

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Dirección de Turismo y Centro Histórico







ÍNDICE

Sección	Descripción	Página
1	Introducción	3
П	Objetivo del manual de procedimientos	4
Ш	Fundamento Jurídico del manual de procedimientos	5
IV	Inventario de procedimientos	9
V	Descripción narrativa, flujo y anexo de los procedimientos	10
VI	Glosario de términos	37
VII	Autorizaciones	39

ELABORÓ:	Dirección de Turismo	Dirección de Turismo y Centro Histórico		
FECHA DE EMISIÓN:	30-Septiembre-2020 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: N/A		N/A	
CÓDIGO:	MP-09-08-00	VERSIÓN:	00	







I. INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como propósito ser una guía rápida y específica que incluya la operación y desarrollo de las actividades de ésta Área del Municipio de Zapopan; y así servir como un instrumento de apoyo y mejora institucional.

Los procedimientos incluyen en forma ordenada y secuencial las operaciones a seguir para las actividades laborales, motivando con ello un buen desarrollo administrativo y dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco.

Además es importante señalar que este documento está sujeto a actualización en la medida en la que 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.

ELABORÓ:	Dirección de Turismo y Centro Histórico			
FECHA DE EMISIÓN:	30-Septiembre-2020 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: N/A			
CÓDIGO:	MP-09-08-00	VERSIÓN:	00	







II. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El presente manual es un instrumento técnico operativo que apoya en las actividades cotidianas de ésta Área, el cual contiene información en forma cronológica y detallada de las actividades que deben seguirse para el cumplimiento de sus atribuciones y funciones.

Los objetivos del presente manual son:

- Describir los procedimientos.
- Mostrar en forma ordenada y secuencial las actividades que se desarrollan dentro de un procedimiento, haciendo referencia a otros documentos utilizados en la realización de las actividades institucionales.
- Ser apoyo para la implementación de los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la realización de las actividades.
- Determinar responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de las actividades.
- Apoyar en la inducción, en el adiestramiento y capacitación del personal.
- Otorgar al servidor público una visión integral de sus funciones con la descripción de los procedimientos, así como con las interrelaciones de éstos con otras unidades de trabajo para la realización de las funciones asignadas.

ELABORÓ:	Dirección de Turismo y Centro Histórico		
FECHA DE EMISIÓN:	30-Septiembre-2020 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: N/A		
CÓDIGO:	MP-09-08-00	VERSIÓN:	00







III. FUNDAMENTO JURÍDICO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Los ordenamientos jurídicos que sustentan la elaboración de los manuales de organización son los siguientes:

A. Constitución Política del Estado de Jalisco.

Título Séptimo

Capítulo II. De las facultades y obligaciones de los Ayuntamientos.

Artículo 77.- Los ayuntamientos tendrán facultades para aprobar, de acuerdo con las leyes en materia municipal que expida el Congreso del Estado:

II. Los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, con el objeto de:

- a) Organizar la administración pública municipal;
- b) Regular las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia; y
- c) Asegurar la participación ciudadana y vecinal;

III. Los reglamentos y disposiciones administrativas que fueren necesarios para cumplir los fines señalados en el párrafo tercero del artículo 27 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;

B. Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.

Capítulo VIII De las Obligaciones y Facultades de los Ayuntamientos

Artículo 39 Bis. Con el objeto de simplificar, facilitar y agilizar las comunicaciones, actos jurídicos y procedimientos administrativos entre los Ayuntamientos del Estado de Jalisco y sus respectivas dependencias y entidades de la administración pública municipal, entre éstos y los poderes del Estado, así como entre los primeros y los particulares, se puede hacer uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología de conformidad a lo establecido por las disposiciones jurídicas aplicables y el reglamento que para tal efecto expida la entidad pública respectiva.

El uso de la firma electrónica certificada para los servidores públicos se establece en el reglamento respectivo.

ELABORÓ:	Dirección de Turismo	Dirección de Turismo y Centro Histórico		
FECHA DE EMISIÓN:	30-Septiembre-2020 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: N/A			
CÓDIGO:	MP-09-08-00	VERSIÓN:	00	







Capítulo IX De los Ordenamientos Municipales

Artículo 45. Las circulares internas, instructivos, manuales, formatos y cualesquier otro acto de similar naturaleza, aprobados por funcionarios públicos municipales, deben tener los siguientes requisitos:

- I. Precisar cuál es la disposición reglamentaria que aclaran o interpretan o el criterio de la autoridad que la emitió;
- II. Señalar cuáles inciden exclusivamente sobre la actividad de la administración pública municipal y cuáles otorgan derechos a los particulares; y
- III. Ser publicados en las Gacetas Municipales o en los medios oficiales de divulgación previstos por el reglamento aplicable.

Artículo 46. Las circulares internas, instructivos, manuales, formatos y cualesquier otro acto de similar naturaleza, no pueden constituirse en actos legislativos autónomos, ni desvirtuar, modificar o alterar el contenido de un ordenamiento municipal. Tampoco pueden imponer cargas u obligaciones a los particulares.

C. Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco.

Título Quinto Coordinaciones Generales

Capítulo I Disposiciones Comunes

Artículo 43. Los manuales de organización y procedimientos de las dependencias deben ser propuestos por los titulares de las mismas, autorizados por el Presidente Municipal y por la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental y en consecuencia, de observancia obligatoria para los servidores públicos municipales.

Los manuales de organización de las dependencias establecerán las atribuciones que corresponden al resto de las dependencias y organismos adscritos a las dependencias de primer nivel, a partir de las atribuciones del área de la que dependen.

De igual manera, el Presidente Municipal debe expedir los acuerdos, circulares internas y otras disposiciones particulares necesarias para regular el funcionamiento de las dependencias que integran la administración pública municipal.

CUARTO TRANSITORIO. A partir de la entrada en vigor del presente Reglamento, deberán reformarse y expedirse los ordenamientos municipales que en su caso, sean necesarios para la correcta y debida aplicación y funcionalidad, dentro de un plazo no mayor a 180 días, para quedar en concordancia con este instrumento.

ELABORÓ:	Dirección de Turismo	Dirección de Turismo y Centro Histórico		
FECHA DE EMISIÓN:	30-Septiembre-2020 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: N/A			
CÓDIGO: MP-09-08-00		VERSIÓN:	00	







D. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública

TÍTULO QUINTO OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA

Capítulo II De las obligaciones de transparencia comunes

Artículo 70. En la Ley Federal y de las Entidades Federativas se contemplará que los sujetos obligados pongan a disposición del público y mantengan actualizada, en los respectivos medios electrónicos, de acuerdo con sus facultades, atribuciones, funciones u objeto social, según corresponda, la información, por lo menos, de los temas, documentos y políticas que a continuación se señalan:

I. El marco normativo aplicable al sujeto obligado, en el que deberá incluirse leyes, códigos, reglamentos, decretos de creación, manuales administrativos, reglas de operación, criterios, políticas, entre otros;

E. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.

Título Segundo De la Información Pública

Capítulo I De la Información Fundamental

Artículo 8. Información Fundamental — General

- 1. Es información fundamental, obligatoria para todos los sujetos obligados, la siguiente:
- IV. La información sobre la planeación estratégica gubernamental aplicable al y por el sujeto obligado, que comprende:
- c) Los manuales de organización;
- d) Los manuales de operación;
- e) Los manuales de procedimientos;
- f) Los manuales de servicios;

Artículo 15. Información fundamental — Ayuntamientos

- 1. Es información pública fundamental de los ayuntamientos:
- VI. Los reglamentos internos, manuales y programas operativos anuales de toda dependencia o entidad pública municipal vigentes y de cuando menos los tres años anteriores;

ELABORÓ:	Dirección de Turismo	Dirección de Turismo y Centro Histórico		
FECHA DE EMISIÓN:	30-Septiembre-2020 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: N/A			
CÓDIGO: MP-09-08-00 VERSIÓN: 00				







F. Reglamento de Transparencia e Información Pública de Zapopan, Jalisco.

Título Cuarto De la Información Pública

Capítulo II De la Información Fundamental

Artículo 54. Es información fundamental para el sujeto obligado y para sus dependencias:

I. La establecida por la Ley y la Ley General;

G. Reglamento de Firma Electrónica Avanzada del Municipio de Zapopan, Jalisco.

Capítulo I Disposiciones Generales

Artículo 9. Las dependencias del Municipio, determinarán en las disposiciones administrativas o manuales que rijan sus procedimientos, los actos en los que se deberá usarse la E.FIRMA, especificándolo en cada etapa del proceso que corresponda.

Capítulo VI De la Firma Electrónica Avanzada (E.FIRMA)

Artículo 40. La E.FIRMA tiene respecto de la información establecida en el mensaje de datos, el mismo valor que la firma autógrafa, con relación a los datos señalados en documento electrónico, y en consecuencia, tendrá el mismo valor probatorio que las disposiciones aplicables les otorgan a éstos.

Artículo 42. El documento impreso electrónicamente, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos impresos con firma autógrafa, teniendo siempre el mismo valor probatorio.

ELABORÓ:	Dirección de Turismo y Centro Histórico		
FECHA DE EMISIÓN:	30-Septiembre-2020 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: N/A		
CÓDIGO:	MP-09-08-00	VERSIÓN:	00







IV. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTO

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TURISMO Y CENTRO HISTÓRICO					
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO				
PC-09-08-01	Visto Bueno para Eventos.	10			
PC-09-08-02	Recorridos turísticos en temporadas vacacionales.	12			
PC-09-08-03	Organización de eventos, locales, nacionales e internacionales apoyados.	14			
PC-09-08-04	Organización de eventos locales realizados por la Dirección de Turismo y Centro Histórico.	16			
PC-09-08-05	Capacitación y actualización turística.	18			
PC-09-08-06	Recorridos turísticos a grupos, escuelas e instituciones.	20			
PC-09-08-07	Gestión de proyectos en espacios turísticos y culturales.	22			
PC-09-08-08	Compendio Estadístico de Turismo en Zapopan.	24			
PC-09-08-09	Oficialía de Partes.	31			
PC-09-08-10	Operación, supervisión y mantenimiento del Centro Histórico y del Parque Estación Centro en Zapopan.	33			

ELABORÓ:	Dirección de Turismo	Dirección de Turismo y Centro Histórico		
FECHA DE EMISIÓN:	30-Septiembre-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A	
CÓDIGO:	MP-09-08-00	VERSIÓN:	00	







V.DESCRIPCIÓN NARRATIVA, FLUJO Y ANEXO DE LOS PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓ	N ORGANIZACIONAL	CUADRO DE	CONTROL
Dependencias o Coordinación General De Desarrollo Económico y Combate a la Desigualdad		Código:	PC-09-08-01
Dirección de Área:	Turismo y Centro Histórico	Fecha de Actualización:	N/A
Unidad departamental:	N/A	Fecha de Emisión:	20-Jul-2020
Nombre del Procedimiento:	Visto Bueno para Eventos	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Brindar las facilidades para la realización tomando en cuenta el reglamento para el		s Américas "Juan Pablo II",

DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad	Área	Sistema	
 Recibe solicitud por escrito para la realización del evento por parte de los organizadores (ciudadano, Dependencia del Ayuntamiento u otras instancias de Gobierno). 	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
2. ¿Revisa la agenda de ocupación de espacios públicos?	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
En caso de no haber disponibilidad, continua en la actividad 3.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
En caso de haber disponibilidad, continua en la actividad 4.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
Informa al solicitante de la Imposibilidad de realizar el evento en la fecha solicitada y pasa a la actividad 5.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
4. Brinda una fecha sugerida al solicitante y pasa a la actividad 6.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
5. ¿Llega a un acuerdo con el solicitante sobre la fecha sugerida?	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
En caso de si llegar a un acuerdo y continua en la actividad 6.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
En caso de no llegar a un acuerdo, termina el procedimiento.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
6. Agenda espacio público condicionado a cumplir los requisitos.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
 Solicita a los organizadores los documentos e información general del evento. 	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
8. Recibe por parte de los organizadores un lay out con el detalle del montaje en el espacio público y entregarlos a la Dirección de Turismo y Centro Histórico.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
Elabora el oficio de respuesta (visto bueno) para el solicitante y se marca copia a las Dependencias involucradas en el evento.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
10. Gestiona por parte de los organizadores los permisos necesarios de acuerdo al evento.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
11. Supervisa instalación de mobiliario y equipo para el evento, de acuerdo al espacio solicitado.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
12. Supervisa la realización del evento.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
13. Toma evidencia fotográfica.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
14. Archiva expediente del evento y se termina procedimiento.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	

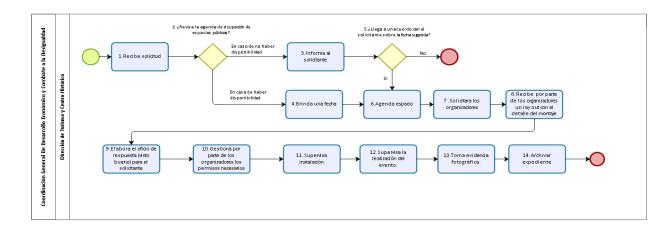
ELABORÓ:	Dirección de Turismo	Dirección de Turismo y Centro Histórico			
FECHA DE EMISIÓN:	30-Septiembre-2020	30-Septiembre-2020 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: N/A			
CÓDIGO:	MP-09-08-00	VERSIÓN:	00		







Políticas:	Internas: Debe cumplir con el Reglamento Interno de la Plaza de las Américas "Juan Pablo II". Debe cumplir con el Reglamento de protección civil y bomberos de Zapopan. Externas: Debe cumplir con la Norma oficial mexicana NOM-01 y NOM-081 (en caso de contar con equipo de sonido para el respeto del uso de decibeles permitidos.
Producto final:	Entregar el visto bueno del evento y la realización con éxito del mismo.
Trámite/Trámite Ciudadano:	N/A



ELABORÓ:	Dirección de Turismo	Dirección de Turismo y Centro Histórico			
FECHA DE EMISIÓN:	30-Septiembre-2020	30-Septiembre-2020 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: N/A			
CÓDIGO:	MP-09-08-00	VERSIÓN:	00		







IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencias o Coordinación General:	Coordinación General De Desarrollo Económico y Combate a la Desigualdad	Código:	PC-09-08-02
Dirección de Área:	Turismo y Centro Histórico	Fecha de Actualización:	N/A
Unidad departamental:	N/A	Fecha de Emisión:	20-Jul-2020
Nombre del Procedimiento:	Recorridos turísticos en temporadas vacacionales Versión: 00		00
Objetivo del Procedimiento:	Brindar el servicio de recorridos en beneficio del turismo local de manera gratuita con la finalidad de apoyar a la economía familiar durante los periodos vacacionales de Semana Santa – Pascua y verano.		

DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad	Área	Sistema	
Genera la programación de los recorridos.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
2. Realiza las gestiones pertinentes para la realización de los recorridos.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
3. Realiza el diseño de publicidad y promoción necesaria.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
4. Recibe información con la imagen oficial por parte del área de diseño e imagen.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
5. Solicita al área de Comunicación Interna y Eventos de la Dirección de Recursos Humanos la difusión de los recorridos.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
6. Lanza campaña de promoción vía redes sociales.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
7. Recibe vía Redes Sociales oficiales de la Dirección de Turismo y Centro Histórico (mediante las diferentes mecánicas), las solicitudes de reservación para los recorridos turísticos.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
8. Realiza lista de las reservaciones para cada recorrido turístico.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
9. Confirma vía telefónica con las personas inscritas en los recorridos turísticos, su asistencia al menos 24 horas antes del recorrido turístico.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
10. Da a conocer los diferentes reglamentos (interno de la Dirección y el externo de cada lugar turístico que sea visitado) vía redes sociales, telefónica o personal.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
11. Realiza lista de asistencia.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
12. Realiza bienvenida a las personas asistentes a cada recorrido turístico.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
13. Nombra lista de asistencia y organiza el ingreso al autobús de las personas inscritas al recorrido turístico.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
14. Realiza recorrido.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
15. Toma evidencia fotográfica.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
16. Aplica encuestas de satisfacción del servicio recibido.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
17. Realiza despedida e invita que nos sigan por las redes sociales y termina procedimiento.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	

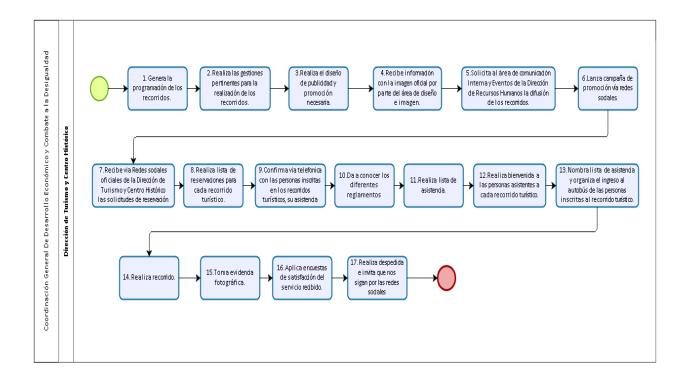
ELABORÓ:	Dirección de Turismo y Centro Histórico			
FECHA DE EMISIÓN:	30-Septiembre-2020 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: N/A			
CÓDIGO:	MP-09-08-00	VERSIÓN:	00	







Políticas:	Internas: Debe cumplir con el Reglamento interno sobre el manejo del recorrido turístico. Debe cumplir con el Reglamentos de cada lugar visitado por el recorrido turístico. Externas: N/A
Producto final:	Realizar el recorrido turístico con éxito.
Trámite/Trámite Ciudadano:	N/A



ELABORÓ:	Dirección de Turismo	Dirección de Turismo y Centro Histórico			
FECHA DE EMISIÓN:	30-Septiembre-2020	30-Septiembre-2020 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: N/A			
CÓDIGO:	MP-09-08-00	VERSIÓN:	00		







IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencias o Coordinación General:	Coordinación General De Desarrollo Económico y Combate a la Desigualdad	Código:	PC-09-08-03
Dirección de Área:	Turismo y Centro Histórico	Fecha de Actualización:	N/A
Unidad departamental:	N/A	Fecha de Emisión:	20-Jul-2020
Nombre del Procedimiento:	Organización de eventos, locales, nacionales e internacionales apoyados	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Posicionar al Municipio de Zapopan como uno de los principales destino turísticos en México.		

DATOS DE MAPE	0	
Descripción de la actividad	Área	Sistema
Recibe oficio o carta petición de apoyo al evento (vía correo electrónico o físico).	Dirección de Turismo y Centro Histórico	Internet
2. Analiza la petición en la agenda de eventos programados.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A
3 ¿Revisión de la petición para su apoyo?	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A
En caso de no ser apoyado por diferentes situaciones fuera del alcance de la Dirección, continúa al punto 4.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A
En caso de si apoyar el evento, pasa a la actividad 5.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A
4 Informa a los organizadores del evento de la imposibilidad de apoyar en el mismo (vía telefónica o correo electrónico) y termina procedimiento.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A
5 Planifica reunión con los organizadores para revisar logística del evento.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A
6 Programa reunión operativa con los organizadores del evento y las dependencias involucradas (en caso de no ser necesaria la reunión operativa, se les envía oficio de petición de apoyo y se envía de manera física).	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A
7 Realiza minuta de acuerdos y los términos de la participación.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	Word
8 Apoya la realización del evento y que concluya con éxito.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A
9 Toma evidencia fotográfica.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A
10 Realiza informe sobre el evento.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	Word
11 Archiva el expediente y termina procedimiento.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A

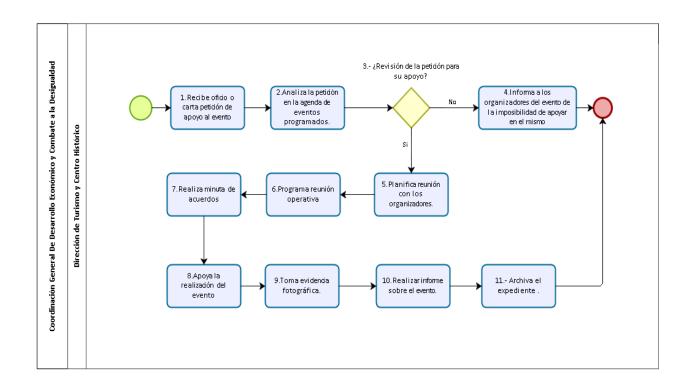
Políticas:	Debe cumplir con el Reglamento Interno de la Plaza de las Américas "Juan Pablo II". Debe cumplir con el Reglamento de protección civil y bomberos de Zapopan. Debe cumplir con los Reglamentos de cada lugar en que se lleve a cabo el evento. Externas: Debe cumplir con la Norma oficial mexicana NOM-01 y NOM-081 (en caso de contar con equipo de sonido para el respeto del uso de decibeles permitidos.
Producto final:	Informe sobre el evento.
Trámite/Trámite Ciudadano:	N/A

ELABORÓ:	Dirección de Turismo	Dirección de Turismo y Centro Histórico			
FECHA DE EMISIÓN:	30-Septiembre-2020	30-Septiembre-2020 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: N/A			
CÓDIGO:	MP-09-08-00	VERSIÓN:	00		









ELABORÓ:	Dirección de Turismo	Dirección de Turismo y Centro Histórico			
FECHA DE EMISIÓN:	30-Septiembre-2020	30-Septiembre-2020 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: N/A			
CÓDIGO:	MP-09-08-00	MP-09-08-00 VERSIÓN: 00			







IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencias o Coordinación General:	Coordinación General De Desarrollo Económico y Combate a la Desigualdad	Código:	PC-09-08-04
Dirección de Área:	Turismo y Centro Histórico	Fecha de Actualización:	N/A
Unidad departamental:	N/A	Fecha de Emisión:	20-Jul-2020
Nombre del Procedimiento:	Organización de eventos locales realizados por la Dirección de Turismo y Centro Histórico.	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Posicionar al municipio de Zapopan como uno de los principales destino turístico en México.		

DATOS DE MAPEO				
Descripción de la actividad Área Sistema				
1 Planea agenda de eventos de manera anual.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A		
2 Programa reunión interna para la logística del evento.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A		
3 Realiza el diseño de publicidad y promoción necesaria.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A		
4 Recibe información con la imagen oficial por parte del área de diseño e imagen.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A		
5 Lanza campaña de promoción vía redes sociales.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A		
6 ¿Programa reunión operativa con las dependencias o instituciones involucradas?	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A		
En caso de no ser necesaria la reunión, pasa a la actividad 7.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A		
7 Gestiona vía oficio el apoyo.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A		
8 Envía de manera física el apoyo y pasa a la actividad 13.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A		
En caso de si ser necesaria la reunión con la participación de artesanos, productores y comerciantes para la exposición y venta de sus productos, pasa a la actividad 9.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A		
9 Realiza invitaciones grupales y particulares (vía electrónica o física).	Dirección de Turismo y Centro Histórico	Internet		
10 Realiza del evento y que concluya con éxito.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A		
11 Toma evidencia fotográfica.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A		
12 Realiza informe sobre el evento.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A		
13 Archiva el expediente y termina procedimiento.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A		

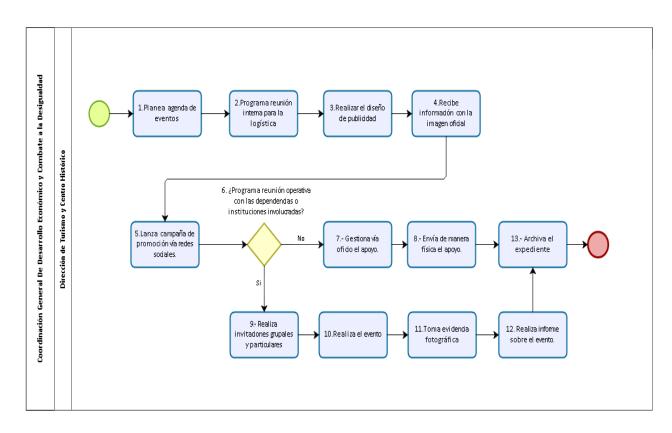
ELABORÓ:	Dirección de Turismo	Dirección de Turismo y Centro Histórico			
FECHA DE EMISIÓN:	30-Septiembre-2020	30-Septiembre-2020 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: N/A			
CÓDIGO:	MP-09-08-00	VERSIÓN:	00		







Políticas:	Debe cumplir con el Reglamento Interno de la Plaza de las Américas "Juan Pablo II". Debe cumplir con el Reglamento de protección civil y bomberos de Zapopan. Debe cumplir con los Reglamentos de cada lugar en que se lleve a cabo el evento.	
	Deben cumplir con la Norma oficial mexicana NOM-01 y NOM-081 (en caso de contar con equipo de sonido para el respeto del uso de decibeles permitidos.	
Producto final:	Informe sobre el evento.	
Trámite/Trámite Ciudadano:	N/A	



ELABORÓ:	Dirección de Turismo	Dirección de Turismo y Centro Histórico			
FECHA DE EMISIÓN:	30-Septiembre-2020	30-Septiembre-2020 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: N/A			
CÓDIGO:	MP-09-08-00	MP-09-08-00 VERSIÓN: 00			







IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencias o Coordinación General:	Coordinación General de Desarrollo Económico y Combate a la Desigualdad	Código:	PC-09-08-05
Dirección de Área:	Turismo y Centro Histórico	Fecha de Actualización:	N/A
Unidad Departamental:	N/A	Fecha de Emisión:	20-Jul-2020
Nombre del Procedimiento:	Capacitación y actualización turística. Versión: 00		00
Objetivo del Procedimiento:	Capacitar y actualizar a los prestadores de servicios turísticos del municipio, para brindar una mejor atención a los turistas que visitan el municipio.		

DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad	Área	Sistema	
1 Selecciona las entidades de gobierno y proveedores particulares con los	Dirección de Turismo y	N/A	
que se trabajará en materia de capacitación durante el año. 2 Analiza las capacitaciones para el sector público y privado de la industria	Centro Histórico Dirección de Turismo y		
turística.	Centro Histórico	N/A	
3 Selecciona las capacitaciones para el sector público y privado de la industria turística.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
 Solicita vía oficio o correo electrónico oficial la programación del tipo de capacitación que realizan las entidades de gobierno. 	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
5 Realiza la programación y segmentación de capacitación.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
6 Confirma la gestión pertinente para obtener las capacitaciones por parte de la entidad de gobierno elegida.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
7 Realiza la gestión pertinente para obtener las capacitaciones por parte de la entidad de gobierno elegida.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
8 Recibe confirmación por parte de la entidad de gobierno seleccionada.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
9 Invita a las entidades públicas o privadas del sector turístico para realizar la capacitación.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
10 Realiza las gestiones pertinentes para la ejecucción de la capacitación.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
11 Supervisa durante la impartición del curso o capacitación.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
12 Apoya durante la impartición del curso o capacitación.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
13 Informa sobre las fechas de entrega de reconocimientos, diplomas o constancias.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
14 Realiza un informe sobre el resultado de las capacitaciones brindadas.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
15 Gestiona los reconocimientos, diplomas o constancias con la dependencia correspondiente para su entrega.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
16 Asiste a la entrega de diplomas o constancias por parte de la dependencia correspondiente y termina procedimiento.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	

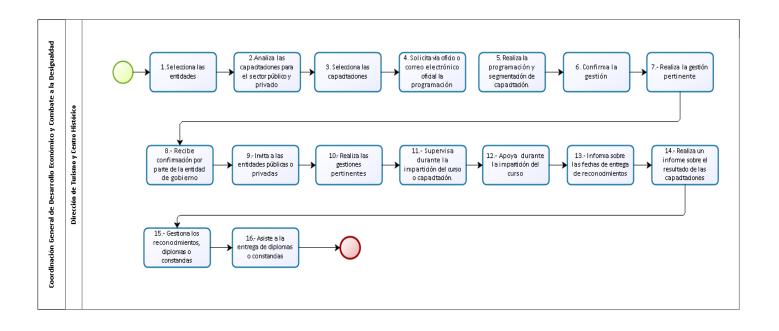
ELABORÓ:	Dirección de Turismo	Dirección de Turismo y Centro Histórico			
FECHA DE EMISIÓN:	30-Septiembre-2020	30-Septiembre-2020 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: N/A			
CÓDIGO:	MP-09-08-00	VERSIÓN:	00		







Políticas:	Internas: Debe gestionar los cursos de capacitación con entidades públicas tales como; Secretaria de Turismo del Estado de Jalisco y; la Dirección de Turismo del Ayuntamiento de Guadalajara, ya que sus capacitaciones son completamente gratuitas. Deben participar en este programa de capacitación únicamente los prestadores de servicios turísticos que se encuentren dentro del municipio de Zapopan. Externas: Deben aplicar la normatividad con fundamento en el artículo 123, inciso A, fracción XIII de nuestra Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley Federal del Trabajo, titulo primero, Articulo 3°, se facilita o gestiona capacitación para los trabajadores de las empresas prestadoras de servicios turísticos del municipio.
Producto final:	Informe sobre el resultado de las capacitaciones brindadas. Listado de Empresas del sector turístico altamente capacitadas para brindar calidad en el servicio a los turistas que visitan el municipio.
Trámite/Trámite Ciudadano:	N/A



ELABORÓ:	Dirección de Turismo	Dirección de Turismo y Centro Histórico			
FECHA DE EMISIÓN:	30-Septiembre-2020	30-Septiembre-2020 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: N/A			
CÓDIGO:	MP-09-08-00	VERSIÓN:	00		







IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencias o Coordinación General:	Coordinación General de Desarrollo Económico y Combate a la Desigualdad.	Código:	PC-09-08-06
Dirección de Área:	Turismo y Centro Histórico	Fecha de Actualización:	N/A
Unidad Departamental:	N/A	Fecha de Emisión:	20-Jul-2020
Nombre del Procedimiento:	Recorridos turísticos a grupos, escuelas e instituciones.	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Atender a solicitudes de instituciones públicas o privadas para realizar recorridos a lugares de interés turístico en Zapopan o en alguno de los demás municipios de la Zona Metropolitana de Guadalajara.		

DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad	Área	Sistema	
1 Recibe la petición vía oficio o correo electrónico oficial.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
2 Analiza la petición.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
3 Revisa la agenda de recorridos programados para otorgar el apoyo o servicio solicitado.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
4 ¿Se brinda el apoyo o servicio?	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
En caso de no brindar el apoyo o servicio, continua la actividad 5	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
En caso de si brindar el apoyo o servicio, continua la actividad 6.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
5 Informa al solicitante de la imposibilidad de brindar el apoyo mediante correo electrónico oficial o vía oficio y termina procedimiento.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
6 Confirma vía telefónica, correo electrónico oficial u oficio con el responsable del grupo, el seguimiento a la petición para el recorrido programado.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
7 Acuerda con el responsable del grupo, el itinerario del recorrido.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
8 Realiza observaciones del itinerario (en caso de ser necesario).	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
9 Subsana las observaciones del itinerario y pasa a la actividad 10.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
10 Recibe confirmación por parte del responsable del grupo.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
11 Lleva a cabo el recorrido turístico.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
12 Llena encuestas de satisfacción.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
13 Realiza el informe del recorrido y termina procedimiento.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	

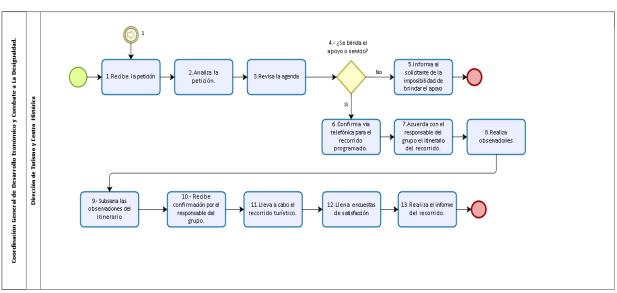
ELABORÓ:	Dirección de Turismo	Dirección de Turismo y Centro Histórico		
FECHA DE EMISIÓN:	30-Septiembre-2020 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: N/A			
CÓDIGO:	MP-09-08-00	VERSIÓN:	00	

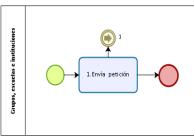






Políticas:	Internas: Debe establecer condiciones internas para tener acceso al servicio: Debe presentar por parte del solicitante carta solicitud dirigida al titular de la dependencia con los siguientes criterios a la Dirección de Turismo y Centro Histórico Deben ser grupos de mínimos de 25 y máximo de 35 personas. Deben realizar un recorrido dentro de la Zona Metropolitana de Guadalajara. Externas: N/A.
Producto final:	Informe del recorrido turístico atendido satisfactoriamente.
Trámite/Trámite Ciudadano:	N/A





ELABORÓ:	Dirección de Turismo y Centro Histórico		
FECHA DE EMISIÓN:	30-Septiembre-2020 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: N/A		
CÓDIGO:	MP-09-08-00	VERSIÓN:	00







IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencias o Coordinación General:	Coordinación General de Desarrollo Económico y Combate a la Desigualdad	Código:	PC-09-08-07
Dirección de Área:	Centro Histórico y Turismo	Fecha de Actualización:	N/A
Unidad Departamental:	N/A	Fecha de Emisión:	20-Jul-2020
Nombre del Procedimiento:	Gestión de Proyectos en Espacios Turísticos y Culturales	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Posicionar a Zapopan como un destino con diversidad de atractivos turísticos.		

DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad	Área	Sistema	
1 Recibe proyecto vía impresa o digital.	Dirección Turismo y Centro Histórico	N/A	
2 Analiza proyecto.	Dirección Turismo y Centro Histórico	N/A	
3 ¿Es candidato a ser proyecto viable conforme a lineamientos establecidos por el municipio?	Dirección Turismo y Centro Histórico	N/A	
En caso de no ser viable, continúa en el paso 4.	Dirección Turismo y Centro Histórico	N/A	
En caso de ser viable, continua en el paso 5.	Dirección Turismo y Centro Histórico	N/A	
4 Informa a los solicitantes de manera oficial impresa o digital y termina procedimiento.	Dirección Turismo y Centro Histórico	Internet	
5 Informa a los solicitantes de manera oficial impresa o digital y pasa a la actividad 6.	Dirección Turismo y Centro Histórico	Internet	
6 Realiza reunión presencial con los solicitantes.	Dirección Turismo y Centro Histórico	N/A	
7 Establece acuerdos y términos de la participación.	Dirección Turismo y Centro Histórico	N/A	
8 Realiza gestiones e investigaciones necesarias.	Dirección Turismo y Centro Histórico	N/A	
9 Da seguimiento al proyecto.	Dirección Turismo y Centro Histórico	N/A	
10 Continúa el proceso con las gestiones necesarias.	Dirección Turismo y Centro Histórico	N/A	
11 Anuncia el proyecto.	Dirección Turismo y Centro Histórico	N/A	
12 Presenta proyecto.	Dirección Turismo y Centro Histórico	N/A	
13. Ejecuta el proyecto y termina procedimiento.	Dirección Turismo y Centro Histórico	N/A	

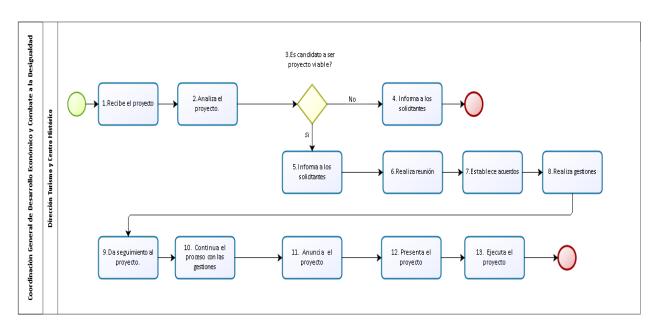
ELABORÓ:	Dirección de Turismo y Centro Histórico		
FECHA DE EMISIÓN:	30-Septiembre-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-09-08-00	VERSIÓN:	00







Políticas:	Internas: Deben desarrollar los proyectos acordes con los planes de desarrollo municipal. Realizar los proyectos que permitan el desarrollo de lugares turísticos, espacios culturales y servicios complementarios. Deben cumplir con las expectativas y necesidades de ordenamiento, mantenimiento y conservación de los espacios turísticos y culturales en el municipio Externas: N/A.
Producto final:	Proyecto finalizado.
Trámite/Trámite Ciudadano:	N/A



ELABORÓ:	Dirección de Turismo	Dirección de Turismo y Centro Histórico		
FECHA DE EMISIÓN:	30-Septiembre-2020	30-Septiembre-2020 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: N/A		
CÓDIGO:	MP-09-08-00	VERSIÓN:	00	







IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Desarrollo Económico y Combate a la Desigualdad	i l'odigo.	
Dirección de Área:	Turismo y Centro Histórico Fecha de Actualización:		N/A
Unidad Departamental:	N/A Fecha de Emisión:		20-Jul-2020
Nombre del Procedimiento:	Compendio Estadístico de Turismo en Zapopan Versión: 00		00
Objetivo del Procedimiento:	Realizar un compendio anual en donde se concentran los indicadores turísticos anuales de Zapopan		

	DATOS DE MAPE	0	
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
-	1.1 Monitorea información de hoteles en el sistema	Dirección de Turismo y	DATATUR
	DATATUR.	Centro Histórico	
	1.2 Revisa información de hoteles en el sistema	Dirección de Turismo y	DATATUR
	DATATUR.	Centro Histórico	
	1.3 Recoge cuestionarios hoteleros en algunos hoteles.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A
1 Monitorear las	1.4 Llama a hoteleros que no ingresaron	Dirección de Turismo v	
variables para	información.	Centro Histórico	N/A
generar el		Dirección de Turismo y	
indicador de	1.5 Obtiene información por e-mail y vía telefónica.	Centro Histórico	Internet
ocupación a	1.6 Envía correo a SECTUR en caso de errores en	Dirección de Turismo y	
través del	captura.	Centro Histórico	Internet
Sistema	4.7. Cool or lefe week to a Cities a	Dirección de Turismo y	Cial and DATATUR
DATATUR.	1.7 Captura Información en Sistema.	Centro Histórico	Sistema DATATUR
	1.8 Obtiene resultados semanales de ocupación,	Dirección de Turismo y	Sistema DATATUR
	llegadas de turistas y estancia.	Centro Histórico	Sistema DATATUR
	1.9 Prepara tablas de información al Compendio	Dirección de Turismo y	N/A
	Estadístico de Turismo.	Centro Histórico	IN/A
	1.10 Agrega tablas de información al Compendio	Dirección de Turismo y	N/A
	Estadístico de Turismo y pasa al punto 2.1	Centro Histórico	NA
	2.1 Revisa la información constantemente para	Dirección de Turismo y	N/A
	actualizar la Oferta Turística de Zapopan	Centro Histórico	
	2.2 Retroalimenta registros o datos de los	Dirección de Turismo y	
	establecimientos en activo, además de la	Centro Histórico	Google maps
	georreferenciación del punto en Google maps, así como		
2 Actualizar los	dar de baja a aquellos que dejan de funcionar. 2.3 Actualiza registros o datos de los	Dirección de Turismo y	
Inventarios de las	establecimientos en activo, además de la	Centro Histórico	
unidades	georreferenciación del punto en Google maps, así como	Centro mistorico	Google maps
económicas	dar de baja a aquellos que dejan de funcionar.		
pertenecientes a	2.4 Concentra Información actualizada en base de	Dirección de Turismo y	
la oferta de	datos.	Centro Histórico	N/A
servicios	2.5 Actualiza página web de Turismo y	Dirección de Turismo y	
turísticos en Zapopan.	georreferenciación de cada punto de la oferta turística	Centro Histórico	Página web de Turismo
гароран.	del municipio.		
	2.6 Prepara tablas de información concentrada al	Dirección de Turismo y	N/A
	Compendio Estadístico de Turismo.	Centro Histórico	IN/A
	2.7 Agrega tablas de información concentrada al	Dirección de Turismo y	
	Compendio Estadístico de Turismo y pasa a la actividad	Centro Histórico	N/A
	3.1	B'	
3 Investigar el	3.1 Aplica encuestas del perfil del visitante en el	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N1/A
perfil y grado de satisfacción del	Centro Histórico de Zapopan y en otras plazas públicas del municipio	Centro Historico	N/A
turista que visita	3.2 Entrega encuestas en los módulos de información	Dirección de Turismo y	
Zapopan.	de Turismo y en Palacio Municipal, así como en María	Centro Histórico	N/A
zapopan.	de ransino y en raiacio municipal, asi como en Maria	CETILI O TIISLOTICO	1

ELABORÓ:	Dirección de Turismo	Dirección de Turismo y Centro Histórico		
FECHA DE EMISIÓN:	30-Septiembre-2020	30-Septiembre-2020 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: N/A		
CÓDIGO:	MP-09-08-00	VERSIÓN:	00	







DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	Visión para su aplicación por parte del personal de cada área.		
	3.3 Recoge encuestas aplicadas en esos espacios.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A
	3.4 Revisa encuestas para su enumeración.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A
	3.5 Concentra encuestas para su enumeración.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	Sistema de captura
	3.6 Captura encuestas en el Sistema diseñado.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	Sistema de captura
	3.7 Procesa base de datos del sistema de captura.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	Sistema de captura
	3.8 Descarga base de datos del sistema de captura.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	Sistema de captura
	3.9 Prepara tablas de información por variable.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A
	3.10 Agrega tablas de información al Compendio Estadístico de Turismo y pasa a la actividad 4.1	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A
	Revisa información constantemente para actualizar el inventario de atractivos turísticos de Zapopan	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A
	4.2. Retroalimenta registros o datos de los atractivos turísticos del municipio.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A
4 Actualizar los	4.3. Actualiza registros o datos de los atractivos turísticos del municipio.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	Base de datos.
inventarios de atractivos	4.4. Concentra Información actualizada en base de datos.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	Base de datos.
turísticos en el municipio de Zapopan.	Revisa página web de Turismo Zapopan sobre la información de los atractivos turísticos del municipio.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	Página web de Turismo Zapopan
	Actualiza página web de Turismo Zapopan sobre la información de los atractivos turísticos del municipio.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	Página web de Turismo Zapopan
	4.7. Revisa constantemente la georreferenciación de los atractivos turísticos en los sistemas para su actualización y pasa a la actividad 5.1	Dirección de Turismo y Centro Histórico	Base de datos de georreferenciación de los atractivos turísticos
5 Monitorear,	5.1 Envía por whatsapp al grupo de enlaces de la Dirección solicitando el envío del reporte mensual de actividades.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	Whatsapp
concentrar y capturar	5.2 Envía cada enlace vía correo electrónico su reporte de actividades.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	Correo electrónico
variables de manera mensual	5.3 Realiza concentrado de indicadores en un reporte general y revisa contra los reportes individuales.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A
para generar indicadores en	5.4 Captura variables de indicadores en el Sistema de Información Zapopan (SIZ)	Dirección de Turismo y Centro Histórico	Sistema de Información
SIZ y PBR's.	5.5. Envía reporte de variables e indicadores internos para capturar PBR's y termina procedimiento.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	Sistema de Información

ELABORÓ:	Dirección de Turismo y Centro Histórico		
FECHA DE EMISIÓN:	30-Septiembre-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-09-08-00	VERSIÓN:	00







	Deben actualizar los inventarios de servicios y atractivos turísticos de manera permanente. Deben cumplir con la normatividad interna para revisar, concentrar y capturar variables de manera mensual. Deben cumplir con la normatividad interna para la captura de variables e indicadores en diferentes sistemas de captura de información.
Políticas:	Deben cumplir con la Ley de Información y Estadística. Artículo 38. Deben seguir la síntesis metodológica para el monitoreo de variables en 44 hoteles de manera diaria y mensual en el Sistema DATATUR (SECTUR). Deben Ilevar el acuerdo (DOF: 03/09/2015) Lineamientos para la integración de la información del Sistema Nacional de Información Estadística del Sector Turismo de México (DATATUR). Deben actualizar inventarios de servicios y atractivos turísticos a nivel nacional (DENUE)
Producto final:	Compendio estadístico de turismo en Zapopan.
Trámite/Trámite Ciudadano:	N/A

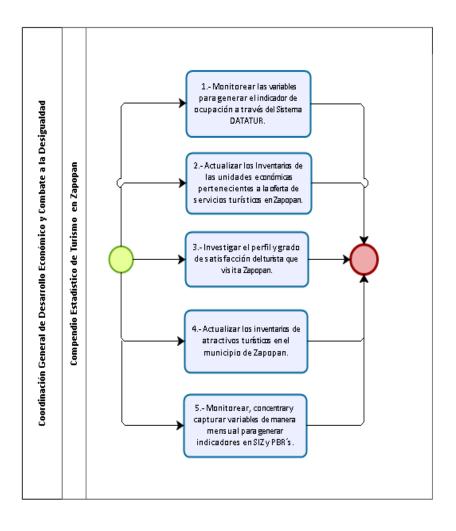
ELABORÓ:	Dirección de Turismo	Dirección de Turismo y Centro Histórico		
FECHA DE EMISIÓN:	30-Septiembre-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A	
CÓDIGO:	MP-09-08-00	VERSIÓN:	00	







Índice

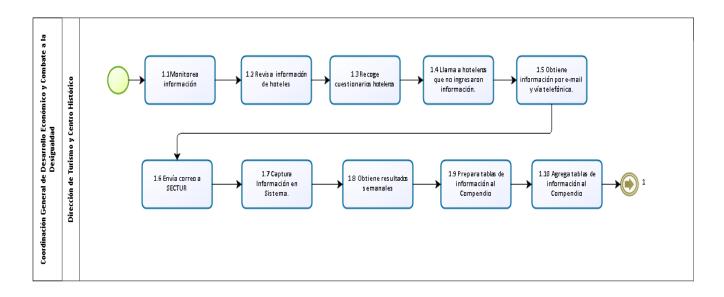


ELABORÓ:	Dirección de Turismo y Centro Histórico		
FECHA DE EMISIÓN:	30-Septiembre-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-09-08-00	VERSIÓN:	00

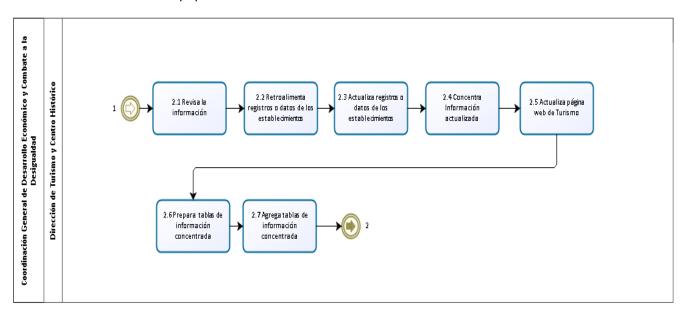




Etapa 1.- Monitorear las variables para generar el indicador de ocupación a través del Sistema DATATUR.



Etapa 2.- Actualizar los Inventarios de las unidades económicas pertenecientes a la oferta de servicios turísticos en Zapopan.



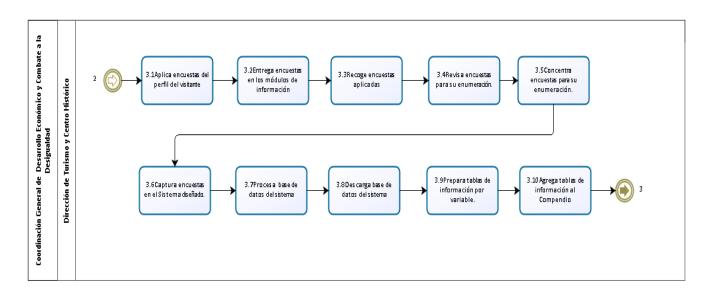
ELABORÓ:	Dirección de Turismo	Dirección de Turismo y Centro Histórico		
FECHA DE EMISIÓN:	30-Septiembre-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A	
CÓDIGO:	MP-09-08-00	VERSIÓN:	00	



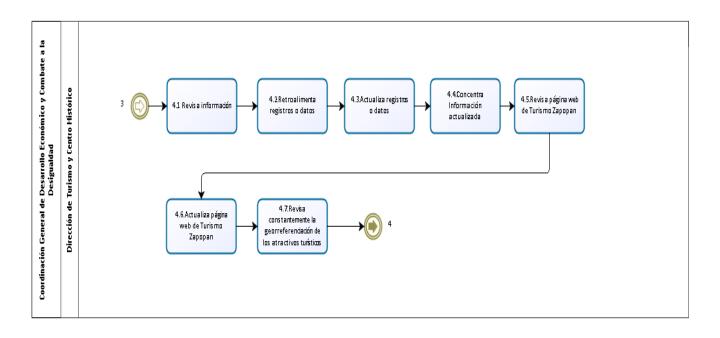




Etapa 3.- Investigar el perfil y grado de satisfacción del turista que visita Zapopan.



Etapa 4.- Actualizar los inventarios de atractivos turísticos en el municipio de Zapopan.



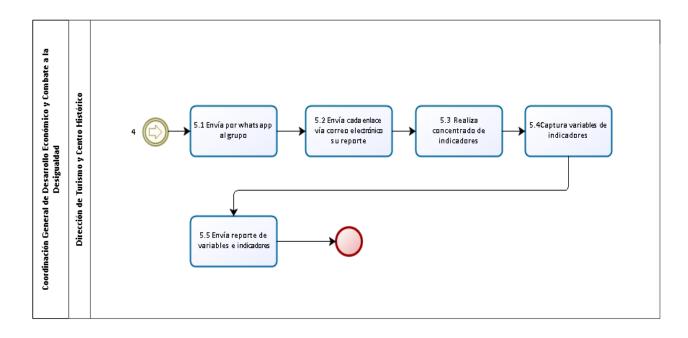
ELABORÓ:	Dirección de Turismo	Dirección de Turismo y Centro Histórico		
FECHA DE EMISIÓN:	30-Septiembre-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A	
CÓDIGO:	MP-09-08-00	VERSIÓN:	00	







Etapa 5.- Monitorear, concentrar y capturar variables de manera mensual para generar indicadores en SIZ y PBR´s.



ELABORÓ:	Dirección de Turismo	Dirección de Turismo y Centro Histórico		
FECHA DE EMISIÓN:	30-Septiembre-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A	
CÓDIGO:	MP-09-08-00	VERSIÓN:	00	







IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencias o Coordinación General:	Desarrollo Económico y Combate a la Desigualdad.	Código:	PC-09-08-09
Dirección de Área:	Turismo y Centro Histórico Fecha de Actualización: N/A		N/A
Unidad Departamental:	N/A	Fecha de Emisión:	20-Jul-2020
Nombre del Procedimiento:	Oficialía de Partes Versión: 00		00
Objetivo del Procedimiento: Registrar y controlar los oficios que lleg realizada de acuerdo con las funciones			•

DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad	Área	Sistema	
1 Atiende personal al público en forma personalizada o vía telefónica.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A.	
2 Recibe los oficios que llegan de instituciones públicas y privadas.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A.	
3 Entrega reporte de oficios recibidos diariamente.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A.	
4 Registra en Bitácora de oficios recibidos.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A.	
5 Apoya administrativamente en el Calendario de eventos.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A.	
6 Archiva oficios y termina procedimiento.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A.	

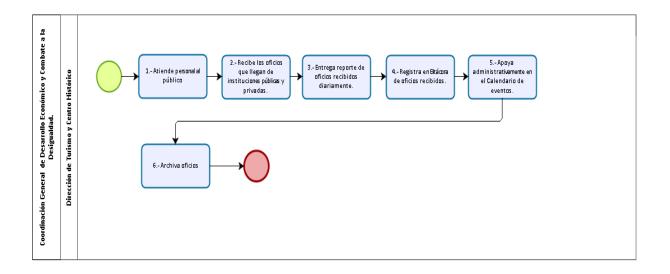
Políticas:	Internas: • Debe cumplir con la Normatividad interna para el registro de oficios diariamente. Externas: • N/A.
Producto final:	Reporte diario de oficios recibidos
Trámite/Trámite Ciudadano:	N/A

ELABORÓ:	Dirección de Turismo	Dirección de Turismo y Centro Histórico		
FECHA DE EMISIÓN:	30-Septiembre-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A	
CÓDIGO:	MP-09-08-00	VERSIÓN:	00	









ELABORÓ:	Dirección de Turismo	Dirección de Turismo y Centro Histórico		
FECHA DE EMISIÓN:	30-Septiembre-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A	
CÓDIGO:	MP-09-08-00	VERSIÓN:	00	







IDENTIFICACIÓ	IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CONTROL
Dependencias o Coordinación General:	Coordinación General de Desarrollo Económico y Combate a La Desigualdad.	Código:	PC-09-08-10
Dirección de Área:	Dirección de Turismo y Centro Histórico	Fecha de Actualización:	N/A
Unidad Departamental:	N/A	Fecha de Emisión:	20 de Julio 2020
Nombre del Procedimiento:	Operación, supervisión y mantenimiento del Centro Histórico y del Parque Estación Centro en Zapopan	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Coordinar y supervisar la operación de las acciones junto con diferentes dependencias del Ayuntamiento, para mantener el embellecimiento y el buen funcionamiento de los diferentes lugares del Centro Histórico y del Parque Estación Centro, de manera particular en los eventos culturales, artísticos y religiosos que se realizan, buscando la satisfacción de los paseantes residentes y no residentes que lo visitan, así como la promoción turística del destino durante el año.		

DATOS DE MAPEO				
	Descripción de la actividad	Área	Sistema	
1.	Realizar diariamente durante mínimo 3 ocasiones el recorrido de supervisión de la imagen urbana (limpieza y estado físico) por las diferentes áreas: kiosco, bancas, postes, banquetas, fuentes, jardineras, señalamientos, lámparas, accesos a estacionamientos, negocios comerciales (fijos y semifijos), así como su establecimiento, etc. del Centro Histórico y del Parque Estación Centro.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
2.	Verifica diariamente el estado, la operación y el adecuado funcionamiento de los lugares del Centro Histórico y del Parque Estación Centro.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
3.	Mantiene comunicación durante todo el día (vía WhatsApp) con todos los grupos de enlaces con las demás dependencias.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
4.	¿Informa diariamente a la Directora sobre el estado del Centro Histórico y del Parque Estación Centro?	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
	e no encontrar fallas o desperfectos en el Centro Histórico y del stación Centro, termina el procedimiento.	N/A	N/A	
En caso d	e si encontrar alguna anomalía, pasa a la actividad 5.	N/A	N/A	
5.	Procede a informar a la Dependencia responsable con evidencia fotográfica para que tome las acciones conducentes.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
6.	Da seguimiento a la corrección de la falla o desperfecto.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
7.	Recibe información por parte de la Dependencia de que ha solucionado la falla o desperfecto.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
8.	Realiza la coordinación y supervisión (ocasional) de la movilidad en zonas peatonales del Centro Histórico: Andador 20 de Noviembre, Andador Zapotal, Plaza de las Américas y del Parque Estación Centro.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
9.	¿Realiza la coordinación y supervisión (ocasional) de la seguridad en el Centro Histórico: Andador 20 de Noviembre, Andador Zapotal, Plaza de las Américas y del Parque Estación Centro?	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	
	de no encontrar problemáticas en el Centro Histórico y del Parque Centro, termina el procedimiento.	N/A	N/A	
En caso d actividad	le si encontrar alguna problemática en los puntos: 8 y 9, pasa a la 10.	N/A	N/A	
10.	Informa a la Dependencia responsable para que tome las acciones conducentes.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A	

ELABORÓ:	Dirección de Turismo	Dirección de Turismo y Centro Histórico		
FECHA DE EMISIÓN:	30-Septiembre-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A	
CÓDIGO:	MP-09-08-00	VERSIÓN:	00	







	DATOS DE MAPEO				
	Descripción de la actividad	Área	Sistema		
11.	Da seguimiento a la corrección de la problemática reportada.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A		
12.	Recibe información por parte de la Dependencia de que ha solucionado la problemática.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A		
13.	Supervisa el correcto funcionamiento de la proyección del videomaping (en horarios establecidos y cuando se solicite), así como de la iluminación de la Basílica, Plaza de las Américas, San Pedro Apóstol y Presidencia.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A		
14.	Realiza la coordinación y supervisión del lunes Limpio. (en el que cada comerciante semifijo, limpia su área de trabajo).	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A		
15.	Coordina y supervisa la instalación de la Decoración del Andador 20 de Noviembre.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A		
16.	Brinda la asistencia a reuniones previas sobre la Romería y colabora durante la Romería (retiro de bolardos, decoraciones o esculturas) que obstruyan el paso de la Virgen de Zapopan durante el evento.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A		
17.	Colabora durante la Romería (retiro de bolardos, decoraciones o esculturas) que obstruyan el paso de la Virgen de Zapopan durante el evento y termina procedimiento.	Dirección de Turismo y Centro Histórico	N/A		

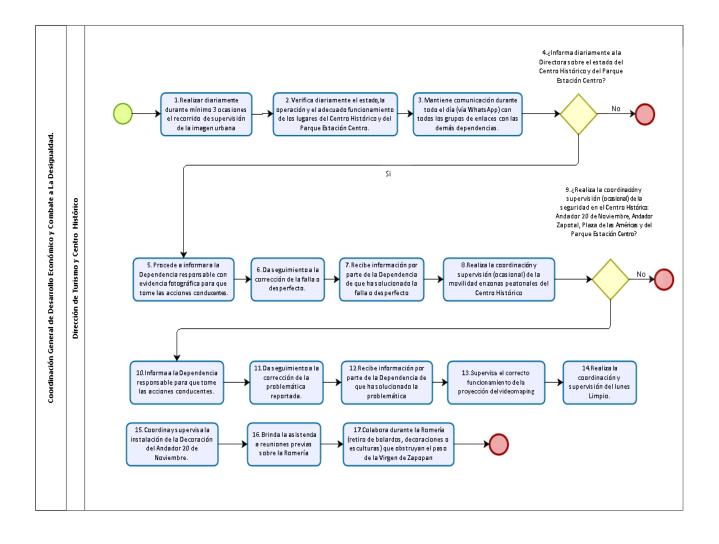
Políticas:	Internas: • Dar seguimiento a la corrección de la falla o desperfecto presentado en el Centro Histórico y del Parque Estación Centro. Externas: • N/A.
Producto final:	Centro Histórico y del Parque Estación Centro en Zapopan limpio y seguro.
Trámite/Trámite Ciudadano:	N/A

ELABORÓ:	Dirección de Turismo	Dirección de Turismo y Centro Histórico		
FECHA DE EMISIÓN:	30-Septiembre-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A	
CÓDIGO:	MP-09-08-00	VERSIÓN:	00	









ELABORÓ:	Dirección de Turismo y Centro Histórico		
FECHA DE EMISIÓN:	30-Septiembre-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-09-08-00	VERSIÓN:	00





Procedimiento: Visto Bueno para Eventos

N/A

Procedimiento: Recorridos turísticos en temporadas vacacionales

1. Formato de la encuesta de satisfacción de servicio recibido en recorridos turísticos.

Procedimiento: Organización de eventos, locales, nacionales e internacionales apoyados.

N/A

Procedimiento: Organización de eventos locales realizados por la Dirección de Turismo y Centro Histórico.

N/A

Procedimiento: Capacitación y actualización turística.

N/A

Procedimiento: Recorridos turísticos a grupos, escuelas e instituciones.

1. Formato de la encuesta de satisfacción de servicio recibido en recorridos turísticos.

Procedimiento: Gestión de proyectos en espacios turísticos y culturales.

N/A

Procedimiento: Compendio Estadístico de Turismo en Zapopan 2019.

- 1. Formato de la encuesta del perfil del visitante en español.
- 2. Formato de la encuesta del perfil del visitante en inglés.
- 3. Formato del cuestionario hotelero.
- 4. Formatos para la actualización de inventarios de servicios turísticos que forman parte de la oferta turística.
- 5. Formato para la actualización de atractivos turísticos del municipio que forman parte de la oferta turística.

Procedimiento: Oficialía de Partes.

N/A

Procedimiento: Operación, supervisión y mantenimiento del Centro Histórico y del Parque Estación Centro en Zapopan.

N/A

ELABORÓ:	Dirección de Turismo	Dirección de Turismo y Centro Histórico			
FECHA DE EMISIÓN:	30-Septiembre-2020	30-Septiembre-2020 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: N/A			
CÓDIGO:	MP-09-08-00	VERSIÓN:	00		







VI. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Atractivo turístico: Valores propios existentes, natural, cultural o de sitio, que motivan la concurrencia de una población foránea susceptible a ser dispuesto y/o acondicionadas específicamente para su adquisición y/o usufructo recreacional directo.

Capacitación turística: es la actualización de los recursos humanos, que reciben el conocimiento técnico y teórico adecuado y necesario para desarrollar correctamente su función dentro de la empresa y/o emprendimiento turístico. La capacitación se considera en forma integral y en la que se cubran los puestos más frecuentes en cada empresa, como son: la administración, operación, control y calidad del servicio turístico

Compendio estadístico (anuario): es una publicación anual con información de carácter estadístico, el cual reúne los resultados de diferentes investigaciones sobre la actividad turística en un lugar determinado (centro turístico).

DATATUR: Sistema Nacional de información estadística del sector turismo en México.

Evento turístico: es todo actividad social previamente organizada que reúne a un determinado número de personas en tiempo y lugar reestablecidos, que desarrollarán y compartirán una serie de actividades afines a un mismo objetivo para estímulo del ocio, cultural, el comercio, la industria, el intercambio social y organizativos establecidos, cuya finalidad es ilustrar, celebrar, entretener o generar experiencias.

Cuartos o unidades disponibles: Es el número de cuartos o unidades que se encuentran en servicio. No contabiliza las habitaciones que por reparación o alguna otra causa estén fuera de servicio.

Cuartos o unidades ocupados: Registra el total de cuartos o unidades que fueron ocupados durante el período de referencia, incluyendo cortesías, tanto por turistas residentes como por no residentes en el país.

Inventario o catastro de atractivos y/o servicios turísticos: Es el catálogo ordenado de los servicios, lugares, objetos o acontecimientos de interés turístico de un área determinada. Su elaboración implica dos pasos: a) registro de información y, b) Evaluación anual de los servicios y/o atractivos turísticos.

Llegada de turistas: Corresponde al número de turistas, tanto residentes como no residentes en el país, registrados por el establecimiento durante el período de referencia.

Porcentaje de Ocupación: Indica la proporción de ocupación que registra el establecimiento, y se obtiene dividiendo el total de cuartos ocupados entre el total de cuartos disponibles al período de interés. Al final se multiplica por 100 a fin de que éste quede expresado en porcentaje.

ELABORÓ:	Dirección de Turismo	Dirección de Turismo y Centro Histórico		
FECHA DE EMISIÓN:	30-Septiembre-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A	
CÓDIGO:	MP-09-08-00	VERSIÓN:	00	







Oferta turística: Comprende el conjunto de bienes y servicios capaces de facilitar la comercialización del producto turístico a fin de satisfacer la demanda de los visitantes, en esta condición se entiende por cualquier establecimiento en donde el cliente y/o usuario son principalmente turista. Por lo tanto, el mismo deberá cumplir con las siguientes condiciones para establecerse como oferta turística:

- Vender bienes y servicios que por sus características sean demandados en su mayoría por turistas.
- Estos establecimientos deberán vender su producto para uso final en zonas turísticas, por lo tanto la mayoría de sus clientes sean turistas.

Promoción turística: Implica la difusión de las bondades de la oferta turística hacia los "clientes" potenciales, es decir dar a conocer el producto turístico. Este incluye tanto los atractivos, como actividades turísticas, infraestructura y todo tipo de servicios que dentro del territorio comunal pueden ser de interés para una visita.

Proyecto turístico: Un Proyecto es la expresión escrita de un "plan" para producir o prestar un bien o un servicio, en este caso en el ámbito turístico. Como tal necesita una "planificación" previa que enmarcará la puesta en marcha del mismo. Es el primer paso antes de iniciar un emprendimiento.

Recorrido turístico: Es la actividad que consiste en realizar un viaje o paseo a uno o varios atractivos turísticos generalmente por ocio o placer, el cual se puede realizar caminando o utilizando un medio de transporte.

Turistas residentes hospedados: Visitantes residentes en el país que permanecen en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado una noche por lo menos.

Turistas no residentes hospedados: Visitantes no residentes en el país que permanecen en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado una noche por lo menos.

Turistas noche al cierre del día: Se obtiene del registro diario del número de turistas que ocupan los cuartos o unidades del establecimiento, clasificados también según su lugar de procedencia, en residentes o no residentes.

Turismo: Comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, y otros motivos no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado.

Turistas: Visitantes que pernoctan en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado una noche por lo menos.

Visitantes del día (excursionista): Todo visitante que no pernocta en un medio de alojamiento colectivo o privado del lugar o país visitado

ELABORÓ:	Dirección de Turismo	Dirección de Turismo y Centro Histórico		
FECHA DE EMISIÓN:	30-Septiembre-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A	
CÓDIGO:	MP-09-08-00	VERSIÓN:	00	







VII AUTORIZACIONES

Con fundamento en los artículos 39 Bis de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco; 43 del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco; así como 9, 40 y 42 del Reglamento de Firma Electrónica Avanzada del Municipio de Zapopan, Jalisco, se firma y autoriza el presente Manual de Procedimientos a través de la E.FIRMA.

Autorización

Lic. Jesús Pablo Lemus Navarro Presidente Municipal

Autorización

k9g1xx+l8lb33hxT2qbxZJB/NxybXkJjUi0AKfGWEyKnAENE5oZDU7t7ZfspYL8g12llXecqrrulXxnNNPPfoNAbXfDlmvtVm+jQDXw5OeqB4Ebn9EWXQzE7KM1hmPTEuIU2Y0JlWmZvCcfz23TvRhj+iiKEN9Au0mEiLJtd05M=

Lic. Edmundo Antonio Amutio Villa Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental

Visto Bueno

eoCTE/Ulsm8Mltwjl5cX6/a6ciqNAssqxT+Tcz6pzptnYqsMd2K0FF9wCKYuPXjk5dk6Ki/hs9LVJ9Pc60cVfQpavNw3AwFoPp8pu973hVLW/LMQkRS5kl4POy8SDsuQMcH4TcLwa4ZuDZBMwCwphjXWpgDwre4Lmk2J+BzjZhE=

L.C.P. Salvador Villaseñor Aldama Coordinación General de Desarrollo Económico y Combate a la Desigualdad

Manual propuesto por:

Aisir5ZsuJ9IvBmV/AL5J0t3qIu6rYo76tWetNl8T8BluWfS6FZwPf4jBnhVHabMeVN+VwmboA8XcVN+XD07mobCe6S09AJpiPcboAarNYLkdbsYWLc3f3ODdbxqgcLlyAEBxwMng1ILlKvts6E8zx7yR+GCapfh353tsi8I4dY=

C. Ma. Josefina Barragán Álvarez Directora de Turismo y Centro Histórico

ELABORÓ:	Dirección de Turismo	Dirección de Turismo y Centro Histórico		
FECHA DE EMISIÓN:	30-Septiembre-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A	
CÓDIGO:	MP-09-08-00	VERSIÓN:	00	





