

Manual de Organización

DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN

MAYO 2017



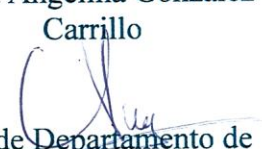
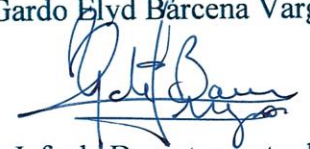
Ciudad
de Progreso



Ciudad de Progreso

Manual de Organización DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN

Clave: MPUE1418/MO/ST022/DA116

AUTORIZACIONES		
Alejandro Cañedo Priesca  Secretario de Turismo	Fernando Aguilar Pirez  Director de Atención	Rosa Evangelina del Castillo Ávila  Jefa del de Departamento de Atención al Visitante
Alma Angelina González Carrillo  Jefa de Departamento de Congresos y Convenciones	Gardo Elyd Bárcena Vargas  Jefe de Departamento de Relaciones con la Industria	Leticia Lorenzo Zamudio  Contralora Municipal Firma con fundamento en lo dispuesto en el Art. 41 del Reglamento Interior de la Contraloría Municipal del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

Aprobado el veintiséis de mayo de dos mil diecisiete con fundamento en los artículos 169 fracciones VII y IX de la Ley Orgánica Municipal; 16 fracción XXI, 18 fracción IX, 20 fracción X y 21 fracción VI del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo; y 12 fracción VI del Reglamento Interior de la Contraloría Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.



SECRETARÍA
DE TURISMO

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	SECRETARÍA DE TURISMO	Manual de Organización de la Dirección de Atención	Clave: MPUE1418/MO/ST022/DA116
			Fecha de elaboración: 26/05/2017
			Núm. de Revisión: 01

	Índice	Página
I.	Introducción	4
II.	Marco Jurídico – Administrativo	5
III.	Misión, Visión y Políticas de Calidad	7
IV.	Estructura Orgánica	8
V.	Organigrama General	9
VI.	Descripción de la Dirección de Atención	10
	Organigrama de Puestos	10
	Objetivo General	10
	Descripción del Puesto	11
	Especificaciones del Puesto	11
	Descripción Específica de Funciones	11
VII.	Descripción del Departamento de Relaciones con la Industria	13
	Organigrama de Puestos	13
	Objetivo General	13
	Descripción del Puesto	14
	Especificaciones de Puesto	14
	Descripción Específica de Funciones	14
VIII.	Descripción del Departamento de Atención al Visitante	16
	Organigrama de Puestos	16
	Objetivo General	16
	Descripción del Puesto	17
	Especificaciones de Puesto	17
	Descripción Específica de Funciones	17
IX.	Descripción del Departamento de Congresos y Convenciones	20
	Organigrama de Puestos	20
	Objetivo General	20
	Descripción del Puesto	21
	Especificaciones de Puesto	21
	Descripción Específica de Funciones	21
X.	Directorio	23

 SECRETARÍA DE TURISMO	Manual de Organización de la Dirección de Atención	Clave: MPUE1418/MO/ST022/DA116
		Fecha de elaboración: 26/05/2017
		Núm. de Revisión: 01

I. INTRODUCCIÓN

La Secretaría de Turismo del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla, como responsable de ejecutar las acciones necesarias para posicionar al Municipio como Ciudad Patrimonio de la Humanidad más importante de México, con bases a los planes y programas del Gobierno Municipal en relación con el Estatal y Federal, pretende mediante la difusión del patrimonio y actividades culturales, generar productos turísticos que incrementen el número de visitantes nacionales y extranjeros.

De igual manera, esta Dependencia busca el desarrollo de planes y proyectos que Vinculen a la Sociedad, el Gobierno y la Industria Privada, para el rescate de riquezas culturales e históricas de la Ciudad, la conservación de las existentes y la proyección de áreas naturales a través de la creación de nuevos atractivos que generen un desarrollo sustentable que repercuta en la creación de nuevas fuentes de empleos y el crecimiento económico del Municipio.

Derivado de lo anterior, se elabora este Manual de Organización con el objeto fundamental de crear una fuente de información actualizada, con una visión clara de la estructura orgánica y operacional de la Secretaría de Turismo, que permita tanto al personal de nuevo ingreso como al que ya se encuentra laborando, conocer de manera específica sus funciones de acuerdo al Reglamento Interior que la rige, al igual que a particulares que se encuentren interesados en ello.

Para tal efecto, este manual comprende el marco jurídico-administrativo que le sirve de sustento, la misión, visión y políticas de calidad que la tutelan, la estructura orgánica y organigrama que la comprende, la descripción de los puestos y atribuciones específicas de los servidores públicos que la integran para su óptimo funcionamiento.

El contenido técnico del presente documento es responsabilidad de quien lo emite, así como sus modificaciones, cada vez que la normatividad aplicable o las tareas al interior de las Unidades Administrativas que la conforman signifiquen cambios en su estructura orgánica, a efecto de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz.

 SECRETARÍA DE TURISMO	Manual de Organización de la Dirección de Atención	Clave: MPUE1418/MO/ST022/DA116
		Fecha de elaboración: 26/05/2017
		Núm. de Revisión: 01

II. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

Federal

- **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**
Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917
Última reforma publicada en el D.O.F. el 24 de febrero de 2017
- **Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública**
Diario Oficial de la Federación, 04 de mayo de 2015
- **LEY General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados**
Diario Oficial, 26 de enero de 2017
- **Ley General de Turismo**
Diario Oficial de la Federación, 17 de junio de 2009
Última reforma publicada en el D.O.F. el 17 de diciembre de 2015
- **Reglamento de la Ley General de Turismo**
Diario Oficial de la Federación, 06 de julio de 2015

Estatutal

- **Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla**
Periódico Oficial del Estado, 2 de octubre de 1917
Última reforma publicada en el P.O. el 27 de enero de 2017
- **Ley de Turismo del Estado de Puebla**
Periódico Oficial del Estado, 31 de diciembre de 2010
Última reforma publicada en el P.O. el 13 de marzo del 2015
- **Reglamento de la Ley de Turismo del Estado de Puebla**
Periódico Oficial del Estado, 29 de junio de 2011
- **Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla**
Periódico Oficial del Estado, 29 de junio de 1984
Última reforma publicada en el P.O. el 11 de febrero de 2015
- **Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla**
Periódico Oficial del Estado, 04 de mayo de 2016
- **Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla**
Periódico Oficial del Estado, 25 de noviembre de 2013

 SECRETARÍA DE TURISMO	Manual de Organización de la Dirección de Atención	Clave: MPUE1418/MO/ST022/DA116
		Fecha de elaboración: 26/05/2017
		Núm. de Revisión: 01

Municipal

- **Ley Orgánica Municipal.**
Periódico Oficial del Estado, 23 de marzo de 2001
Última Reforma en el P.O. el 30 de diciembre de 2016
- **Ley de los Trabajadores al Servicio del Ayuntamiento del Municipio de Puebla**
Periódico Oficial del Estado, 11 de diciembre de 2013
- **Ley de Protección de Datos en Posesión del Sujeto Obligado de Puebla**
Periódico Oficial del Estado, 15 de febrero de 2017
- **Presupuesto de Egresos del Ejercicio Fiscal 2017**
Periódico Oficial del Estado, 30 de diciembre de 2016
- **Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo**
Periódico Oficial del Estado, 05 de octubre de 2016
- **Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Municipio de Puebla**
Periódico Oficial del Estado, 29 de noviembre de 2013
- **Normatividad Presupuestal para la Autorización y Ejercicio del Gasto Público del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla 2014-2018**
Fecha de elaboración: 15 de febrero de 2017.

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	 SECRETARÍA DE TURISMO	Manual de Organización de la Dirección de Atención	Clave: MPUE1418/MO/ST022/DA116
			Fecha de elaboración: 26/05/2017
			Núm. de Revisión: 01

III. MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICAS DE CALIDAD

MISIÓN

Ser la Dependencia que posicione a la capital como Ciudad Patrimonio de la Humanidad más importante de México, con acciones de promoción y atención en beneficio de las y los ciudadanos y visitantes.

VISIÓN

Posicionar a la Ciudad de Puebla como destino de referencia turístico consolidado, poniendo en valor el patrimonio tangible e intangible, vinculando a la sociedad, el gobierno y la industria privada en la creación de valor.

POLÍTICAS DE CALIDAD

Eficiencia: Las acciones y programas impulsados que se mantendrán en permanente actualización, a efecto de atender adecuadamente las necesidades del sector y de anticipar cualquier situación que pudiera mermar el crecimiento turístico.

Transparencia y rendición de cuentas: Los recursos públicos se destinarán responsablemente en favor de la promoción y de la actividad turística en la ciudad de Puebla, así como para la plena publicidad de los resultados obtenidos.

Atención: Entendida como cortesía, urbanidad, demostración de respeto u obsequio a los turistas nacionales y extranjeros.

Respeto: Reconocer y valorar a las personas con diversidad de pensamiento para juntos construir un mejor futuro.

Apertura: Promover la escucha activa, considerando a todas las voces con el propósito de conciliar ideas y dar soluciones.

Participación: Creer en el diálogo como única forma de propiciar la colaboración entre el gobierno municipal y la sociedad.

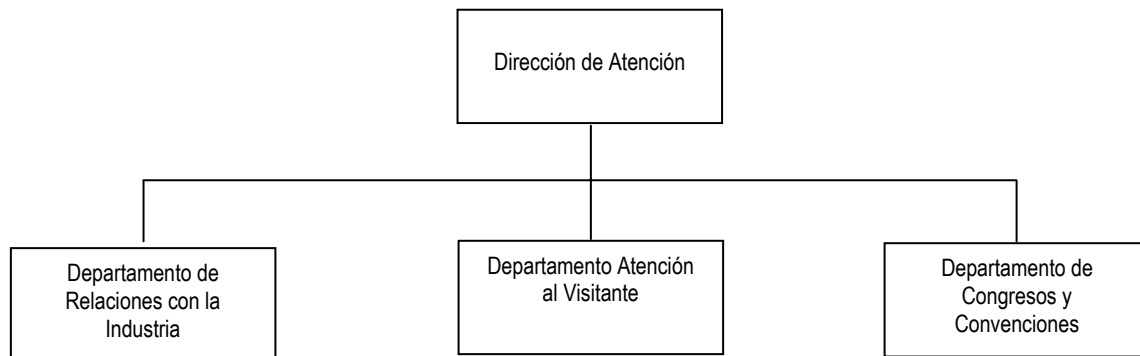
 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	SECRETARÍA DE TURISMO	Manual de Organización de la Dirección de Atención	Clave: MPUE1418/MO/ST022/DA116
			Fecha de elaboración: 26/05/2017
			Núm. de Revisión: 01

IV. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Nivel	Dirección de Atención	No. De Plazas	
		B	C
VII	Director/a		1
	Departamento de Relaciones con la Industria		
IX	Jefe/a de Departamento		1
XII	Analista A	1	1
	Departamento de Atención al Visitante		
IX	Jefe/a de Departamento		1
X	Coordinador/a Especializado	1	
XI	Coordinador/a Técnico/a	1	
XII	Analista A	2	2
XIII	Analista B		3
	Departamento de Congresos y Convenciones		
IX	Jefe/a de Departamento		1
XIII	Analista B		1

 SECRETARÍA DE TURISMO	Manual de Organización de la Dirección de Atención	Clave: MPUE1418/MO/ST022/DA116
		Fecha de elaboración: 26/05/2017
		Núm. de Revisión: 01

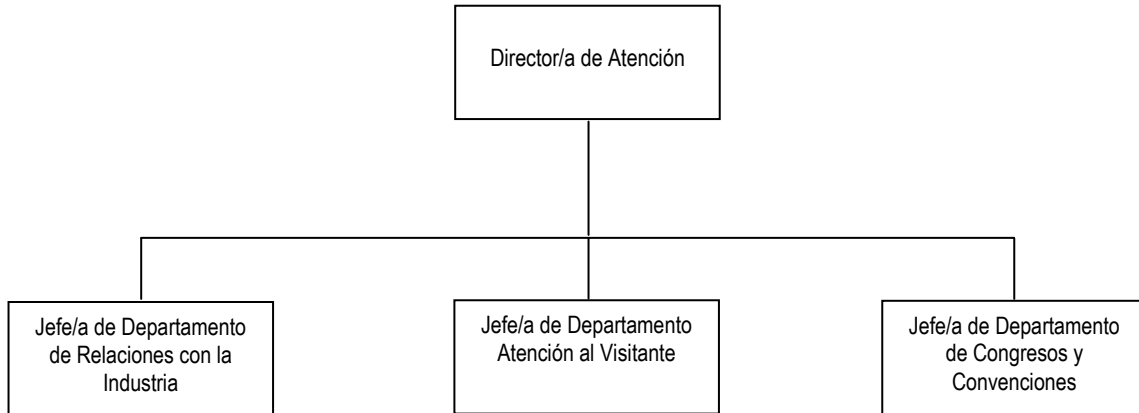
V. ORGANIGRAMA GENERAL



 SECRETARÍA DE TURISMO	Manual de Organización de la Dirección de Atención	Clave: MPUE1418/MO/ST022/DA116
		Fecha de elaboración: 26/05/2017
		Núm. de Revisión: 01

VI. DESCRIPCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN

Organigrama de la Dirección de Atención



Objetivo General

Generar programas, estrategias y acciones relativas a la organización y apoyo a congresos y convenciones; así como a la atención al visitante para otorgar servicios de calidad al turista.

 SECRETARÍA DE TURISMO	Manual de Organización de la Dirección de Atención	Clave: MPUE1418/MO/ST022/DA116
		Fecha de elaboración: 26/05/2017
		Núm. de Revisión: 01

Descripción del Puesto

Nombre del Puesto:	Director/a de Atención
Nombre de la Dependencia:	Secretaría de Turismo
Área de adscripción:	Dirección de Atención
A quien reporta:	Secretario/a de Turismo
A quien supervisa:	Jefe/a de Departamento de Relaciones con la Industria Jefe/a de Departamento de Atención al Visitante Jefe/a de Departamento de Congresos y Convenciones

Especificaciones del Puesto

Escolaridad:	Licenciatura en áreas de ciencias sociales o exactas, preferentemente titulado.
Conocimientos:	Atención al público, servicios de calidad, organización de eventos, generación de información estadística, desarrollo de proyectos especiales idioma inglés.
Habilidades:	Manejo de grupos y logística para congresos y convenciones; manejo de redes sociales; relaciones públicas y corporativas; planeación, organización, solución de conflictos y capacidad de negociación.

Descripción Específica de Funciones

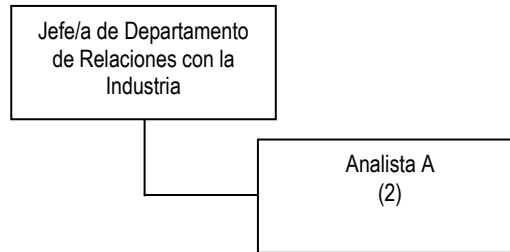
1. Proponer al Secretario/a, los programas, estrategias y acciones relativas a la organización y apoyo a congresos y convenciones; así como a la atención al visitante. 2. Trabajar coordinadamente con los tres órdenes de gobierno para la obtención de recursos enfocados a la atención al Visitante y organización de Congresos y Convenciones. 3. Establecer vínculos con instancias internacionales para generar proyectos enfocados a la atención del visitante que proyecten al Municipio mundialmente. 4. Coordinar con la Dependencia competente, sobre la difusión de la imagen institucional de la Secretaría redes sociales, página oficial y marca turística, además de vigilar el correcto uso y aplicación de los mismos. 5. Coordinar la operación del Centro de Atención al Visitante así como los módulos de información turística fija y móvil. 6. Fomentar y atraer congresos y convenciones al Municipio;
--

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	Manual de Organización de la Dirección de Atención	Clave: MPUE1418/MO/ST022/DA116
		Fecha de elaboración: 26/05/2017
		Núm. de Revisión: 01

7. Coordinar la generación de mecanismos para la obtención de información estadística en materia turística que permita conocer el perfil del visitante;
8. Atender las solicitudes de recorridos turísticos dentro del Municipio;
9. Establecer una base de datos de los Prestadores de Servicios Turísticos del Municipio;
10. Establecer y coordinar con la Unidad Jurídica el sistema de evaluación, retroalimentación, seguimiento a la experiencia turística;
11. Coordinar la impartición y promoción de capacitaciones y certificaciones a los Prestadores de Servicios Turísticos del Municipio;
12. Organizar eventos especiales y cívicos de la Secretaría;
13. Coordinarse con la Dirección de Promoción, para difundir y promocionar el Municipio como sede de eventos, congresos y convenciones;
14. Coadyuvar con la Dirección de Promoción, en el diseño y ejecución de la campaña de difusión de la marca turística y demás análogas del Municipio;
15. Coordinar junto con el Secretario Técnico, las actividades logísticas en la organización de los eventos que realice la Dirección;
16. Atraer todo tipo de producciones cinematográficas y audiovisuales para la proyección del Municipio;
17. Coordinar la creación de un archivo fotográfico y video gráfico de los atractivos turísticos del Municipio;
18. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

VII. ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES CON LA INDUSTRIA

 SECRETARÍA DE TURISMO	Manual de Organización de la Dirección de Atención	Clave: MPUE1418/MO/ST022/DA116
		Fecha de elaboración: 26/05/2017
		Núm. de Revisión: 01



Objetivo General

Crear alianzas estratégicas de participación con los organismos públicos y privados para promover al Turismo, así como coordinarse con los prestadores de servicios Turísticos para mejorar la calidad de los servicios a los visitantes de nacionales y extranjeros.

Manejar la imagen institucional de la Secretaría, redes sociales, página oficial y maraca turística, además de coordinar el correcto uso de las mismas.

Descripción del Puesto

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA SECRETARÍA DE TURISMO	Manual de Organización de la Dirección de Atención	Clave: MPUE1418/MO/ST022/DA116
		Fecha de elaboración: 26/05/2017
		Núm. de Revisión: 01

Nombre del Puesto:	Jefe/a de Departamento de Relaciones con la Industria
Nombre de la Dependencia:	Secretaría de Turismo
Área de adscripción:	Departamento de Relaciones con la Industria
A quien reporta:	Director/a de Atención
A quien supervisa:	Analista A (2)

Especificaciones del Puesto

Escolaridad:	Licenciatura en áreas económico administrativas o ciencias sociales, preferentemente titulado.
Conocimientos:	Amplio conocimiento en turismo, administración turística, administración pública municipal y estatal; marco normativo vigente, patrimonio tangible e intangible, comunicación, marketing, relaciones públicas, tecnologías de la información, redes sociales, gestión turística y cultural.
Habilidades:	Planeación, vinculación con el medio cultural, negociación, marketing enfocado al turismo y patrimonio, liderazgo, creatividad, solución de conflictos y capacidad de negociación.

Descripción Específica de Funciones

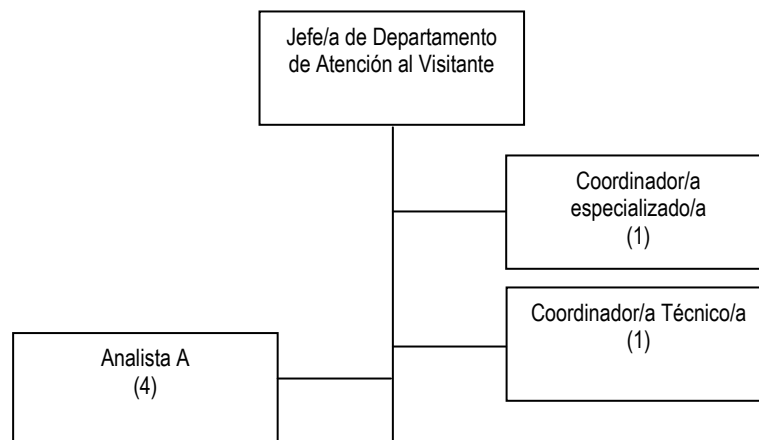
1. Crear alianzas estratégicas de participación con los organismos públicos y privados que se consideren necesarios para promover el turismo. 2. Proponer a su superior jerárquico las acciones que fomenten la participación ciudadana en aquellos asuntos de interés público que incida en la Secretaría. 3. Fomentar las relaciones públicas en materia de turismo en coordinación con las Unidades Administrativas, dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal, Estatal y Federal. 4. Apoyar a las producciones cinematográficas y audiovisuales en todo tipo de trámites con las diferentes autoridades, sector privado y social. 5. Realizar en coordinación con el Departamento de Atención al Visitante, los viajes de familiarización en los que participen los sectores públicos y privados para la difusión del Municipio. 6. Ser intermediario entre los Prestadores de Servicios Turísticos y las dependencias y entidades. 7. Trabajar en coordinación con la Dependencia competente, la imagen institucional de la Secretaría,
--

 SECRETARÍA DE TURISMO	Manual de Organización de la Dirección de Atención	Clave: MPUE1418/MO/ST022/DA116
		Fecha de elaboración: 26/05/2017
		Núm. de Revisión: 01

redes sociales, página oficial y marca turística, además de coordinar el correcto uso y aplicación de las mismas. 8. Distribuir folletería turística en módulos y a los prestadores de servicios turísticos. 9. Generar y mantener actualizado el archivo fotográfico y video de la Secretaría de Turismo Municipal. 10. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

VIII. DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL VISITANTE

Organigrama del Departamento de Atención al Visitante



 SECRETARÍA DE TURISMO	Manual de Organización de la Dirección de Atención	Clave: MPUE1418/MO/ST022/DA116
		Fecha de elaboración: 26/05/2017
		Núm. de Revisión: 01

Objetivo General

Llevar a cabo los programas, estrategias y acciones encaminadas a la atención al visitante nacional y extranjero, a través de la operación de módulos de información turística fijos y móviles; proveyéndolos de información adecuada y recorridos por los lugares de mayor interés y realizando viajes de familiarización para captar el mercado turístico.

Descripción del Puesto

Nombre del Puesto:	Jefe/a de Departamento de Atención al Visitante
Nombre de la Dependencia:	Secretaría de Turismo
Área de adscripción:	Departamento de Atención al Visitante
A quien reporta:	Director/a de Atención

 SECRETARÍA DE TURISMO	Manual de Organización de la Dirección de Atención	Clave: MPUE1418/MO/ST022/DA116
		Fecha de elaboración: 26/05/2017
		Núm. de Revisión: 01

A quien supervisa:	Coordinador/a Especializado/a (1) Coordinador/a Técnico/a (1) Analista A (4) Analista B (3)
---------------------------	--

Especificaciones del Puesto

Escolaridad:	Licenciatura en Turismo, Áreas económicas administrativas o ciencias sociales.
Conocimientos:	Administración turística o similar; generación de proyectos en materia turística, implementación de técnicas en atención a turistas y visitantes, administración de recursos humanos, idioma inglés
Habilidades:	Trabajo en equipo, coordinación de recursos humanos, coordinación de recorridos turísticos, empatía con el visitante.

Descripción Específica de Funciones

1. Operar el Centro de Atención al Visitantes, así como los módulos de información turística fija y móvil. 2. Organizar los diversos recorridos turísticos, así como supervisar a los guías de turistas acreditados y anfitriones turísticos. 3. Fungir como enlace entre los turistas y las distintas autoridades de los tres órdenes de gobierno y el sector privado y social. 4. Generar una base de datos de prestadores de servicios turísticos, establecimientos de hospedaje, transportistas y guías de turistas certificados, entre otros. 5. Operar en coordinación con la Unidad Jurídica el sistema de evaluación, retroalimentación y seguimiento de la experiencia turística. 6. Desarrollar proyectos especiales en coordinación con el Departamento de Desarrollo de Productos Turísticos en temporada vacacional. 7. Impartir capacitaciones a prestadores de servicios turísticos. 8. Gestionar ante las instancias competentes, certificaciones y capacitaciones en materia turística. 9. Generar mecanismos para la obtención de información estadística en materia turística que permita conocer el perfil del visitante; 10. Atender invitados especiales en coordinación con el Departamento de Relaciones con la Industria. 11. Coordinarse con el Departamento de Relaciones con la Industria para otorgar viajes de
--

 SECRETARÍA DE TURISMO	Manual de Organización de la Dirección de Atención	Clave: MPUE1418/MO/ST022/DA116
		Fecha de elaboración: 26/05/2017
		Núm. de Revisión: 01

familiarización (Fam trips).

12. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

Descripción del Puesto

Nombre del Puesto:	Coordinador/a Especializado/a (1)
Nombre de la Dependencia:	Secretaría de Turismo
Área de adscripción:	Departamento de Atención al Visitante
A quien reporta:	Jefe/a de Departamento de Atención al Visitante
A quien supervisa:	No aplica

Especificaciones del Puesto

Escolaridad:	Licenciatura en áreas económico-administrativas, turismo o ciencias sociales.
Conocimientos:	Amplios conocimientos en administración turística o similar, supervisión y seguimiento a trámites, recopilación de datos, administración de recursos humanos, idioma inglés.
Habilidades:	Comunicación, manejo de sistemas informáticos.

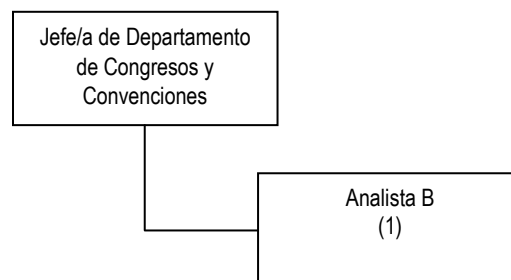
Descripción Específica de Funciones

1. Supervisar el Centro de Atención a Visitantes, así como los módulos de información turística fija y móvil.
2. Supervisar los diversos recorridos turísticos, así como a los guías de turistas acreditados y anfitriones turísticos.
3. Coadyuvar con el Titular en la creación de proyectos especiales en coordinación con el Departamento de Desarrollo de Productos Turísticos en temporada vacacional.
4. Recabar los reportes mensuales de los diferentes módulos de información turística, para generar la parte que corresponde de la noticia administrativa.
5. Facilitar la organización para la atención adecuada de los invitados especiales.
6. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

 SECRETARÍA DE TURISMO	Manual de Organización de la Dirección de Atención	Clave: MPUE1418/MO/ST022/DA116
		Fecha de elaboración: 26/05/2017
		Núm. de Revisión: 01

IX. DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CONGRESOS Y CONVENCIONES

Organigrama del Departamento Congresos y Convenciones



 SECRETARÍA DE TURISMO	Manual de Organización de la Dirección de Atención	Clave: MPUE1418/MO/ST022/DA116
		Fecha de elaboración: 26/05/2017
		Núm. de Revisión: 01

Objetivo General

Promover y gestionar a través de la vinculación con los tres niveles de gobierno y entidades u organismos públicos o privados, la atención y otorgamiento de apoyos a congresos, convenciones y eventos a realizarse en el Municipio de Puebla, así como la implementación de estrategias para incentivar que éste sea elegido como sede temporal o definitiva de nuevos eventos, fomentando su posicionamiento como referente en materia de turismo de reuniones para contribuir al fortalecimiento de la actividad turística.

Descripción del Puesto

Nombre del Puesto:	Jefe/a de Departamento de Congresos y Convenciones
Nombre de la Dependencia:	Secretaría de Turismo
Área de adscripción:	Departamento de Congresos y Convenciones
A quien reporta:	Director/a de Atención
A quien supervisa:	Analista B (1)

Especificaciones del Puesto

 SECRETARÍA DE TURISMO	Manual de Organización de la Dirección de Atención	Clave: MPUE1418/MO/ST022/DA116
		Fecha de elaboración: 26/05/2017
		Núm. de Revisión: 01

Escolaridad:	Licenciatura en áreas económicas administrativas o ciencias sociales.
Conocimientos:	Manejo de grupos y logística para congresos y convenciones, manejo de redes sociales, idioma inglés.
Habilidades:	Vocación de servicio, relaciones públicas y corporativas, planteamiento de objetivos a corto y mediano plazo, organización, solución de conflictos y capacidad de negociación.

Descripción Específica de Funciones	
1.	Planear y organizar previo acuerdo de su superior jerárquico, congresos y convenciones con el fin de incrementar afluencia de visitantes al Municipio.
2.	Atraer al Municipio, todo tipo de reuniones, incentivos, congresos, convenciones y eventos.
3.	Coordinar la instalación de módulos de información turística o mesas de hospitalidad en los congresos, convenciones y eventos.
4.	Gestionar con el sector público, privado y social, apoyos en materia de congresos y convenciones.
5.	Coordinar con las instancias correspondientes las acciones necesarias para promover el segmento de turismo de reuniones en el Municipio.
6.	Proponer actividades de atención y promoción que permitan incentivar el turismo de reuniones en el Municipio.
7.	Ofrecer incentivos en el ámbito de su competencia para que el Municipio sea sede de congresos, convenciones y eventos.
8.	Ser intermediario entre los organizadores de congresos, convenciones y eventos y las autoridades competentes en cuestiones relacionadas con autorizaciones, permisos y cualquier otro trámite necesario para el desarrollo del evento, en el ámbito de su competencia.
9.	Dar seguimiento a todos los congresos, convenciones y eventos hasta su conclusión.
10.	Coordinarse con el Departamento de Relaciones con la Industria para difundir información de los congresos, convenciones y eventos en las redes sociales de la Secretaría y página oficial.
11.	Ejecutar las acciones inherentes al apoyo que otorga la Secretaría a la organización de congresos, convenciones y eventos que se realicen en el Municipio.
12.	Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	SECRETARÍA DE TURISMO	Manual de Organización de la Dirección de Atención	Clave: MPUE1418/MO/ST022/DA116
			Fecha de elaboración: 26/05/2017
			Núm. de Revisión: 01

 SECRETARÍA DE TURISMO	Manual de Organización de la Dirección de Atención	Clave: MPUE1418/MO/ST022/DA116
		Fecha de elaboración: 26/05/2017
		Núm. de Revisión: 01

X. DIRECTORIO

Unidad Administrativa	Titular	Correo Electrónico	Teléfono
Dirección de Atención Av. Reforma 113, 4to piso. Centro Histórico	Fernando Aguilar Pirez	Por asignar	232.00.36
Departamento de Relaciones con la Industria Av. Reforma 113, 4to piso. Centro Histórico	Gardo Elyd Bárcena Vargas	Por asignar	309.52.00 ext. 5982
Departamento de Atención al Visitante Av. Juan de Palafox y Mendoza 14. Centro Histórico	Rosa Evangelina del Castillo Ávila	evangelina.delcastillo@pueblacapital.gob.mx	2 32 00 36
Departamento de Congresos y Convenciones Av. Reforma 113, 4to piso. Centro Histórico	Alma Angelina González Carrillo	angelina.carrillo@pueblacapital.gob.mx	Por asignar