MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SECRETARIA DE TURISMO

OFICINA DE LA C. SECRETARIA DE TURISMO

RECIBIDO
10 NOV 2008
SECRETARIA DE TURISMO
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO
DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL
COORDINACIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

REGISTRO
MA-[illegible]/07

ABRIL 2007

INDICE DE PROCEDIMIENTOS

5. – OFICINA DE LA C. SECRETARIA DE TURISMO (DIRECCION JURIDICA)

DIRECCION JURIDICA

5.01. - Defensa Jurídica de la Secretaria

5.02. - Elaboracion de Contratos y Convenios

GOBIERNO
COORDINACIÓN GENERAL
ADMINISTRATIVA
REGISTRO
MA 07

Nombre del Procedimiento: Defensa jurídica de la Secretaria

OBJETIVO GENERAL

Atender los asuntos de carácter jurídico-contenciosos en los cuales es parte la Secretaria de Turismo del Distrito Federal, para evitar consecuencias en contra de la misma.

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN:

- Dentro del termino concedido en ley, se atiende y da respuesta jurídica a las autoridades competentes por materia.
- Una vez dictada la sentencia, se agotan los lineamientos jurídico-contencioso a que haya lugar.

COORDINACIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

RECIBIDO

Lic. María Oropeza Merino
Dirección Jurídica

Nombre del Procedimiento: Defensa jurídica de la Secretaria

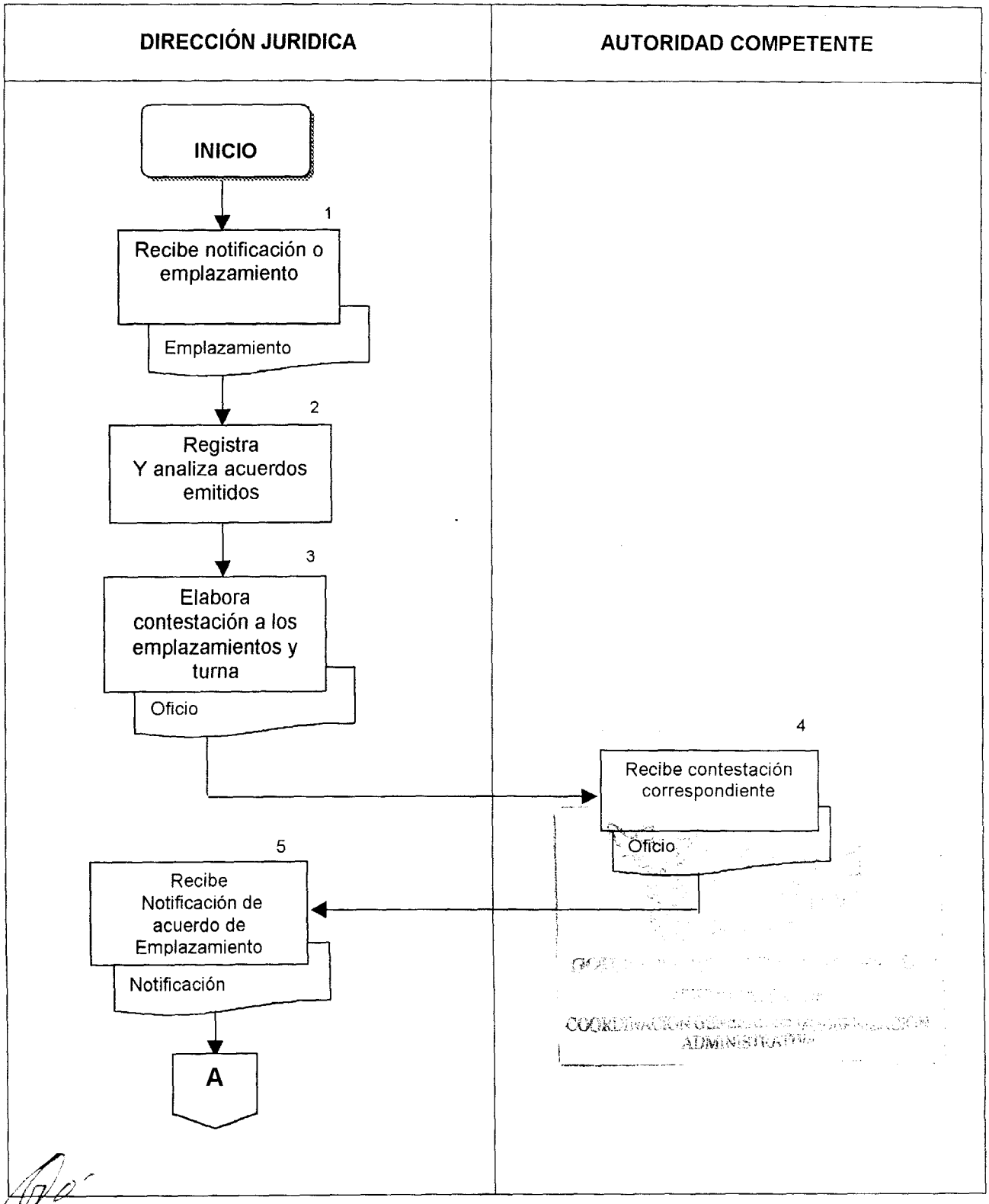
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Dirección Jurídica	1	Recibe notificación o emplazamiento de la autoridad competente	5 minutos
	2	Registra y analiza acuerdos emitidos por autoridad jurisdiccional competente	2 horas
	3	Elabora contestación a los emplazamientos de las autoridades competentes y acuerda para la firma de la Titular de la Secretaria y turna	15 días
Autoridad Competente	4	Recibe contestación correspondiente y elabora acuerdo de emplazamiento y turna	5-10 dias
Dirección Jurídica	5	Recibe notificación de acuerdo de emplazamiento admisorio que le recae a la contestación y espera se emita sentencia	3 días
Autoridad Competente	6	Emite sentencia y turna	30-60 días
Dirección Jurídica	7	Recibe notificación de sentencia y determina si es favorable.	5 días
		¿Es favorable?	
	8	**Si**.- Se archiva	10 minutos
	9	**No**.- Se promueve el Recurso de Revisión o se promueve Juicio de Amparo	5-15 días
		Fin del procedimiento	

Lic. María Oropeza Merino
Dirección Jurídica.

REGISTRO
MA... /07

ADMINISTRATIVA

Nombre del Procedimiento: Defensa jurídica de la Secretaria



Nombre del Procedimiento: Elaboración de Contratos y Convenios.

OBJETIVO GENERAL:

Elaborar y validar, en su caso, los diversos instrumentos jurídicos para la operación eficaz de la Secretaria.

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN:

Emitir en un término no mayor de diez días hábiles, los contratos ó convenios solicitados por las diferentes Unidades Administrativas que conforman la Secretaria para su entrada en vigor.

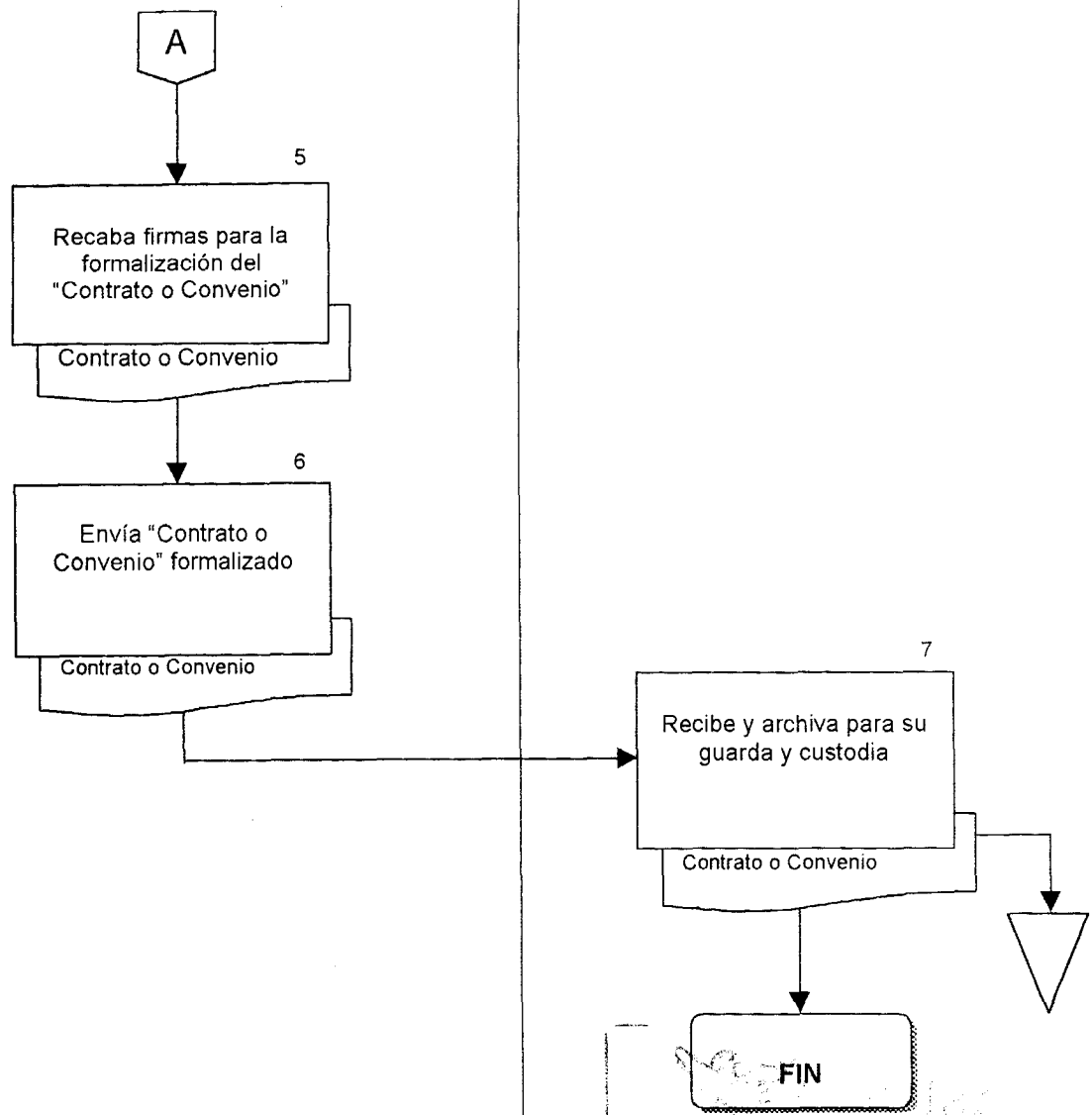
Allegarse de conformidad con lineamientos establecidos en materia.

ADMINISTRATIVA

Lic. María Oropeza Merino
Dirección Jurídica

Nombre del Procedimiento: Elaboración de Contratos y Convenios.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS	DIRECCIÓN JURÍDICA



Lic. María Oropeza Merino
Dirección Jurídica

INDICE DE PROCEDIMIENTOS

1. - DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN TURÍSTICA

SUBDIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN TURÍSTICA

1.01. - Atención y Registro de Visitantes
1.02. - Abastecimiento de Material Impreso
1.03. - Diagnóstico y Atención de Necesidades de Capacitación
1.04. - Seguimiento a la operación de los Módulos de Información Turística

SUBDIRECCIÓN DE TURISMO SOCIAL Y CULTURAL

1.05. - Conforma propuesta del Programa de Sitio y Rutas para los Recorridos Turísticos
1.06. - Solicitud de Servicio de Unidades de Transporte
1.07. - Operación de Recorridos Turísticos en Campo
1.08. - Prestación de Servicios de Guía

DIRECCIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD

SUBDIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN Y CULTURA TURÍSTICA

1.09. - Elaboración de Impresos Sobre Cultura Turística
1.10. - Impartición de Pláticas Sobre Patrimonio y Cultura Turística
1.11. - Organización e Implementación de Cursos de Capacitación Turística
1.12. - Organización del Encuentro entre Gobierno del D.F., Universidades y el Sector Empresarial Turístico Local
1.13. - Organización de las Reuniones de la Mesa de Educación, Capacitación y Cultura Turística

SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL

1.14. - Promoción y Difusión de la Certificación de Servicios Turísticos y Obtención de Distintivos de Calidad
1.15. - Facilitar el Acceso de Prestadores de Servicios Turísticos a Esquemas de Financiamiento
1.16. - Vinculación con las Áreas de Fomento Económico Delegacionales y con Representantes Empresariales Locales para la Identificación de Proyectos Turisticos Prioritarios
1.17. - Fortalecimiento de los Mecanismos Institucionales de Coordinación entre la Secretaría, las Cámaras y Asociaciones Empresariales y otras Dependencias de los Gobiernos Local y Federal para la Calidad de los Servicios Turísticos
1.18. - Atención a Quejas y Sugerencias en Contra de Prestadores de Servicios Turísticos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SECRETARIA DE TURISMO

DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS TURISTICOS

ABRIL 2007

Nombre del Procedimiento: Atención y Registro de Visitantes

OBJETIVO GENERAL:

Ofrecer al turista y habitantes del Distrito Federal información, orientación y atención sobre el patrimonio turístico de la Ciudad de México, los servicios y atractivos turísticos, que motiven al visitante a prolongar su estancia y hacerla más placentera.

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN:

- Proporcionar información turística a través de Módulos de Información Turística permanentes o temporales (remolques o módulos portátiles), que son atendidos por personal bilingüe especializado (promotores de información turística).

- Brindar atención e información gratuita.

- Ofrecer información personalizada con auxilio de material gráfico y de consulta vía Internet, así como atención vía telefónica. La información manejada es básicamente sobre el Distrito Federal, aunque se cuenta con material y herramientas que permiten dar orientación sobre otros destinos turísticos.

- Proporcionar información en los módulos de lunes a domingo, en horario de 9:00 a 18:00 hrs. (salvo excepciones que dependen del horario de las instancias con las que se colabora). En los módulos temporales depende de cada programa y de sus necesidades particulares.

- Cada uno de los módulos, deberá contar con un archivo informativo básico que se utilizará para consulta. En el caso de los módulos temporales se deberá contar con la información específica del programa que se atiende.

- Los promotores de información turística deberán registrar diariamente los datos de los usuarios de los módulos según formato autorizado y reportar los resultados semanalmente. En el caso de los módulos temporales se deberá realizar este registro y elaborar un informe del programa atendido.

- Todos los módulos contarán con un formato de quejas y sugerencias, donde los usuarios podrán expresar libremente sus observaciones con relación al servicio y depositarlo en un buzón receptor, dicha información se utilizará como mecanismo de evaluación.

- Los servicios de los módulos temporales que cubren preferentemente programas especiales con el objetivo de promover a la Ciudad de México y proporcionar servicios de atención e información, se deberán solicitar con anticipación y

obedecerán al procedimiento administrativo señalado. Su otorgamiento estará condicionado a la disponibilidad de unidades y personal.

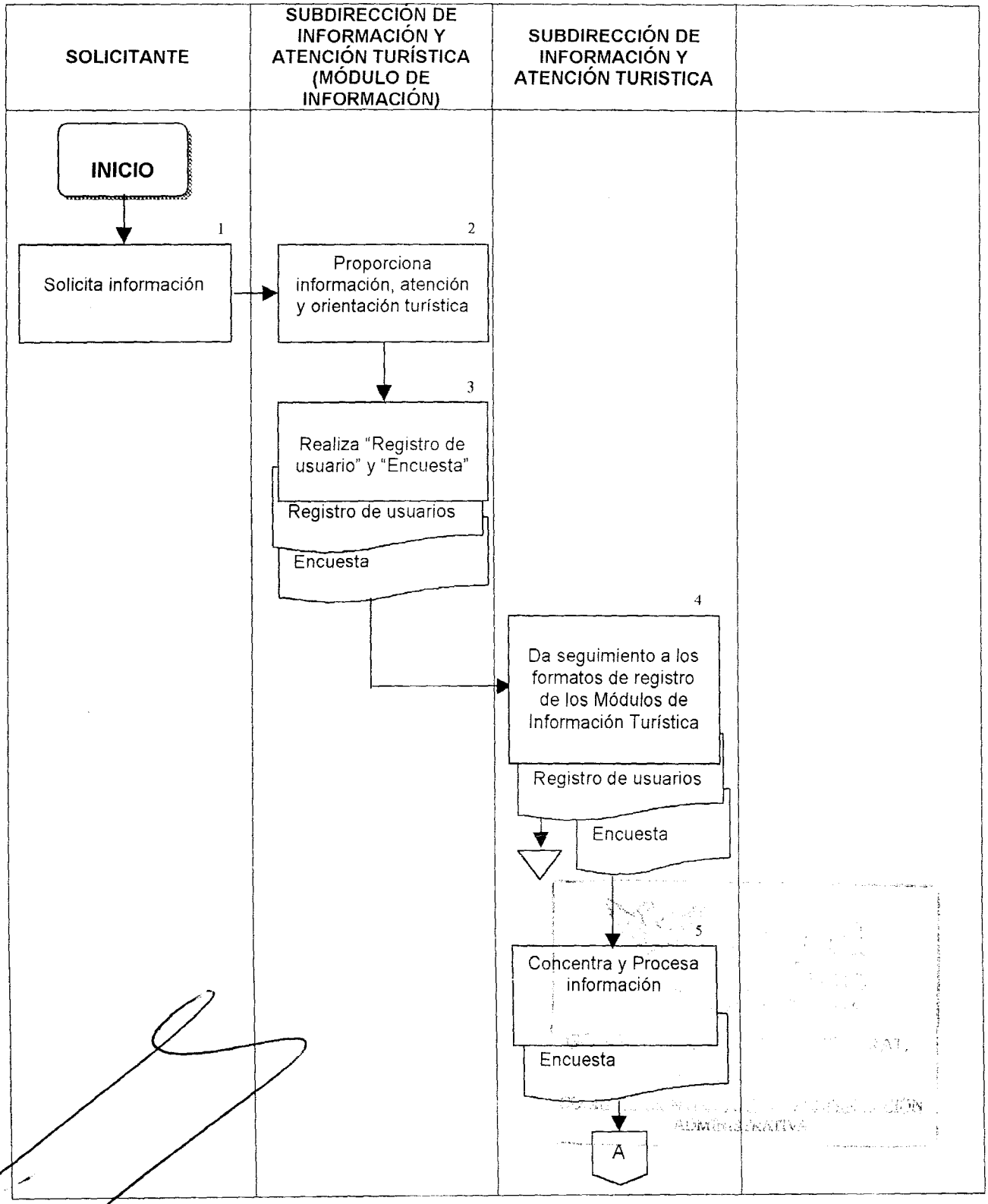
- Los módulos de información turística se ubican en las zonas y sitios turísticos prioritarios de la Ciudad de México, cubriendo los corredores turísticos Chapultepec – Centro Histórico – Basílica, San Ángel – Coyoacán – Xochimilco, así como en terminales de autobuses y en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.

Lic. Juan M. González Sánchez
Subdirección de Información y
Atención Turística

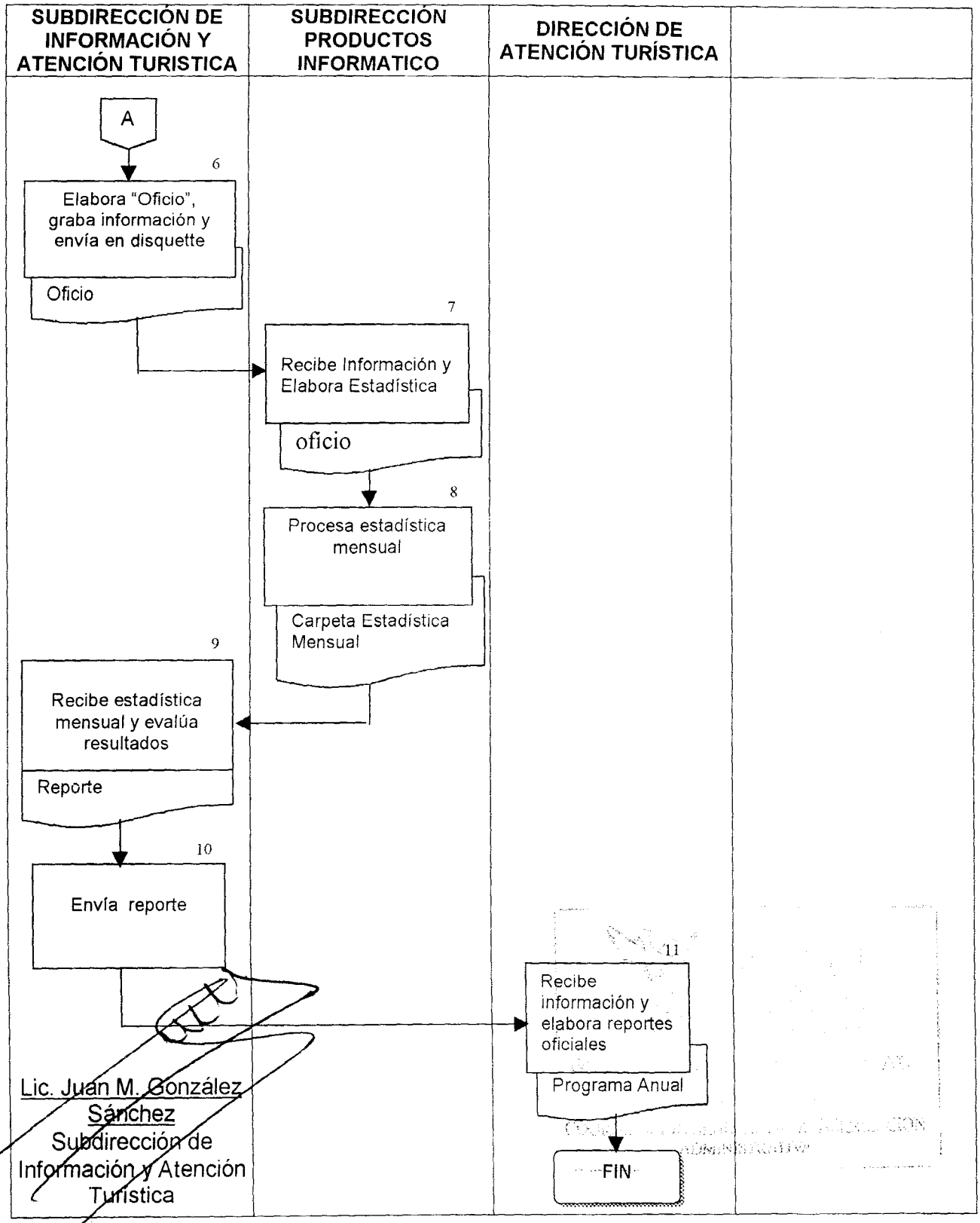
Nombre del Procedimiento: Atención y Registro de Visitantes

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Usuario	1	Solicita servicio de información.	5 minutos
Subdirección de Información y Atención Turística (Módulo de Información).	2	Proporciona información, atención y orientación personalizada o vía telefónica.	15 minutos
	3	Realiza registro y encuesta de usuarios según formato autorizado.	5 Minutos por persona
Subdirección de Información y Atención Turística.	4	Da seguimiento a los formatos de registro de todos los Módulos de Información Turística	Permanente
	5	Concentra y procesa la información de la encuesta del mes inmediato anterior, en los primeros días hábiles del mes siguiente.	5 días
	6	Envía información de los resultados de la encuesta a la Subdirección de Productos Informáticos	1 día
Subdirección de Productos Informáticos	7	Recibe información y elabora estadísticas	20 días
	8	Procesa Estadística Mensual.	
Subdirección de Información y Atención Turística	9	Recibe Estadística Mensual. Evalúa resultados.	2 días
	10	Envía informes y reportes a la Dirección de Atención al Turista.	2 días
Dirección de Atención Turística	11	Recibe la información para la elaboración de reportes oficiales.	3 días
Lic. Juan M. González Sánchez Subdirección de Información y Atención Turística		Fin de procedimiento.	

Nombre del Procedimiento: Atención y Registro de Visitantes



Nombre del Procedimiento: Atención y Registro de Visitantes



Lic. Juan M. González Sánchez
Subdirección de Información y Atención Turística

Nombre del Procedimiento: Abastecimiento de Material Impreso.

OBJETIVO GENERAL:

Proveer a los Módulos de Información Turística de material impreso promocional de la Ciudad de México, como apoyo al servicio de información.

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN:

- Abastecer sólo el material autorizado por la Subdirección de Información y Atención Turística, aplicando los criterios y políticas de la Dirección General de Servicios Turísticos.
- Usar el material con criterio discrecional, considerando las necesidades del servicio y el ahorro de recursos.
- Abastecer el material mediante un programa preestablecido, a través de formas de control que garanticen su buen aprovechamiento.
- Mantener el material bajo resguardo de los promotores responsables de los módulos respectivos, siendo su obligación no exceder el máximo dispuesto.
- Distribuir materiales sobre pedido siempre y cuando los solicitados se tengan en existencia.
- Todo material que sea entregado por la Subdirección de Información y Atención Turística, deberá estar respaldado por un acuse de recibo.
- El abastecimiento de material se realizará conforme al calendario establecido por la Dirección de Atención Turística

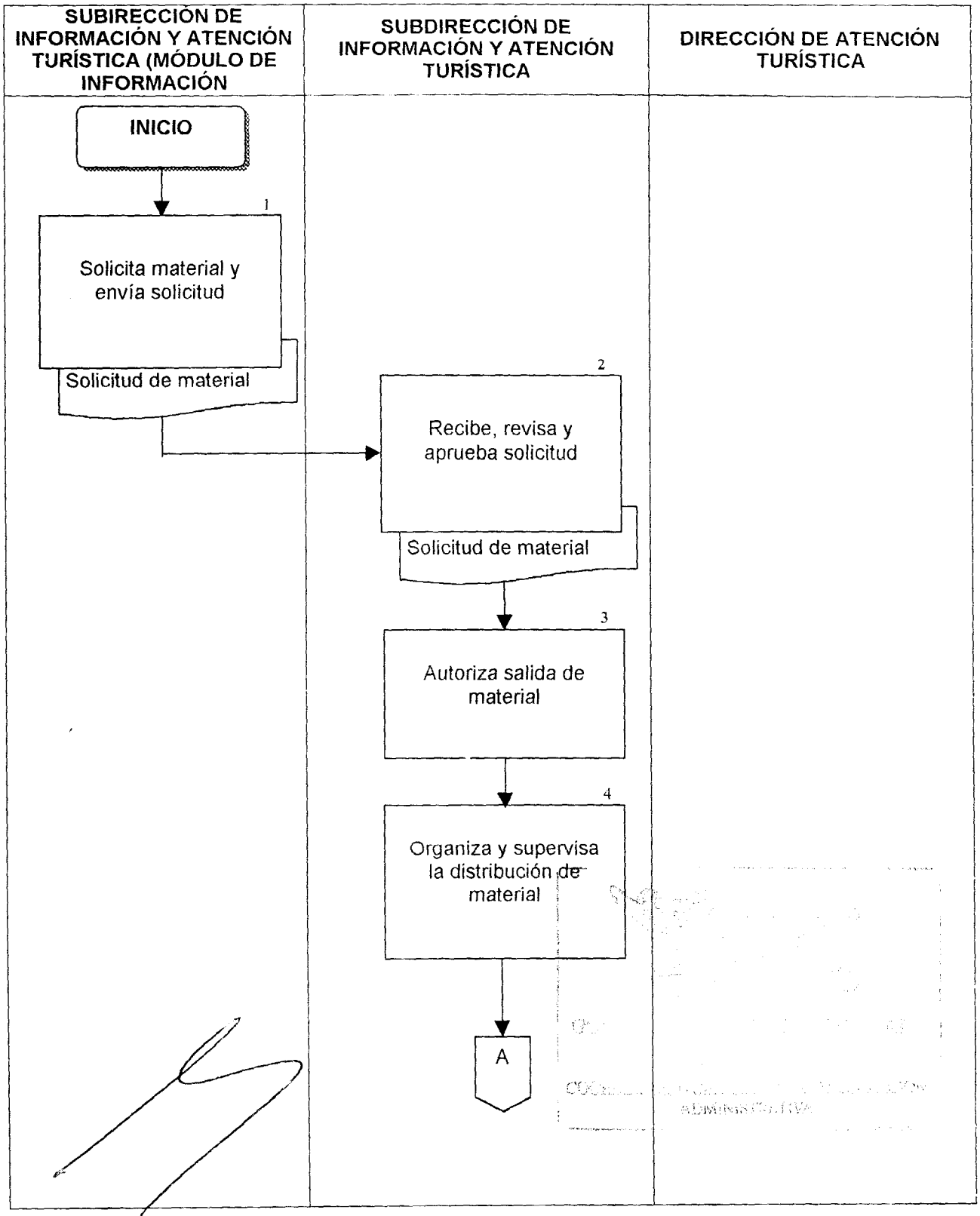
Lic. Juan M. González Sánchez
Subdirección de Información y
Atención Turística

Nombre del Procedimiento: Abastecimiento de Material Impreso.

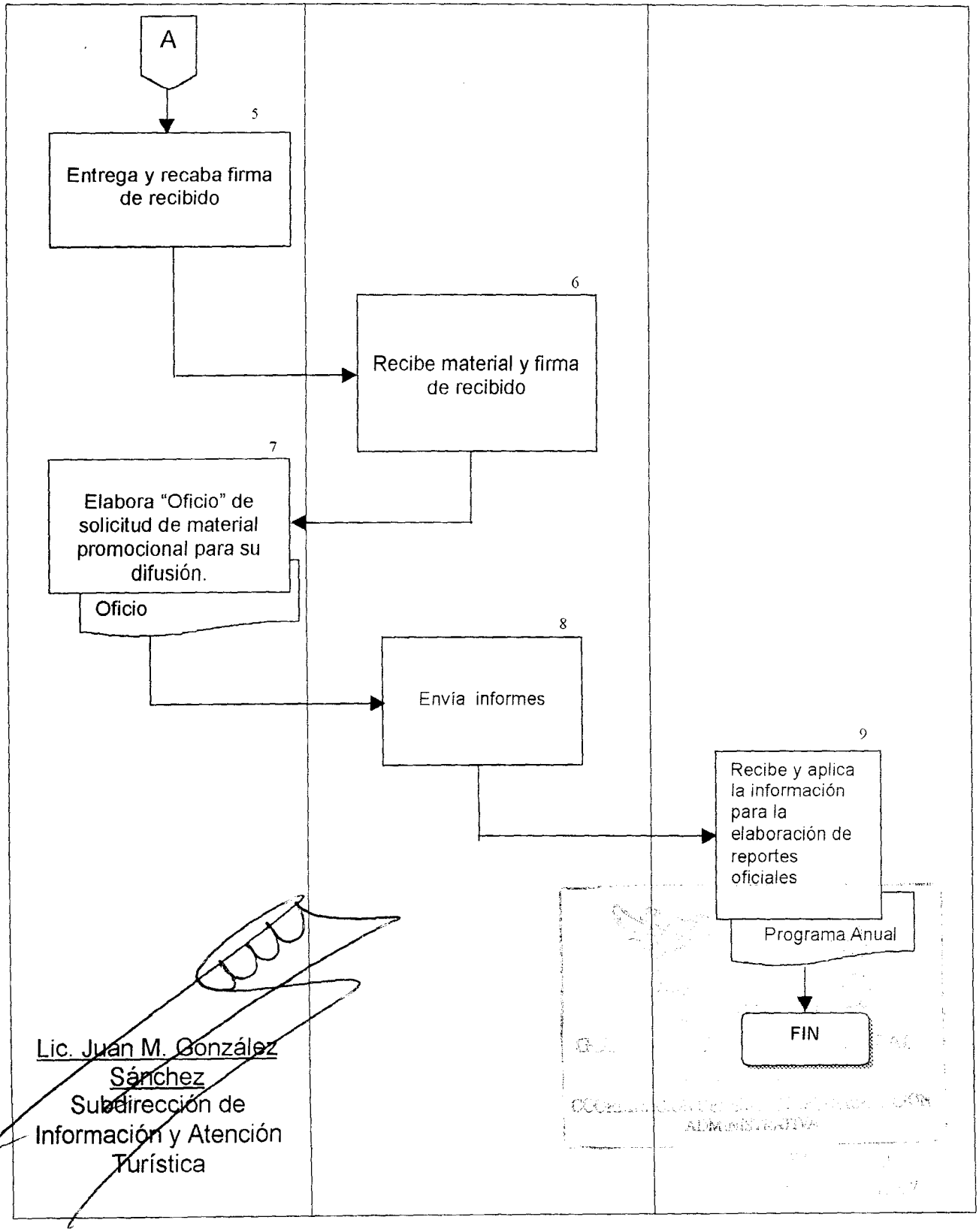
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Subdirección de Información y Atención Turística (Módulos de Información)	1	Solicita el material necesario para mantener su inventario a un nivel adecuado.	1 día
Subdirección de Información y Atención Turística	2	Recibe, revisa y aprueba material de información turística	1 día
	3	Autoriza salida de material bajo su resguardo.	1 día
	4	Organiza y supervisa la distribución de material a los Módulos de Información Turística conforme al programa establecido	2 días
	5	Entrega y recaba la firma de recibido de cada promotor responsable de los Módulos de Información Turística.	2 días
Subdirección de Información y Atención Turística (Módulo de Información)	6	Recibe material y firma de recibido.	1 día
Subdirección de Información y Atención Turística	7	Elabora "Oficio" dirigido a la Dirección General del Instituto de Promoción Turística del Distrito Federal y otros organismos y organizaciones solicitando que le provean de material para surtir a los Módulos de Información Turística.	3 días
	8	Envía informes y reportes a la Dirección de Atención Turística.	2 días
Dirección de Atención Turística	9	Recibe y aplica la información para la elaboración de reportes oficiales, en la toma de decisiones y en la programación anual.	3 días
		Fin de procedimiento	

Lic. Juan M. González Sánchez
Subdirección de Información y Atención Turística

Nombre del Procedimiento: Abastecimiento de Material Impreso.



Nombre del Procedimiento: Abastecimiento de Material Impreso.



Lic. Juan M. González Sánchez
Subdirección de Información y Atención Turística

Nombre del Procedimiento: Diagnóstico y Atención de Necesidades de Capacitación.

OBJETIVO GENERAL:

Brindar a los promotores turísticos y demás personal involucrado en el proceso de información al turista, elementos suficientes para brindar un servicio de calidad que permita cumplir con los objetivos y metas de la Secretaría.

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN:

- La capacitación deberá estar basada en la detección de necesidades y en la elaboración de un programa anual.
- Se considerará capacitación propia la ofrecida por la Subdirección de Información y Atención Turística, interna la ofrecida por la Subdirección de Capacitación y Cultura Turística y externa la ofrecida por instituciones capacitadoras privadas y públicas.
- La capacitación propia se ofrecerá conforme al programa que se establezca y se referirá a aspectos operativos y a proyectos por aplicar a través de los módulos.
- En coordinación con la Subdirección de Capacitación y Cultura Turística se hará un plan de capacitación anual para el personal de la Subdirección de Información y Atención Turística, atendiendo las necesidades del servicio.
- La capacitación externa se gestionará ante instancias que ofrezcan cursos útiles para el mejoramiento del proceso de información al turista.

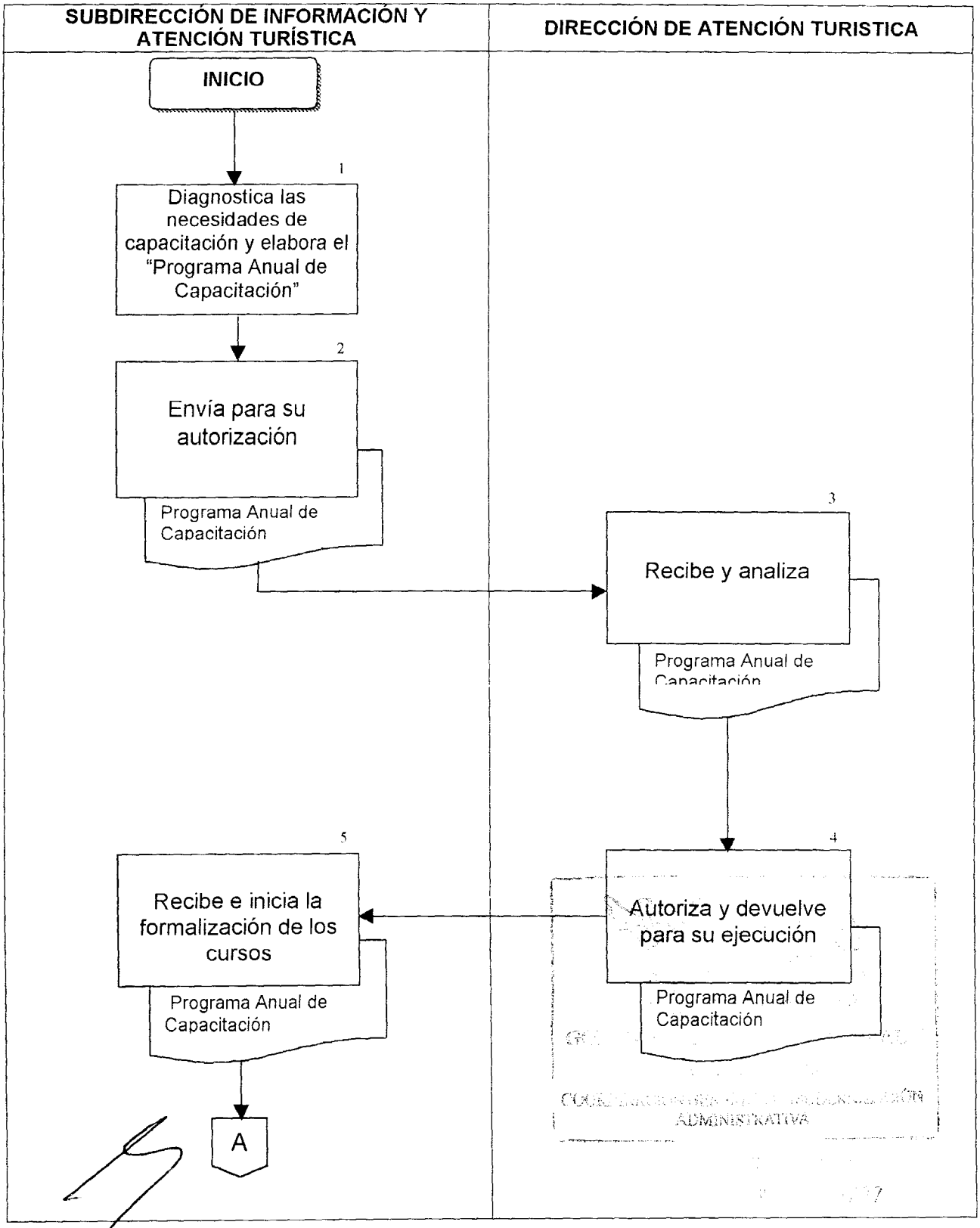
Lic. Juan M. González Sánchez
Subdirección de Información y
Atención Turística

Nombre del Procedimiento: Diagnóstico y Atención de Necesidades de Capacitación.

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Subdirección de Información y Atención Turística	1	Diagnostica las necesidades de capacitación y elabora "Programa Anual de Capacitación", de acuerdo a las necesidades del servicio y de la oferta	30 días
	2	Envía para su autorización a la Dirección de Atención Turística	1 día
Dirección de Atención Turística	3	Recibe y analiza.	2 días
	4	Autoriza y devuelve "Programa Anual de Capacitación" para su ejecución.	1 día
Subdirección de Información y Atención Turística	5	Recibe e inicia la formalización de los cursos con las áreas correspondientes.	1 día
	6	Valida cumplimiento del programa y elabora informe mensual.	1día
	7	Elabora informe anual y envía a la Dirección de Atención Turística.	2 días
Dirección de Atención Turística	8	Recibe, valida, elabora reportes oficiales y aplica en la elaboración del programa anual.	3 días
		Fin de procedimiento.	

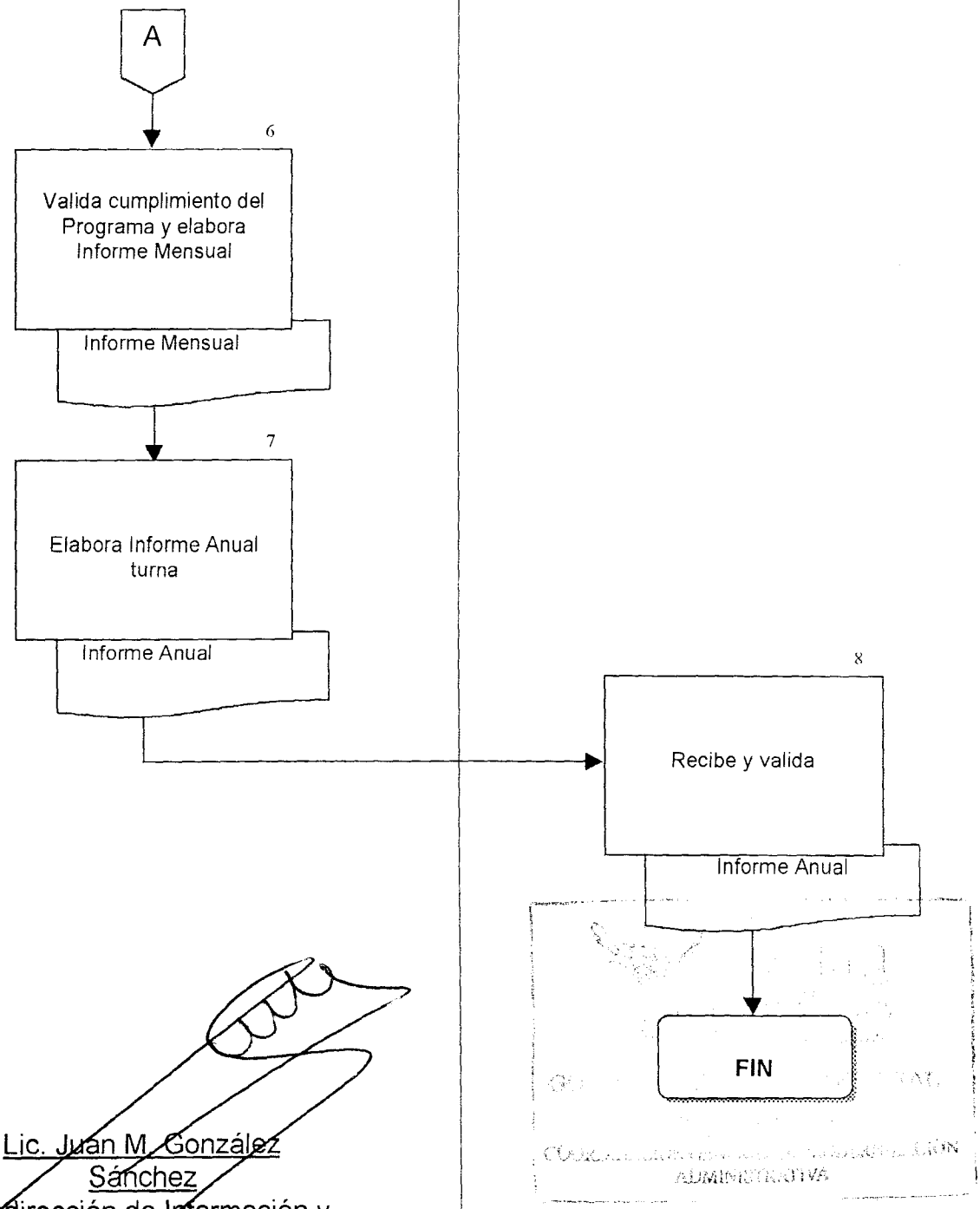
Lic. Juan M. González Sánchez
Subdirección de Información y Atención Turística

Nombre del Procedimiento: Diagnóstico y Atención de Necesidades de Capacitación.



Nombre del Procedimiento: Diagnóstico y Atención de Necesidades de Capacitación.

SUBDIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN TURÍSTICA	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN TURISTICA



Lic. Juan M. González Sánchez
Subdirección de Información y Atención Turística

Nombre del Procedimiento: Seguimiento a la operación de los Módulos de Información Turística.

OBJETIVO GENERAL:

Dar seguimiento a la operación y funcionamiento de los Módulos de Información Turística, a efecto de elevar la profesionalización del servicio de información y atención a usuarios, así como lograr la optimización en el uso de los recursos informáticos y bienes materiales.

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN:

- La Subdirección de Información y Atención Turística determinará las necesidades de operación de los Módulos de Información Turística permanentes y temporales.
- La Subdirección de Información y Atención Turística, conjuntamente con la Dirección General del Fondo Mixto de Promoción Turística del Distrito Federal, establecerán los lineamientos para coordinar y dar seguimiento a los servicios que prestan las empresas contratadas en los rubros de limpieza, mantenimiento y personal.
- Los Módulos de Información Turística informarán en los formatos correspondientes y en los tiempos establecidos, sobre el desarrollo de las actividades y servicios que prestan las empresas contratadas.
- La Subdirección de Información y Atención Turística, realizará visitas para verificar y corroborar las condiciones en que operan los Módulos de Información Turística, e informará mensualmente a la Dirección de Atención Turística, así como al Fondo Mixto de Promoción Turística del Distrito Federal, sobre la calidad y el desarrollo de los servicios prestados.

Lic. Juan M. González Sánchez
Subdirección de Información y
Atención Turística

Nombre del Procedimiento: Seguimiento a la operación de los Módulos de Información Turística.

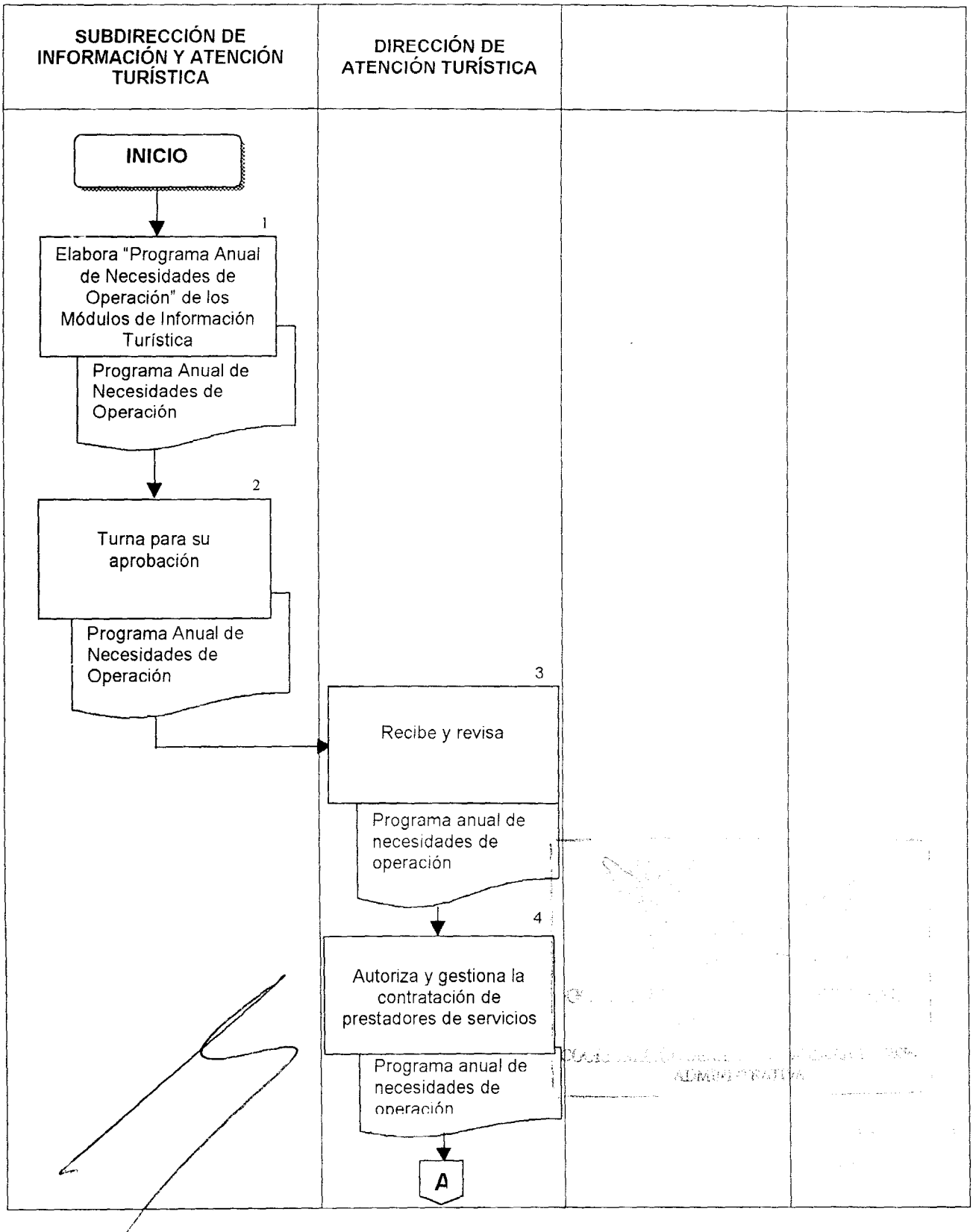
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Subdirección de Información y Atención Turística	1	Elabora "Programa Anual de Necesidades de Operación" de los Módulos de Información al Turista.	5 días
	2	Turna para su aprobación a la Dirección de Atención Turística.	1 día
Dirección de Atención Turística	3	Recibe y revisa "Programa Anual de Necesidades de Operación".	1 día
	4	Autoriza programa y remite órdenes se servicio a la Dirección General de Servicios Turísticos para su gestión ante la Dirección General del Fondo Mixto de Promoción Turística del Distrito Federal, a fin de contratar a los prestadores de servicios.	2 días
Dirección General del Fondo Mixto de Promoción Turística	5	Recibe órdenes de servicio.	1 día
	6	Contrata a los prestadores de servicios.	2 día
Dirección General de Servicios Turísticos	7	Recibe notificación sobre la contratación de prestadores de servicios.	2 días
Dirección de Atención Turística	8	Recibe notificación.	1 día
Subdirección de Información y Atención Turística	9	Recibe e informa a los encargados de los Módulos de Información Turística, los lineamientos para la supervisión de los servicios que prestan las empresas contratadas.	2 días
Subdirección de Información y Atención Turística (Módulo de Información)	10	Recibe lineamientos y requisita formatos correspondientes de los servicios prestados.	Diario
	11	Remite formatos requisitados a la Subdirección de Información y Atención Turística	Semanal

Nombre del Procedimiento: Seguimiento a la operación de los Módulos de Información Turística.

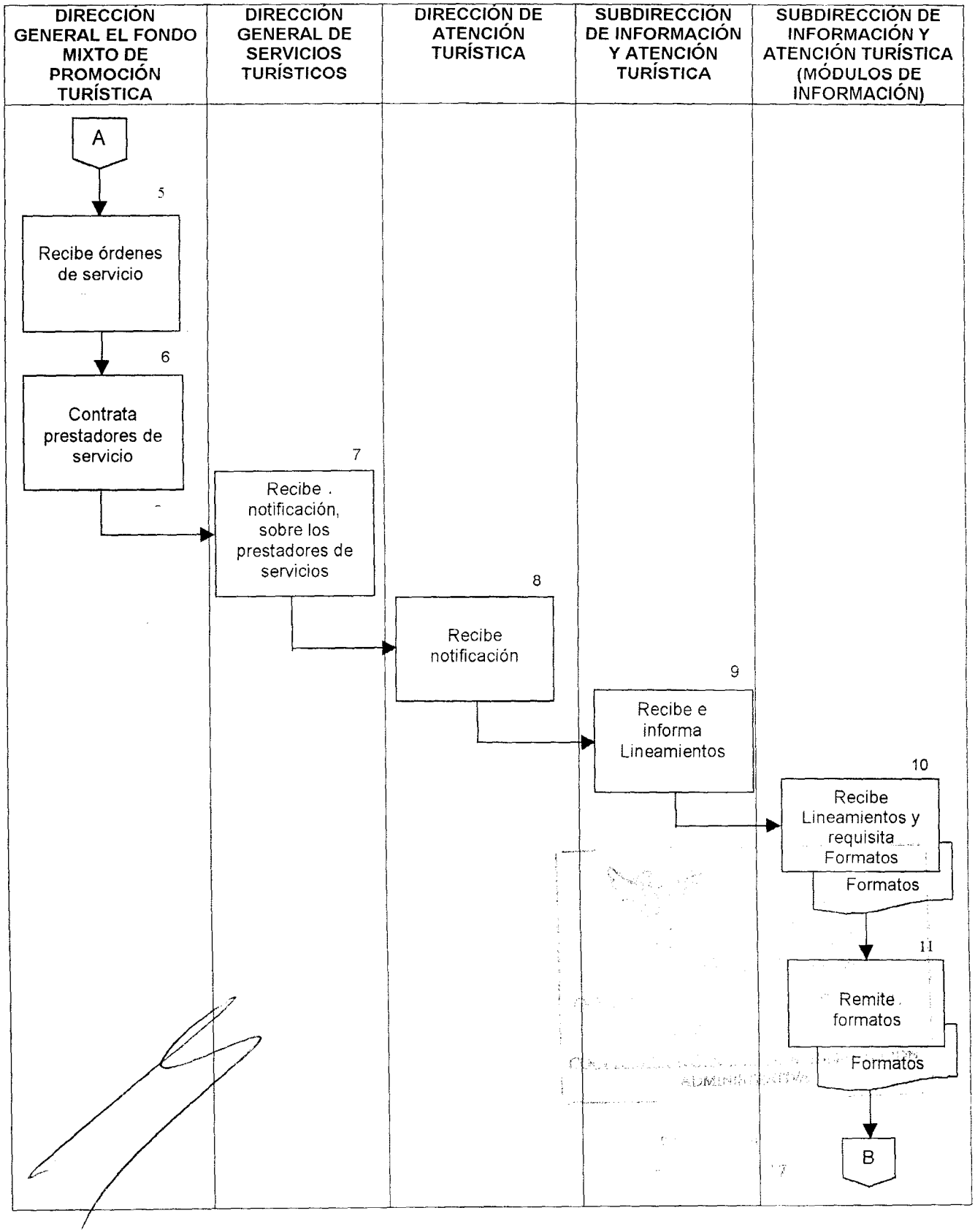
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Subdirección de Información y Atención Turística	12	Recibe, revisa y elabora informe de seguimiento de servicios.	5 días
	13	Efectúa visitas a los Módulos de Información Turística, para verificar las condiciones de operación.	3 veces por semana
	14	Elabora requisición de pago y le envía para su autorización a la Dirección de Atención al Turista.	1 día
Dirección de Atención Turística	15	Recibe y autoriza para su trámite de pago.	1 día
	16	Remite a la Dirección General de Servicios Turísticos para su autorización y gestión de pago ante la Dirección General del Fondo Mixto de Promoción Turística del Distrito Federal.	1 día
		Fin de procedimiento.	

Lic. Juan M. González Sánchez
Subdirección de Información y Atención Turística

Nombre del Procedimiento: Seguimiento a la operación de los Módulos de Información Turística.



Nombre del Procedimiento: Seguimiento a la operación de los Módulos de Información Turística.



Nombre del Procedimiento: Seguimiento a la operación de los Módulos de Información Turística.

12

SUBDIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN TURÍSTICA	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN TURISTICA			
B				
12 Recibe, revisa y elabora Informe de Seguimiento				
Informe de Seguimiento de servicios				
13 Efectúa visitas y verifica operación de los módulos de Información Turística				
14 Elabora y envía Requisición de pago	15 Recibe y autoriza trámite de pago			
	Requisición de Pago			
	16 Remite a la Dirección General de Servicios Turísticos para su autorización y gestión de pago ante la Dirección del Fondo Mixto de Promoción Turística del Distrito Federal			
	FIN			

Lic. Juan M. González Sánchez
Subdirección de Información y Atención Turística

Nombre del Procedimiento: Conforma propuesta del Programa de Sitio y Rutas para los Recorridos Turísticos.

OBJETIVO GENERAL:

Establecer los sitios y rutas de interés turístico – cultural en la Ciudad de México para la gestión del acceso gratuito de los participantes en los recintos seleccionados y la realización de las visitas culturales.

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN:

- La Subdirección de Turismo Social y Cultural llevará a cabo ante las autoridades competentes la gestión para el acceso gratuito a los recintos y museos, así como para la coordinación y realización de las visitas culturales en los sitios seleccionados.

- La Subdirección de Turismo Social y Cultural entregará a los representantes de turismo en las 16 Delegaciones Políticas, el listado de rutas y sitios seleccionados para la realización de las visitas guiadas, señalando los puntos de reunión establecidos para la recepción de los grupos, así como los requisitos que deberán cumplir para el acceso a cada uno de los recintos.

- Es responsabilidad de los representantes del área de turismo delegacional, informar a los conductores y responsables del grupo, los requisitos para el acceso a los recintos y museos seleccionados.

- La gente de la tercera edad deberá portar su credencial vigente autorizada.

- Los profesores y alumnos deberán portar sus credenciales vigentes autorizadas por la Secretaría de Educación Pública o la instancia de enseñanza donde laboren o estudien.

- Se recomienda que los participantes hayan ingerido sus alimentos antes del inicio del recorrido en virtud de que en los diversos espacios culturales está estrictamente prohibido introducir alimentos y bebidas.

- Todos los objetos personales como bolsas, mochilas y paquetes entre otros, no podrán quedar en resguardo dentro del autobús, se depositaran en los guardarropa de los recintos y museos, ya que no se permite el acceso con dichos objetos.

Luz Ma. Escudero R.

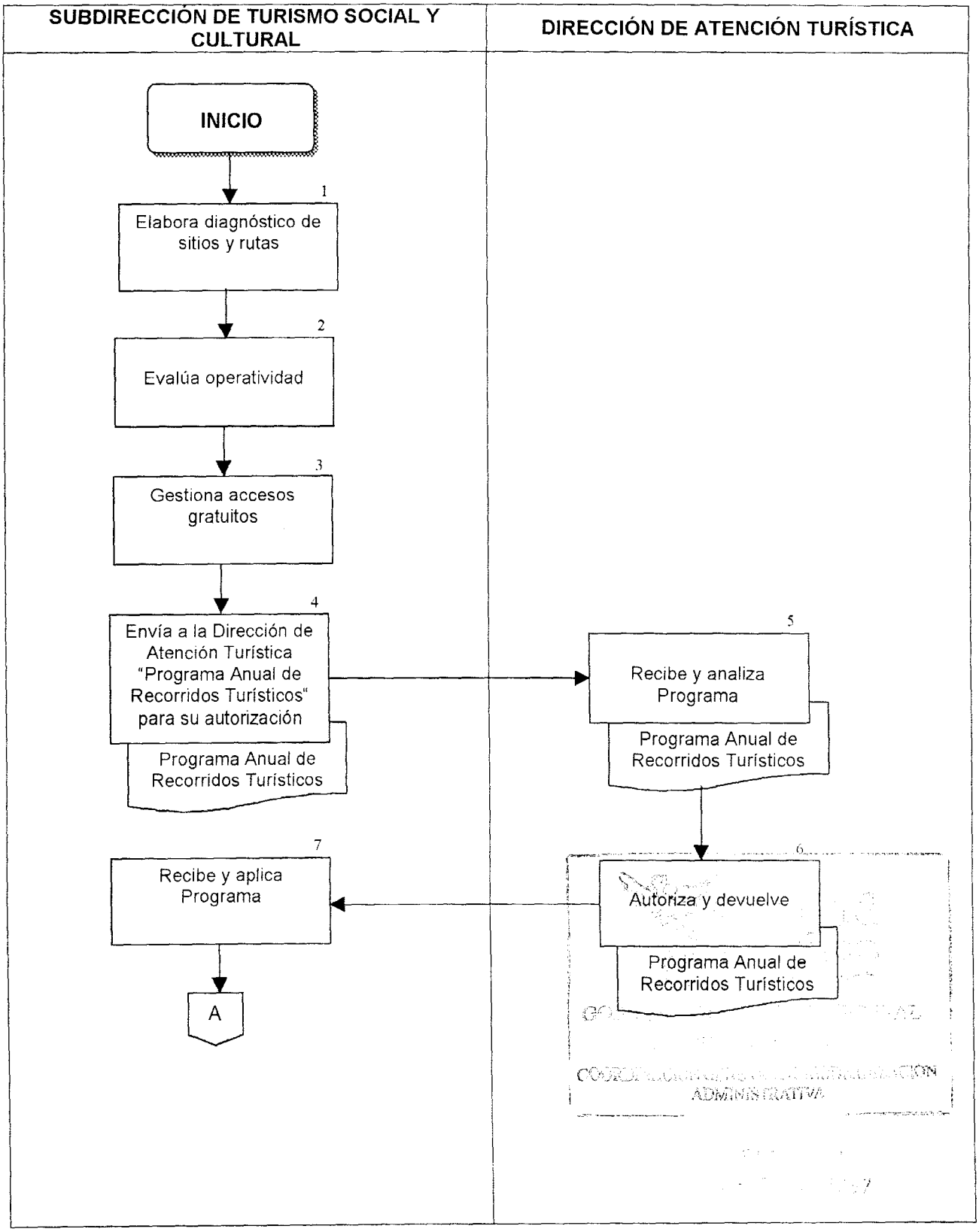
Lic. Luz Maria Escudero
Subdirección de Turismo Social y Cultural

Nombre del Procedimiento: Conforma propuesta del Programa de Sitio y Rutas para los Recorridos Turísticos.

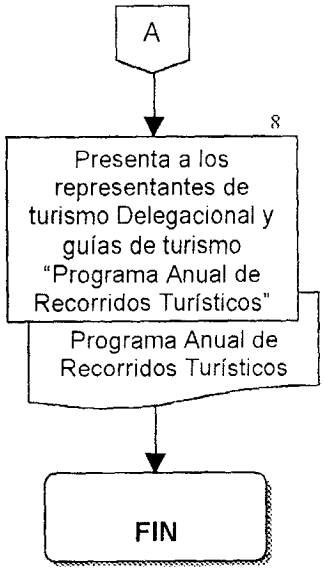
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Subdirección de Turismo Social y Cultural	1	Elabora diagnóstico de los diferentes sitios y rutas que reúnan las características necesarias para cumplir con el objetivo del programa de recorridos turísticos.	3 días
	2	Evalúa en campo la operatividad de las rutas propuestas.	4 días
	3	Realiza gestión ante los responsables de los sitios propuestos para ser visitados de manera gratuita.	7 días
	4	Envía para su autorización a la Dirección de Atención Turística, la propuesta del Programa Anual de Recorridos Turísticos.	1 día
Dirección de Atención Turística	5	Recibe, analiza y da el visto bueno al programa.	4 días
	6	Autoriza el programa y lo envía a la Subdirección de Turismo Social y Cultural.	3 días
Subdirección de Turismo Social y Cultura	7	Recibe y aplica programa.	3 días
	8	Presenta ante los prestadores del servicio social, guías y representantes de turismo delegacional, el programa anual de recorridos turísticos por delegación.	2 días
Luz Ma. Escudero R. Lic. Luz M. Escudero Subdirección de Turismo Social y Cultural		**Fin de procedimiento.**	

COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

Nombre del Procedimiento: Conforma propuesta del Programa de Sitio y Rutas para los Recorridos Turísticos.



Nombre del Procedimiento: Conforma propuesta del Programa de Sitio y Rutas para los Recorridos Turísticos.

SUBDIRECCIÓN DE TURISMO SOCIAL Y CULTURAL	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN TURÍSTICA
	
Lic. Luz M. Escudero Subdirección de Turismo Social y Cultural	

Nombre del Procedimiento: Solicitud de Servicio de Unidades de Transporte

OBJETIVO GENERAL:

Proporcionar el servicio de transporte a los grupos que participen en los recorridos turísticos, para facilitar el traslado y el acceso a los sitios de interés turístico-cultural de la Ciudad de México.

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN:

- El servicio de transporte que se proporcione será gratuito.
- Las Delegaciones Políticas solicitarán el servicio de transporte conforme al formato establecido por la Dirección General de Servicios Turísticos, cuando menos con tres días de anticipación a la fecha del recorrido.
- La requisición de autobuses deberá especificar:
  - Nombre de la Delegación solicitante.
  - Tipo de recorrido o visita: Escolar, Verano, Especial o Delegacional.
  - Fecha, lugar y hora de salida del punto de reunión del grupo.
  - Nombre y teléfono del responsable delegacional que asistirá acompañando al grupo.
  - Nombre y firma del representante de turismo delegacional.
  - En caso de omisión de algunos de estos datos, la solicitud será improcedente.
  - No se podrá hacer modificación de ruta por parte de los responsables del grupo o de la Delegación.
- El tiempo estimado para el servicio de transporte será de ocho horas a partir de que llegue al punto de reunión señalado para recoger al grupo, hasta que los visitantes regresen al punto de partida.

Luz Ma. Escudero R.
Lic. Luz M. Escudero
Subdirección de Turismo Social
y Cultural

COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

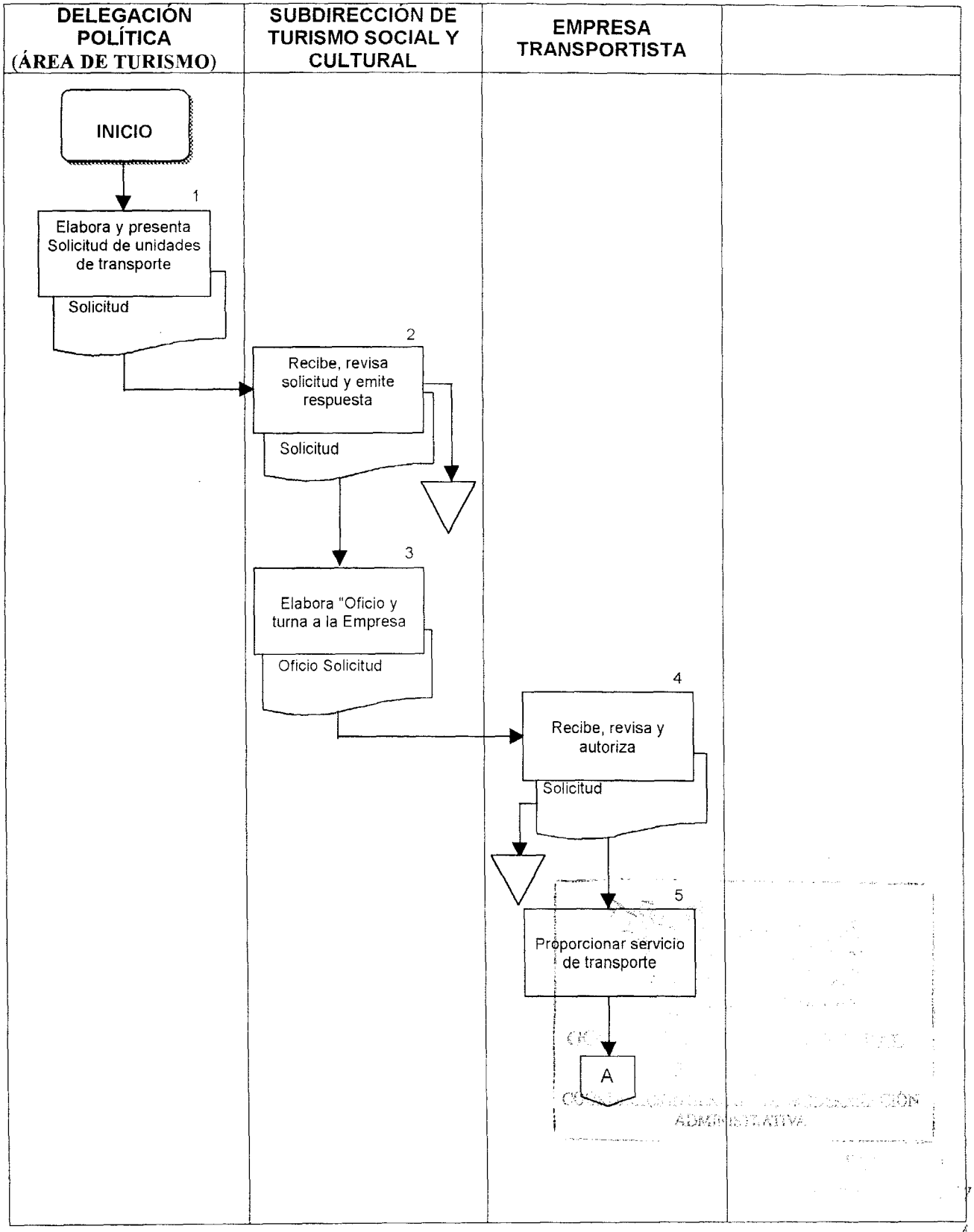
7

JLER

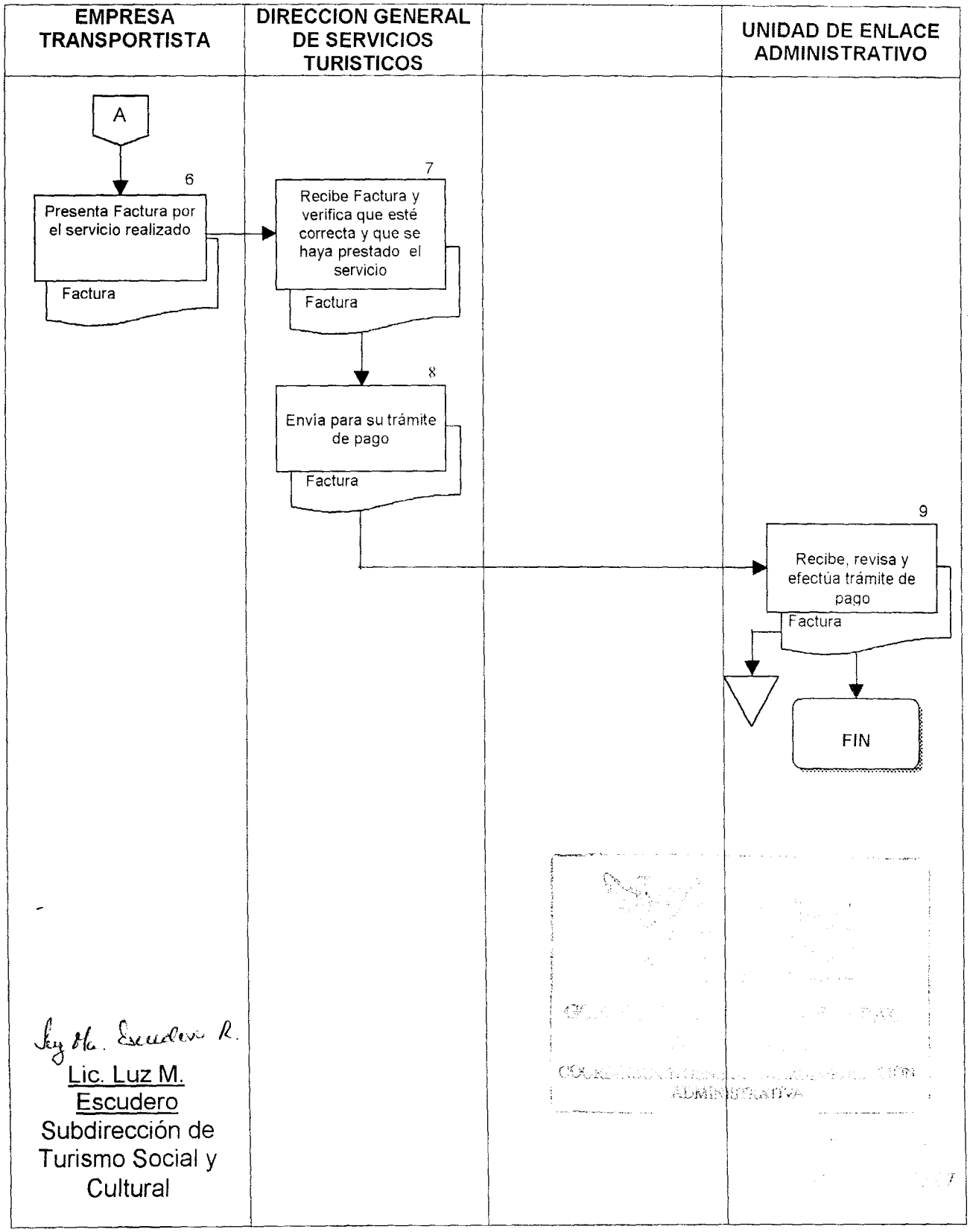
Nombre del Procedimiento: Solicitud de Servicio de Unidades de Transporte

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Delegación Política Área de Turismo	1	Elabora y presenta solicitud de unidades de transporte para realizar los recorridos conforme al Programa Anual.	1 día
Subdirección de Turismo Social y Cultural	2	Recibe, revisa solicitud. y emite respuesta	1 día
	3	Elabora oficio y turna para su cumplimiento.	1 día
Empresa transportista	4	Recibe, revisa y autoriza.	1 día
	5	Proporciona servicio de transporte a grupos solicitantes.	1 día
	6	Turna a la Dirección General de Servicios Turísticos, Factura que ampare los servicios realizados.	10 días
Dirección General de Servicios Turísticos	7	Recibe y verifica que esté correcta y que se haya prestado el servicio conforme al requerimiento solicitado.	1 día
	8	Remite a la Jefatura de Unidad Departamental de Enlace Administrativo para su trámite de pago.	1 día
Jefatura de Unidad Departamental de Enlace Administrativo Luz Ma. Escudero R. Lic. Luz M. Escudero Subdirección de Turismo Social y Cultural	9	Recibe, revisa factura y efectúa trámite de pago a la empresa transportista. **Fin del Procedimiento**.	1 día

Nombre del Procedimiento: Solicitud de Servicio de Unidades de Transporte



Nombre del Procedimiento: Solicitud de Servicio de Unidades de Transporte



Lic. Luz M. Escudero
Subdirección de Turismo Social y Cultural

Nombre del Procedimiento: Operación de Recorridos Turísticos en Campo.

OBJETIVO GENERAL:

Coordinar y supervisar la realización de las visitas culturales, para garantizar recepción y regreso de los grupos, acceso a los recintos y prestación de los servicios de Guías y Transporte en tiempo y forma, así como la atención y solución de cualquier controversia que se presente durante el recorrido.

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN:

- Toda cancelación de visitas o recorridos por parte de la Delegación deberá comunicarse por escrito al Director de Atención Turística, con dos días de anticipación a la fecha del recorrido.

- Las visitas tendrán una duración aproximada de 3 horas.

- Las visitas serán a la hora que se indique en los sitios de reunión preestablecidos, por lo que se otorgará una tolerancia de 30 minutos para la espera de los grupos. En caso contrario, los guías culturales se retirarán, quedando la visita suspendida.

- No es responsabilidad de la Subdirección de Turismo Social y Cultural, el cuidado del comportamiento del grupo al interior de los recintos y museos. Dicha responsabilidad, estará a cargo de las personas designadas por las Delegaciones y/o instituciones para acompañar a los grupos en los recorridos.

- Es obligación del área de turismo delegacional informar tanto a los profesores como a los responsables de sus grupos, que en caso de no llevar consigo la identificación correspondiente deberán pagar el costo de acceso a los museos y recintos que apliquen un cobro.

- Con base en la anterior especificación, el coordinador de la Subdirección de Turismo Social y Cultural podrá tomar la determinación de cancelar la visita a falta de un responsable del grupo o del mal comportamiento del mismo.

- Los responsables en los recorridos deberán informar a los participantes que al final de la visita se aplicará un cuestionario para evaluar la calidad del mismo.

- Los autobuses transportarán un mínimo de 35 personas. Cuando las unidades vayan con un número menor, la Delegación deberá informar por escrito a la Dirección de Atención Turística, las causas de esta irregularidad al día hábil siguiente.

MER

Nombre del Procedimiento: Operación de Recorridos Turísticos en Campo.

- Las Delegaciones deberán informar por escrito al día hábil posterior a la visita, todas las irregularidades ocurridas con respecto al servicio de transporte. Cuando el incumplimiento en el servicio de autobús sea por causas imputables al transportista, la Dirección de Atención Turística tomará las medidas conducentes para la reparación del daño.

- En caso de inasistencias, las Delegaciones deberán comunicar por escrito las causas a la Dirección de Atención Turística.

- Cuando alguna Delegación incurra en dos inasistencias, la Subdirección de Turismo Social y Cultural evaluará la posibilidad de cancelar los apoyos correspondientes.

Luz Ma Escudero R.

Lic. Luz M. Escudero
Subdirección de Turismo Social y Cultural

COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

Nombre del Procedimiento: Operación de Recorridos Turísticos en Campo.

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Subdirección de Turismo Social y Cultural	1	Establece los puntos de reunión de los guías, lugar de llegada de unidades de transporte, personal de Servicio Social y nombra a guía coordinador de visita, quien:	15 minutos
	2	Verifica el arribo de las unidades de transporte a los puntos de reunión señalados.	15 minutos
	3	Verifica firma de guías y prestadores de servicio social en los formatos y les asigna las rutas para los participantes.	5 minutos
	4	Informa a prestadores de servicio social, sobre logística y funciones que deben desempeñar durante el recorrido.	20 minutos
	5	Coordina la recepción de los grupos participantes en los recorridos.	30 minutos
	6	Supervisa el adecuado desempeño las actividades programadas para cada visita.	3 horas
	7	Coordina el regreso de lo grupos participantes de cada unidad de transporte.	15 minutos
	8	Verifica que el regreso de los participantes a los puntos de reunión, se realice en las mejores condiciones de seguridad en las unidades de transporte contratadas para tal fin.	15 minutos

COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

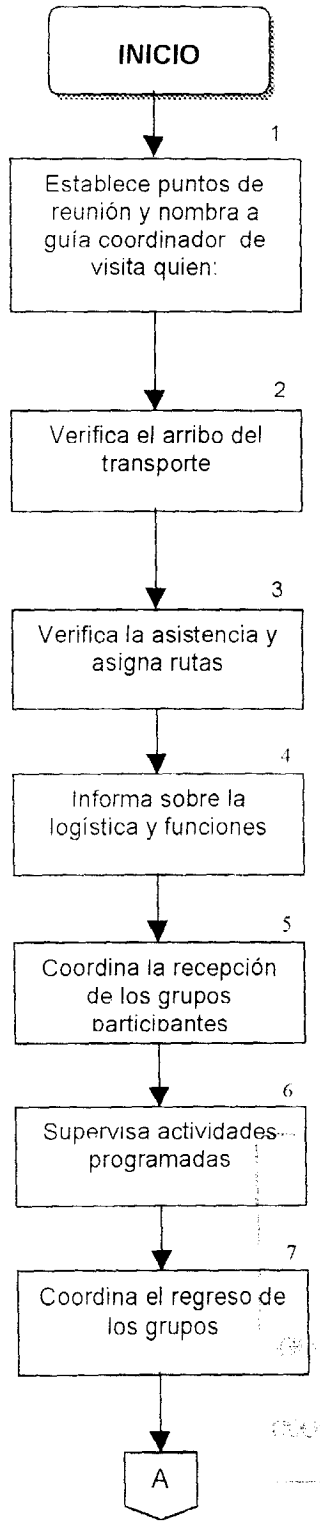
Nombre del Procedimiento: Operación de Recorridos Turísticos en Campo.

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
	9	Elabora informe y estadística de cada visita y turna a la Dirección de Atención Turística.	1 día
Dirección de Atención Turística	10	Recibe y realiza el análisis y evaluación del adecuado cumplimiento de las metas, y en su caso redefine las acciones programadas. **Fin de procedimiento**.	2 días

Lic. Luz M. Escudero
Subdirección de Turismo Social y Cultural

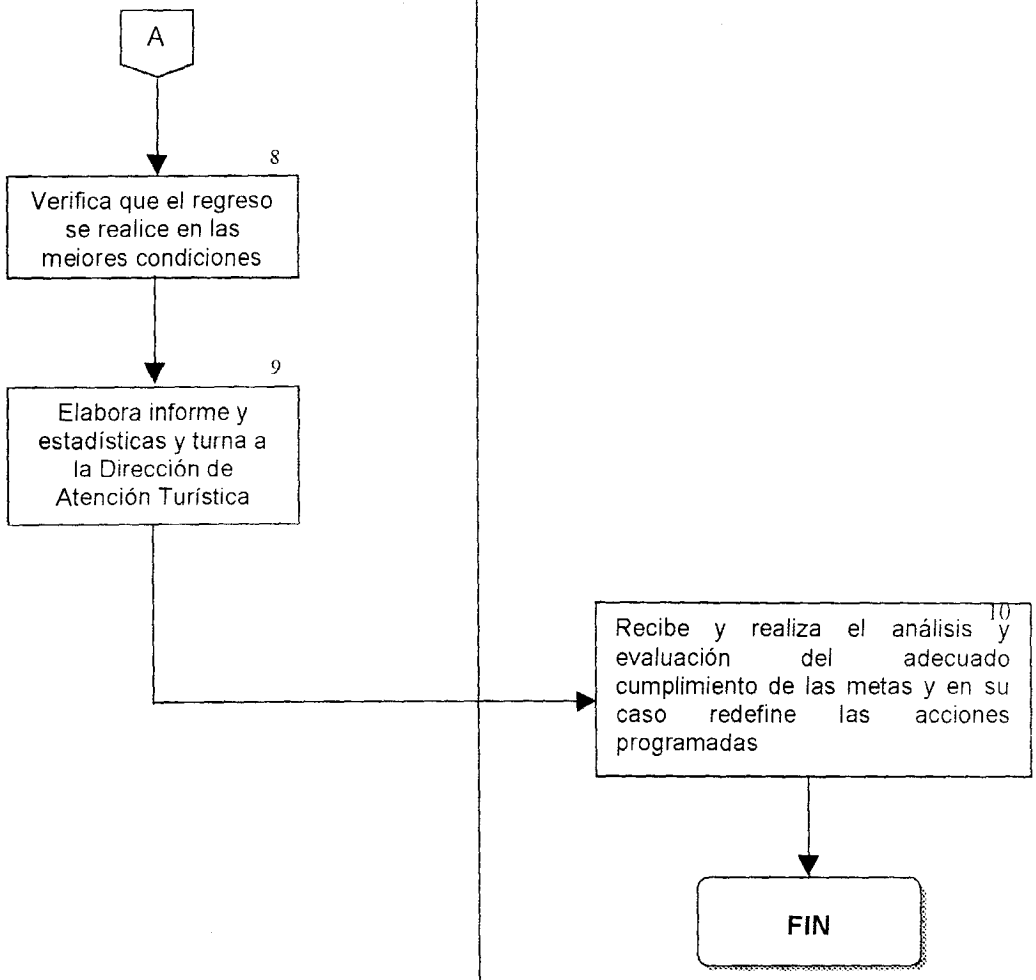
Nombre del Procedimiento: Operación de Recorridos Turísticos en Campo.

SUBDIRECCIÓN DE TURISMO SOCIAL Y CULTURAL



Nombre del Procedimiento: Operación de Recorridos Turísticos en Campo.

SUBDIRECCION DE TURISMO SOCIAL Y CULTURAL	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN TURISTICA



Luz Ma. Escudero R.

Lic. Luz M. Escudero
Subdirección de Turismo Social y Cultural

Nombre del Procedimiento: Prestación de Servicio de Guías

OBJETIVO GENERAL:

Explicar a los participantes de los recorridos sobre los atractivos turísticos ubicados en la Ciudad de México, mediante la realización de visitas guiadas.

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN:

- Las personas que presten sus servicios como guías culturales deberán cumplir con el perfil y los requisitos siguientes:
- Escolaridad mínima de bachillerato o carrera técnica.
- Amplia experiencia en la rama turística o área afín y documentos que acrediten estos conocimientos.
- Amplio conocimiento de historia y patrimonio cultural de México y de la Ciudad de México.
- Facilidad de palabra y correcto manejo del lenguaje.
- Control y manejo de grupos.
- Habilidades y técnicas de carácter pedagógico y psicológico.
- Preferentemente bilingüe.
- Dinamismo e iniciativa durante la impartición de las visitas guiadas.
- Conocimientos de primeros auxilios.
- Disponibilidad de horario.
- Preferentemente poseer credencial de guía expedida por SECTUR Federal,
- Excelente presentación.
- Certificado de salud.
- Recibos fiscales de honorarios.

Nombre del Procedimiento: Prestación de Servicio de Guías

- Asistencia puntual a las reuniones de trabajo convocadas por la SECTUR GDF.
- Atender las instrucciones giradas por el coordinador de la SECTUR GDF.
- Cumplir con el calendario de visitas guiadas asignado por la Dirección de Atención Turística.
- Conducir al grupo en las visitas guiadas con duración mínima de dos horas.
- Manejo de personal de servicio social.
- Apoyo al participante en situaciones de emergencia.
- Aplicación de encuestas de evaluación.
- Participación permanente en cursos de actualización.

Luz Ma. Escudero R.

Lic. Luz M. Escudero
Subdirección de Turismo Social
y Cultural

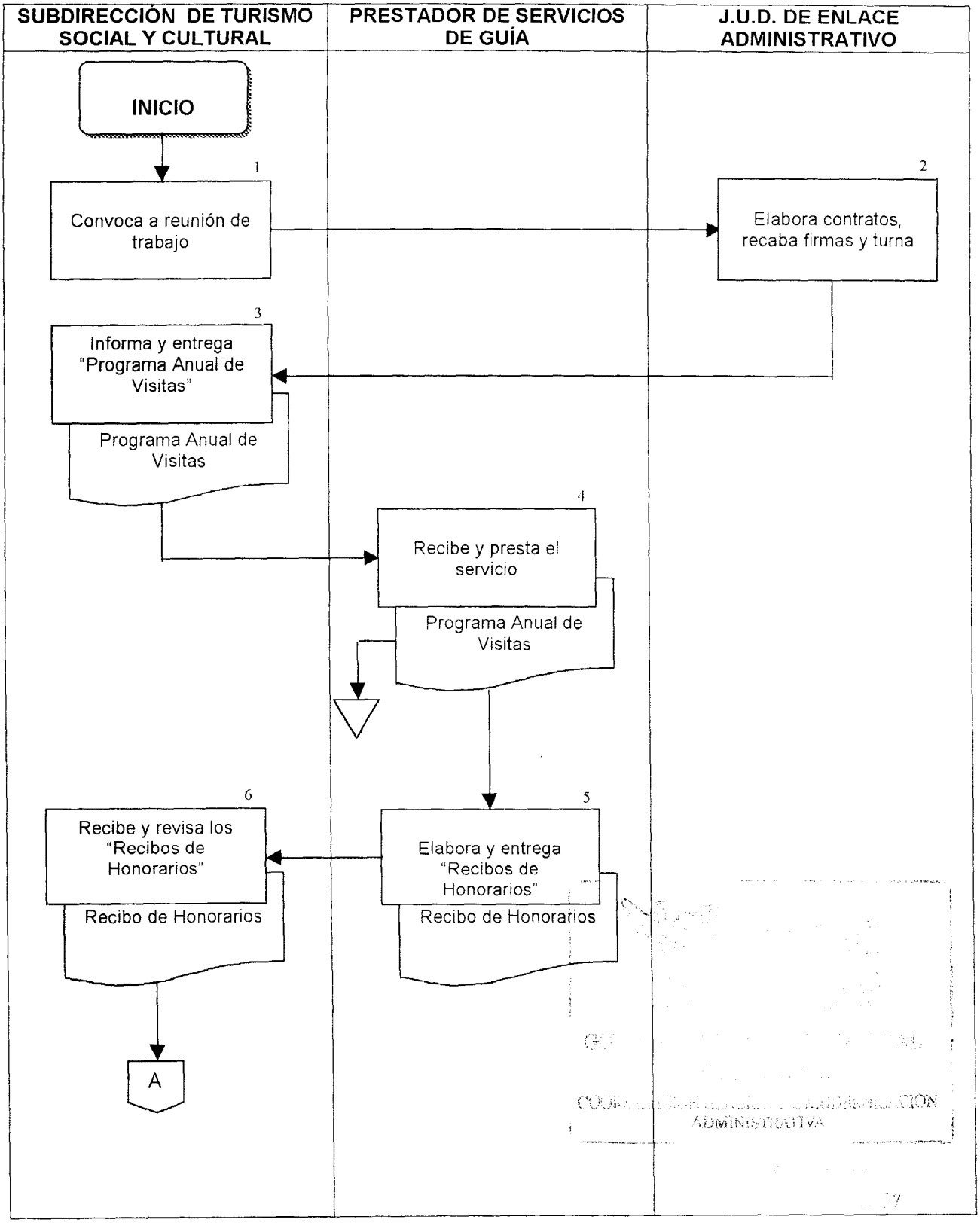
ADMINISTRATIVA

Nombre del Procedimiento: Prestación de Servicio de Guías

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Subdirección de Turismo Social y Cultural	1	Convoca a reunión de trabajo a los prestadores de servicios profesionales que se desempeñen como guía de turistas.	3 días
Jefatura de Unidad Departamental de Enlace Administrativo	2	Elabora el contrato de cada uno de los prestadores de servicio de guías y recaba su respectiva firma.	3 días
Subdirección de Turismo Social y Cultural	3	Informa a los prestadores del servicio de guía del "Programa Anual de Visitas" y entrega a cada uno el programa en que deberán participar.	1 día
Prestador de Servicios de Guía	4	Recibe y presta el servicio conforme al programa de recorridos.	1 día
	5	Elabora y entrega a la Subdirección de Turismo Social y Cultural los recibos de honorarios por concepto de visitas realizadas.	2 días
Subdirección de Turismo Social y Cultural	6	Recibe y revisa recibos de honorarios.	2 días
	7	Verifica que se haya dado cumplimiento al programa y los turna para su trámite de pago a la J.U.D. de Enlace Administrativo.	2 días
Jefatura de Unidad Departamental de Enlace Administrativo	8	Revisa y efectúa trámite de pago.	2 días
Lic. Luz M. Escudero Subdirección de Turismo Social y Cultural		**Fin de procedimiento.**	

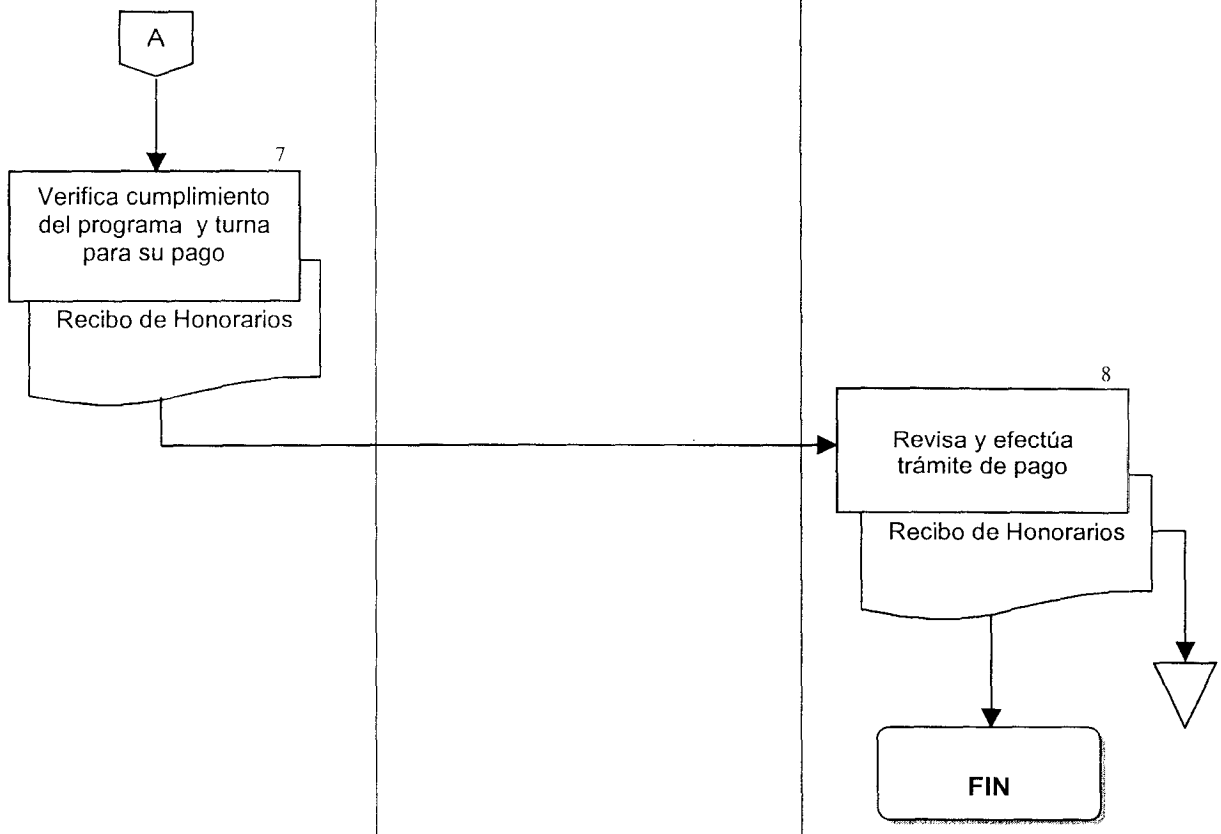
ADMINISTRATIVA

Nombre del Procedimiento: Prestación de Servicio de Guías



Nombre del Procedimiento: Prestación de Servicio de Guías

SUBDIRECCIÓN DE TURISMO SOCIAL Y CULTURAL	PRESTADOR DE SERVICIOS DE GUIA	J.U.D. DE ENLACE ADMINISTRATIVO



Lic. Luz M. Escudero
Subdirección de Turismo Social y Cultural

Nombre del Procedimiento: Elaboración de Impresos Sobre Cultura Turística.

OBJETIVO GENERAL:

Elaborar impresos sobre distintos temas relacionados con el turismo, el turista, el anfitrión y la calidad en el servicio, para promover la cultura turística entre la población de la Ciudad de México.

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN:

- Para la elaboración de los impresos será necesario:
  - Someter oportunamente los impresos a la consideración del Comité Editorial de la Secretaría de Turismo del Gobierno del Distrito Federal.
  - Incluir información veraz y sustentada.
  - Promover valores éticos.
  - Ceñirse a los lineamientos editoriales y a las características gráficas que establezca el Comité Editorial de la Secretaría de Turismo del Gobierno del Distrito Federal.

Lic. Maurizio Cao Espejel
Subdirección de Capacitación
y Cultura Turística

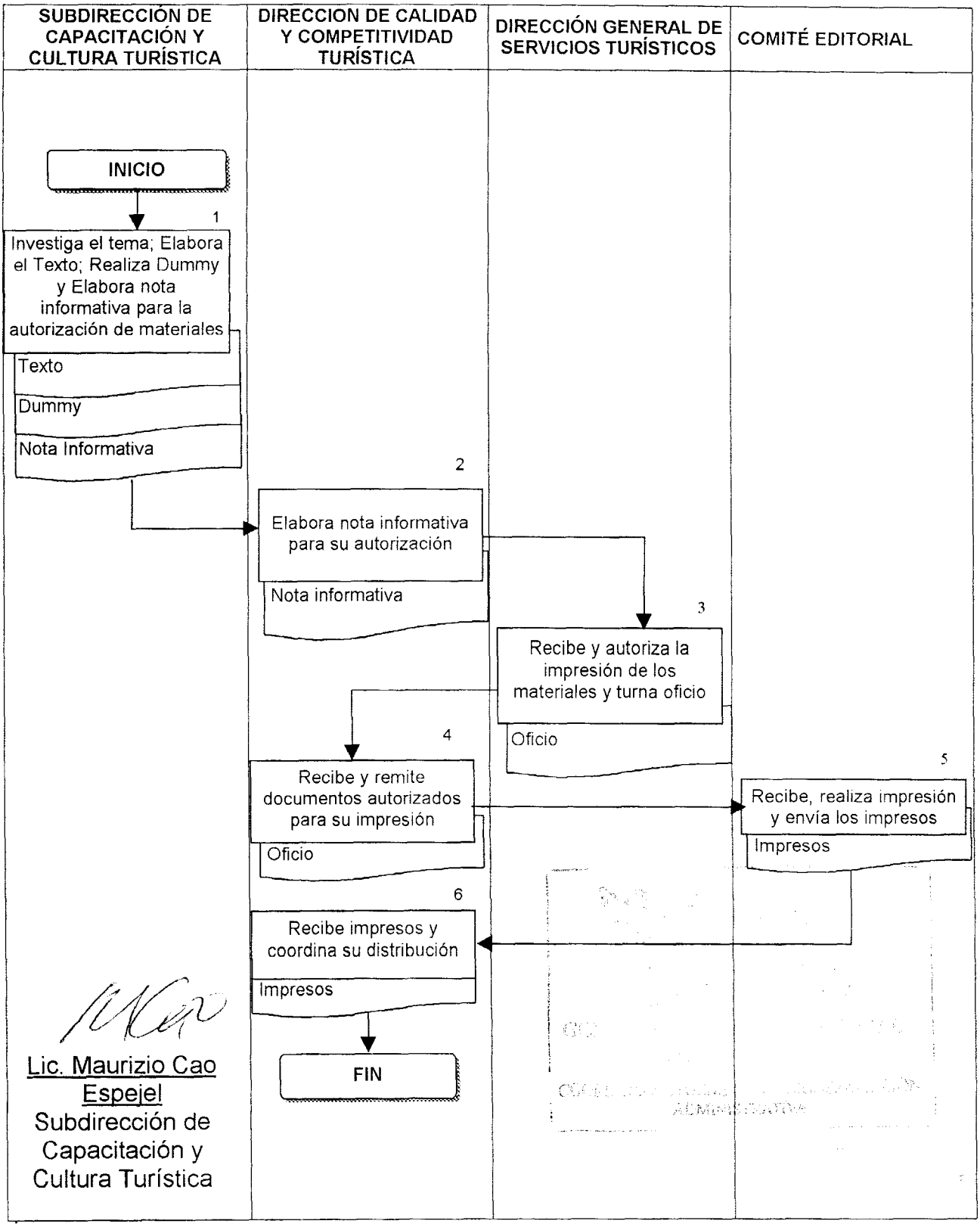
ADMINISTRATIVA

Nombre del Procedimiento: Elaboración de Impresos Sobre Cultura Turística.

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Subdirección de Capacitación y Cultura Turística	1	Investiga sobre el tema de cultura turística específico; elabora el texto, realiza el Dummy y elabora "nota informativa" y la remite -anexando "Dummy"- para su autorización a la Dirección de Calidad y Competitividad Turística.	30 días
Dirección de Calidad y Competitividad Turística	2	Elabora nota informativa para la Dirección General de Servicios Turísticos.	1 día
Dirección General de Servicios Turísticos	3	Recibe y autoriza la impresión de los materiales y turna oficio	1 día
Dirección de Calidad y Competitividad Turística	4	Recibe, revisa, y remite documentos autorizados para su impresión al Comité Editorial	1 día
Comité Editorial	5	Recibe, realiza impresión y envía los impresos solicitados	20 días
Dirección de Calidad y Competitividad Turística	6	Recibe impresos y coordina su distribución	5-10 días
		Fin de Procedimiento	
Lic. Maurizio Cao Espejel Subdirección de Capacitación y Cultura Turística			

ADMINISTRATIVA

Nombre del Procedimiento: Elaboración de Impresos Sobre Cultura Turística.



Lic. Maurizio Cao Espejel
Subdirección de Capacitación y Cultura Turística

Nombre del Procedimiento: Impartición de Pláticas Sobre Patrimonio y Cultura Turística.

OBJETIVO GENERAL:

Organizar e impartir pláticas entre los prestadores de servicios turísticos, los servidores públicos del sector y la población de la Ciudad de México, con el propósito de fomentar el conocimiento sobre el patrimonio y el desarrollo de la cultura turística.

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN:

- Incluir en los contenidos de las pláticas, información veraz y sustentada.
- Promover valores éticos.
- Al contratar un servicio de asesoría, la Subdirección de Capacitación y Cultura Turística deberá tomar en cuenta lo establecido en el Decreto del Presupuesto de Egresos del Distrito Federal, para el ejercicio fiscal que corresponda.

Lic. Maurizio Cao Espejel
Subdirección de Capacitación
y Cultura Turística

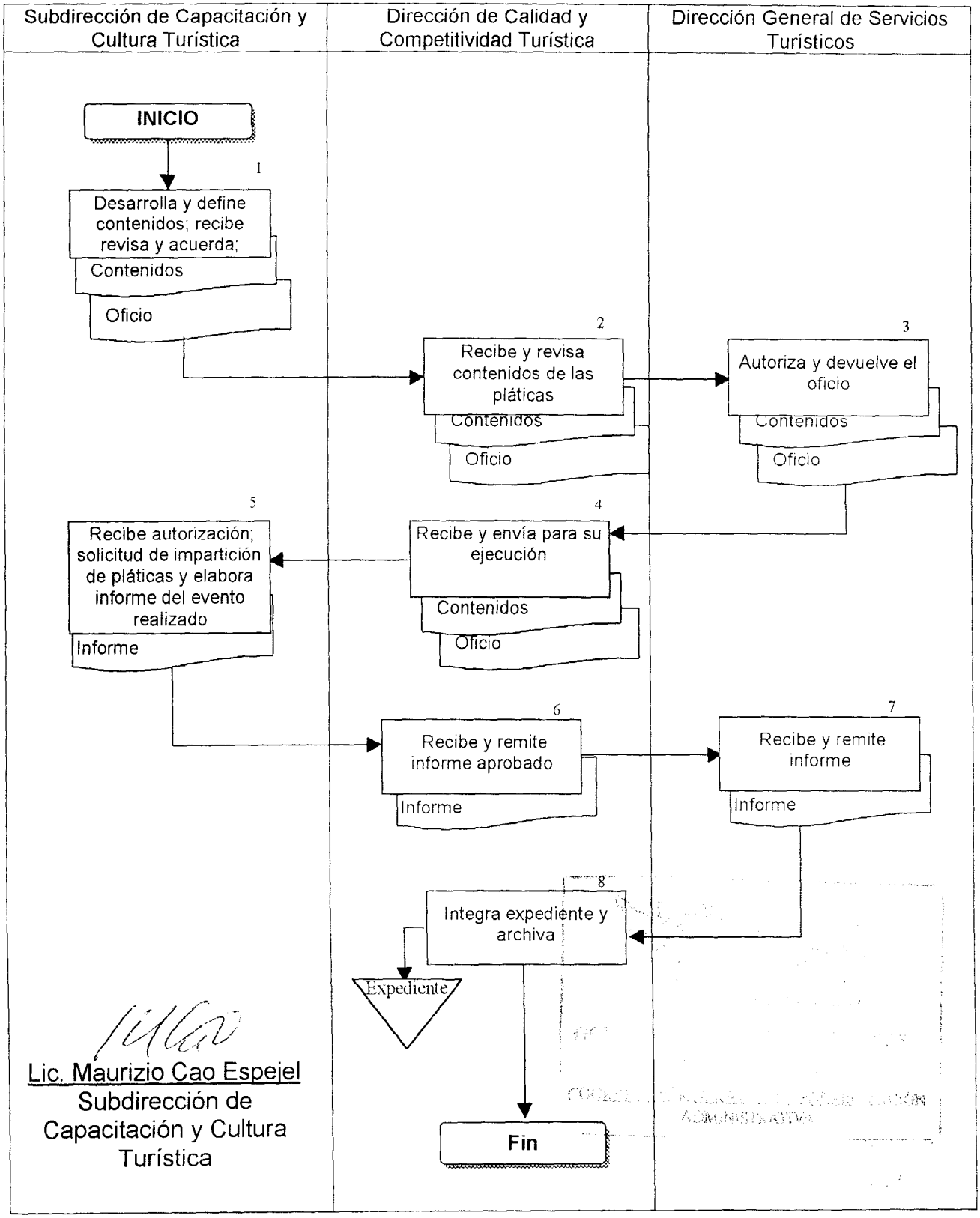
Nombre del Procedimiento: Impartición de Pláticas Sobre Patrimonio y Cultura Turística.

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Subdirección de Capacitación y Cultura Turística	1	Desarrolla y define los contenidos de las pláticas a impartir; recibe, revisa y acuerda, en su caso, con los asesores externos sobre los contenidos; y elabora oficio y lo remite para su autorización a la Dirección de Calidad y Competitividad Turística.	5-10 días
Dirección de Calidad y Competitividad Turística	2	Recibe, revisa oficio y contenidos de las pláticas y los envía a la Dirección General de Servicios Turísticos para su autorización.	1 día
Dirección General de Servicios Turísticos	3	Autoriza y devuelve el oficio.	1 día
Dirección de Calidad y Competitividad Turística	4	Recibe y envía para su ejecución	5 días
Subdirección de Capacitación y Cultura Turística	5	Recibe contenidos de las pláticas autorizados; recibe solicitud de platica y acuerda con el solicitante sede, fecha y horario para la impartición de la plática e imparte la plática y elabora informe del desarrollo del evento y lo envía a la Dirección de Calidad y Competitividad Turística	5-15 días
Dirección de Calidad y Competitividad Turística	6	Recibe y remite informe para su conocimiento a la Dirección General de Servicios Turísticos.	1 día
Dirección General de Servicios Turísticos	7	Recibe y remite el informe ya aprobado a la Dirección de Calidad y Competitividad Turística	1 día
Dirección de Calidad y Competitividad Turística	8	Integra expediente y archiva	1día

Nombre del Procedimiento: Impartición de Pláticas Sobre Patrimonio y Cultura Turística.

		Fin de procedimiento	
Lic. Maurizio Cao Espejel Subdirección de Capacitación y Cultura Turística			

Nombre del Procedimiento: Impartición de Pláticas Sobre Patrimonio y Cultura Turística.



Lic. Maurizio Cao Espejel
Subdirección de Capacitación y Cultura Turística

Nombre del Procedimiento: Organización e implementación de Cursos de Capacitación Turística.

OBJETIVO GENERAL:

Organizar y coordinar la implementación de cursos de capacitación turística con el propósito de elevar la profesionalización de los prestadores de servicios turísticos y lograr la certificación de su competencia laboral.

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN:

- La Subdirección de Capacitación es la responsable de elaborar la agenda de capacitación de manera trimestral, conforme a la demanda recibida de manera oficial.

- La agenda deberá incluir la atención de las solicitudes presentadas por las Delegaciones Políticas del Distrito Federal, asociaciones, cámaras y prestadores de servicios turísticos independientes; dichas solicitudes deberán hacerse por escrito, dirigidas a la Dirección General de Servicios Turísticos, anexando una lista de participantes con los datos y características del grupo al que se pretende capacitar.

- Las solicitudes deberán responder a necesidades detectadas por las áreas correspondientes de las 16 demarcaciones delegacionales, partiendo de un proyecto de promoción turística que se desarrolle en sus territorios, con el propósito de darle seguimiento a las actividades de capacitación y contar con los elementos mínimos necesarios para diseñar cursos puntuales que satisfagan las necesidades y expectativas de los capacitados y de los proyectos territoriales, así como para medir el impacto del Programa de Capacitación Turística.

- La respuesta a las solicitudes de las Delegaciones Políticas y/o agrupaciones gremiales, deberá hacerse de manera oportuna, mediante oficio, en donde se reiteren los datos del grupo, tema del curso, fecha, horario, sede, nombre del instructor; además de puntualizar los requerimientos del apoyo que el instructor determine.

- Los cursos programados son en su mayoría gratuitos, salvo aquellas excepciones en donde por la importancia de la temática, metodología y necesidades de los demandantes, sea conveniente la subcontratación de los servicios especializados. Dicho costo será cubierto en su totalidad por los solicitantes del curso.

- Se deberá contar con un directorio actualizado de la oferta de servicios en materia de capacitación, adiestramiento, asesoría y asistencia técnica, incluyendo organismos e instituciones gubernamentales y no gubernamentales en el ámbito local, nacional e internacional.

- Se deberá contar con una ficha técnica de las instituciones y organismos que ofrezcan los servicios arriba mencionados, en la cual se contemple el tema del curso, su objetivo general, contenido temático, a quién está dirigido, duración, cupo máximo, metodología, requisitos de materiales y equipo.

- Los cursos programados deberán contener los siguientes datos: tema, sede, fecha, horario, cupo e institución que impartirá el curso.

- La agenda de capacitación tendrá instrumentos de apoyo como reporte de los cursos, cuestionarios de evaluación, listas de asistencia y gráficas de aprovechamiento y participación por género.

Lic. Maurizio Cao Espejel
Subdirección de Capacitación
y Cultura Turística

Nombre del Procedimiento: Organización e implementación de Cursos de Capacitación Turística.

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Solicitante	1	Solicita un curso de capacitación a la Dirección General de Servicios Turísticos	1 día
Dirección General de Servicios Turísticos	2	Recibe la solicitud y la turna a la Dirección de Calidad y Competitividad Turística para que sea atendida	1 día
Dirección de Calidad y Competitividad Turística	3	Recibe y envía la solicitud a la Subdirección de Capacitación para su programación	1 día
Subdirección de Capacitación	4	Actualiza el directorio de agentes capacitadores; establece contacto con las instancias capacitadoras y con las áreas de turismo y desarrollo económico de las Demarcaciones Territoriales para conocer sus programas y proyectos de promoción turística y elabora una agenda de oferta de capacitación y un diagnóstico de necesidades de capacitación y los envía para su conocimiento y programación a la Dirección de Calidad y Competitividad Turística	90 días
Dirección de Calidad y Competitividad Turística	5	Recibe y revisa la agenda y el diagnóstico de capacitación y los turma para su aprobación a la Dirección General de Servicios Turísticos	2 días
Dirección General de Servicios Turísticos	6	Recibe y autoriza la agenda y el diagnóstico de capacitación y los remite a la Dirección de Calidad y Competitividad Turística para integrar el programa de capacitación turística.	2 días

Nombre del Procedimiento: Organización e implementación de Cursos de Capacitación Turística.

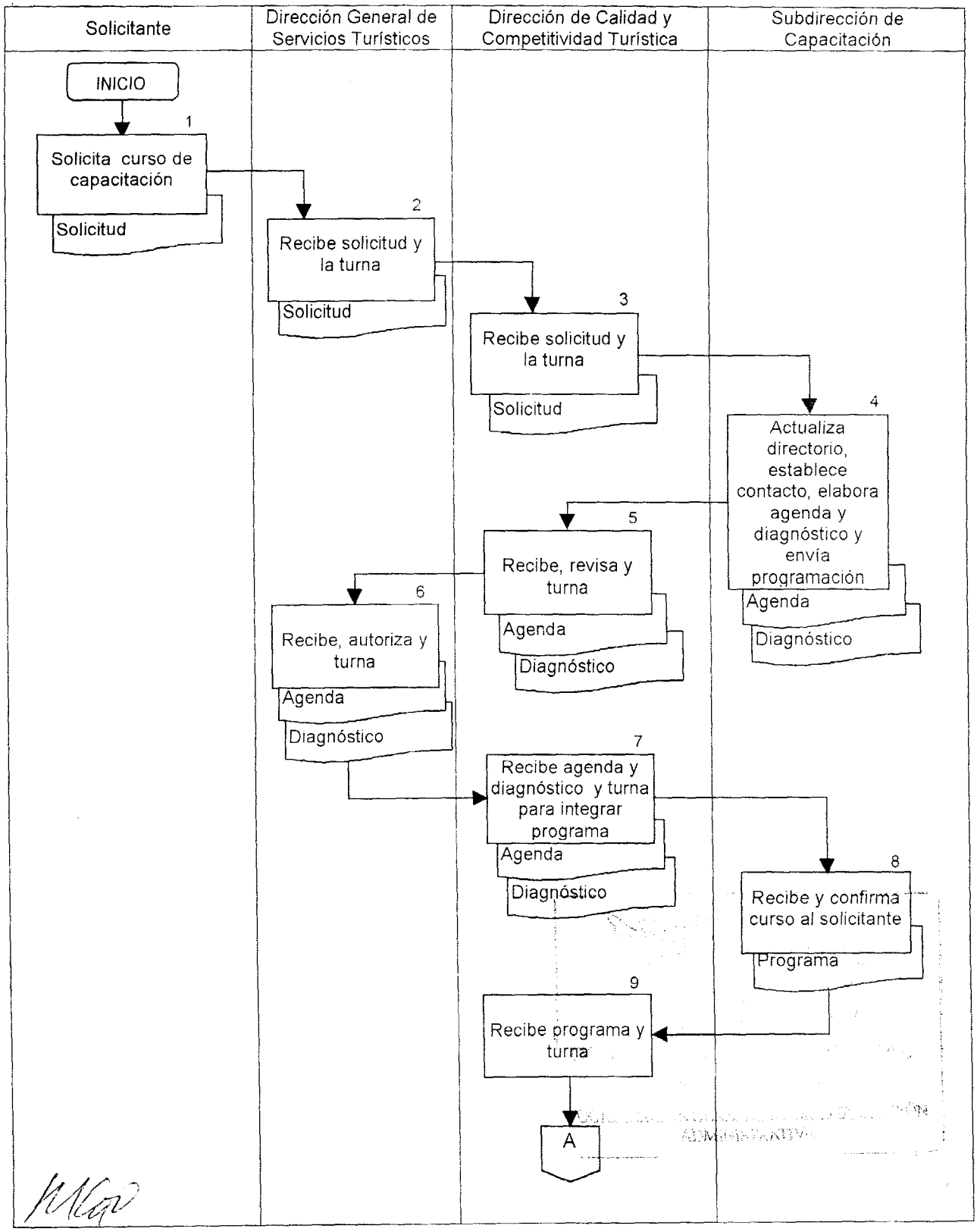
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Dirección de Calidad y Competitividad Turística	7	Recibe la agenda y diagnóstico de capacitación y lo remite a la Subdirección de Capacitación para integrar el programa de capacitación	2 días
Subdirección de Capacitación	8	Confirma a los solicitantes de capacitación, fechas, horarios, sedes, nombre de los instructores que impartirán los cursos y puntualiza a los solicitantes sobre los requerimientos de apoyo logístico que deberán proporcionar para la realización del evento y envía también este informe a la Dirección de Calidad y Competitividad Turística.	7 días
Dirección de Calidad y Competitividad Turística	9	Recibe y turna a la Dirección General de Servicios Turísticos el informe para su autorización	1 día
Dirección General de Servicios Turísticos	10	Recibe, autoriza el informe y lo turna a la Dirección de Calidad y Competitividad Turística	1 día
Dirección de Calidad y Competitividad Turística	11	Recibe autorización y la remite a la Subdirección de Capacitación	1 día
Subdirección de Capacitación	12	Recibe autorización e inicia la impartición de cursos de acuerdo a las solicitudes y se encarga de supervisar y realizar los cursos y aplicar las cédulas de evaluación a los asistentes; elabora y remite a la Dirección de Calidad y Competitividad Turística informe del curso, anexando listas de asistencia y gráficas de evaluación.	10-30 días

Nombre del Procedimiento: Organización e implementación de Cursos de Capacitación Turística.

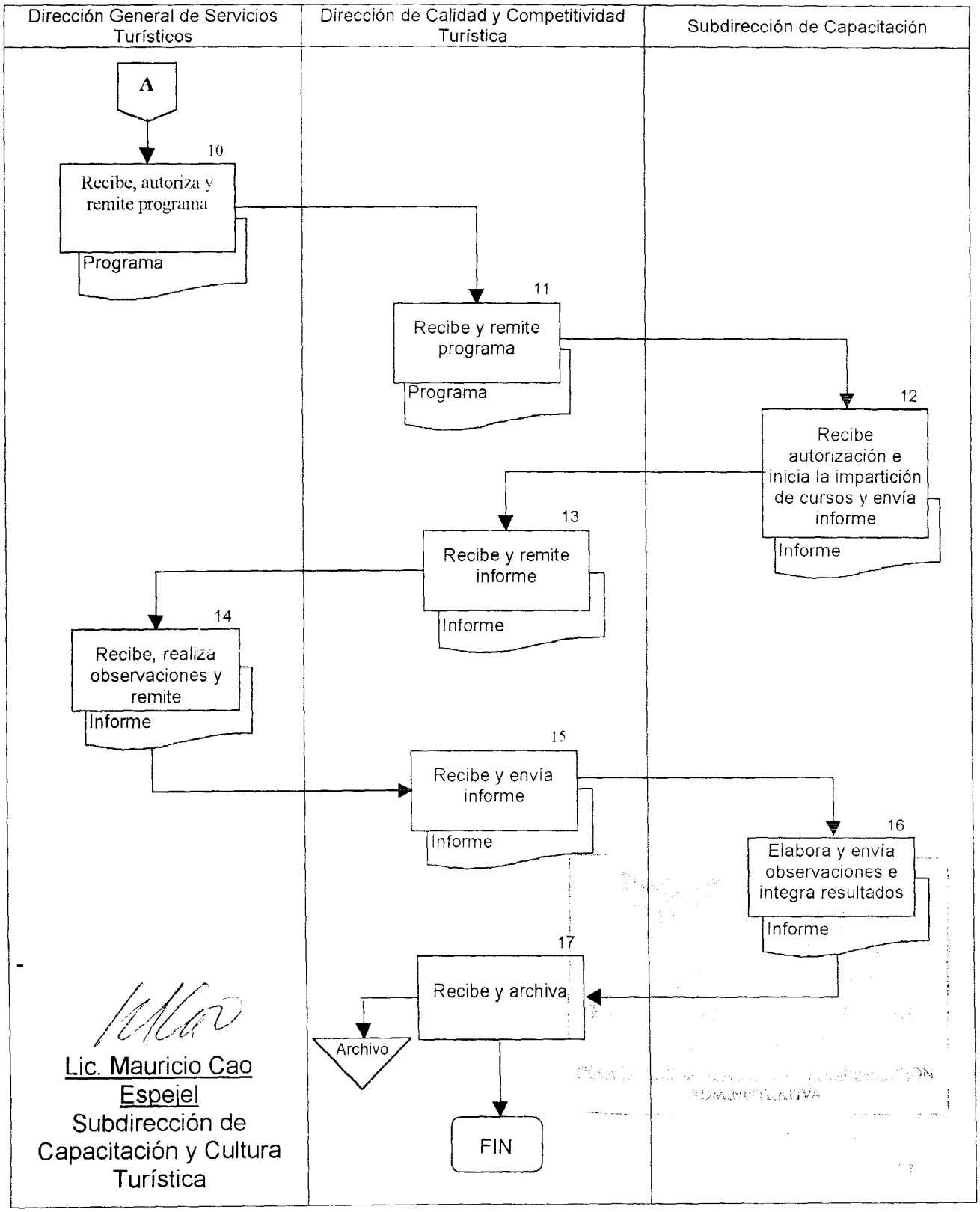
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Dirección de Calidad y Competitividad Turística	13	Recibe observaciones y envía el informe a la Dirección General de Servicios Turísticos para su conocimiento	1 día
Dirección General de Servicios Turísticos	14	Recibe y realiza comentarios de la evaluación y los envía a la Dirección de Calidad y Competitividad Turística	1 día
Dirección de Calidad y Competitividad Turística	15	Recibe y envía el informe a la Subdirección de Desarrollo Empresarial para que analice las posibilidades de certificación de los prestadores de servicios turísticos y a la Subdirección de Capacitación para sus observaciones	1 día
Subdirección de Capacitación	16	Elabora las observaciones de las evaluaciones hechas en los cursos para mejorar los procedimientos de solicitud, difusión, convocatoria y de apoyo logístico de los cursos y reporta los resultados obtenidos a la Dirección de Calidad y Competitividad Turística para la programación del año siguiente .	7 días
Dirección de Calidad y Competitividad Turística	17	Recibe y archiva Fin de procedimiento.	1 día

Lic. Mauricio Cao Espejel
Subdirección de Capacitación y Cultura Turística

Nombre del Procedimiento: Organización e implementación de Cursos de Capacitación Turística.



Nombre del Procedimiento: Organización e implementación de Cursos de Capacitación Turística.



Lic. Mauricio Cao Espejel
Subdirección de Capacitación y Cultura Turística

Nombre del Procedimiento: Organización del "Encuentro entre el Gobierno del Distrito Federal, Universidades y el Sector Empresarial Turístico Local".

OBJETIVO GENERAL:

Organizar encuentro entre el Gobierno del Distrito Federal, instituciones educativas de turismo y el Sector Empresarial Turístico de la Ciudad de México, con el propósito de establecer un proceso de retroalimentación entre estudiantes de turismo y empresas del ramo, a efecto de contribuir a elevar la calidad de la educación y los servicios turísticos en la Ciudad de México.

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN:

- Al solicitar la contratación de algún servicio, la Subdirección de Capacitación y Cultura Turística deberá solicitar cotizaciones a diferentes proveedores y tener en cuenta lo que establezca el Decreto del Presupuesto de Egresos del Distrito Federal, del ejercicio fiscal que corresponda. Para contratar a un proveedor específico, deberá contar con la autorización de la Dirección de Calidad y Competitividad Turística y de la Dirección General de Servicios Turísticos.

- Al gestionar financiamiento del Fondo Mixto de Promoción Turística del Distrito Federal, la Subdirección de Capacitación y Cultura Turística deberá llenar los formatos correspondientes y contar con la autorización de la Dirección de Calidad y Competitividad Turística y de la Dirección General de Servicios Turísticos.

- Corresponde a la Subdirección de Capacitación y Cultura Turística organizar el evento anual entre "Gobierno, Universidades y el Sector Empresarial Turístico", con motivo de la celebración del "Día Mundial del Turismo".

Lic. Maurizio Cao Espejel
Subdirección de Capacitación
y Cultura Turística

Nombre del Procedimiento: Organización del "Encuentro entre el Gobierno del Distrito Federal, Universidades y el Sector Empresarial Turístico Local".

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Dirección General de Servicios Turísticos	1	Elabora y envía memorando a la Dirección de Calidad y Competitividad Turística para que se organice el Encuentro	1 día
Dirección de Calidad y Competitividad Turística	2	Recibe, elabora y envía memorando a la Subdirección de Capacitación y Cultura Turística para que se visiten las posibles sedes del encuentro	1 día
Subdirección de Capacitación y Cultura Turística	3	Recibe y visita posibles sedes del Encuentro; elabora y envía oficio firmado por la Dirección General de Servicios Turísticos al prestador de servicios donde se va a llevar la actividad.	5 días
	4	El prestador de servicios, envía respuesta a la Dirección General de Servicios Turísticos	2 días
Dirección General de Servicios Turísticos	5	Recibe respuesta y ya definida la sede se determina el contenido y diseño del Programa del Encuentro (temas, ponentes, sede, fechas, horarios, etc.). y solicita elaboración de impresos a la Dirección de Calidad y Competitividad Turística	2 días
Dirección de Calidad y Competitividad Turística	6	Recibe y gestiona la elaboración de impresos ante la Subdirección de Diseño de Proyectos	2 días
Subdirección de Diseño de Proyectos	7	Recibe, diseña e imprime; envía a la Dirección de Calidad y Competitividad Turística los impresos correspondientes	30 días
Dirección de Calidad y Competitividad Turística	8	Recibe impresos; elabora y envía oficios de invitación a ponentes y asistentes firmados por la Dirección General de Servicios Turísticos	5 días
	9	Los ponentes y asistentes reciben y confirman su participación a la Dirección General de Servicios Turísticos	5 días

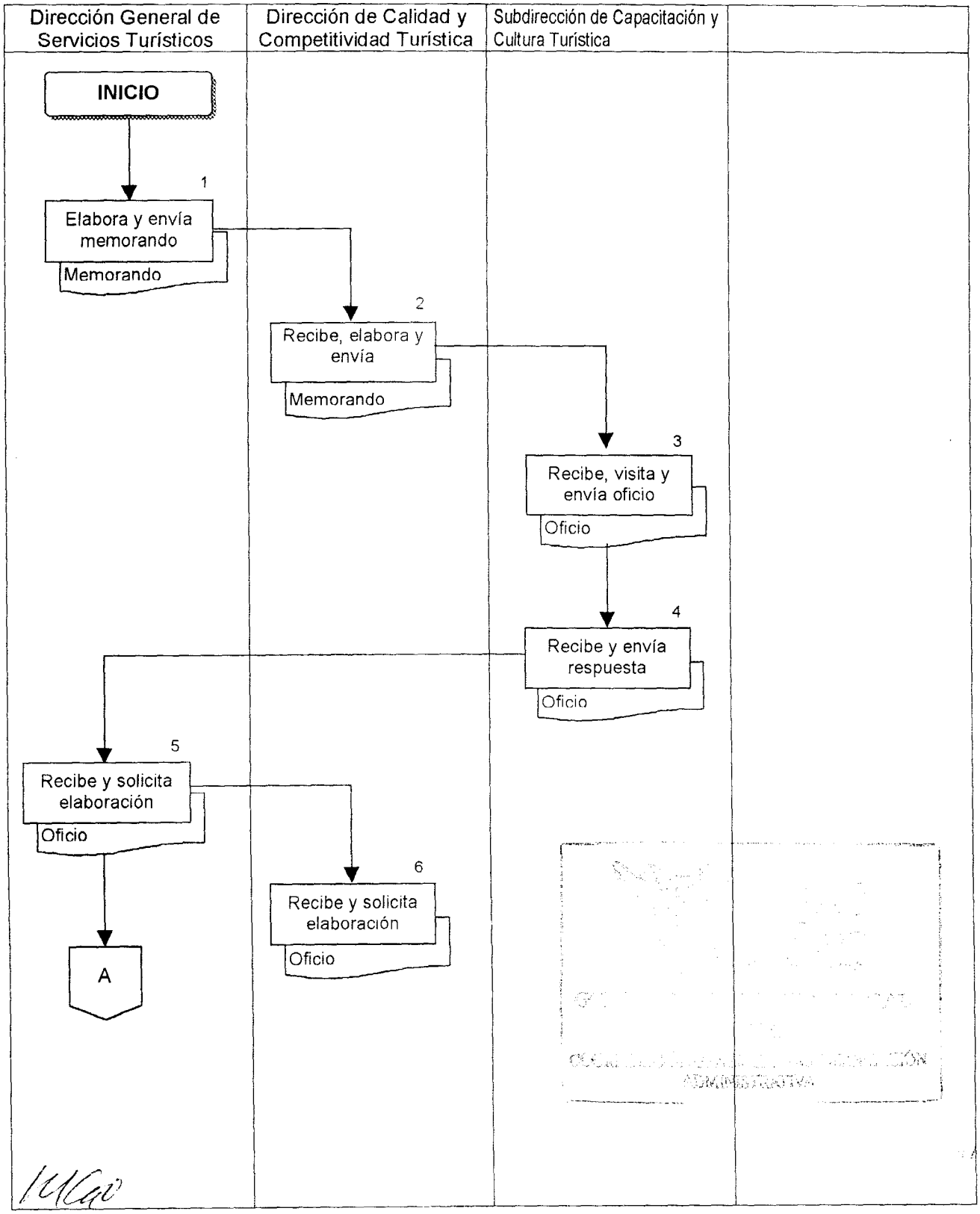
Nombre del Procedimiento: Organización del "Encuentro entre el Gobierno del Distrito Federal, Universidades y el Sector Empresarial Turístico Local".

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Dirección General de Servicios Turísticos	10	Recibe y remite a la Dirección de Calidad y Competitividad Turística las confirmaciones	2 días
Dirección de Calidad y Competitividad Turística	11	Recibe y solicita la elaboración de los apoyos logísticos a la Subdirección de Capacitación y Cultura Turística	2 días
Subdirección de Capacitación y Cultura Turística	12	Elabora lista de apoyos logísticas requeridos para la organización y desarrollo del Encuentro. Envía lista a la Dirección de Calidad y Competitividad Turística	2 días
Dirección de Calidad y Competitividad Turística	13	Recibe y revisa la lista y la envía a la Dirección General de Servicios Turísticos para su autorización.	1 día
Dirección General de Servicios Turísticos	14	Autoriza la propuesta y la regresa para su gestión a la Dirección de Calidad y Competitividad Turística	2 días
Dirección de Calidad y Competitividad Turística	15	Recibe las propuestas autorizadas por la Dirección General de Servicios Turísticos y gestiona los apoyos logísticos ante la Unidad de Enlace Administrativo.	3 días
Jefatura de Unidad Departamental de enlace Administrativo	16	Gestiona los apoyos logísticos e informa a la Dirección de Calidad y Competitividad Turística	5 días
Dirección de Calidad y Competitividad Turística	17	Recibe información, establece y opera los mecanismos de distribución del Programa y del material de difusión del Encuentro con la Subdirección de Capacitación y Cultura Turística	1 día
Subdirección de Capacitación y Cultura Turística	18	Distribuye los materiales de difusión, prepara gafetes, carpetas, hojas de registro, etc., para su entrega a los asistentes el día del Encuentro e informa a la Dirección de Calidad y Competitividad Turística	5 días

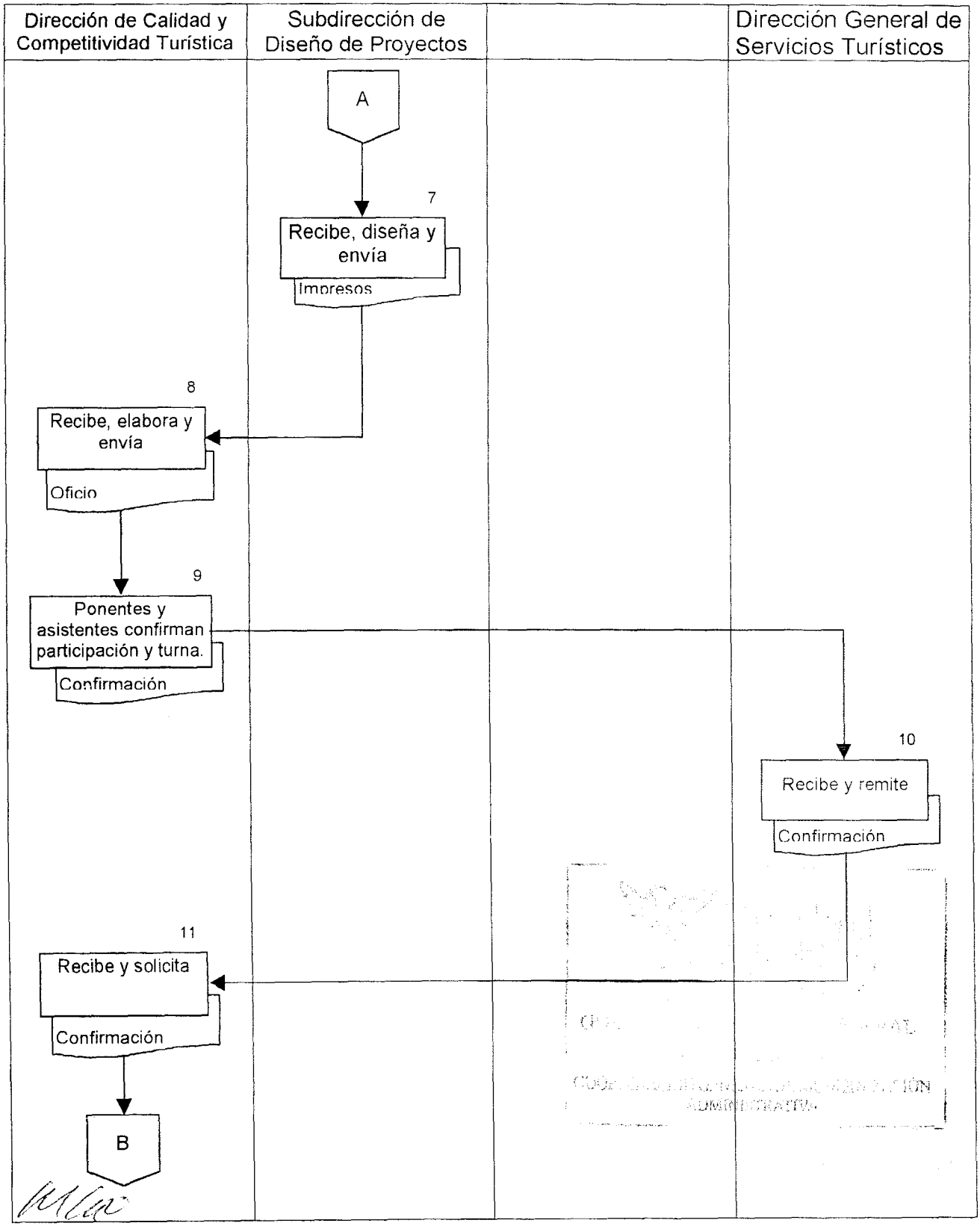
Nombre del Procedimiento: Organización del "Encuentro entre el Gobierno del Distrito Federal, Universidades y el Sector Empresarial Turístico Local".

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Dirección de Calidad y Competitividad Turística	19	Supervisa el desarrollo del Encuentro e informa a la Dirección General de Servicios Turísticos sobre el resultado del Encuentro	2 días
Dirección General de Servicios Turísticos	20	Recibe y autoriza la entrega de constancias y reconocimientos	5 días
Dirección de Calidad y Competitividad Turística	21	Coordina la entrega de las constancias de asistencia a los participantes registrados y solicita informe final a la Subdirección de Capacitación y Cultura Turística	1 día
Subdirección de Capacitación y Cultura Turística	22	Elabora informe y los remite a la Dirección de Calidad y Competitividad Turística	20 días
Dirección de Calidad y Competitividad Turística	23	Recibe, revisa y lo remite a la Dirección General de Servicios Turísticos	5 días
Dirección General de Servicios Turísticos	24	Integra expediente y archiva.	3 días
		Fin del procedimiento	
		Lic. Maurizio Cao Espejel Subdirección de Capacitación y Cultura Turística	

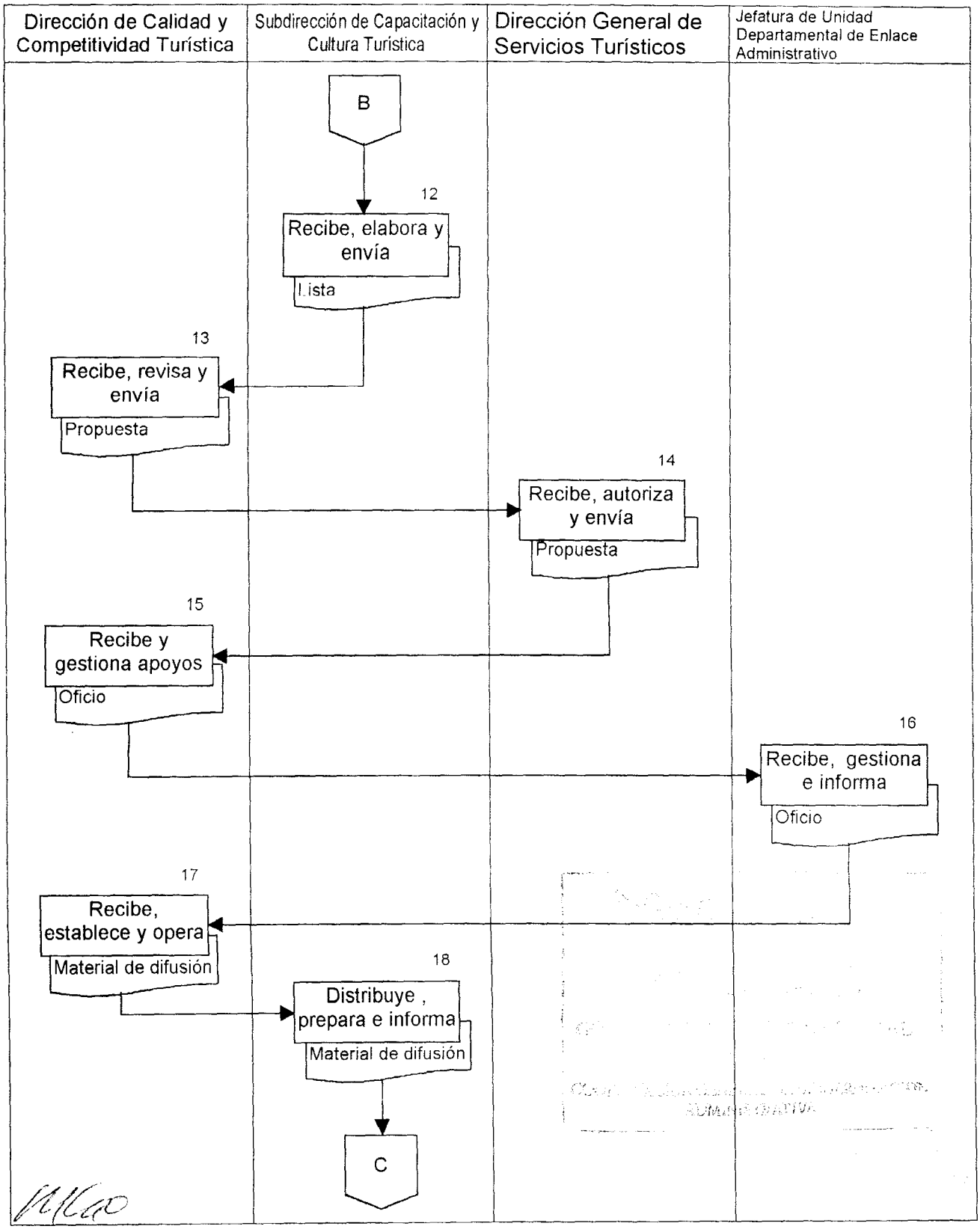
Nombre del Procedimiento: Organización del "Encuentro entre el Gobierno del Distrito Federal, Universidades y el Sector Empresarial Turístico Local".



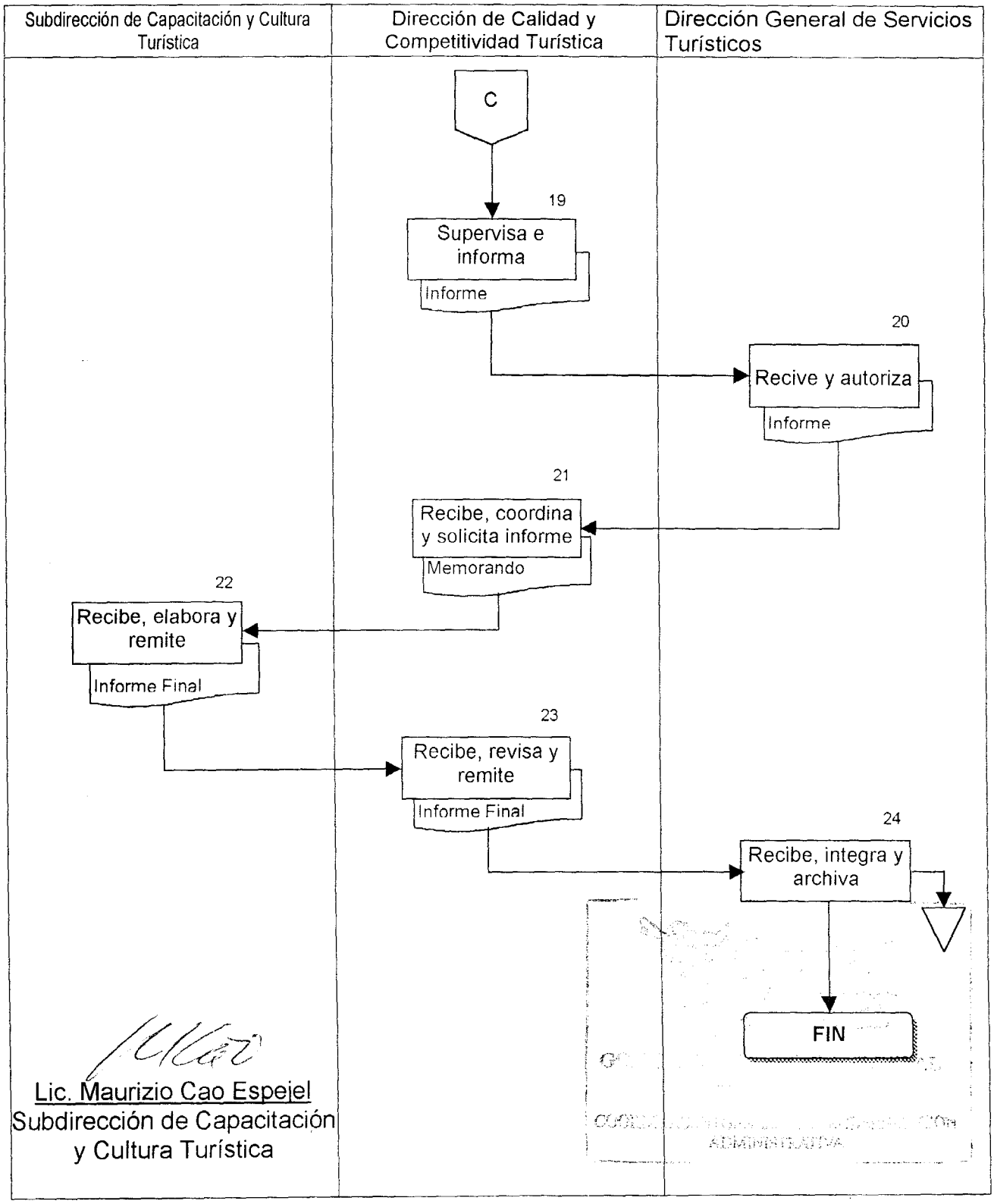
Nombre del Procedimiento: Organización del "Encuentro entre el Gobierno del Distrito Federal, Universidades y el Sector Empresarial Turístico Local".



Nombre del Procedimiento: Organización del "Encuentro entre el Gobierno del Distrito Federal, Universidades y el Sector Empresarial Turístico Local".



Nombre del Procedimiento: Organización del "Encuentro entre el Gobierno del Distrito Federal, Universidades y el Sector Empresarial Turístico Local".



Lic. Maurizio Cao Espejel
Subdirección de Capacitación y Cultura Turística

Nombre del Procedimiento: Organización de las Reuniones de la Mesa de Educación, Capacitación y Cultura Turística.

OBJETIVO GENERAL:

Mantener un espacio de interlocución entre las instituciones educativas de turismo de nivel licenciatura, las cámaras y asociaciones empresariales del ramo y la Secretaría de Turismo del Gobierno del Distrito Federal, con el propósito de mejorar sustancialmente las expectativas del Sector Turístico en relación con la preparación de nuevos profesionales, buscando que el proceso de formación académica, capacitación y fomento a la cultura turística, conlleve a un objetivo común: aumentar significativamente la calidad y la competitividad de la oferta turística del Distrito Federal.

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN:

- La Subdirección de Capacitación y Cultura Turística promoverá y concertará la celebración de reuniones trimestrales con las Instituciones educativas, agentes capacitadores y certificadores, cámaras y asociaciones empresariales e instancias gubernamentales vinculadas con la actividad turística de la Ciudad de México.

- Corresponde a la Subdirección de Capacitación y Cultura Turística actualizar el padrón de Instituciones educativas, agentes capacitadores, empresas certificadoras, cámaras y asociaciones empresariales e instancias gubernamentales vinculadas con la actividad turística de la Ciudad de México.

- La Secretaría de Turismo del Gobierno del Distrito Federal presidirá el Panel y, en consecuencia, convocará a las sesiones por conducto de la Dirección General de Servicios Turísticos; asimismo, llevará el seguimiento a través de la Dirección de Calidad y Competitividad Turística y de la Subdirección de Capacitación y Cultura Turística.

- Las sesiones del Panel se llevarán a cabo trimestralmente y tendrán una duración promedio de dos horas. Los asistentes establecerán el compromiso de realizar mesas de trabajo cuando se requiera atender temas específicos, realizar acciones a elaborar informes de avance.

- Cada sesión iniciará con la firma de la minuta de la sesión anterior y con el seguimiento de los acuerdos vigentes.

- Los documentos de seguimiento, control y evaluación se integrarán a través de invitaciones, órdenes del día y minutas, mismas que serán validadas por los asistentes a cada reunión.

Nombre del Procedimiento: Organización de las Reuniones de la Mesa de Educación, Capacitación y Cultura Turística.

- Las invitaciones serán enviadas por lo menos siete días naturales antes de la realización de cada sesión, anexando el orden del día y la minuta de la sesión anterior.

- Las minutas de cada sesión serán enviadas a cada participante en un plazo no mayor de 14 días naturales después de la reunión, y se establecerá un plazo no mayor de siete días posteriores a su recepción, para indicar observaciones a la misma; si no existe respuesta al concluir dicho plazo, se tomará por sentada la aceptación del documento.

- La participación en este Panel es voluntaria, y para dejar de ser miembro permanente del mismo, se deberá informar por escrito a la Dirección de Calidad y Competitividad Turística..

Lic. Maurizio Cao Espejel
Subdirección de Capacitación
y Cultura Turística

Nombre del Procedimiento: Organización de las Reuniones de la Mesa de Educación, Capacitación y Cultura Turística.

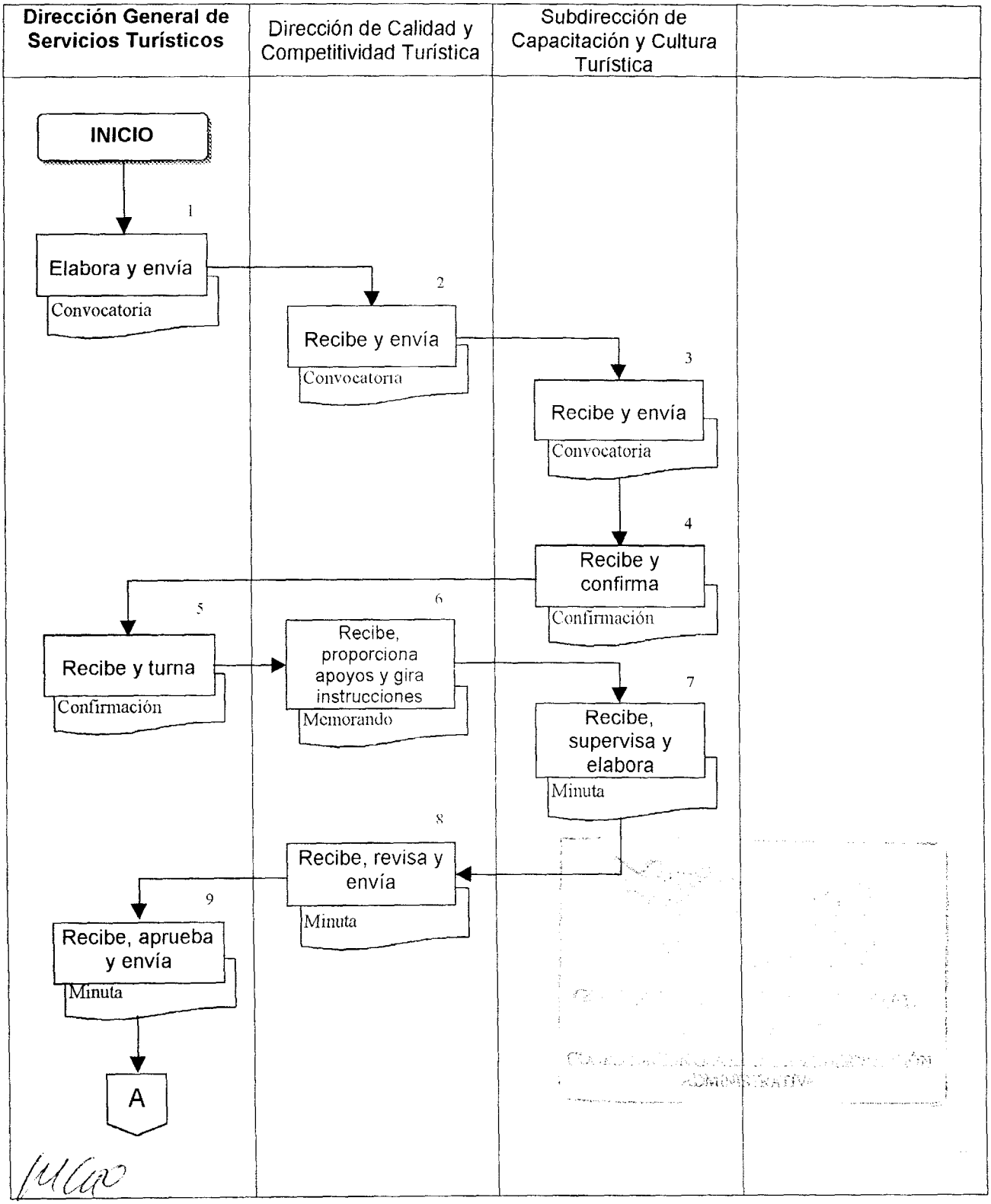
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Dirección General de Servicios Turísticos	1	Elabora y envía la convocatoria de la mesa a la Dirección de Calidad y Competitividad Turística	1 día
Dirección de Calidad y Competitividad Turística	2	Recibe y envía la convocatoria a la Subdirección de Capacitación y Cultura Turística para que se realicen los trámites correspondientes	1 día
Subdirección de Capacitación y Cultura Turística	3	Recibe y envía convocatoria a los miembros de la mesa para celebrar la reunión.	5 días
	4	Los miembros de la mesa reciben la convocatoria y confirman su asistencia a la Dirección General de Servicios Turísticos	5 días
Dirección General de Servicios Turísticos	5	Recibe confirmación y la turna a la Dirección de Calidad y Competitividad Turística para que se realicen las gestiones pertinentes	2 días
Dirección de Calidad y Competitividad Turística	6	Recibe y proporciona apoyos logísticos y gira instrucciones para que la Subdirección de Capacitación y Cultura Turística organice la reunión	3 días
Subdirección de Capacitación y Cultura Turística	7	Recibe memorando y supervisa los preparativos, el desarrollo de la reunión, elabora minuta de la reunión y la envía para su revisión a la Dirección de Calidad y Competitividad Turística	2 días
Dirección de Calidad y Competitividad Turística	8	Recibe, revisa y envía la minuta a la Dirección General de Servicios Turísticos para su aprobación	1 día
Dirección General de Servicios Turísticos	9	Recibe y aprueba contenido de la minuta y la envía a la Dirección de Calidad y Competitividad Turística para su difusión entre los miembros de la mesa.	1 día

Nombre del Procedimiento: Organización de las Reuniones de la Mesa de Educación, Capacitación y Cultura Turística.

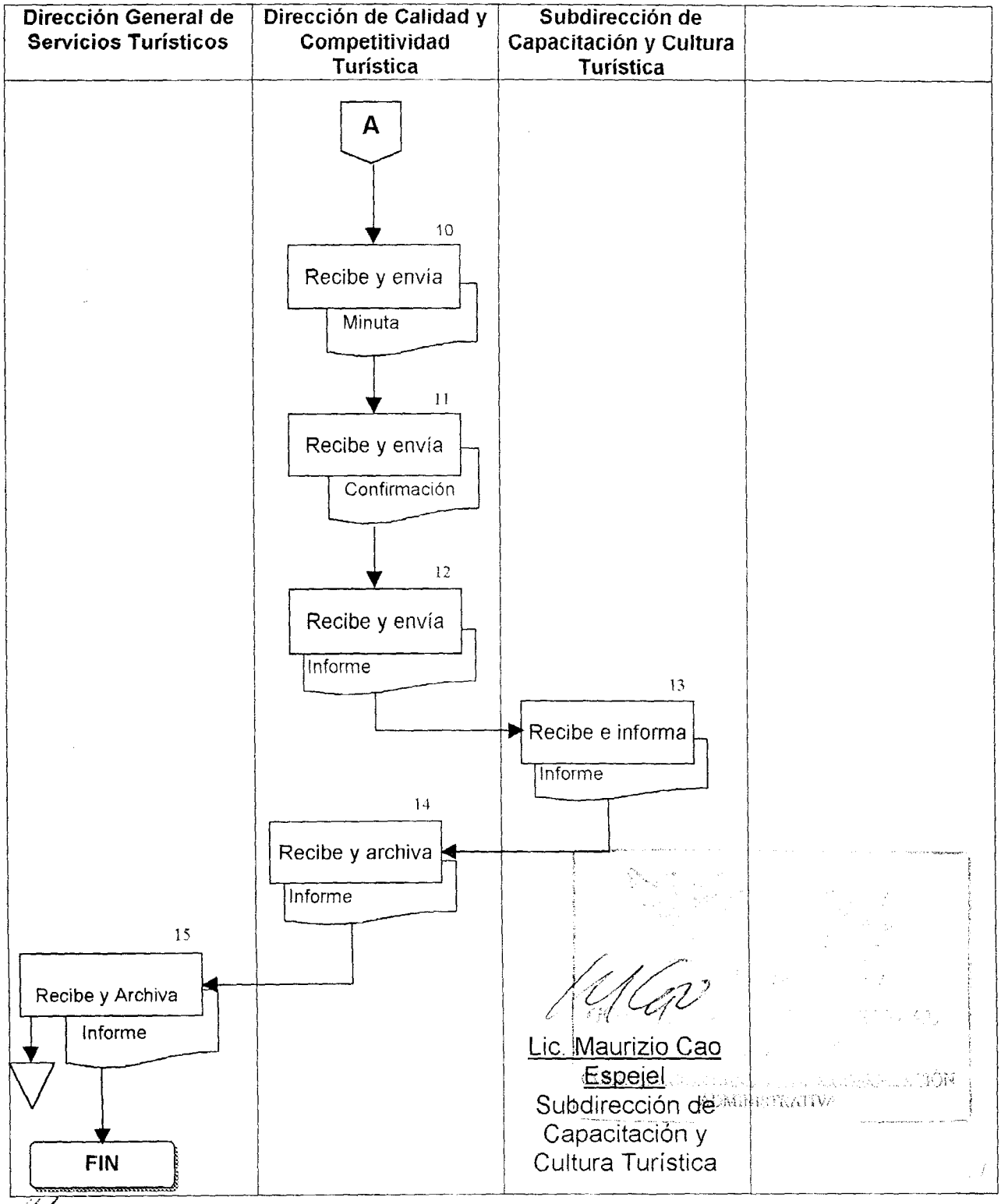
Dirección de Calidad y Competitividad Turística	10	Recibe y envía la minuta a los miembros que integran la mesa	2 día
	11	Los miembros de la mesa confirman haber recibido la minuta a la Dirección de Calidad y Competitividad Turística	2 días
Dirección de Calidad y Competitividad Turística	12	Recibe, coordina y elabora memorando para dar seguimiento a las acciones derivadas de los acuerdos de la mesa a la Subdirección de Capacitación y Cultura Turística	5 días
Subdirección de Capacitación y Cultura Turística	13	Recibe memorando para dar seguimiento al cumplimiento de los acuerdos e informa de los resultados a la Dirección de Calidad y Competitividad Turística	15 días
Dirección de Calidad y Competitividad Turística	14	Recibe informe de los resultados y lo envía a la Dirección General de Servicios Turísticos	1 día
Dirección General de Servicios Turísticos	15	Recibe informe y lo archiva Fin de procedimiento	10 minutos

Lic. Maurizio Cao Espejel
Subdirección de Capacitación y Cultura Turística

Nombre del Procedimiento: Organización de las Reuniones de la Mesa de Educación, Capacitación y Cultura Turística.



Nombre del Procedimiento: Organización de las Reuniones de la Mesa de Educación, Capacitación y Cultura Turística.



Nombre del Procedimiento: Promoción y Difusión de la Certificación de Servicios Turísticos y Obtención de Distintivos de Calidad.

OBJETIVO GENERAL:

Promover y apoyar a los prestadores de servicios turísticos en los trámites para la certificación de sus servicios y la obtención de distintivos de calidad con el propósito de alcanzar estándares de calidad y competencia internacional en el sector turístico del Distrito Federal.

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN:

- La Dirección de Calidad y Competitividad Turística servirá de enlace con las instituciones especializadas para el proceso de calidad y certificación.
- La Dirección de Calidad y Competitividad Turística gestionará conjuntamente con la Dirección General de Servicios Turísticos, los recursos financieros para realizar la capacitación en calidad.
- La solicitud tanto en su forma como en la información que contenga, no estará preestablecida, debiendo recabarse la firma del solicitante al término del procedimiento.
- El costo se definirá entre las partes, comprometiéndose la Secretaría a obtener las mejores condiciones posibles para el prestador de servicios. El tiempo de atención dependerá de las condiciones que establezcan las partes involucradas.

Lic. Karina Mondragón Moreno
Subdirección de Desarrollo Empresarial

ADMINISTRATIVA

Nombre del Procedimiento: Promoción y Difusión de la Certificación de Servicios Turísticos y Obtención de Distintivos de Calidad.

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Subdirección de Desarrollo Empresarial	1	Establece contacto con los diferentes grupos de prestadores de servicios turísticos.	7 días
	2	Orienta y asesora sobre los beneficios que implica la mejora continua de sus servicios.	3 días
	3	Solicita a los prestadores de servicios turísticos información sobre actividades y necesidades a cubrir.	7 días
Prestador de Servicios Turisticos	4	El Prestador de Servicios, recibe solicitud de información, orientación y asesoría y proporciona información solicitada.	7 días
Subdirección de Desarrollo Empresarial	5	Recibe y analiza la información que proporcionan los prestadores de servicios turísticos.	7 días
	6	Elabora propuesta de Certificación para prestadores de servicios turísticos y turna para su autorización a la Dirección de Calidad y Competitividad Turística.	15 días
Dirección de Calidad y Competitividad Turística	7	Recibe y analiza propuesta.	7 días
	8	Aprueba y devuelve para su seguimiento a la Subdirección de Desarrollo Empresarial.	3 días
Subdirección de Desarrollo Empresarial	9	Recibe propuesta autorizada y establece contacto con Instituciones evaluadoras y certificadoras.	7 días
	10	Solicita a las instituciones, diagnóstico y propuesta de cursos para cubrir las necesidades detectadas.	15 días

COORDINACIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Nombre del Procedimiento: Promoción y Difusión de la Certificación de Servicios Turísticos y Obtención de Distintivos de Calidad.

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Institución evaluadora y certificadora	11	Recibe solicitud y proporciona la información requerida por la Subdirección de Desarrollo Empresarial.	15 días
Subdirección de Desarrollo Empresarial	12	Recibe y analiza diagnóstico y propuesta de evaluación y certificación	7 días
	13	Elabora informe y turna para su aprobación a la Dirección de Calidad y Competitividad Turística.	2 días
Dirección de Calidad y Competitividad Turística	14	Recibe, analiza y aprueba propuesta	7 días
	15	Devuelve programa autorizado para su seguimiento a la Subdirección de Desarrollo Empresarial.	2 días
Subdirección de Desarrollo Empresarial	16	Recibe y realiza difusión y promoción de la propuesta conjuntamente con las asociaciones empresariales del sector turismo.	7 días
	17	Define propuesta de certificación con los prestadores de servicios turísticos, informa a las instituciones evaluadoras y certificadoras y notifica con oportunidad a los interesados sobre la misma	7 días
Institución evaluadora y certificadora	18	Recibe información y lleva a cabo la evaluación y certificación requeridas	7 días
	19	Elabora informe de resultados y envía a la Subdirección de Desarrollo Empresarial	2 días

Nombre del Procedimiento: Promoción y Difusión de la Certificación de Servicios Turísticos y Obtención de Distintivos de Calidad.

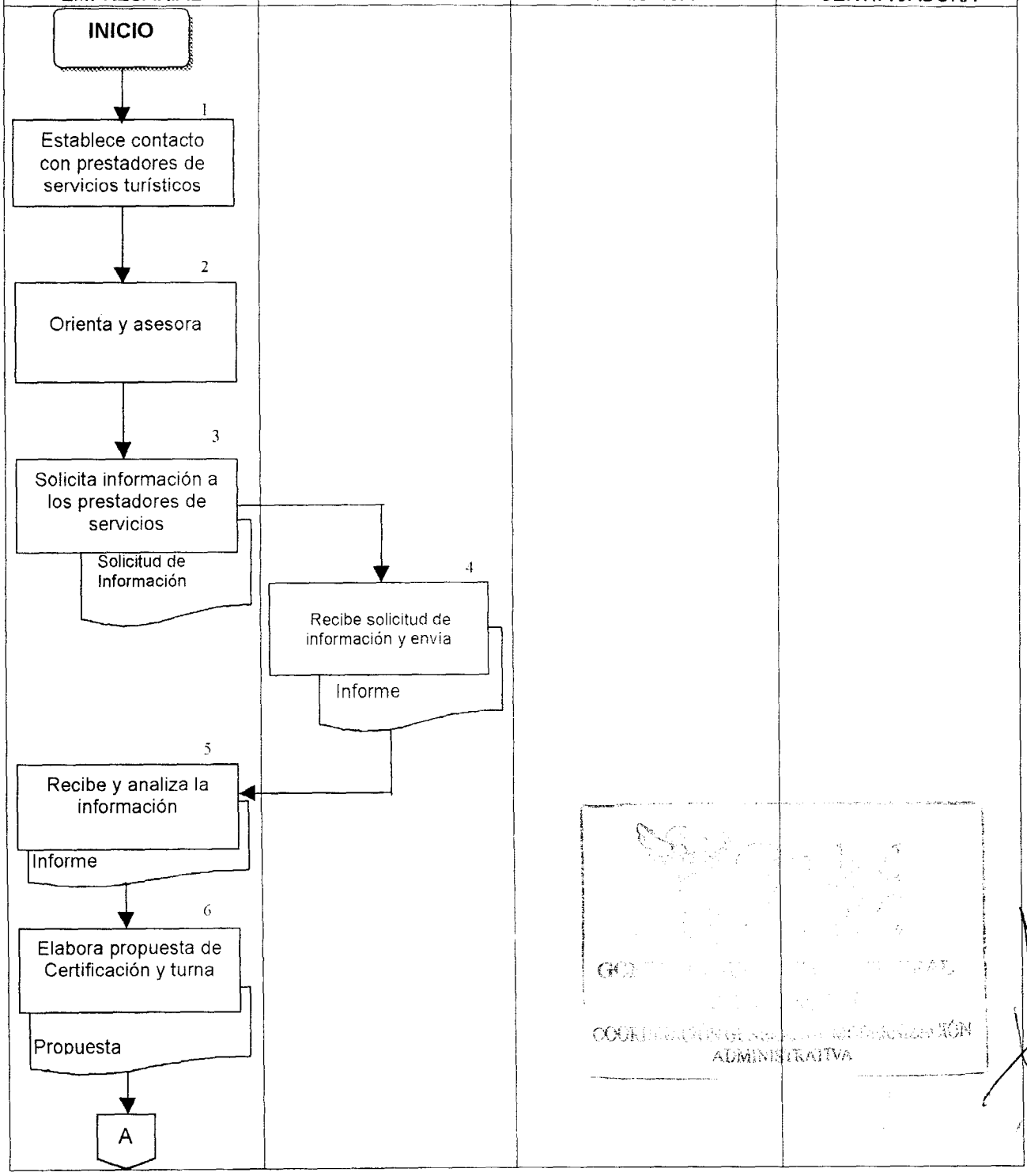
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Subdirección de Desarrollo Empresarial	20	Recibe y analiza información, y Turna a la Dirección de Calidad y Competitividad Turistica	7 días
Dirección de Calidad y Competitividad Turística	21	Recibe Información validada y entrega certificados a las empresas que hayan concluido satisfactoriamente el proceso Fin de procedimiento.	30 días

Lic. Karina Mondragón Moreno
Subdirección de Desarrollo Empresarial

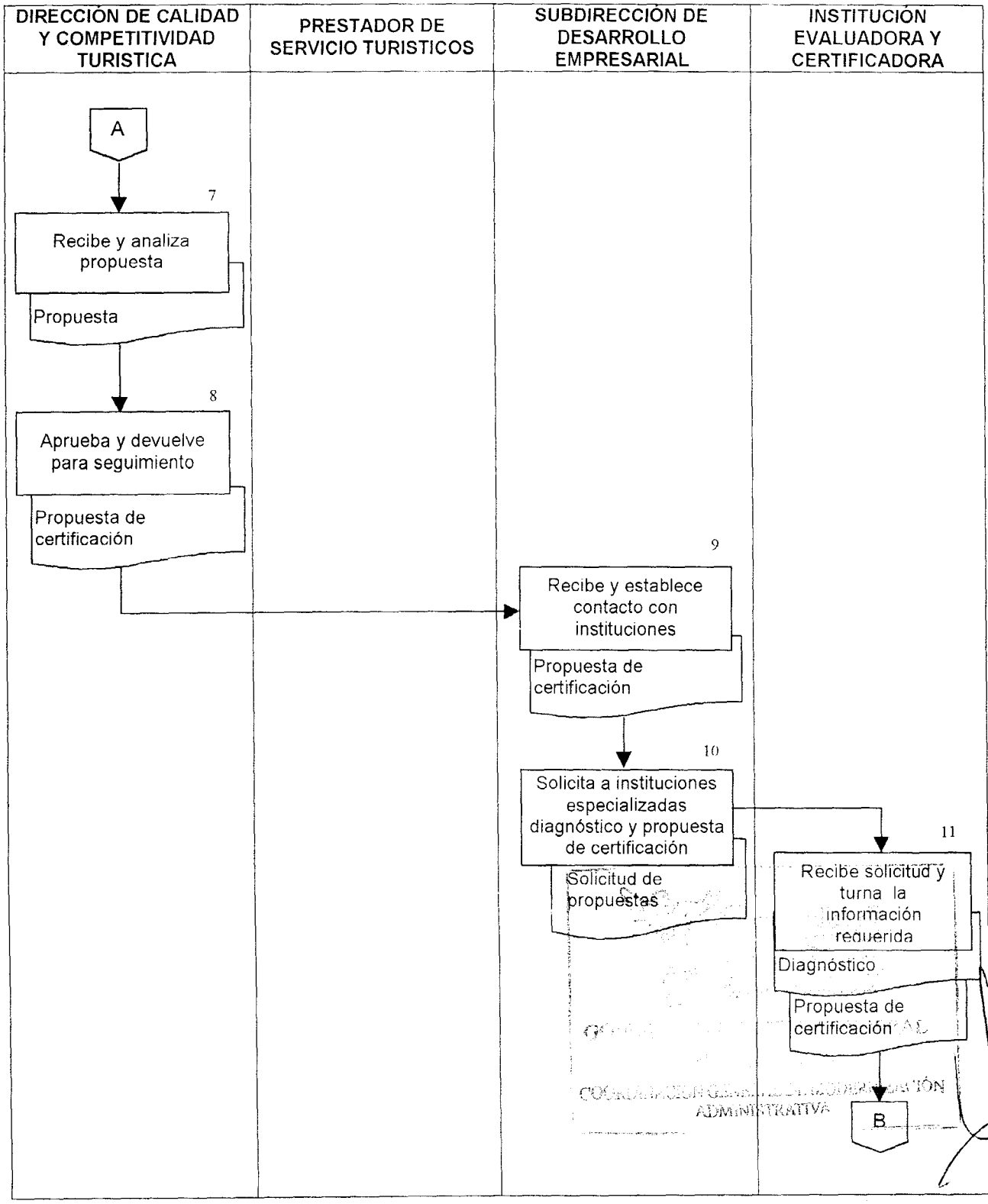
ADMINISTRATIVA

Nombre del Procedimiento: Promoción y Difusión de la Certificación de Servicios Turísticos y Obtención de Distintivos de Calidad.

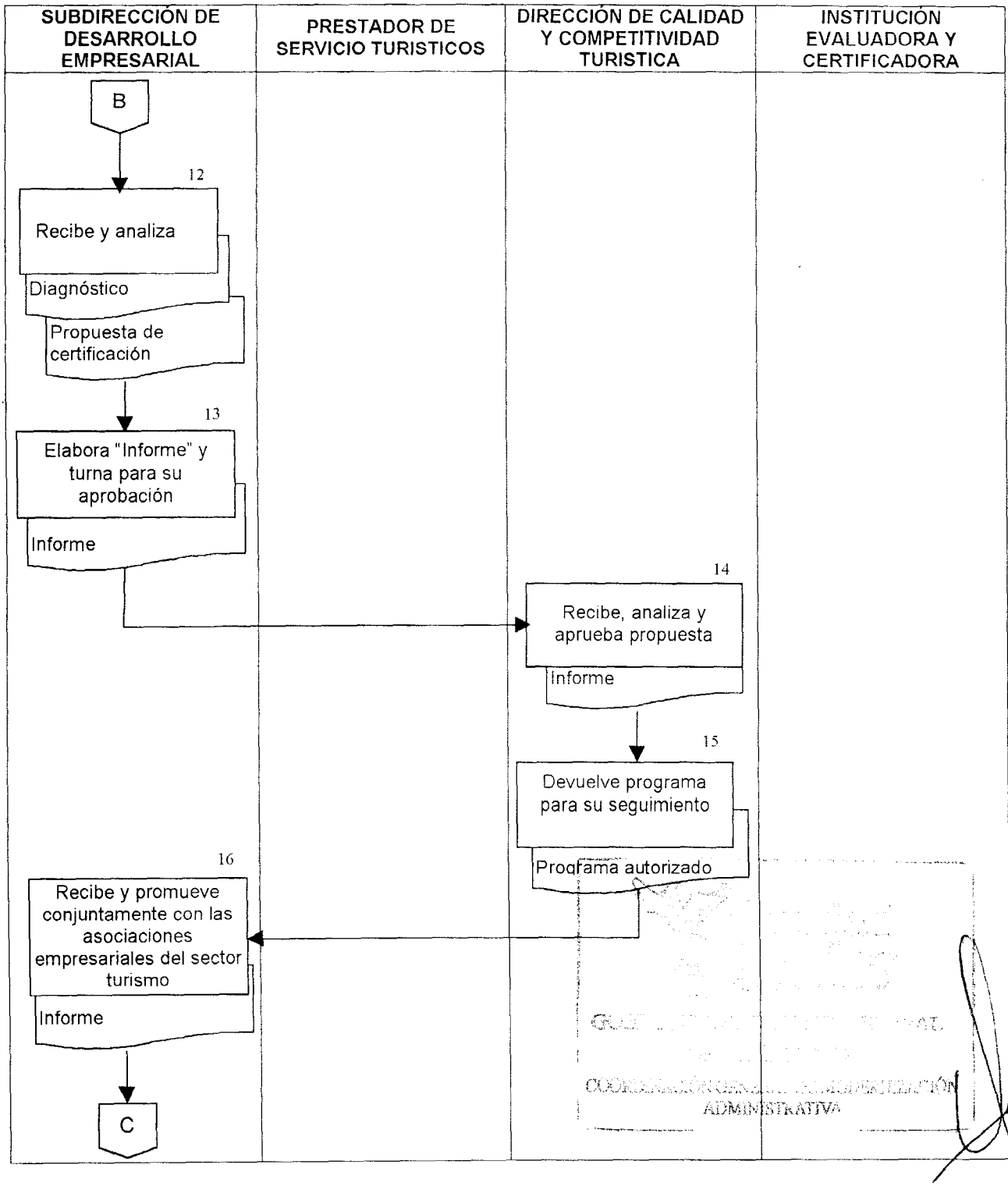
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL	PRESTADOR DE SERVICIOS TURISTICOS	DIRECCIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD TURISTICA	INSTITUCION EVALUADORA Y CERTIFICADORA



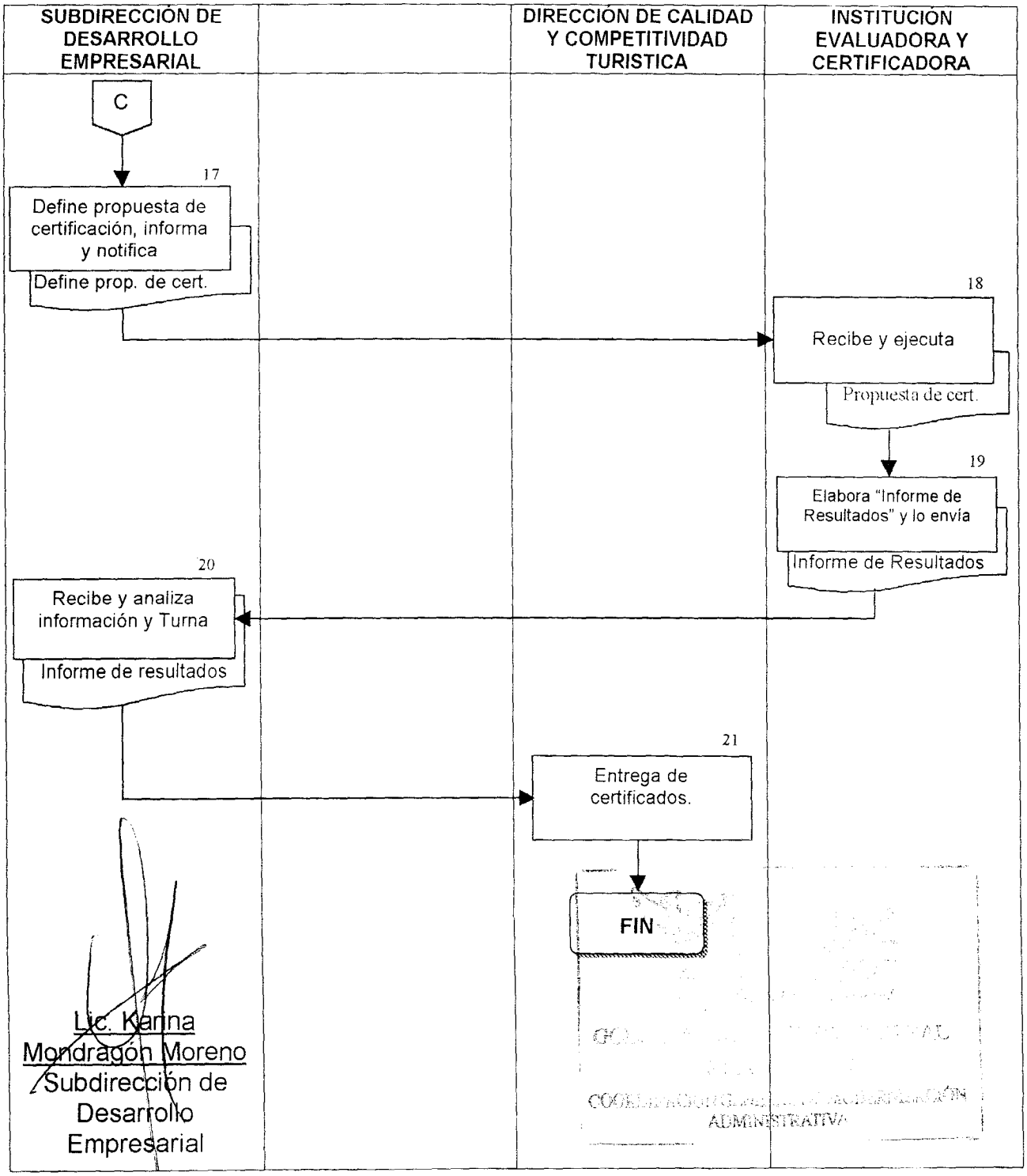
Nombre del Procedimiento: Promoción y Difusión de la Certificación de Servicios Turísticos y Obtención de Distintivos de Calidad.



Nombre del Procedimiento: Promoción y Difusión de la Certificación de Servicios Turísticos y Obtención de Distintivos de Calidad.



Nombre del Procedimiento: Promoción y Difusión de la Certificación de Servicios Turísticos y Obtención de Distintivos de Calidad.



Lic. Karina Mondragón Moreno
Subdirección de Desarrollo Empresarial

Nombre del Procedimiento: Facilitar el Acceso de Prestadores de Servicios Turísticos a Esquemas de Financiamiento.

OBJETIVO GENERAL:

Proporcionar asesoría y orientación a prestadores de servicios turísticos sobre las opciones de financiamiento, tanto público como privado, para la formación, consolidación y permanencia de las empresas turísticas, a efecto de fortalecer las actividades productivas en el Distrito Federal.

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN:

- La asesoría en materia de financiamiento brindada por la Dirección de Calidad y Competitividad Turística, se basará exclusivamente en las prácticas de las instituciones crediticias.
- Los candidatos al otorgamiento del crédito, serán orientados por la Dirección de Calidad y Competitividad Turística en el llenado de las solicitudes e integración del expediente requerido por el organismo financiero.
- Cuando así sea requerido, la Dirección de Calidad y Competitividad Turística realizará la visita de campo correspondiente a fin de verificar la información proporcionada por el solicitante del crédito.
- El otorgamiento del crédito, depende exclusivamente de las normas, criterios y autorización de la institución crediticia.
- La difusión de las diferentes opciones de financiamiento se llevará a cabo a través de materiales impresos en las Cámaras y Asociaciones Empresariales, Foros Institucionales y Delegaciones Políticas.
- No existe costo para la asesoría al prestador de servicios turísticos.
- Para la asesoría financiera, la atención es inmediata; el envío del expediente del solicitante a la institución crediticia se realiza en función de la entrega de la solicitud correspondiente y la realización de la visita de campo.

Lic. Karina Mondragón Moreno
Subdirección de Desarrollo Empresarial

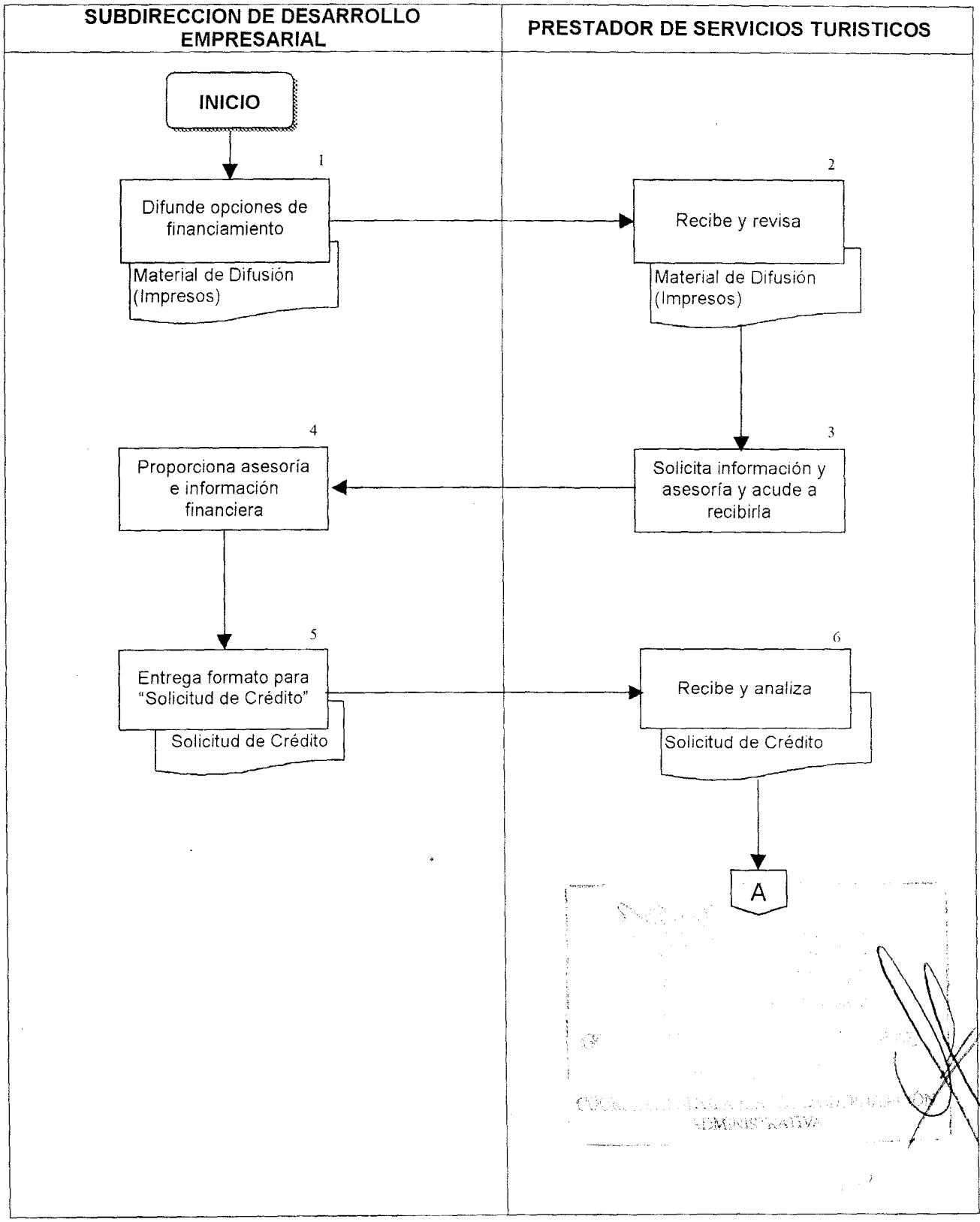
ADMINISTRATIVA

Nombre del Procedimiento: Facilitar el Acceso de Prestadores de Servicios Turísticos a Esquemas de Financiamiento.

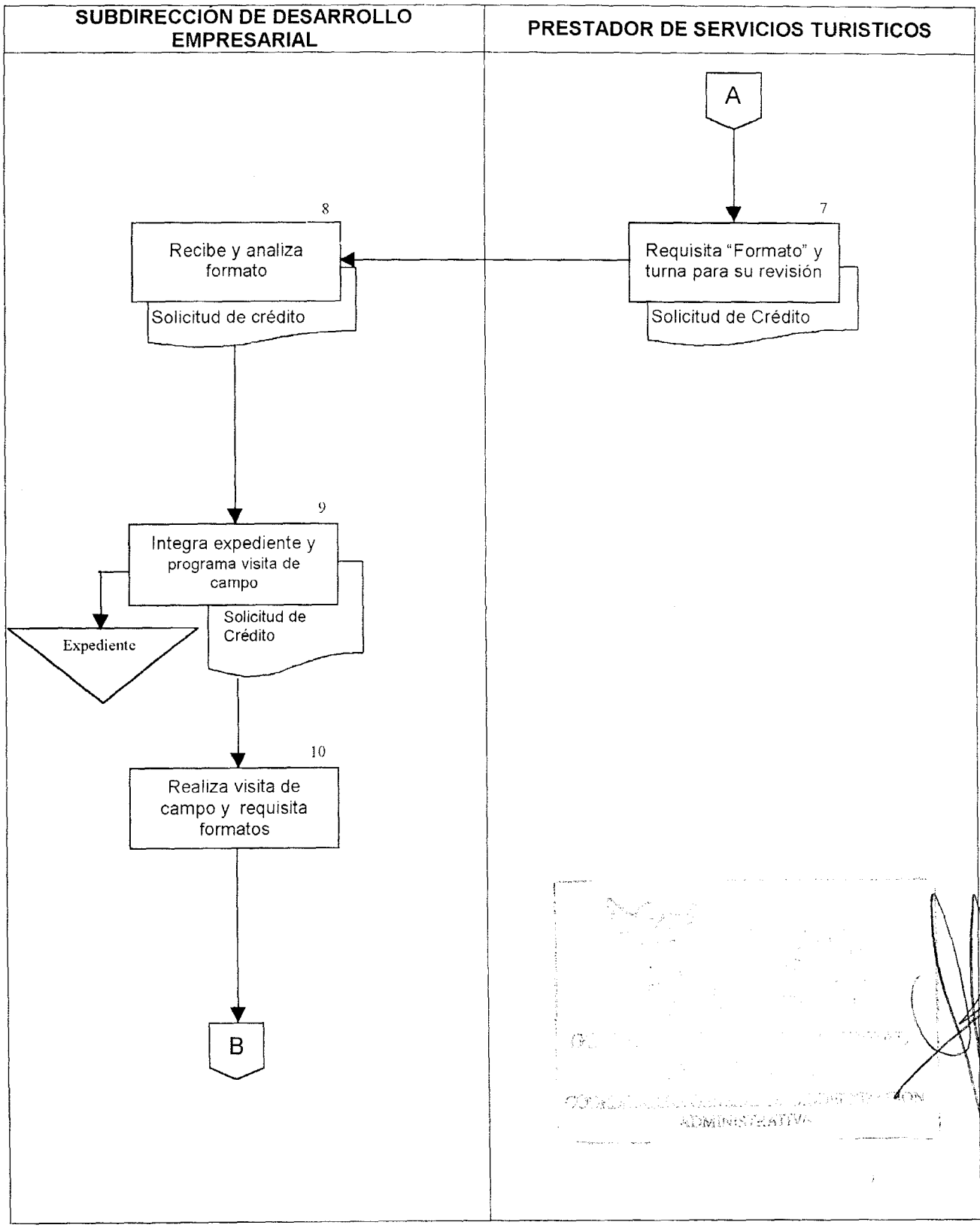
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Subdirección de Desarrollo Empresarial	1	Lleva a cabo difusión a través de materiales impresos, sobre las diferentes opciones de financiamiento al prestador de servicios	7 Días
Prestador de Servicios Turisticos	2	El Prestador de Servicios Turísticos, Recibe y revisa material de difusión.	15 Días
	3	Acude y solicita mayor información y asesoría financiera.	7 Días
Subdirección de Desarrollo Empresarial	4	Recibe al prestador de servicios turísticos y proporciona asesoría e información financiera.	1 Hora
	5	Entrega el formato "Solicitud de Crédito" al prestador de servicios turisticos para su llenado.	30 Min.
Prestador de Servicios Turisticos	6	El Prestador de Servicios Turísticos, Recibe asesoría e información y "Solicitud de Crédito".	30 Min.
	7	Requisita formato y turna para su revisión	15 Min.
Subdirección de Desarrollo Empresarial	8	Recibe y analiza "Solicitud de Crédito"	30 Min.
	9	Integra expediente y acuerda con el prestador de servicios turísticos fecha de visita de campo.	15 Min.
	10	Realiza visita de campo y requisita formatos correspondientes.	7 Días
	11	Envía expediente integrado a la instancia crediticia.	7 Días
Instancia Crediticia	12	Da seguimiento al proceso de otorgamiento de crédito.	15 Min.
		Fin de procedimiento.	

Lic. Karina Mondragón Moreno
Subdirección de Desarrollo Empresarial

Nombre del Procedimiento: Facilitar el Acceso de Prestadores de Servicios Turísticos a Esquemas de Financiamiento.

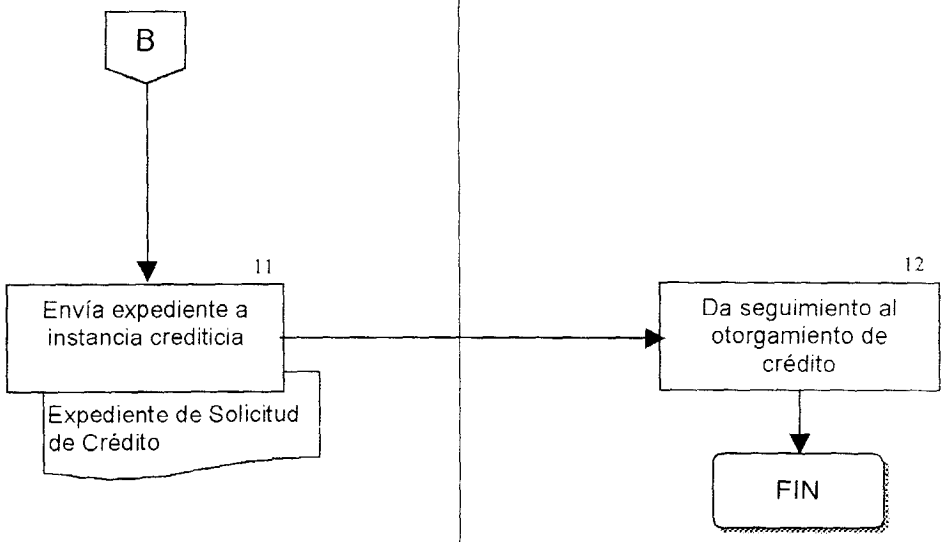


Nombre del Procedimiento: Facilitar el Acceso de Prestadores de Servicios Turísticos a Esquemas de Financiamiento.



Nombre del Procedimiento: Facilitar el Acceso de Prestadores de Servicios Turísticos a Esquemas de Financiamiento.

SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL	INSTANCIA CREDITICIA



Lic. Karina Mondragón Moreno
Subdirección de Desarrollo Empresarial

Nombre del Procedimiento: Vinculación con las Áreas de Fomento Económico Delegacionales y con Representantes Empresariales Locales para la Identificación de Proyectos Turísticos Prioritarios.

OBJETIVO GENERAL:

Identificar alternativas de inversión y financiamiento con el propósito de propiciar el desarrollo turístico de las 16 Delegaciones Políticas, con la participación de las autoridades delegacionales y representantes del sector turístico local.

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN:

- Concertación de acuerdos con las autoridades delegacionales para la realización de diagnósticos integrales de zonas, recursos y requerimientos turísticos.
- Se elaborarán estrategias de promoción empresarial turística con las áreas de desarrollo económico en las 16 Delegaciones Políticas.
- Se promoverán las opciones más favorables para el desarrollo turístico en el Distrito Federal.

Lic. Karina Mondragón Moreno
Subdirección de Desarrollo Empresarial

ADMINISTRATIVA

Nombre del Procedimiento: Vinculación con las Áreas de Fomento Económico Delegacionales y con Representantes Empresariales Locales para la Identificación de Proyectos Turísticos Prioritarios.

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Subdirección de Desarrollo Empresarial	1	Elabora propuesta de acciones a realizar en cada una de las Delegaciones Políticas.	15 días
	2	Remite para su aprobación a la Dirección de Calidad y Competitividad Turística.	2 días
Dirección de Calidad y Competitividad Turística	3	Recibe y revisa propuesta de acciones.	5 días
	4	Aprueba y devuelve para su ejecución a la Subdirección de Desarrollo Empresarial.	2 días
Subdirección de Desarrollo Empresarial	5	Recibe y concerta con la autoridad delegacional correspondiente reunión de trabajo para conocer los principales proyectos y problemáticas en el ámbito turístico de su demarcación.	7 días
	6	Acuerda conjuntamente con las autoridades delegacionales programa de trabajo, itinerario de la gira y fecha y hora de la reunión de trabajo.	7 días
Delegación Política Área de Turismo	7	Una vez consensada la agenda entre las instancias involucradas, se convoca a reunión de trabajo a los principales actores del ámbito turístico de los sectores público, social y privado locales y lo comunica por escrito a la Dirección General de Servicios Turísticos, para ser turnado a la Subdirección de Desarrollo Empresarial	15 días
Subdirección de Desarrollo Empresarial	8	Recibe comunicado y convoca a las áreas internas de la Secretaría a la reunión y gira de trabajo.	7 días

Nombre del Procedimiento: Vinculación con las Áreas de Fomento Económico Delegacionales y con Representantes Empresariales Locales para la Identificación de Proyectos Turísticos Prioritarios.

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Subdirección de Desarrollo Empresarial	9	Apoya la realización de la reunión y gira de trabajo.	7 días
	10	Se formalizan acuerdos de colaboración con instancias involucradas.	15 días
	11	Ejecuta los acuerdos, tales como asesoría, seminarios y talleres de capacitación, asistencia técnica, entre otras. Fin de procedimiento	15 días

Lic. Karina Mondragón Moreno
Subdirección de Desarrollo Empresarial

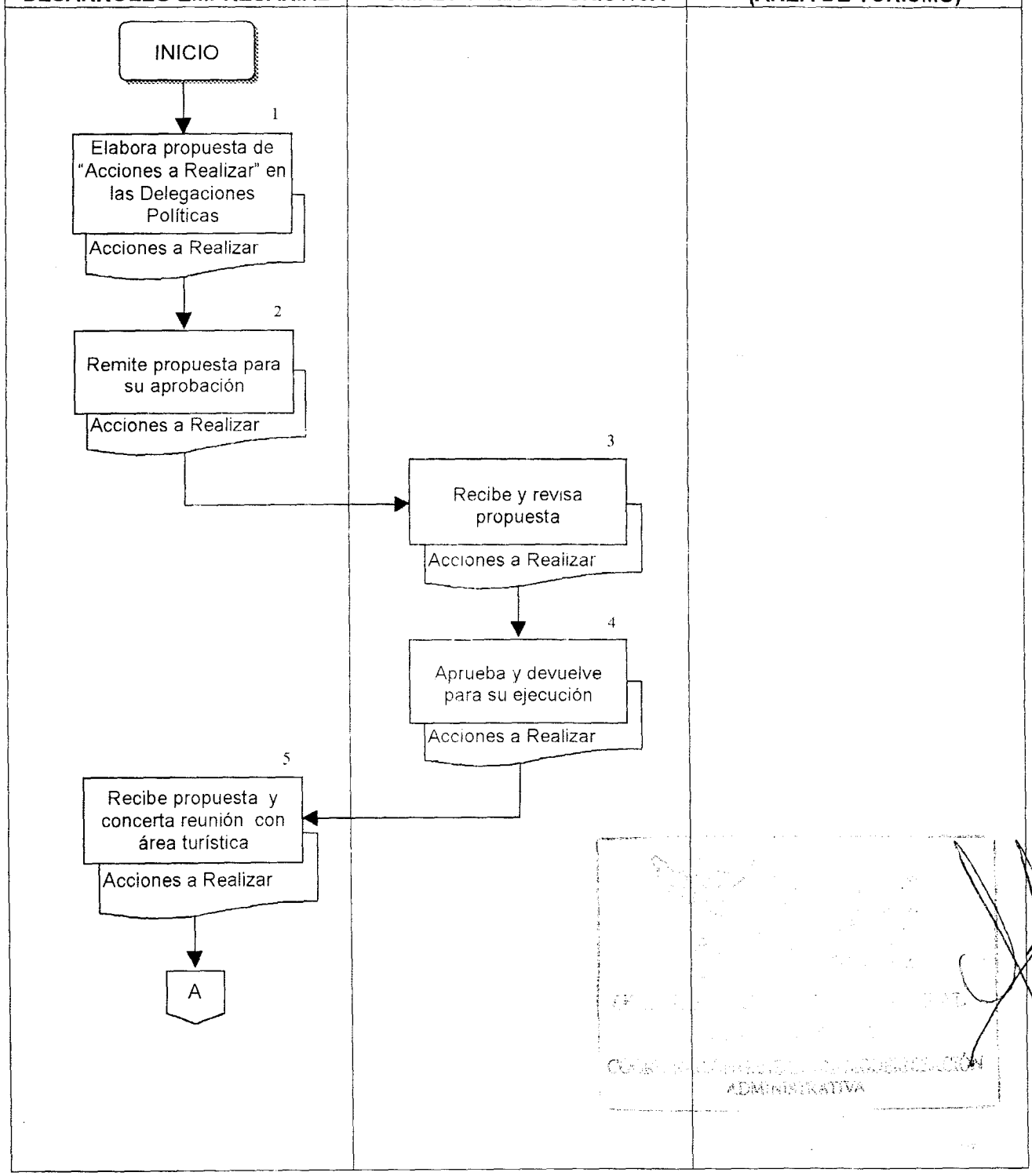
ADMINISTRATIVA

MANUAL ADMINISTRATIVO

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Nombre del Procedimiento: Vinculación con las Áreas de Fomento Económico Delegacionales y con Representantes Empresariales Locales para la Identificación de Proyectos Turísticos Prioritarios.

SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL	DIRECCIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD TURÍSTICA	DELEGACIÓN POLÍTICA (ÁREA DE TURISMO)

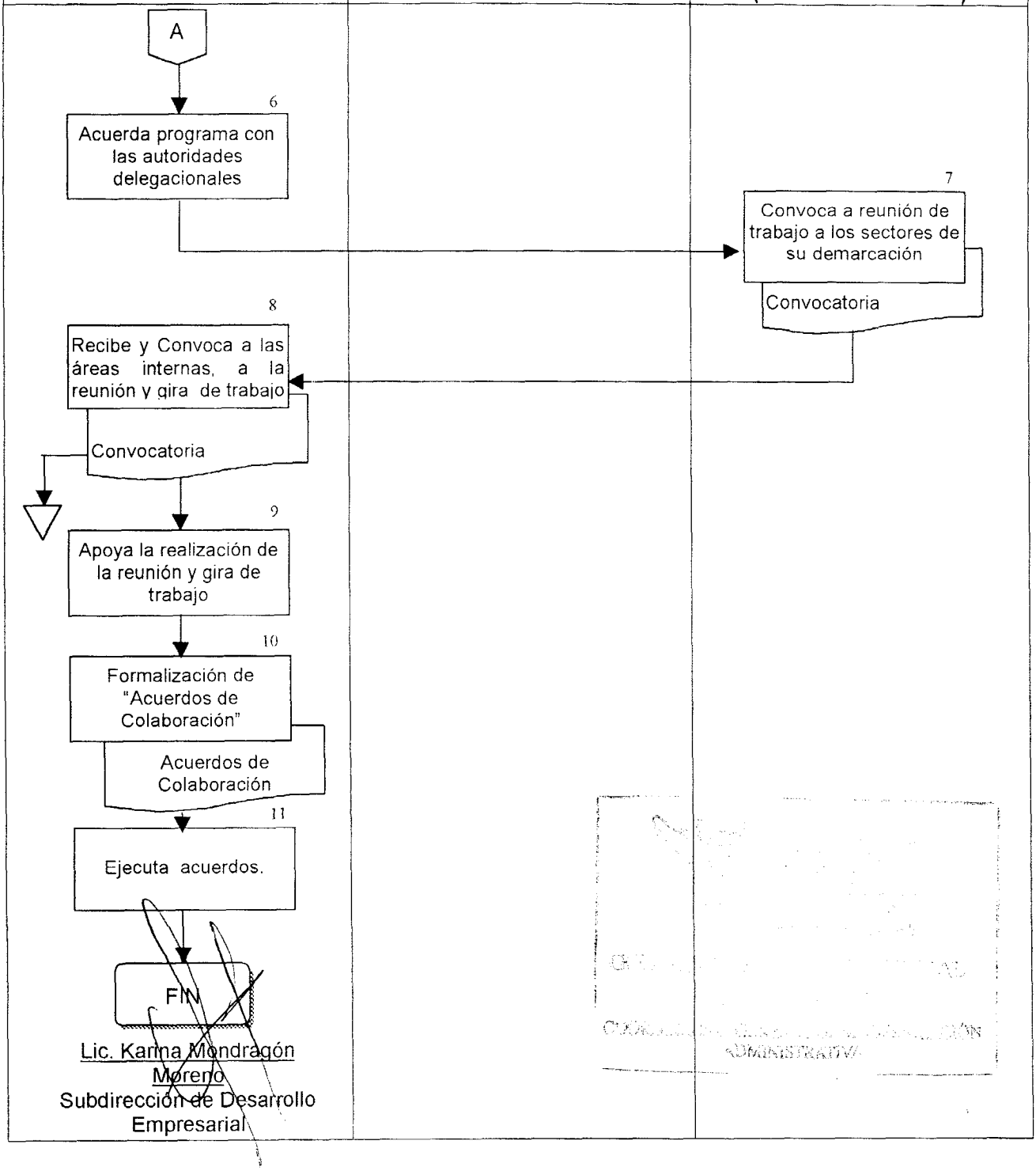


MANUAL ADMINISTRATIVO

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Nombre del Procedimiento: Vinculación con las Áreas de Fomento Económico Delegacionales y con Representantes Empresariales Locales para la Identificación de Proyectos Turísticos Prioritarios.

SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL	DIRECCIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD TURÍSTICA	DELEGACIÓN POLÍTICA (ÁREA DE TURISMO)



Lic. Karina Mondragón Moreno
Subdirección de Desarrollo Empresarial

Nombre del Procedimiento: Fortalecimiento de los Mecanismos Institucionales de Coordinación entre la Secretaría, las Cámaras y Asociaciones Empresariales y otras Dependencias de los Gobiernos Local y Federal para la Calidad de los Servicios Turísticos.

OBJETIVO GENERAL:

Fortalecer y formalizar los espacios de interlocución permanentes, tales como paneles o foros con los prestadores de servicios turísticos, que sean medios de enlace con los sectores público, privado y social vinculados a la actividad turística.

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN:

- La Subdirección de Desarrollo Empresarial llevará a cabo la concertación de acuerdos con la participación de todos los sectores involucrados en el desarrollo turístico, para encontrar soluciones conjuntas a la problemática que enfrentan los prestadores de servicios y a la identificación de proyectos turísticos prioritarios.

- Se elaborarán programas y se formarán mesas de trabajo con los diferentes giros de la actividad turística.

- Se promoverán las opciones más favorables para el desarrollo turístico en el Distrito Federal.

- No existe costo para el prestador de servicios turísticos.

- El tiempo de respuesta dependerá de las condiciones que establezcan las partes involucradas.

Lic. Karina Mondragón Moreno
Subdirección de Desarrollo Empresarial

ADMINISTRATIVA

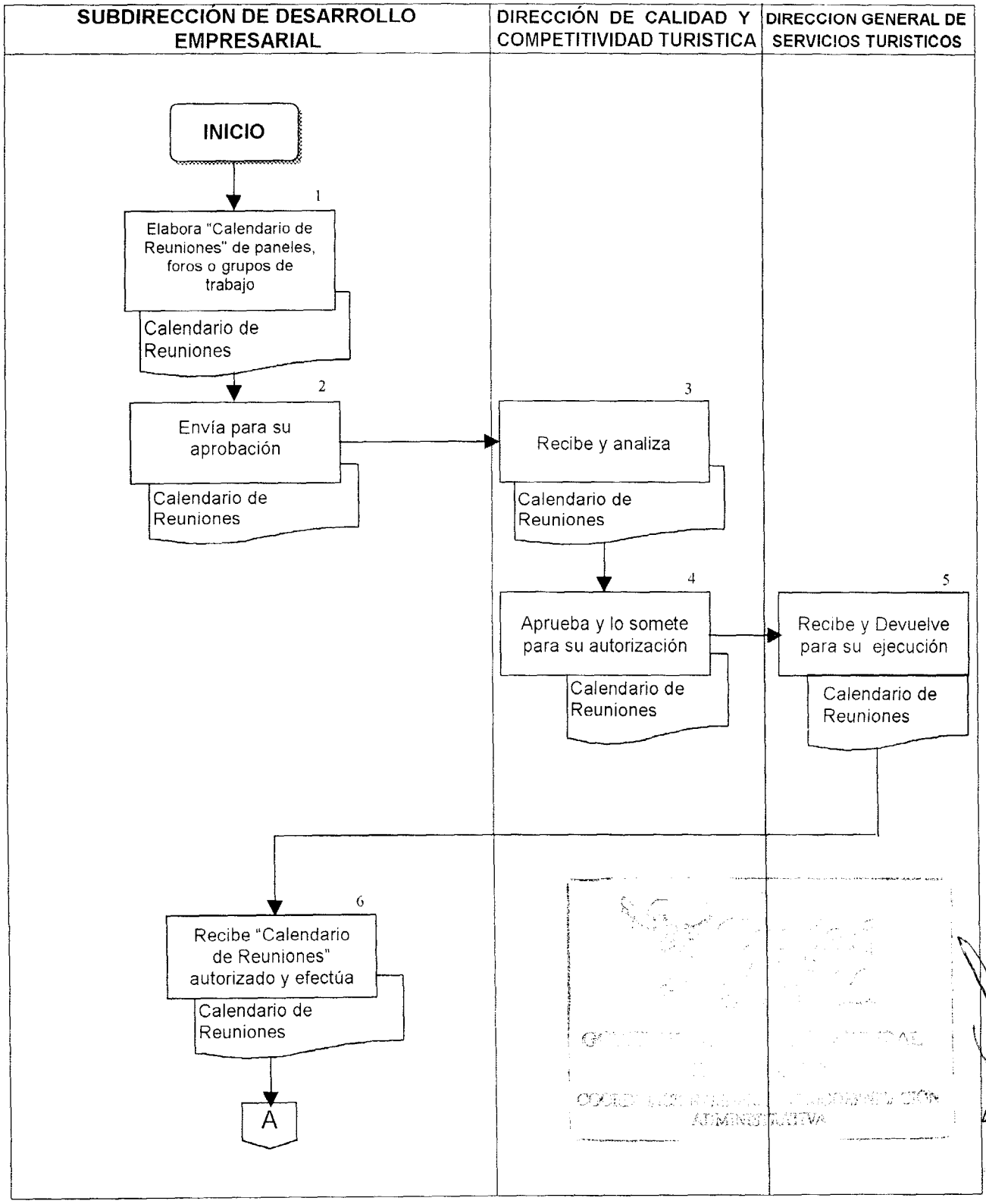
Nombre del Procedimiento: Fortalecimiento de los Mecanismos Institucionales de Coordinación entre la Secretaría, las Cámaras y Asociaciones Empresariales y otras Dependencias de los Gobiernos Local y Federal para la Calidad de los Servicios Turísticos.

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Subdirección de Desarrollo Empresarial	1	Elabora "Calendario de Reuniones" de los paneles, foros o grupos de trabajo.	15 días
	2	Envía para su aprobación.	2 días
Dirección de Calidad y Competitividad Turística	3	Recibe y analiza "Calendario de Reuniones".	5 días
	4	Aprueba y lo somete para su autorización a la DGST.	3 días
Dirección General de Servicios turisticos	5	Autoriza y devuelve "Calendario de Reuniones" para su ejecución a la Subdirección de Desarrollo Empresarial.	2 días
Subdirección de Desarrollo Empresarial	6	Recibe y lleva a cabo reuniones programadas conforme agenda.	30 días
	7	Propone para su autorización "Orden del Día" de la reunión, conforme a las temáticas planteadas.	30 días
	8	Elabora y envía con una semana de anticipación "Invitación" convocando a los miembros permanentes del panel, foro o grupo de trabajo.	30 días
	9	Confirma recepción de la invitación y la asistencia de los invitados.	30 días
	10	Organiza y coordina la realización de las reuniones una semana después del envío de la invitación	30 días
	11	Elabora minuta de la reunión	30 días
	12	Da seguimiento al cumplimiento de los acuerdos tomados, haciendo las gestiones que sean necesarias	30 días

Nombre del Procedimiento: Fortalecimiento de los Mecanismos Institucionales de Coordinación entre la Secretaría, las Cámaras y Asociaciones Empresariales y otras Dependencias de los Gobiernos Local y Federal para la Calidad de los Servicios Turísticos.

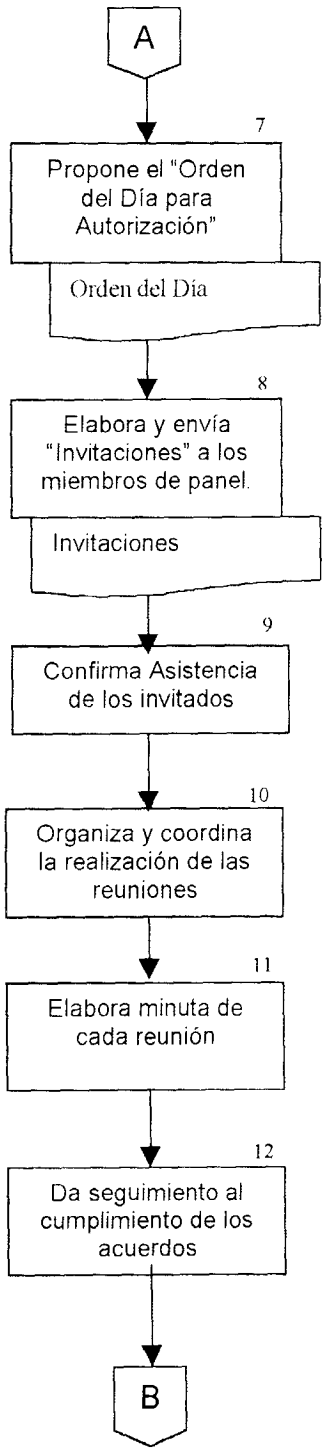
Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Subdirección de Desarrollo Empresarial	13	Apoya los proyectos que se presenten en los paneles o foros, previa aprobación de la Dirección General de Servicios Turísticos.	30 días
	14	Elabora "Informe de Resultados", turna a cada uno de los involucrados e incorpora en la agenda de la próxima reunión para evaluación y seguimiento. Fin de procedimiento.	30 días
Lic. Karina Mondragón Moreno Subdirección de Desarrollo Empresarial			

Nombre del Procedimiento: Fortalecimiento de los Mecanismos Institucionales de Coordinación entre la Secretaría, las Cámaras y Asociaciones Empresariales y otras Dependencias de los Gobiernos Local y Federal para la Calidad de los Servicios Turísticos.

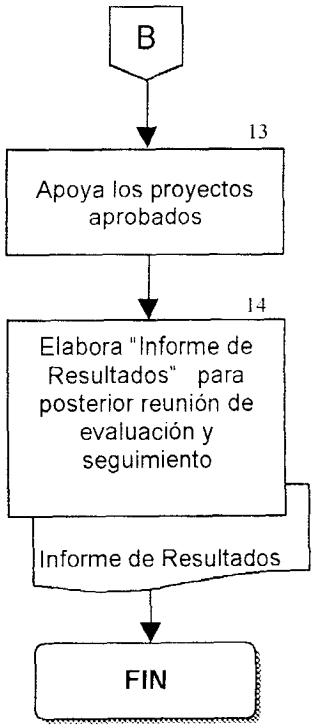


Nombre del Procedimiento: Fortalecimiento de los Mecanismos Institucionales de Coordinación entre la Secretaría, las Cámaras y Asociaciones Empresariales y otras Dependencias de los Gobiernos Local y Federal para la Calidad de los Servicios Turísticos.

DIRECCIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD TURISTICA	SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL



Nombre del Procedimiento: Fortalecimiento de los Mecanismos Institucionales de Coordinación entre la Secretaría, las Cámaras y Asociaciones Empresariales y otras Dependencias de los Gobiernos Local y Federal para la Calidad de los Servicios Turísticos.

SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL	DIRECCIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD TURISTICA
	

Lic. Karina Mondragón Moreno
Subdirección de Desarrollo Empresarial

Nombre del Procedimiento: Atención a Quejas y Sugerencias en Contra de Prestadores de Servicios Turísticos.

OBJETIVO GENERAL:

Llevar a cabo un registro y seguimiento de las quejas y sugerencias en contra de prestadores de servicios turísticos, con el propósito de que les den atención y respuesta de manera expedita.

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN:

- La Dirección de Calidad y Competitividad Turística definirá los lineamientos para el registro, seguimiento y atención de las quejas y sugerencias de los usuarios.
- El trámite de la queja no implica costo alguno.
- La atención de la queja será inmediata tan pronto sea recibida por la entidad responsable.
- Las quejas y sugerencias se podrán captar a través de los Módulos de Información Turística, o bien vía la Dirección General de Servicios Turísticos u oficina de la C. Secretaria.
- Las quejas se clasificarán por. prestador de servicios turísticos local o federal y/o autoridad local o federal
- Las quejas de carácter local o federal que estén debidamente soportadas con la documentación correspondiente serán enviadas a la "PROFECO"; las que no, serán turnadas a la Subdirección de Desarrollo Empresarial.
- La alta incidencia de una queja se hará del conocimiento de la asociación, cámara o agrupación a la que pertenezca el prestador del servicio, a través del formato "Alta Incidencia de Quejas".
- Se contará con una base de datos que facilite la captura y consulta de las quejas, así como el seguimiento de su atención.

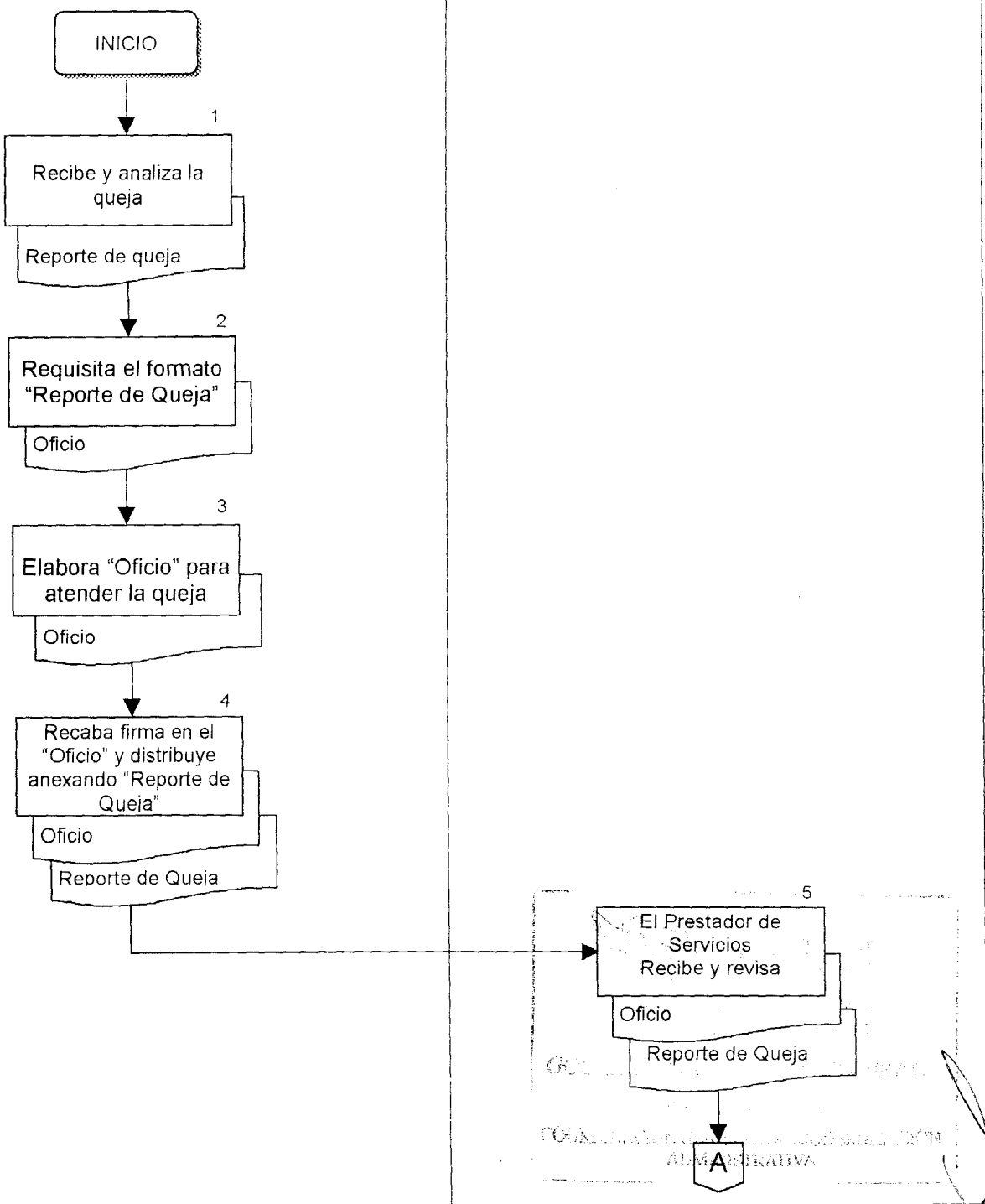
Lic. Karina Mondragón Moreno
Subdirección de Desarrollo
Empresarial

Nombre del Procedimiento: Atención a Quejas y Sugerencias en Contra de Prestadores de Servicios Turísticos.

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Subdirección de Desarrollo Empresarial	1	Recibe y analiza la queja.	15 Min.
	2	Requisita el formato "Reporte de Queja".	20 Min.
	3	Elabora "Oficio" dirigido al prestador de servicios turísticos con una copia, para firma del C. Director de Calidad y Competitividad Turística, a fin de dar atención a la queja.	30 Min.
	4	Recaba firma y distribuye el oficio original al Prestador de Servicios Turísticos, anexando el formato "Reporte de Queja", la copia de la queja, a la Cámara o Agrupación a la que pertenece el denunciado.	3 Días.
Prestador de Servicios Turisticos	5	El Prestador de Servicios, Recibe y revisa "oficio" y formato de "Reporte de Queja".	1 Semana
	6	Atiende solicitud y da solución a la demanda del usuario quejoso.	15 Días
	7	Informa de la atención y solución proporcionadas, a la Subdirección de Desarrollo Empresarial.	15 Días
Subdirección de Desarrollo Empresarial	8	Recibe y revisa información.	20 Min.
	9	Captura información en la base de datos.	15 Min.
Lic. Karina Mondragón Moreno Subdirección de Desarrollo Empresarial		Fin de procedimiento.	

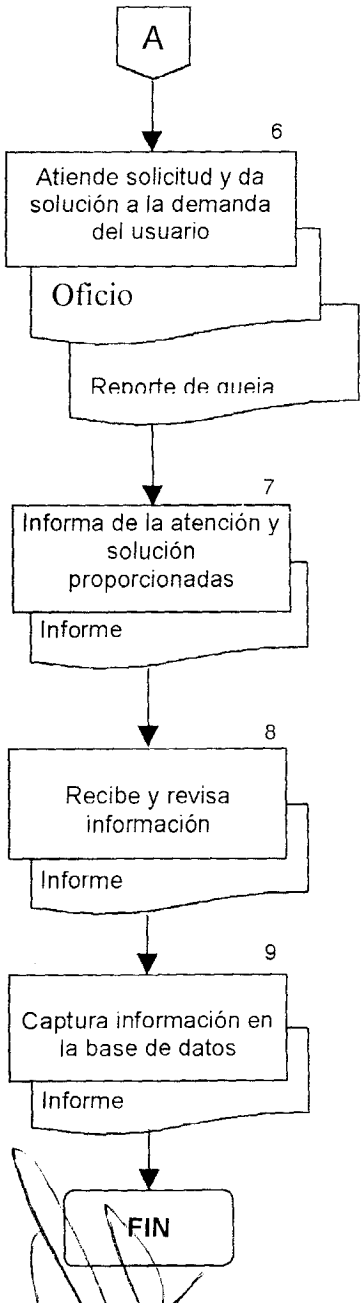
Nombre del Procedimiento: Atención a Quejas y Sugerencias en Contra de Prestadores de Servicios Turísticos.

SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL	PRESTADOR DE SERVICIOS TURISTICOS



Nombre del Procedimiento: Atención a Quejas y Sugerencias en Contra de Prestadores de Servicios Turísticos.

SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL	PRESTADOR DE SERVICIOS TUTRISTICOS



Lic. Karina Mondragón Moreno
Subdirección de Desarrollo Empresarial

INDICE DE PROCEDIMIENTOS

2. - DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS ESTRATÉGICOS

DIRECCIÓN DE EQUIPAMIENTO TURÍSTICO

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE PROYECTOS

2.01. - Realizar la Gestión de los Proyectos Ejecutivos para los Corredores Turísticos y Culturales de la Ciudad de México

SUBDIRECCION DE DISEÑO DE PROYECTOS

2.02. - Diseño de Proyectos Ejecutivos para los corredores Turísticos y Culturales de la Ciudad de México.

DIRECCIÓN DE DESARROLLO TURÍSTICO

SUBDIRECCIÓN DE COORDINACIÓN Y CONCERTACIÓN

2.03. - Coordinación de Programas Turísticos Regionales

2.04. - Desarrollo del Programa de Turismo Alternativo

SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO TURÍSTICO

2.05. - Elaboración del Programa de Productos Turísticos para la Ciudad de México

2.06. - Elaboración, Coordinación e Inauguración de los Programas de Eventos Turísticos y Culturales en la Ciudad de México.

ADMINISTRATIVA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SECRETARIA DE TURISMO

DIRECCION GENERAL DE PROGRAMAS ESTRATEGICOS

ADMINISTRATIVA

ABRIL 2007

Nombre Del Procedimiento Realizar la Gestión de los Proyectos Ejecutivos para los Corredores Turísticos y Culturales de la Ciudad de México

Objetivo:

- Realizar gestiones de Proyectos Ejecutivos de los Corredores Turísticos y Culturales de la Ciudad de México para facilitar el diseño y desarrollo de los mismos, logrando la potencialización de las zonas turísticas para ofrecer atractivos, confort y seguridad a los turistas y visitantes nacionales y extranjeros.

Políticas y/o Normas de Operación

- Mejorar el equipamiento turístico de la ciudad, conformando una propuesta integral, arquitectónica y de paisaje en materia de desarrollo turístico que responda adecuadamente a la demanda.
- Promover ante las instancias correspondientes, proyectos de infraestructura urbana que apoyen la expansión de las actividades turísticas.
- Concertar y establecer mesas de trabajo interinstitucionales con el objeto de facilitar el desarrollo de los proyectos turísticos
- Dar seguimiento en coordinación con la subdirección de Diseño de Proyectos, al desarrollo de los proyectos ejecutivos de los Corredores Turísticos y Culturales.
- Considerar a las dependencias gubernamentales, institucionales, y organismos participantes, para determinar limitantes y necesidades en los proyectos turísticos y presupuestos requeridos.

El Corredor Turístico se define como un espacio geográfico caracterizado por la diversidad de atractivos turísticos, culturales, naturales y arqueológicos, unidos por una red de circulación que los intercomunican entre sí y con centros y puntos de servicio receptivos cercanos, mismos que definen las condiciones esenciales para la implementación de productos turísticos no convencionales aprovechables a través de circuitos integrados.

Proyecto ejecutivo: Es el conjunto de estudios, cálculos, especificaciones técnicas y planos de construcción.

Términos de referencia: Reglas y condiciones generales de trabajo que rigen el desarrollo, características y calidad del proyecto ejecutivo

COORDINACIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Tomas Tirso Robles Aragón
Dirección de Equipamiento Turístico

Nombre Del Procedimiento Realizar la Gestión de los Proyectos Ejecutivos para los Corredores Turísticos y Culturales de la Ciudad de México

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Subdirección de Gestión de Proyectos	1	Concertar y coordinar mesas de trabajo con dependencias gubernamentales, instituciones y organismos para determinar los alcances de los proyectos ejecutivos así como su presupuesto correspondiente.	5 días
Dependencias Gubernamentales, Instituciones y Organismos	2	Recibe, analiza y verifica los alcances de los proyectos ejecutivos, obteniendo los acuerdos de los proyectos ejecutivos y los remite a la Subdirección de Gestión de Proyectos.	3 días
Subdirección de Gestión de Proyectos	3	Recibe los acuerdos de los proyectos ejecutivos y lo turna a la subdirección de Diseño de Proyectos para su integración.	2 días
Subdirección de Diseño de Proyectos	4	Recibe e integra los acuerdos establecidos de los proyectos ejecutivos para su integración definitiva y lo turna a la Dirección de Equipamiento Turístico.	5 días
Dirección de Equipamiento Turístico	5	Recibe, revisa y aprueba los acuerdos para determinar los alcances de los proyectos ejecutivos y lo turna a la Dirección General de Programas Estratégicos.	3 días
Dirección General de Programas Estratégicos	6	Recibe y emite la autorización final de los alcances y presupuesto de los proyectos ejecutivos de la Dirección de Equipamiento Turístico y turna el oficio de solicitud del presupuesto a la Secretaría de Finanzas del GDF y al Fondo Mixto de Promoción Turística.	3 días
Secretaría de Finanzas del GDF	7	Recibe oficio y copia del presupuesto de los proyectos ejecutivos; acusa de recibido, lo revisa, lo aprueba y lo remite a la Dirección General de Programas Estratégicos.	21 días

Nombre Del Procedimiento Realizar la Gestión de los Proyectos Ejecutivos para los Corredores Turísticos y Culturales de la Ciudad de México

Unidad Administrativa	No	Descripción de la Actividad	Tiempo
Fondo Mixto de Promoción Turística.	8	Recibe oficio y copia del presupuesto de los proyectos ejecutivos; acusa de recibido, lo revisa, lo aprueba y lo remite a la Dirección General de Programas Estratégicos.	21 días
Dirección General de Programas Estratégicos	9	Recibe programa y presupuesto del Fondo Mixto de Promoción Turística y de la Secretaría de Finanzas del GDF autorizado para los proyectos ejecutivos y lo turna a la Dirección de Equipamiento Turístico.	3 días
Dirección de Equipamiento Turístico	10	Recibe el presupuesto autorizado para los proyectos ejecutivos y lo turna a la Subdirección de Gestión de Proyectos.	3 días
Subdirección de Gestión de Proyectos	11	Concerta y coordina mesas de trabajo con las dependencias y organismos involucrados en los proyectos ejecutivos, para conocer limitantes y necesidades conforme a la normatividad vigente (Ley y Reglamento de Obra Pública del Distrito Federal, leyes ambientales, etc) según aplique y ser consideradas en los alcances técnicos y administrativos así como en los términos de referencia con los que deberán elaborarse los proyectos ejecutivos considerando el presupuesto autorizado por la Secretaría de Finanzas y el Fondo Mixto de Promoción Turística y turna	10 días
Dependencias Gubernamentales, Instituciones y Organismos	12	Recibe, analiza y verifica los alcances técnicos y administrativos así como los términos de referencia con los que deberán elaborarse los proyectos ejecutivos y lo remite a la Subdirección de Gestión de Proyectos.	10 días

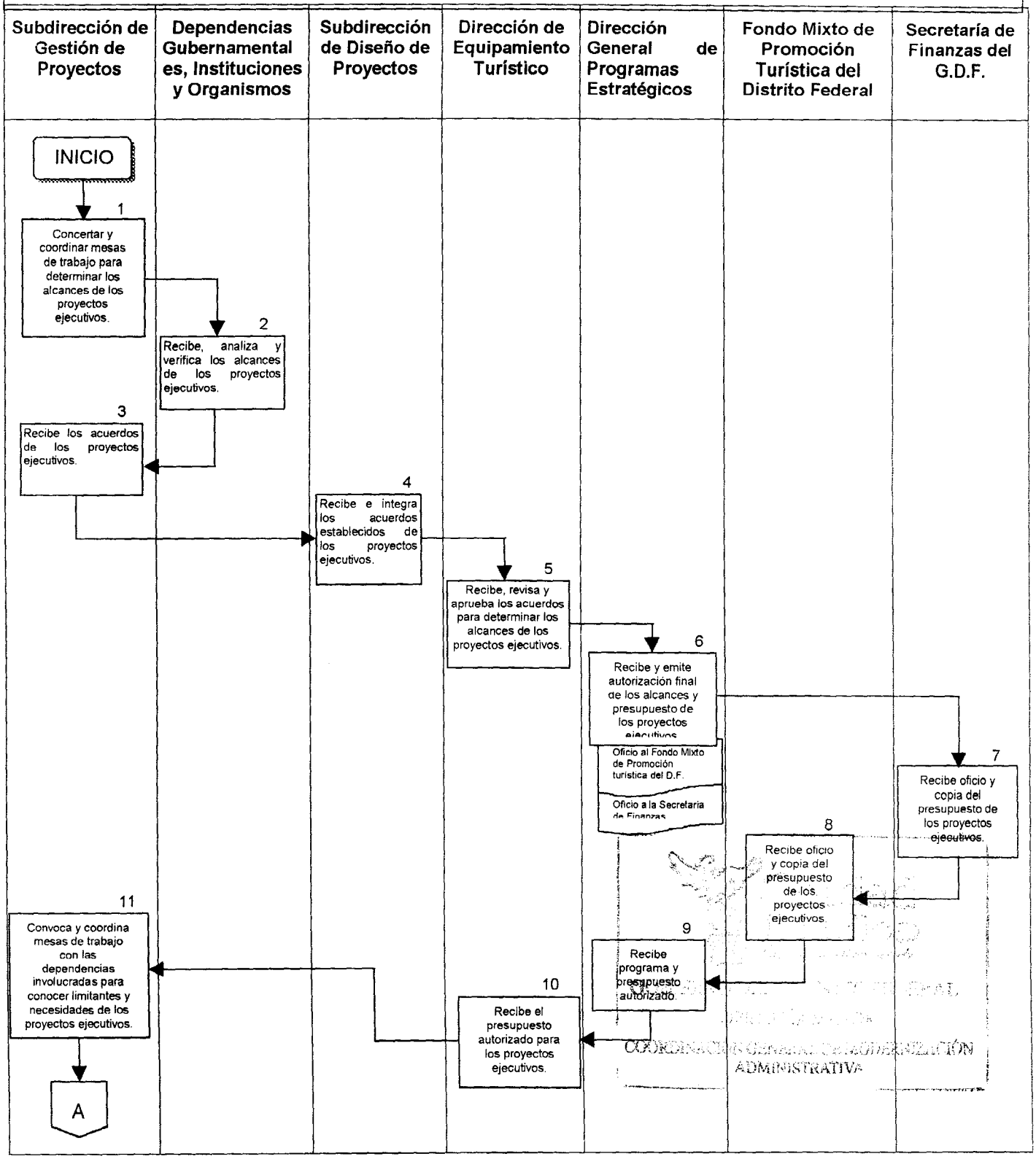
Nombre Del Procedimiento Realizar la Gestión de los Proyectos Ejecutivos para los Corredores Turísticos y Culturales de la Ciudad de México

Unidad Administrativa	No	Descripción de la Actividad	Tiempo
Subdirección de Gestión de Proyectos	13	Recibe los alcances técnicos y administrativos, así como los términos de referencia con los que deberán elaborarse los proyectos ejecutivos y lo turna a la subdirección de Diseño de Proyectos para su integración.	5 días
Subdirección de Diseño de Proyectos	14	Recibe e integra los alcances técnicos y administrativos emitidos para diseñar y presentar para su aprobación los alcances y términos de referencia con los que deberán elaborarse los proyectos ejecutivos y los turna a la Dirección de Equipamiento Turístico.	10 días
Dirección de Equipamiento Turístico	15	Recibe, revisa y aprueba la propuesta de alcances técnicos, administrativos y términos de referencia de los proyectos ejecutivos y lo turna a la Dirección General de Programas Estratégicos.	5 días
Dirección General de Programas Estratégicos	16	Recibe y emite la autorización definitiva de los alcances técnicos, administrativos y términos de referencia para la elaboración de los proyectos ejecutivos . **Fin de procedimiento**	3 días

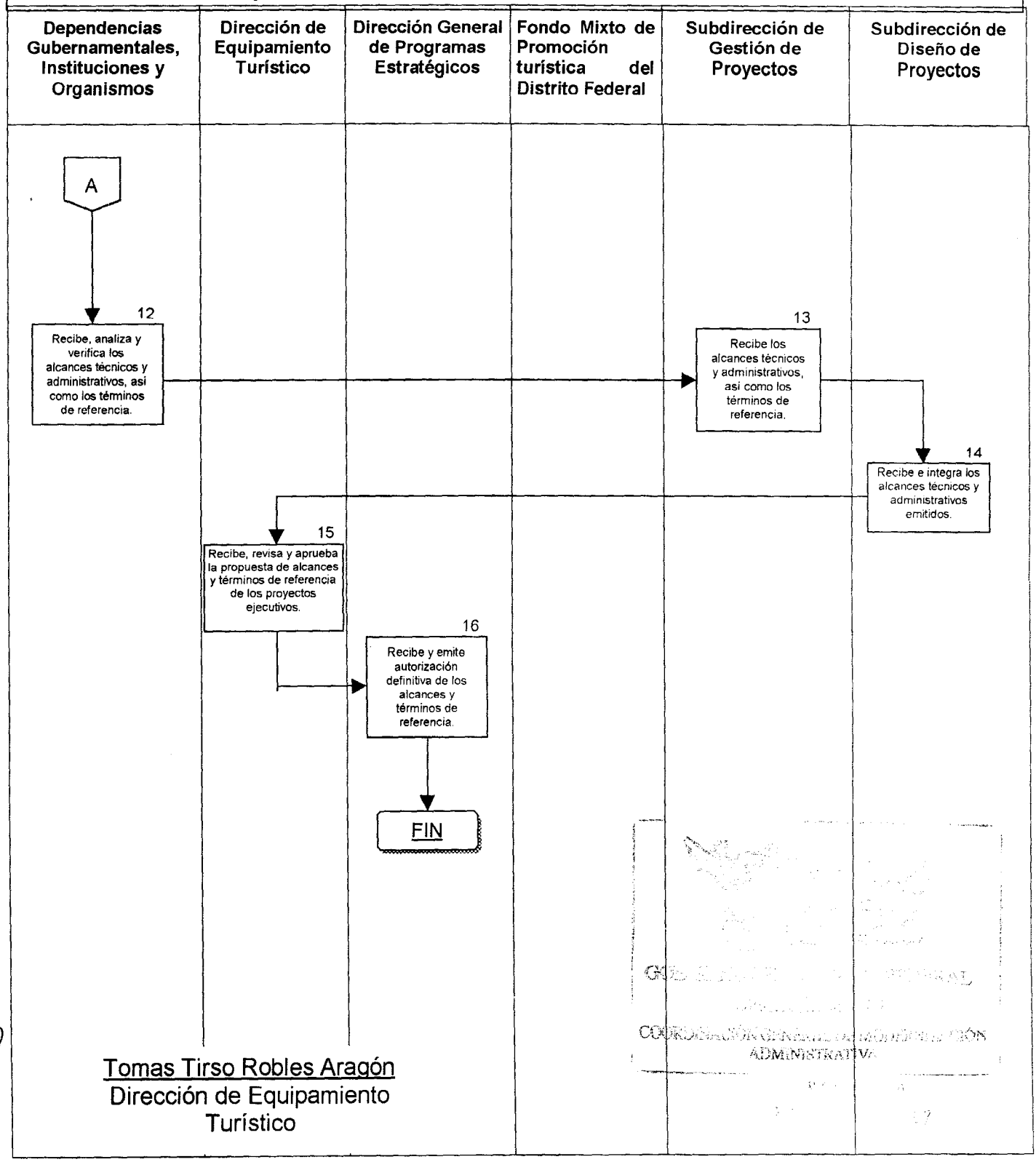
Tomas Tirso Robles Aragón
Dirección de Equipamiento Turístico

COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN ADMINISTRATIVA

Nombre Del Procedimiento Realizar la Gestión de los Proyectos Ejecutivos para los Corredores Turísticos y Culturales de la Ciudad de México



Nombre Del Procedimiento Realizar la Gestión de los Proyectos Ejecutivos para los Corredores Turísticos y Culturales de la Ciudad de México



Tomas Tirso Robles Aragón
Dirección de Equipamiento Turístico

Nombre Del Procedimiento: Diseño de Proyectos Ejecutivos para los Corredores Turísticos y Culturales de la Ciudad de México.

Objetivo:

- Participar en la coordinación y evaluación técnica durante el desarrollo de los proyectos ejecutivos de los Corredores Turísticos y Culturales de la Ciudad de México para mejorar la infraestructura y el equipamiento turístico.

Políticas y/o Normas de Operación

- Conformar propuestas arquitectónicas y de paisaje con elementos de identidad propios donde se propicie el desarrollo económico y la generación de empleos a través del impulso de la actividad turística y de cualquier otra actividad relacionada con el desarrollo, recuperando espacios remanentes, estableciendo usos y actividades que beneficien a la imagen, conformación y desarrollo de los corredores turísticos y culturales, ofreciendo suelo para reactivar inversiones inmobiliarias, desarrollo urbano e infraestructura y rescatando áreas residuales.

- Elaborar presupuesto de proyectos ejecutivos considerando el diseño de los mismos para los Corredores Turísticos y Culturales.

El Corredor Turístico se define como un espacio geográfico caracterizado por la diversidad de atractivos turísticos, culturales, naturales y arqueológicos, unidos por una red de circulación que los intercomunican entre sí y con centros y puntos de servicio receptivos cercanos, mismos que definen las condiciones esenciales para la implementación de productos turísticos no convencionales aprovechables a través de circuitos integrados

Lic. Luis Felipe Siguenza Acevedo
Subdirección de Diseño de Proyectos

COORDINACIÓN GENERAL
COORDINACIÓN DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Nombre Del Procedimiento: Diseño de Proyectos Ejecutivos para los Corredores Turísticos y Culturales de la Ciudad de México.

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Subdirección de Diseño de Proyectos	1	Propone el diseño de los proyectos ejecutivos y elabora presupuesto y lo turna a la Dirección de Equipamiento Turístico:	5 días
Dirección de Equipamiento Turístico	2	Recibe, revisa y aprueba la propuesta para el diseño y presupuesto de los proyectos ejecutivos y lo remite a la Dirección General de Programas Estratégicos:	3 días
Dirección General de Programas Estratégicos	3	Recibe y autoriza propuesta para el diseño y presupuesto de los proyectos ejecutivos y turna el presupuesto para su aprobación a la Secretaría de Finanzas del GDF y al Fondo Mixto de Promoción Turística:	3 días
Secretaría de Finanzas del GDF	4	Recibe oficio y copia del presupuesto de los proyectos ejecutivos; acusa de recibido, lo revisa, lo aprueba y lo remite a la Dirección General de Programas Estratégicos:	14 días
Fondo Mixto de Promoción Turística.	5	Recibe oficio y copia del presupuesto de los proyectos ejecutivos; acusa de recibido, lo revisa, lo aprueba y lo remite a la Dirección General de Programas Estratégicos:	14 días
Dirección General de Programas Estratégicos	6	Recibe el presupuesto aprobado de los proyectos ejecutivos y lo turna a la Dirección de Equipamiento Turístico:	3 días
Dirección de Equipamiento Turístico	7	Recibe el presupuesto aprobado y lo turna a la Subdirección de Diseño de Proyectos:	3 días

Nombre Del Procedimiento: Diseño de Proyectos Ejecutivos para los Corredores Turísticos y Culturales de la Ciudad de México.

Unidad Administrativa	No	Descripción de la Actividad	Tiempo
Subdirección de Diseño de Proyectos	8	Recibe el presupuesto aprobado para el diseño de los proyectos ejecutivos y presenta para su aprobación los alcances y términos de referencia con los que deberá elaborarse el diseño de los proyectos ejecutivos según presupuesto autorizado, normas y especificaciones de la Ley y Reglamento de Obra Pública del Distrito Federal, así como limitantes o condiciones impuestas por las Instituciones y Órganos involucrados y lo remite a la Dirección de Equipamiento Turístico:	5 días
Dirección de Equipamiento Turístico	9	Recibe, revisa y aprueba la propuesta de alcances y términos de referencia del diseño de lo proyectos ejecutivos y lo turna a la Dirección General de Programas Estratégicos:	3 días
Dirección General de Programas Estratégicos	10	Recibe y autoriza los alcances y términos de referencia para la elaboración del diseño de los proyectos ejecutivos y lo turna al Fondo Mixto de Promoción Turística:	3 días
Fondo Mixto de Promoción Turística	11	Recibe, revisa los alcances y términos de referencia para su licitación y asignación correspondiente y emite a la Dirección General de Programas Estratégicos:	21 días

Nombre Del Procedimiento: Diseño de Proyectos Ejecutivos para los Corredores Turísticos y Culturales de la Ciudad de México.

Unidad Administrativa	No	Descripción de la Actividad	Tiempo
Dirección General de Programas Estratégicos	12	Recibe e informa la entidad y/o empresas que desarrollarán el diseño de los proyectos ejecutivos y a la Dirección de Equipamiento Turístico:	3 días
Dirección de Equipamiento Turístico	13	Recibe y turna la información referente a quien desarrollará el diseño de los proyectos ejecutivos y lo turna la Subdirección de Diseño de Proyectos para coordinarse con la entidad y/o empresa ganadora.	3 días
Empresa Ganadora	14	Se le informa que realizará los proyectos ejecutivos y que deberá desarrollarlos bajo la supervisión de Diseño de Proyectos.	1 día
Subdirección de Diseño de Proyectos	15	Recibe y da seguimiento al desarrollo ejecutivo al diseño de los proyectos ejecutivos del Corredor Turístico, así como su revisión y evaluación del mismo según alcances y términos de referencia establecidos y turna a la Subdirección de Gestión de Proyectos:	90 días
Subdirección de Gestión de Proyectos	16	Recibe, revisa y gestiona con las Dependencias Gubernamentales, Instituciones y Organismos involucrados las características y necesidades del diseño de los proyectos ejecutivos y turna las observaciones, parámetros e información emitida a la Subdirección de Diseño de Proyectos para ser integrados en el diseño de los proyectos ejecutivos:	45 días

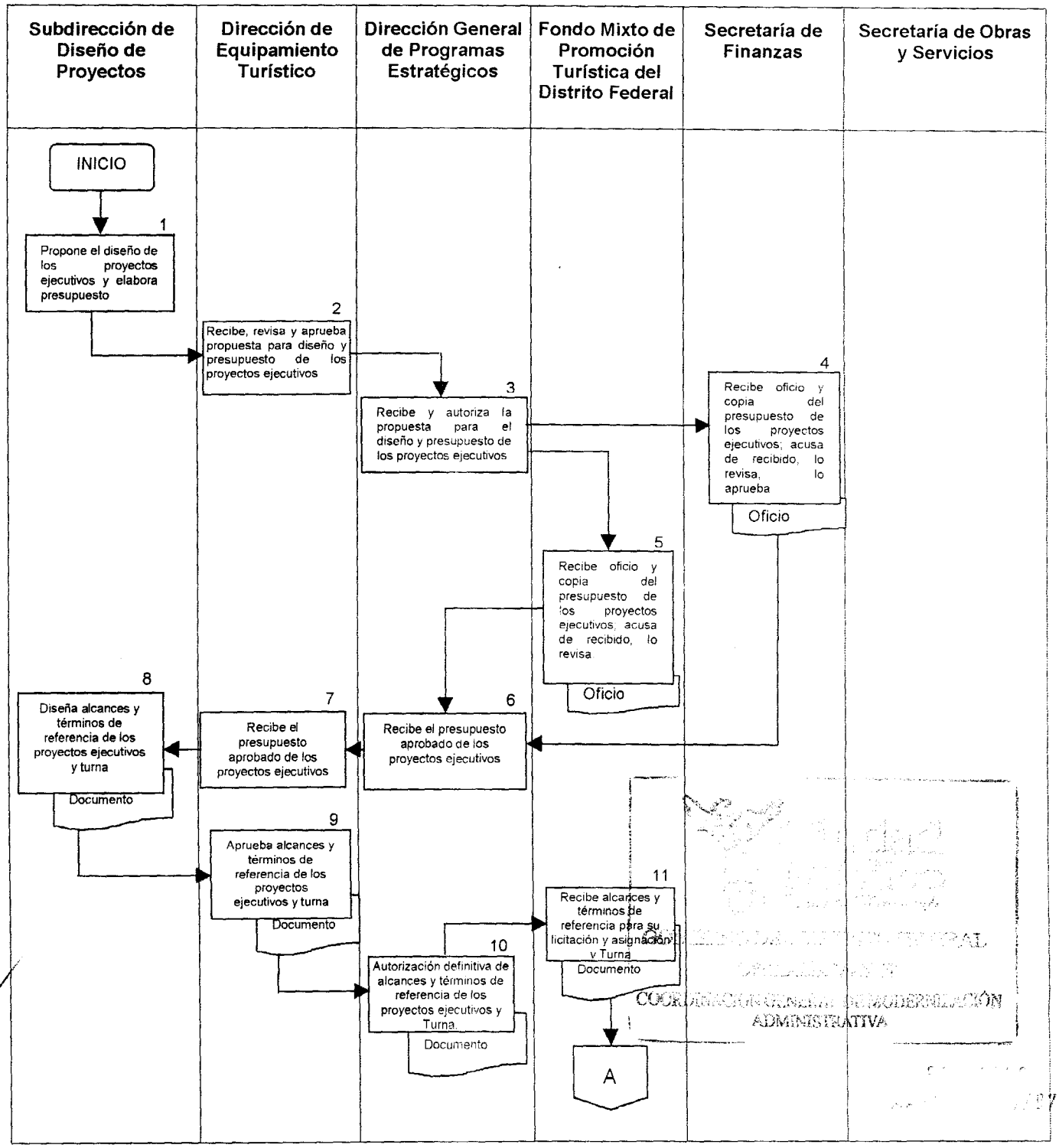
Nombre Del Procedimiento: Diseño de Proyectos Ejecutivos para los Corredores Turísticos y Culturales de la Ciudad de México.

Unidad Administrativa	No	Descripción de la Actividad	Tiempo
Subdirección de Diseño de Proyectos	17	Recibe, revisa e integra la información emitida por la subdirección de Gestión de Proyectos al desarrollo del diseño de los proyectos ejecutivos y lo turna a la Dirección de Equipamiento Turístico.	15 días
Dirección de Equipamiento Turístico	18	Recibe, revisa y aprueba el diseño de los proyectos ejecutivos definitivos y lo turna a la Dirección General de Programas Estratégicos:	10 días
Dirección General de Programas Estratégicos	19	Recibe y emite la autorización final de los proyectos ejecutivos y lo remite a la Secretaría de Obras y Servicios para la licitación de la obra.	10 días
Secretaria de Obras y Servicios	20	Recibe Proyectos Ejecutivos para la Licitación de Obra **Fin del procedimiento**.	10 días

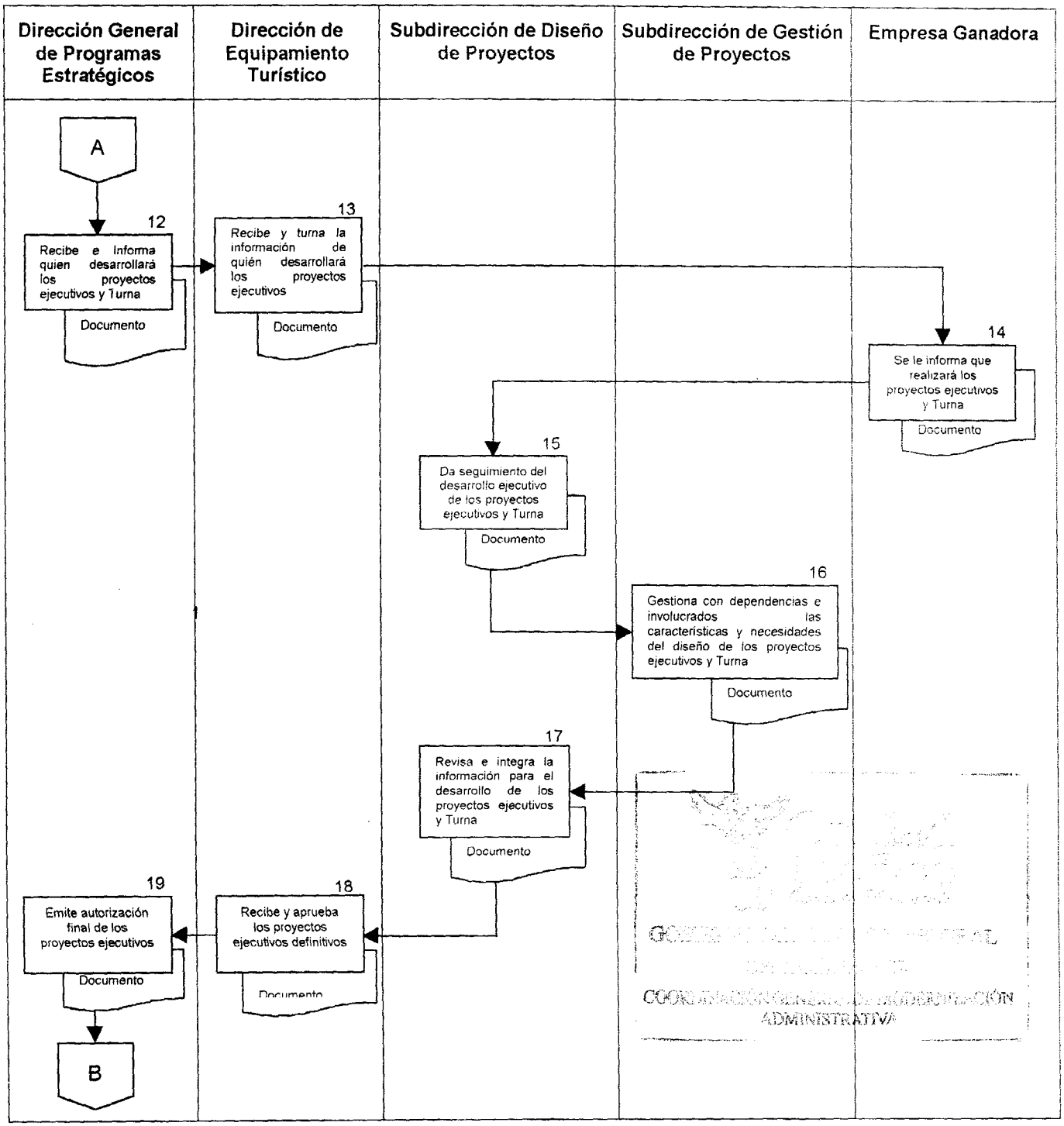
Lic. Luis Felipe Sigüenza Acevedo
Subdirección de Diseño de Proyectos

COORDINACIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

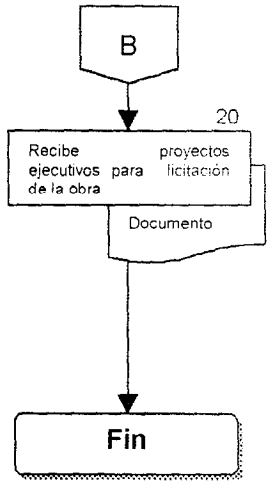
Nombre Del Procedimiento: Diseño de Proyectos Ejecutivos para los Corredores Turísticos y Culturales de la Ciudad de México.



Nombre Del Procedimiento: Diseño de Proyectos Ejecutivos para los Corredores Turísticos y Culturales de la Ciudad de México.



Nombre Del Procedimiento: Diseño de Proyectos Ejecutivos para los Corredores Turísticos y Culturales de la Ciudad de México.

Dirección General de Programas Estratégicos	Dirección de Equipamiento Turístico	Subdirección de Diseño de Proyectos	Secretaría de Obras y Servicios	Fondo Mixto de Promoción Turística del Distrito Federal
				
Lic. Luis Felipe Sigüenza Acevedo Subdirección de Diseño de Proyectos				

Nombre del Procedimiento: Coordinación de Programas Turísticos Regionales

OBJETIVO:

- Coordinar los programas turísticos con organismos locales y regionales de los estados para el desarrollo turístico de la Ciudad de México con la finalidad de dar a conocer a los turistas nacionales y extranjeros.

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

- Coordinar la participación de los prestadores de servicios turísticos e instituciones públicas y privadas para el desarrollo de cada región.
- Promover con las dependencias y entidades respectivas el aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos de las regiones.
- Determinar estrategias para mejorar la oferta turística de las entidades que participan en los programas regionales.
- Identificar a las instituciones del sector público o privado con las que se participa, como empresas de publicidad, agencias de viajes, cámaras, asociaciones, etc.

Los programas turísticos regionales son aquellos que conforman las entidades de Guerrero, Tlaxcala, Hidalgo, Estado de México, Morelos y la Ciudad de México "En el Corazón de México" y Tlaxcala, Puebla, Oaxaca, Veracruz y la Ciudad de México en "Ruta de los Dioses"

Ing. Ericka Santillán León
Subdirección de Coordinación y Concertación

COORDINACIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Nombre del Procedimiento: Coordinación de Programas Turísticos Regionales

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Subdirección de Coordinación y Concertación	1	Coordina reuniones de trabajo con otras entidades estatales de turismo para determinar acciones de promoción y desarrollo turístico regional y turna los programas turísticos regionales elaborados a la Dirección de Desarrollo Turístico para su revisión.	3 días
Dirección de Desarrollo Turístico	2	Recibe los programas y define acciones específicas para concretarlas. Da instrucciones a la Subdirección de Coordinación y Concertación para su correción a los programas.	3 días
Subdirección de Coordinación y Concertación	3	Recibe las instrucciones, realiza las correcciones e identifica estrategias para el desarrollo y promoción de la región y lo remite a la Dirección de Desarrollo Turístico para su aprobación	20 días
Dirección de Desarrollo Turístico	4	Recibe, revisa y aprueba los programas y . remite a la Dirección General para su autorización.	5 días
Dirección General de Programas Estratégicos	5	Recibe y autoriza los programas, concerta y coordina con las entidades estatales de turismo. Y promueve la firma de convenios de colaboración, dando indicaciones específicas a la Subdirección de Coordinación y Concertación.	20 días
Subdirección de Coordinación y Concertación	6	Recibe indicaciones específicas y concerta con instituciones del sector público y privado para su participación en el desarrollo del programa regional y turna a la Dirección de Desarrollo Turístico.	15 días

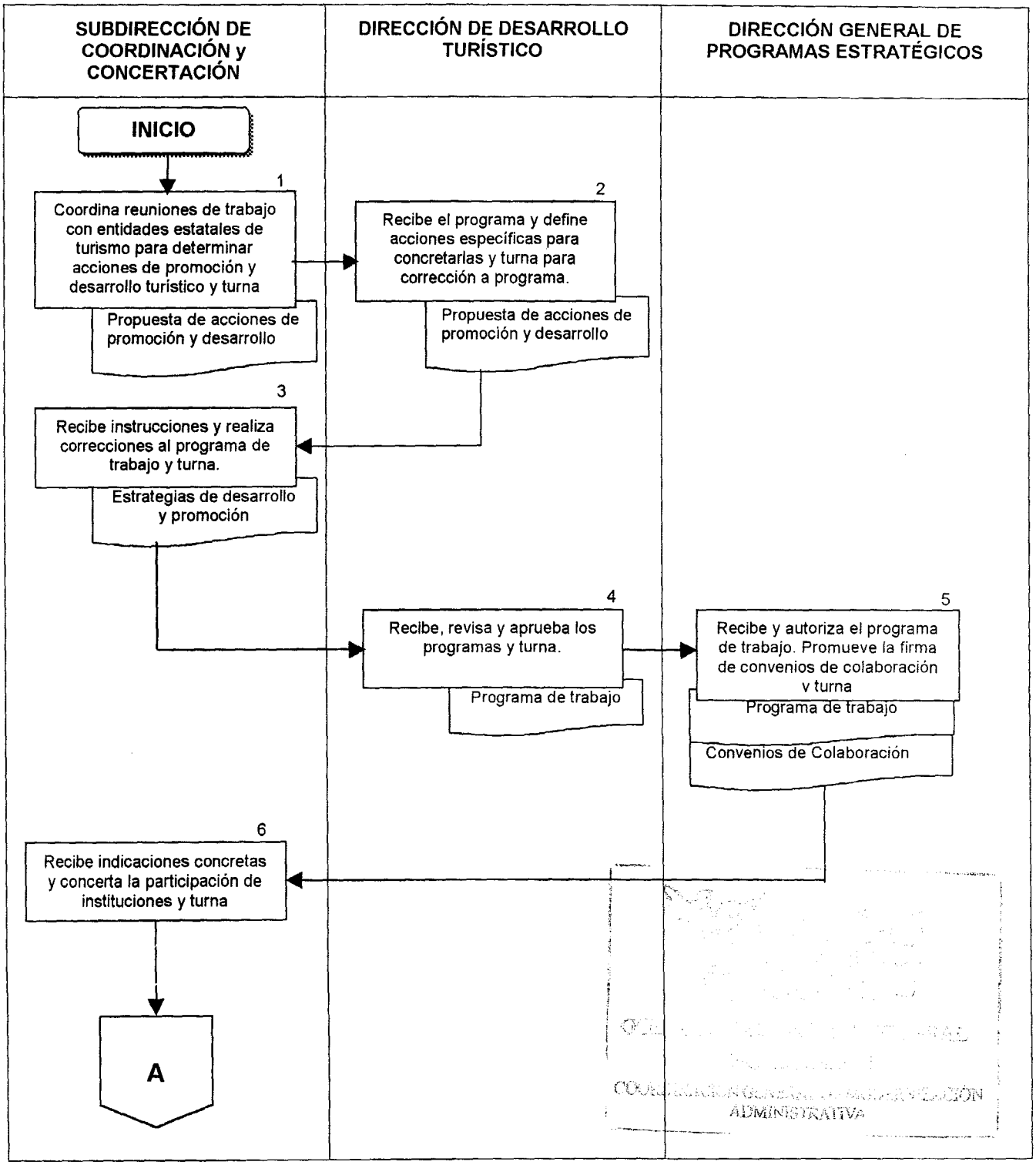
Nombre del Procedimiento: Coordinación de Programas Turísticos Regionales

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Dirección de Desarrollo Turístico	7	Recibe los programas y la participación de las instituciones del sector público y privado e instruye a la Subdirección de Coordinación y Concertación.	5 días
Subdirección de Coordinación y Concertación	8	Recibe instrucciones para el desarrollo de los proyectos y da seguimiento a los mismos e informa a la Dirección de Desarrollo Turístico.	30 días
Dirección de Desarrollo Turístico	9	Coordina los programas hasta su terminación. **Fin del Procedimiento**	30 días

Ing. Ericka Santillán León
Subdir. de Coordinación y Concertación

COORDINACIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Nombre del Procedimiento: Coordinación de Programas Turísticos Regionales



Nombre del Procedimiento: Coordinación de Programas Turísticos Regionales

DIRECCIÓN DE DESARROLLO TURÍSTICO	SUBDIRECCIÓN DE COORDINACIÓN Y CONCERTACIÓN	DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS ESTRATÉGICOS
A		
7 Recibe el programa de trabajo y define la participación de las instituciones participantes e instruye.	8 Recibe instrucciones para la realización de los proyectos y da seguimiento Proyectos ejecutivos	
9 Coordina los programas hasta su terminación. Proyectos ejecutivos		
FIN		

Ing. Ericka Santillán León
Subdir. de Coordinación y Concertación

COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

Nombre del Procedimiento: Desarrollo del Programa de Turismo Alternativo

OBJETIVO:

- Desarrollar Programa de turismo alternativo en el Sur de la Ciudad de México para el beneficio de las comunidades asentadas en la zona.

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

- Las acciones propuestas en las zonas rurales atenderán al plan sectorial existente y de aplicación en cada una de las Delegaciones.
- Todos los proyectos deberán fomentar la practica del turismo alternativo en la zona.
- Los planes estratégicos contemplarán la participación de las comunidades ejidales para su desarrollo.
- Turismo alternativo se caracteriza por ser una empresa atendida por familias o amigos, donde hay la posibilidad de mayor contacto con las comunidades y respeto por la naturaleza, de acuerdo a las categorías comprende el ecoturismo, el turismo de aventura y el turismo rural.

Ing. Ericka Santillán León
Subdirección de Coordinación y Concertación

COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA