

MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA DIRECCIÓN DE TURISMO



DIRECCIÓN DE
TURISMO
CALIMAYA

Portada	
Índice	
Presentación.....	2
Objetivo.....	3
Base Legal	8
Areas de aplicación.....	9
Relación de Procesos y Procedimientos	
Proceso I	
Funciones que desempeña la Dirección de Turismo.....	16
Proceso II	
Funciones Departamento de Promoción y Difusión	18
Proceso III	
Funciones del Departamento de Fomento a las Artesanías	20
Proceso IV	
Funciones del Departamento Secretarial.....	22
Glosario.....	24
Referencias	25

I.- PRESENTACIÓN

En el presente documento se encuentra una descripción de las actividades que realizan los servidores públicos adscritos a esta oficina y para que se tenga el conocimiento claro y preciso de su funcionamiento.

La Dirección de Turismo para el ejercicio de sus funciones debe coordinarse con cada una de las dependencias del gobierno municipal así como la representación de las **Instituciones** federales y estatales, además de algunas privadas, comunidades y organizaciones no gubernamentales.

En este contexto esta Dirección de Turismo, trabaja en la promoción y difusión de los recursos turísticos naturales y culturales de forma responsable, sostenible e incluyente para todos con la finalidad en primer **termino** de crear identidad en la sociedad calimayense **y en** segundo **para** dar a conocer los atractivos a turistas, visitantes y excursionistas que visitan el municipio, por lo que se tiene como propósito una buena administración, eficientando los procedimientos e innovando cada uno de ellos.

El Manual de Procedimientos es un documento Administrativo del Gobierno Municipal de Calimaya, Estado de México, en el que se dan a conocer las actividades que se realizan en la Dirección de Turismo, así como su estructura orgánica, marco jurídico, sus procesos y procedimientos.

II.- OBJETIVO

Garantizar la ejecución de las políticas públicas de turismo municipal a través de la difusión, promoción y el aprovechamiento de los recursos turísticos naturales, culturales, el desarrollo artesanal, así como la oferta turística mediante el desarrollo de funciones y procedimientos que orienten y garanticen el desarrollo local, brindando calidad, inmediatez, prontitud e innovación en el desarrollo turístico logrando satisfacción en turistas, excursionistas y quienes visitan el territorio.

-

-

III.- BASE LEGAL

Normatividad Internacional

- Agenda 2030. Agenda para el Desarrollo Sostenible.
- Código de Ética del Turismo de la Organización Mundial del Turismo.
- Observatorio Turístico de la OMT.
- Organización Mundial del Turismo. Turismo, crecimiento para un turismo inclusivo.
- Organización de las Naciones Unidas.
- Políticas de Turismo Sostenible de los Estados Miembros de la OMT y de los Estados Miembros de la ONU.

Normatividad Nacional

- Atlas Turístico de México
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
Diario Oficial, 5 de febrero de 1917, reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
Periódico Oficial, 10, 14 y 17 de noviembre de 1917
- Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal.
- Diario Oficial de la Federación, 26 de enero de 1988, reformas y adiciones.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente.
Diario Oficial de la Federación, 28 de enero de 1988, reformas y adiciones.

- Ley General de Turismo.
- Diario Oficial de la Federación, 17 de junio de 2009, reformas y adiciones.
- Ley General de Bienes Nacionales.
- Diario Oficial de la Federación, 20 de mayo de 2004, reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Diario Oficial de la Federación, 4 de mayo de 2015.
- Reglamento de la Ley General de Turismo.
- Diario Oficial de la Federación, 6 de julio de 2005.
- Ley Federal de Turismo
- Reglamento de la Ley de Información Estadística y Geográfica.
- Diario Oficial de la Federación, 3 de noviembre de 1982, reformas y adiciones.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo.
- Gaceta del Gobierno, 25 de febrero de 2005, reformas y adiciones.

Normatividad Estatal

- Atlas Turístico y Artesanal del Estado de México
- Código Administrativo del Estado de México
- Gaceta del Gobierno, 11 de septiembre de 1990, reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
Gaceta del Gobierno, 2 de marzo de 1993, reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
Gaceta del Gobierno, 7 de febrero de 1997, reformas y adiciones.

- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- Reglamento Interno del Instituto de Investigación y Fomento de las Artesanías del Estado de México. Gaceta del Gobierno, 15 de noviembre de 2005, reformas y adiciones.
- Reglamento Interior del Consejo Consultivo Estatal de Turismo Sustentable. Gaceta del Gobierno, 24 de junio de 2013.

Normatividad Municipal

- Bando Municipal 2021.
- Reglamento Municipal 2021.
- Reglamento Interno de la Dirección de Turismo Municipal.

IV.-AREAS DE APLICACIÓN

- I. Dirección de Turismo

- II. Departamento de Promoción y Difusión

- III. Departamento de Fomento a las Artesanías

- IV. Departamento Secretarial

RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO I

Funciones que desempeña la Dirección de Turismo

Nombre del Procedimiento:

Elaboración, gestión y coordinación de Políticas, Planes y Programas Turísticos y Artesanales..

Objetivo: proponer políticas, planes y programas para coordinar acciones que promuevan y fomenten el desarrollo turístico y artesanal del Municipio.

POLÍTICAS APLICABLES.

La Dirección de Turismo realizará lo siguiente:

Diagrama de Flujo 1.

Inicio:

- Elaborar políticas públicas y programas relativos al fomento de las actividades turísticas y artesanales;
- Realizar **reuniones** de trabajo para planear las actividades de la dirección con los departamentos de promoción y difusión, **fomento** a las artesanías y con la secretaría para conocer las necesidades de las áreas e integrarlas;
- Realizar un cronograma de actividades mensual con metas establecidas para darlo a conocer al personal adscrito;

- Revisa la web e email para mantener acciones de divulgación del departamento;
- Proponer ante el cabildo las políticas públicas, planes y programas para su aprobación;
- Dirigir, coordinar y controlar la ejecución de los programas de promoción, difusión turística y artesanal para el desarrollo local conjuntamente con el apoyo de los departamentos de promoción y difusión, **fometo** a las artesanías y **con** la secretaria;
- Elaborar, ejecutar y evaluar el Programa Municipal de Turismo Sostenible y Desarrollo Artesanal en congruencia con los Planes nacional y estatal de desarrollo con las políticas en materia turística y artesanal;
- Organizar, promover y coordinar las actividades necesarias para lograr un mejor aprovechamiento de los recursos turísticos de las comunidades y la cabecera municipal generando una cultura turística con los habitantes **y** de esta manera se logre un desarrollo sustentable;
- Realizar visitas en campo para integrar el inventario de atractivos turísticos naturales y culturales y el directorio de servicios que se prestan en este ramo en Calimaya;
- Visitar prestadores de servicios turísticos y artesanos para recolectar información de acuerdo al giro para integrar y reportar estadísticas al DATATUR y al Observatorio Turístico mediante un oficio dirigido a la Secretaría de Cultura y Turismo estatal;
- Convocar a los prestadores de servicios turísticos y a los artesanos para dar a conocer las leyes y reglamentos competentes que refieren la prestación de los servicios turísticos que se realicen en el municipio;

- Elaborar, integrar y mantener actualizado cada seis meses el un inventario de artesanas y artesanos calimayenses;
- Gestionar con en el Departamento de Comunicación Social, la promoción y difusión de las artesanías que se producen en Calimaya;
- Mantener vinculación con otros municipios para participar en festivales, ferias y exposiciones para posicionar a través de la promoción y difusión las artesanías de Calimaya con municipios de la región, en instancias estatales, nacionales e internacionales;
- Investigar y asistir a las festividades patronales, y documentar mediante fotografías para hacer una reseña y promoverlas y difundirlas como atractivos turísticos;
- Apoyar la comercialización de artesanías, vigilando que se realice en términos equitativos para las y los artesanos de manera inhterna y externa;
- Realizar una convocatoria para los prestadores de servicios turísticos y comunidad en general para conformar el Consejo Municipal de Turismo;
- Coordina y señala las funciones y actividades a desempeñar del personal a su cargo;
- Gestiona y brinda capacitaciones para el fortalecimiento del sector turístico y artesanal, de la comunidad en general;
- Organiza festivales, ferias y exposiciones así como intercambios culturales realizando una planeación, ejecutando la logística, convocando asistentes, promocionando, difundiendo y evaluando los eventos;

- Apoya la creación de nuevos productos turísticos y artesanales para detonar el desarrollo sustentable;
- Gestiona ante la Tesorería y la Dirección de Administración recursos financieros y materiales para el desarrollo de actividades, festivales, ferias, exposiciones e intercambios culturales nacionales e internacionales;
- Realiza comprobaciones de gastos;
- Asistir a reuniones de trabajo internas y externas que contribuyan al desarrollo turístico y artesanal del municipio;
- Evalua resultados sobre las planeaciones y proyectos encomendados;

Fin:

- Realizar funciones que sean encomendadas por el Presidente Municipal.

II.- RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso 2

Nombre del procedimiento:

Departamento de Promoción y Difusión

Objetivo: Contar con material de promoción turística y artesanal en medio impreso o digital, para que sea proporcionado al turista, visitante, **excursionista** y **a la** ciudadanía en general.

POLÍTICAS APLICABLES.

El Departamento de Promoción Turística realizará lo siguiente:

Diagrama de Flujo 1.

Inicio:

- El titular del área convoca a una sesión de trabajo para realizar una planeación;
- Realiza trabajo en campo para identificar los atractivos naturales y culturales y las artesanías que son susceptibles de aprovechamiento turístico y presenta a la dirección una propuesta;
- Solicita a través de un oficio a la Dirección de Comunicación Social realizar un levantamiento de material e información necesaria para que se se haga un catalogo de material fotográfico y con el se realice la producción de folletería y un video promocional;
- Se hace un acompañamiento y recorrido en campo para ir señalando los recursos y atractivos turísticos naturales y culturales así como la visita a los talleres artesanales en las ocho comunidades y la cabecera municipal;
- Vinculadamente con la Dirección de Comunicación Social, diseñarán y crearán el material de promoción y difusión turística y artesanal;
- Recibe el oficio con la información correspondiente, se procede a trabajar para la elaboración del material y la devuelve vía oficio al Departamento de Promoción y Difusión;
- Recibe el oficio con folletería y el video;

- El titular del área evalúa si la propuesta es viable;
- Se procede a la publicación a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación;
- Solicita mediante un oficio el alta para realizar el atlas turístico municipal;
- Realizará la distribución de material a nivel municipal, regional, estatal, nacional e internacional;
- El titular del área pondrá en marcha un Programa de Radio en la estación local en la frecuencia 88.7 FM para dar a conocer los atractivos turísticos, naturales, culturales y artesanales del municipio;
- El personal distribuye el material en el módulo fijo, en la Dirección de Turismo, en festivales, ferias y exposiciones en un módulo itinerante, recorridos a pie, en hoteles, restaurantes y puntos de venta artesanales;
- Realiza información estadística de ocupación hotelera y restaurantera e invita a los prestadores a apoyar en la promoción turística del municipio
- Brindar información turística y artesanal de manera verbal e impresa, al visitante, turista y excursionista nacional o extranjero y a la ciudadanía en general, a través de material de difusión y recorridos por el Centro Histórico de la cabecera municipal y sus principales atractivos en las comunidades;
- Proporcionará información turística de los atractivos naturales y culturales así como de las artesanías de manera verbal y en material impreso a la comunidad en general, a los turistas, visitantes y excursionistas;
- Planeará, organizará y coordinará recorridos así como visitas guiadas;

- Llevará el registro y control de visitantes en el formato respectivo para enviar datos a la Subsecretaría de Turismo del Gobierno del Estado;
- Atender solicitudes que se reciban verbalmente o por escrito, procede a elaborar itinerario de acuerdo a los lugares solicitados e indica el punto de reunión, elabora oficio de respuesta y lo entrega a la o el interesado;

Fin:

- El Departamento de Promoción y Difusión deberá realizar una búsqueda permanente de eventos para promocionar y posicionar turísticamente al Municipio de Calimaya.

Diagrama de Flujo 2.

Nombre del Procedimiento:

Cursos de capacitación para el personal de contacto del sector turístico.

Objetivo: Llevar a cabo las capacitaciones del personal de contacto del sector buscando una mejora en la calidad del servicio.

POLÍTICAS APLICABLES

Inicio:

- Gestionará las fechas para impartir los programas de capacitación a servidores públicos, prestadores de servicios turísticos, artesanos y personas que tengan contacto;
- Solicita vía oficio el espacio con la fecha propuesta para llevar a cabo los cursos de capacitación a prestadores del servicio turístico;

- Dindiré através de diferentes medios las fechas, lugar y horarios, así como cupo;
- Solicitaré **los** espacios y materiales de apoyo para llevar a cabo las capacitaciones y;
- Promoveré, difundiré y daré seguimiento a la capacitación en materia turística;
- Realizaré la invitación por medio de oficio, e-mail y llamadas telefónicas para **la** difusión de **la** capacitación del personal de contacto a **la** Subsecretaría de Turismo Estatal;
- La Subsecretaría, recibe el oficio, analiza y asigna fecha;
- **d**etermina la coordinación para llevar a cabo el curso de capacitación, y se pone en contacto vía telefónica con la Dirección de Turismo;
- Elabora el listado del personal de contacto inscrito a las capacitaciones para preparar la información correspondiente y la elaboración de invitación;

Fin:

- Recibe el oficio de contestación y prepara lo concerniente para llevar a cabo dicha capacitación, solicitando vía oficio un espacio, a la Dirección de Administración servicio de cafetería y a la Dirección de Comunicación Social la cobertura del evento para su publicación en redes sociales.

Diagrama de Flujo 3

Nombre del Procedimiento:

Elaboración del catálogo de hoteles, restaurantes, servicios complementarios.

Objetivo:

Generar una base de datos en la que se incluya a los prestadores de servicios turísticos del municipio con la finalidad de involucrarlos en programas de capacitación y asesoría para promover la eficiencia, la competitividad y mejorar la calidad de los servicios.

POLÍTICAS APLICABLES.

Inicio:

- Realizará una visita en campo, directamente en los establecimientos o talleres artesanales y realizará el levantamiento de datos;
- Deberá contactar en su domicilio o establecimiento a los prestadores de servicios turísticos para poder tener la información con nombre completo, teléfono, dirección y correo electrónico;
- Una vez realizada la visita de campo se procederá a elaborar el inventario de hoteles, restaurantes y servicios complementarios;
- Elaborará un registro de artesanos y artesanas municipal con la descripción de la artesanía y su clasificación por rama artesanal;
- Integrará la información en una base de datos para realizar el catálogo municipal artesanal que contenga el nombre de la artesanía, el origen,

autor, técnica de elaboración, materia prima o materiales utilizados, y tiempo de elaboración;

- El archivo del directorio y/o catálogo de servicios turísticos será grabado en CD y se enviará a la Subdirección de Turismo estatal para alimentar el Atlas Turístico y Artesanal del Estado de México;
- Conjuntamente con la Dirección de Comunicación Social se realizará un catálogo virtual de artesanías para difundir y promocionar en eventos con el Departamento de Promoción y Difusión;
- Actualiza el directorio de artesanos cada seis meses, vía telefónica o a través de una visita a los establecimientos para corroborar los datos;

Fin:

- Realizará un recorrido semestral para identificar nuevos establecimientos en coordinación con la Dirección de Desarrollo Económico.

II.- RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso 3

Nombre del procedimiento:

El Departamento **de Departamento** de Fomento Artesanal

Objetivo: Fomentar la actividad artesanal, brindar atención, capacitación asesoría y gestión de espacios gratuitos a los artesanos del municipio para la promoción y comercialización de sus productos.

POLÍTICAS APLICABLES.

Diagrama de Flujo 1

Inicio:

- Publicará por lo menos cada seis meses convocatorias para registro de artesanos;
- Visitará talleres artesanales para integrar un padrón de artesanos, realizando entrevistas para ofrecer la difusión y comercialización de sus productos artesanales;
- Recibirá la artesanía en la Dirección de Turismo para registrarla y proponer su exhibición y venta;
- Se coordinará con el responsable del área y con el artesano para acordar el manejo y precio de su producto artesanal que dejará a consignación.
- Conocerá las necesidades de cada artesano para realizar gestiones y buscar posibilidades de apoyos;
- Gestionará capacitaciones para mantener en formación a los artesanos.
- Brindará asesorías a los artesanos para cumplir con los requisitos señalados y solicitar su registro ante el Instituto de Fomento a las Artesanías del Estado de México;
- Gestionará cursos de capacitación con fechas acordadas para impartir a los artesanos, ante el IFAEM;
- Recibirá la respuesta y gira invitación a los artesanos;
- Coordina la logística para llevar a cabo el curso, gestionará los espacios y materiales de apoyo para llevar a cabo los cursos con la Dirección de Administración;

- Capacitará a los artesanos en distintas técnicas para poder mantener actualizados y con posibilidades de innovar sus artesanías;
- Gestionará espacios de comercialización de artesanías;
- Promocionará y difundirá con material electrónico y físico las artesanías y puntos de venta;
- Enviará a la Subsecretaría de Turismo del Estado de México, la relación de artesanos para alimentar el Atlas Turístico y Artesanal;

-
- v -

- v - El Departamento de Promoción Turística, promoverá, difundirá y dará seguimiento a los cursos en materia de cultura turística infantil.
-

Fin:

- Vigilará el buen funcionamiento los puntos de venta de artesanías.

Diagrama de Flujo 2

Nombre del Procedimiento:

Participación en festivales, ferias y exposiciones locales, estatales, nacionales e internacionales.

Objetivo: gestionar actividades que permitan posicionar a Calimaya como un destino turístico y artesanal en diferentes ambitos iniciando en el local, estatal, nacional e internacional.

POLÍTICAS APLICABLES.

Inicio:

- Realizará una búsqueda a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, eventos del segmento turístico que vayan a realizarse a nivel local, estatal, nacional e internacional para proyectar a Calimaya;
- Buscará de forma presencial, vía telefónica o por correo electrónico a los organizadores de los eventos, para conocer la forma de participación;
- Trabajará una propuesta y hará entrega al titular del área para que evalúe y elija los eventos que representen mayor beneficio para los artesanos e impactos;
- Confirmará de manera presencial, telefónica, correo electrónico o por oficio la participación del área en el evento especificando de que manera participará en el o los eventos;
- Planeará y diseñará conjuntamente con la Dirección de Comunicación Social el material y las estrategias de promoción y difusión que serán aplicables antes, durante y en el cierre del evento;
- Asiste al evento para promocionar y difundir las artesanías que dan identidad al municipio;

Fin:

- Al termino de cada evento se realizará una evaluación.

Diagrama de Flujo 3

Nombre del Procedimiento:

Gestionar espacios para promocionar y difundir las artesanías.

Objetivo: brindar atención, apoyo y gestión de espacios gratuitos a los artesanos del municipio para la promoción y comercialización de sus productos artesanales.

POLÍTICAS APLICABLES.

Inicio:

- Convocará a los artesanos y artesanas para ofrecer espacios en los que puedan exhibir y poner a la venta sus artesanías;
- Brindará asesoría y solicitará productos a los artesanos que se encuentren registrados en el padrón municipal;
- Solicitará a los artesanos una copia de su credencial del IFAEM o en su caso una copia de su INE, un comprobante domiciliario y una muestra de su artesanía;
- **Popondrá** un espacio gratuito para exhibir y comercializar su producto artesanal;
- Dará aviso al artesano vía telefónica o através de un correo electrónico de la venta de su artesanía para solicitar más productos;
- Entregará al artesano el costo de la artesanía vendida;

Fin:

- Realizará un corte de caja mensual para entregarlo al responsable del área.

IV.- RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Nombre del procedimiento:

Funciones del personal

Objetivo: conocer las actividades, funciones y procedimientos que debe de desempeñar el personal adscrito a la Dirección de Turismo;

POLÍTICAS APLICABLES.

El personal realizará lo siguiente:

Diagrama de Flujo 1.

- Ingresará de manera puntual cumpliendo el horario establecido por la Coordinación de Recursos Humanos.
- Elaborará una planeación semanal para el desempeño de sus actividades sometiendo a visto bueno del titular del área;
- Desarrollará actividades que le han sido encomendadas para el buen funcionamiento de la oficina;
- Participará elaborando oficios, resguardando los archivos electrónicos y físicos;
- Preparará documentos como orden del día, lista de asistencia, toma evidencias fotográficas entre otras;
- Revisará el correo electrónico y tareas que le sean encomendadas;

- Colaborará en organización de reuniones, eventos, festivales, ferias y exposiciones, así como el trabajo en campo cuando le sea convocado;

- Enrttre

IX.- REFERENCIAS

- Agenda 2030. La Agenda para el Desarrollo Sostenible. 2015/09
[https://www.un.org > sustainabledevelopment](https://www.un.org/sustainabledevelopment)

- Ley de Turismo Sostenible y Desarrollo Artesanal del Estado de México.
<https://legislacion.edomex.gob.mx>

- Mac Donald, Eugenio. 1981. *Turismo, una recapitulación. Historiografía de conceptos pronunciados por gobernantes mexicanos desde 1823*. México: Bodoni.
<https://www.EMacDonaldEscobedo-2017-MéxicoSECTUR>

- Organización de las Naciones Unidas
<https://www.unwto.org/es>

- Periodico Oficial. Gaceta de Gobierno. 22-julio 2017.
<https://legislacion.edomex.gob.mx>

- Periodico Oficial. Gaceta de Gobierno. 7-octubre 2014.
<https://legislacion.edomex.gob.mx>

- Rosado Baeza, Jorge C. 2020. "Primeros viajeros a Yucatán". Consultado el 25 de marzo.
<https://historiadelturismoenyucatan.wordpress.com/primeros-viajeros-a-yucatan>