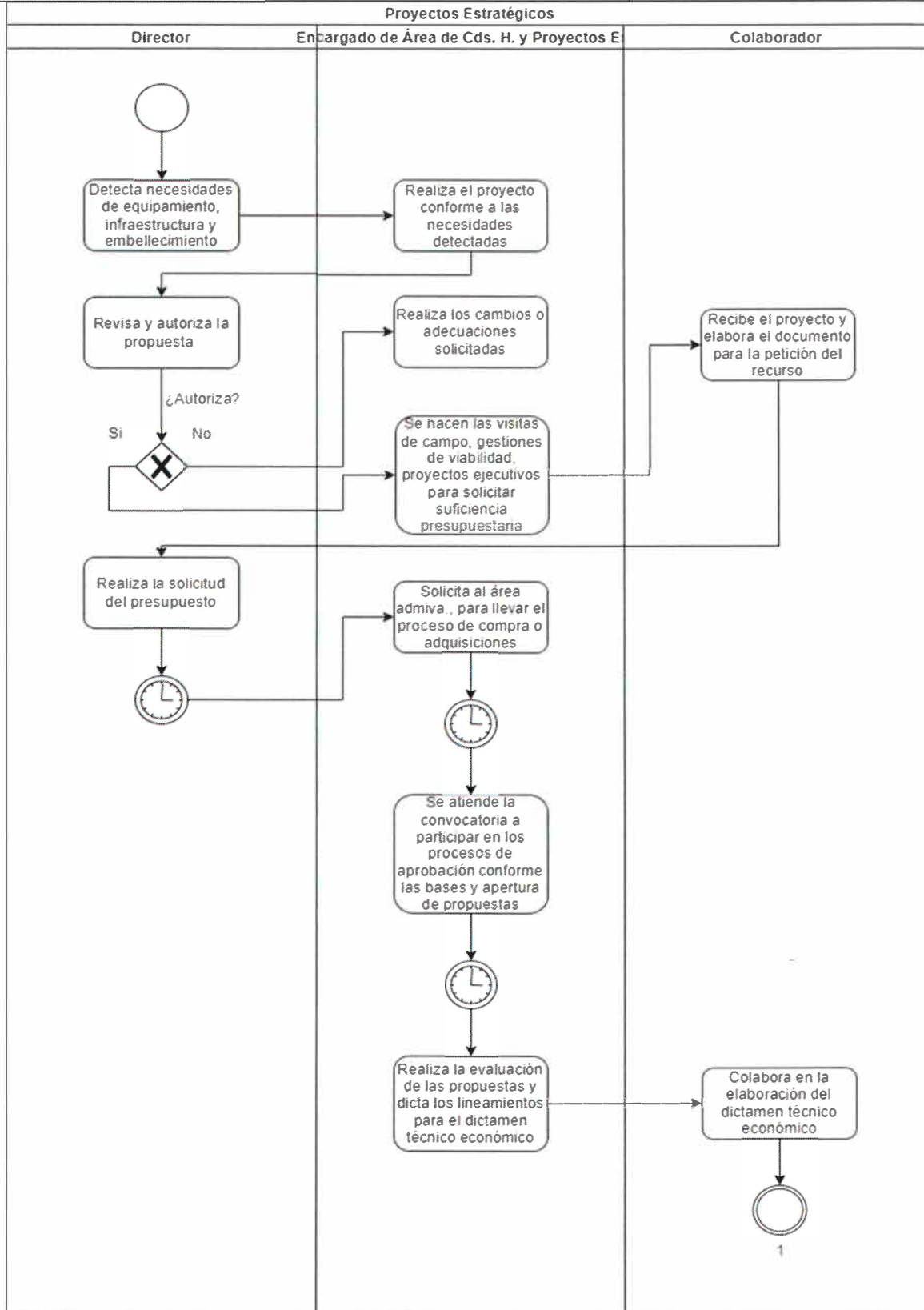
|  |   |
|--|---|
| <b>Persona que elaboró:</b><br> | <b>Responsable del área que revisó:</b><br> |
|--|---|

|   |
|---|
| <b>Titular del la dependencia que autoriza:</b><br> |
|---|

# Diagrama de Flujo

Proyectos Estratégicos

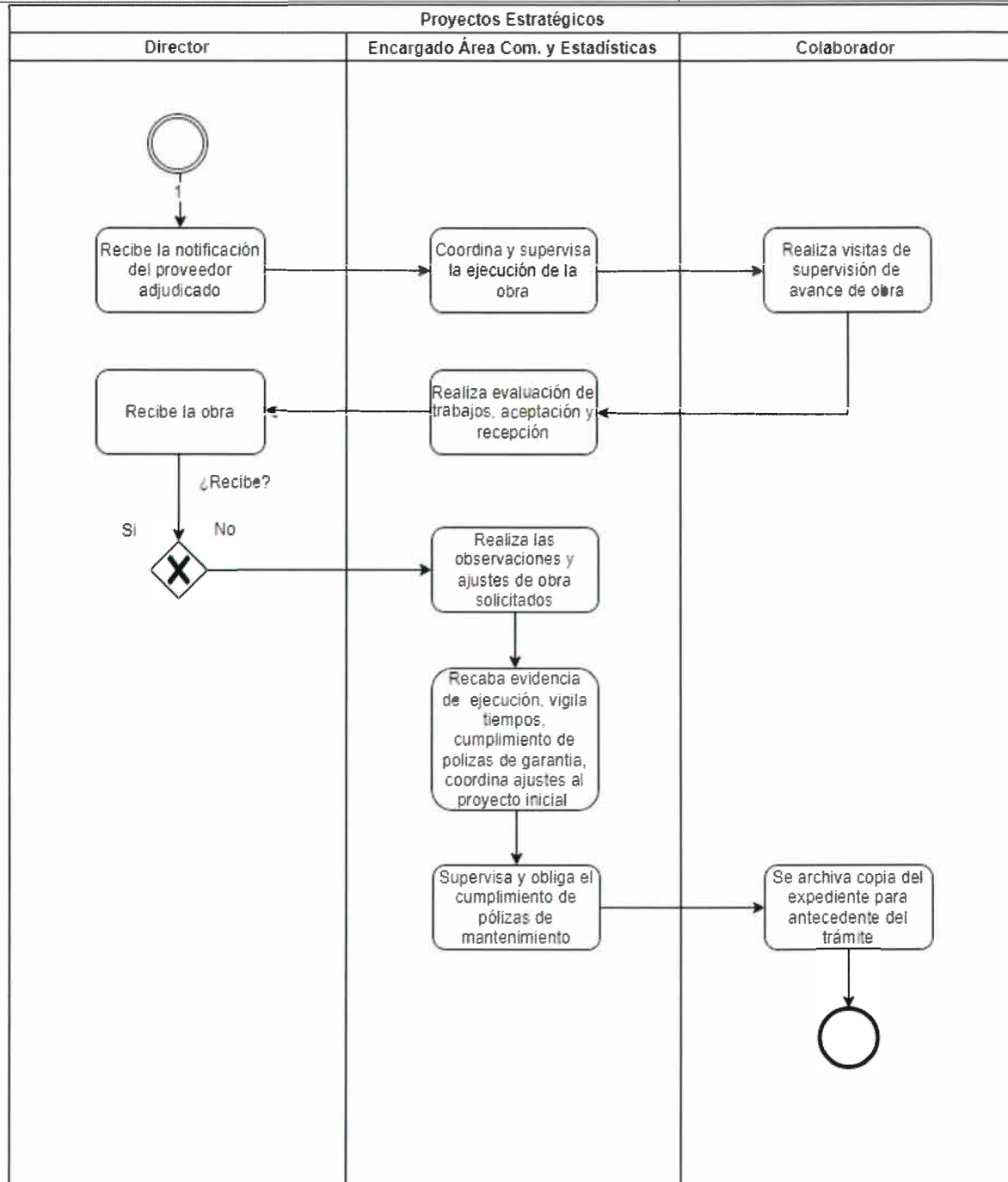
CGDEC-TURI-P-02-10


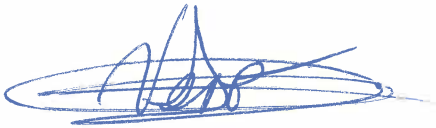
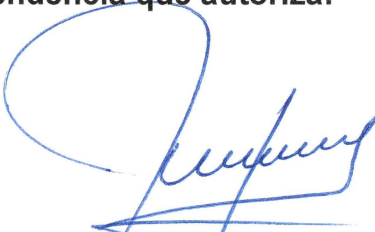


## Diagrama de Flujo

Proyectos Estratégicos

CGDEC-TURI-P-02-10

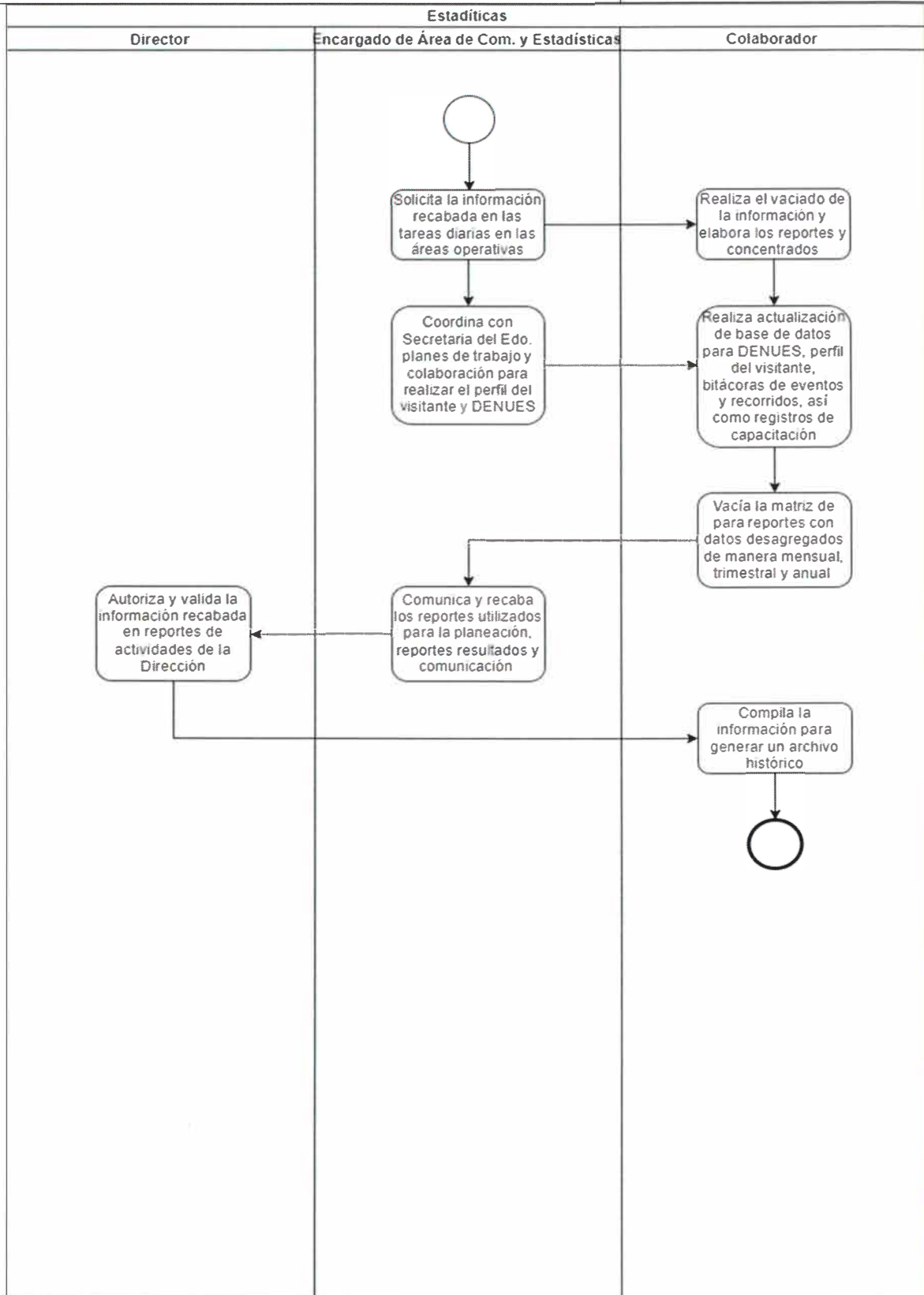


| Identificación Organizacional  |  |
|--|--|
| <b>Coordinación o Dependencia:</b>   | Coordinación General de Desarrollo Económico   |
| <b>Dirección:</b>  | Dirección de Turismo   |
| <b>Área:</b>   | Comunicación y Estadísticas  |
| <b>Procedimiento:</b>  | Estadísticas   |
| <b>Código de procedimiento:</b>  | CGDEC-TURI-P-02-11   |
| <b>Fecha de elaboración:</b>   | Abril 2022   |
| <b>Persona que elaboró:</b>  | Cynthia Yuritzí Cardenas Ramirez   |
| <b>Responsable del área que revisó:</b>  | Verónica Selene Ortiz Alvarez  |
| <b>Titular del la dependencia que autoriza:</b>                                      | Maria del Refugio Pérez Plascencia   |
| <b>Firmas:</b>   | <b>Firmas:</b>   |
| <b>Persona que elaboró:</b>  | <b>Persona que elaboró:</b>  |
|   |  |
| <b>Titular del la dependencia que autoriza:</b>                                      |  |
|  |  |

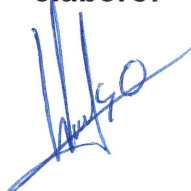

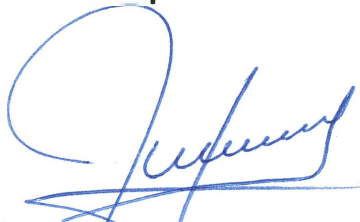
## Diagrama de Flujo

Estadísticas

CGDEC-TURI-P-02-11





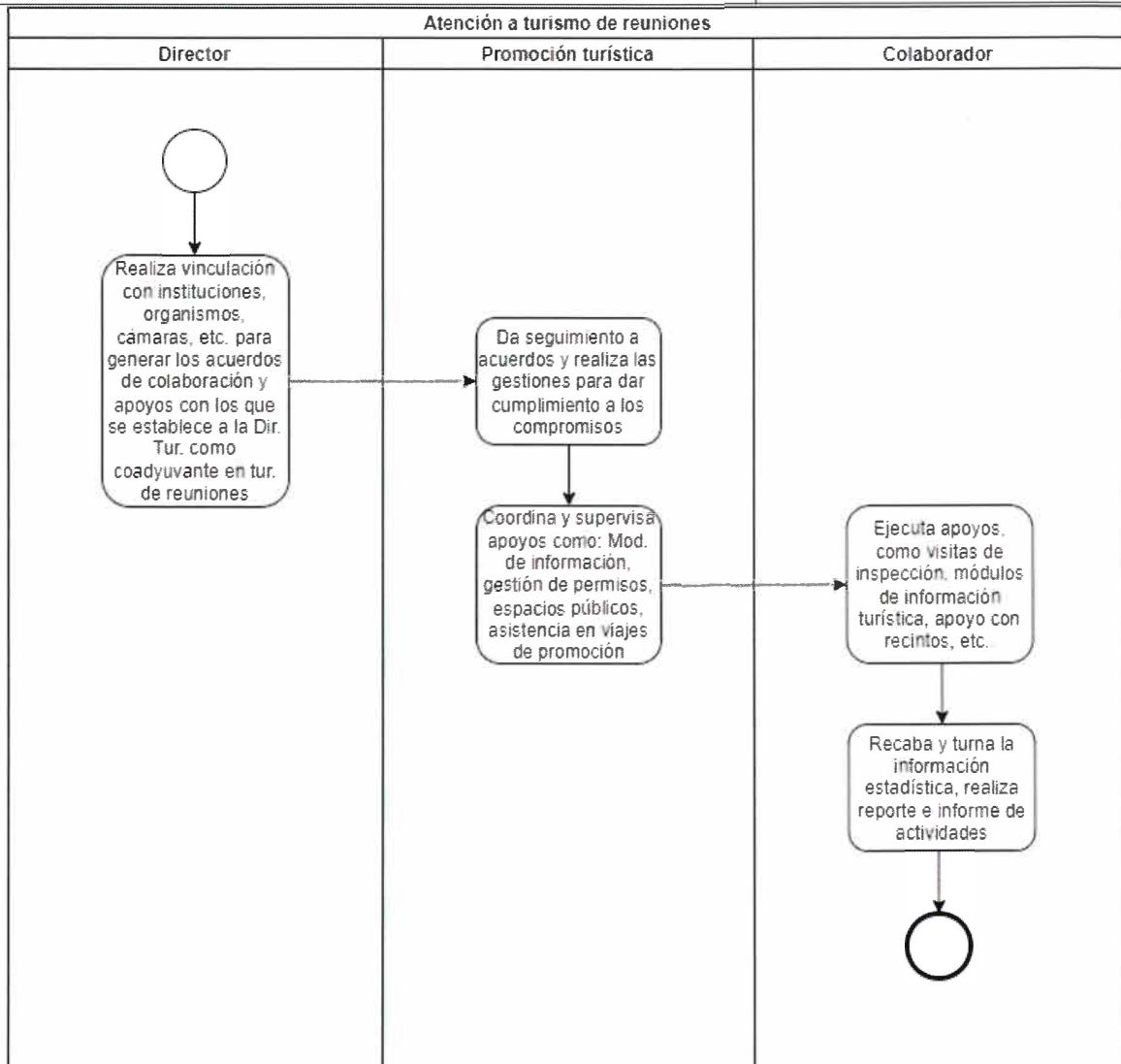
| <b>Identificación Organizacional</b>  |   |
|---|---|
| <b>Coordinación o Dependencia:</b>  | Coordinación General de Desarrollo Económico  |
| <b>Dirección:</b>   | Dirección de Turismo  |
| <b>Área:</b>  | Promoción turística   |
| <b>Procedimiento:</b>   | Atención a turismo de reuniones   |
| <b>Código de procedimiento:</b>   | CGDEC-TURI-P-02-12  |
| <b>Fecha de elaboración:</b>  | Abril 2022  |
| <b>Persona que elaboró:</b>   | Wendy Hortensia Grey Osuna  |
| <b>Responsable del área que revisó:</b>   | Verónica Selene Ortiz Alvarez   |
| <b>Titular del la dependencia que autoriza:</b>   | Maria del Refugio Pérez Plascencia  |
| <b>Firmas:</b>  | <b>Fecha de Autorización:</b> Abril 2022  |
| <b>Persona que elaboró:</b><br>                      | <b>Responsable del área que revisó:</b><br> |
| <b>Titular del la dependencia que autoriza:</b><br> |   |



# Diagrama de Flujo

Atención a turismo de reuniones

CGDEC-TURI-P-02-12



## **Código del formato**

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 (**F**), número de versión (**00**), y número consecutivo (**00**).

### 3. Glosario

**Dictamen técnico:** Documento emitido por la autoridad competente, que contiene la evaluación las especificaciones y requerimientos técnicos, que deben observar los sujetos de la Ley, previo a la adquisición, arrendamiento y/o contratación de bienes o servicios en materia de tecnologías de la información y comunicación.

**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

**Currícula:** Plan de estudios o temas que deben ser impartidos por la Dirección de Turismo y tomados por la empresa para que acredite el cumplimiento y obtenga la certificación del “Distintivo C”.

**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

|  |  |
|--|--|
| <b>Firma De Autorización</b>   |  |
|              |  |
| Alfredo Aceves Fernández<br><b>Titular de la Coordinación</b>                                  |  |
| <b>Visto Bueno</b>   | <b>Asesoría y Supervisión</b>  |
|               |                                    |
| Ing. Eliseo Zúñiga Gutiérrez<br><b>Titular de la Dirección de<br/>Innovación Gubernamental</b> | Lic. José Alan Martín Jiménez Yáñez<br><b>Titular de la Jefatura del<br/>Departamento de<br/>Gestión de la Calidad</b> |

La presente hoja forma parte del Manual de Procedimiento de la Dirección de Turismo, dependencia de la Coordinación General de Desarrollo Económico CGDDE-TURI-MP-02-0422, fecha de elaboración: Septiembre 2017 , fecha de actualización: Abril 2022, Versión: 02

