

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE LA O EL SECRETARIO DE TURISMO Y STAFF

SEPTIEMBRE 2018




Ciudad
de **Progreso**

Manual de Procedimientos DE LA OFICINA DE LA O EL SECRETARIO DE TURISMO STAFF


Clave: MPUE1418/MP/ST22/OSTS111-A

AUTORIZACIONES		
<p>Alejandro Capedo Priesca</p>  <p>Secretario de Turismo</p>	<p>Gabriela Santillana García</p>  <p>Enlace Administrativo</p>	
<p>Hugo César Suárez Torres</p>  <p>Secretaría Técnica</p>	<p>Rosa María Tello Cano</p>  <p>Titular de la Unidad Jurídica</p>	<p>Leocila Lorenzo Zamudio</p>  <p>Contralora Municipal</p>

Actualizado el diecinueve de septiembre de dos mil dieciocho con fundamento en los artículos 169 fracciones VII y IX de la Ley Orgánica Municipal; 16 fracción XXI, 18 fracción IX, 20 fracción X, 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	Oficina de la o el Secretario de Turismo y Staff	Clave: MPUE1418/MP/ST22/OSTS111-A
		Fecha de elaboración: 23/01/2017
		Núm. de revisión: 19/09/2018

	Índice	Página
I.	Introducción	4
II.	Presentación de los Procedimientos	5
III.	Secretaria Técnica	
	Procedimiento para la recepción, canalización, atención y entrega de correspondencia	6
	Procedimiento para la integración de la noticia administrativa.	9
IV	Enlace Administrativo	
	Procedimiento para la entrega recepción de nomina	12
	Procedimientos para llevar a cabo los movimientos de incidencias respecto a vacaciones, justificación y ausentismo.	15
	Procedimientos para solicitar prestadores de servicio social y/o prácticas profesionales.	20
	Procedimiento para la solicitud de recursos financieros.	26
	Procedimiento para la comprobación de recursos.	33
	Procedimiento para controlar y ejecutar los recursos del Fondo Fijo.	39
V	Unidad Jurídica	
	Procedimiento Elaboración de Convenios y Contratos	45
	Procedimiento de Atención a Quejas Turísticas	50
VI	Glosario	53

 SECRETARÍA DE TURISMO	Oficina de la o el Secretario de Turismo y Staff	Clave: MPUE1418/MP/ST22/OSTS111-A
		Fecha de elaboración: 23/01/2017
		Núm. de revisión: 19/09/2018

I. INTRODUCCIÓN


La Secretaría de Turismo del Municipio está comprometida a mejorar el cumplimiento de todas y cada una de sus obligaciones y acciones emprendidas, observando siempre la claridad de sus procesos que permitan alcanzar objetivos en favor de la ciudadanía y de los turistas desde la organización interna. A fin de lograr dicho objetivo, es primordial identificar los procesos de trabajo que son la base de la operación esta dependencia y; consecuentemente hacerlos públicos.

Para tal efecto, se ha elaborado el presente Manual de Procedimientos de la Oficina de la o el Secretario de Turismo y Staff, el cual es un documento de apoyo y consulta, así como respaldo del correcto funcionamiento, en él, se describen las actividades a realizar para cumplir con las obligaciones y atribuciones que le corresponden.

“Toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contexto no se establezca que es para uno y otro género”.

El contenido técnico del presente documento es responsabilidad de quien lo emite así como su correcta fundamentación y aplicabilidad normativa conforme a las leyes específicas que motiven su actuar, y sus modificaciones cada vez que la normatividad aplicable o las tareas al interior de las Unidades Administrativas que la conforman, signifiquen cambios en sus procedimientos, a efecto de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz.

Por lo que el alcance del registro de los instrumentos normativos, que emiten las Dependencias y Entidades del H. Ayuntamiento, por parte de la Contraloría Municipal tiene como único objetivo llevar un control institucional sobre dichos documentos.

 SECRETARÍA DE TURISMO	Oficina de la o el Secretario de Turismo y Staff	Clave: MPUE1418/MP/ST22/OSTS111-A
		Fecha de elaboración: 23/01/2017
		Núm. de revisión: 19/09/2018

II. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA TÉCNICA


1. Procedimiento para la recepción, canalización, atención y entrega de correspondencia.
2. Procedimiento para la integración de la noticia administrativa.

ENLACE ADMINISTRATIVO

1. Procedimiento para la entrega-recepción de nómina.
2. Procedimiento para llevar a cabo los movimientos de incidencias respecto a vacaciones, justificación y ausentismo.
3. Procedimiento para solicitar prestadores de servicio social y/o prácticas profesionales.
4. Procedimiento para la solicitud de recursos financieros.
5. Procedimiento para la comprobación de recursos.
6. Procedimiento para controlar y ejecutar los recursos del Fondo Fijo.


UNIDAD JURÍDICA

1. Procedimiento para Elaboración de Convenios y/o Contratos
2. Atención a Quejas Turísticas.

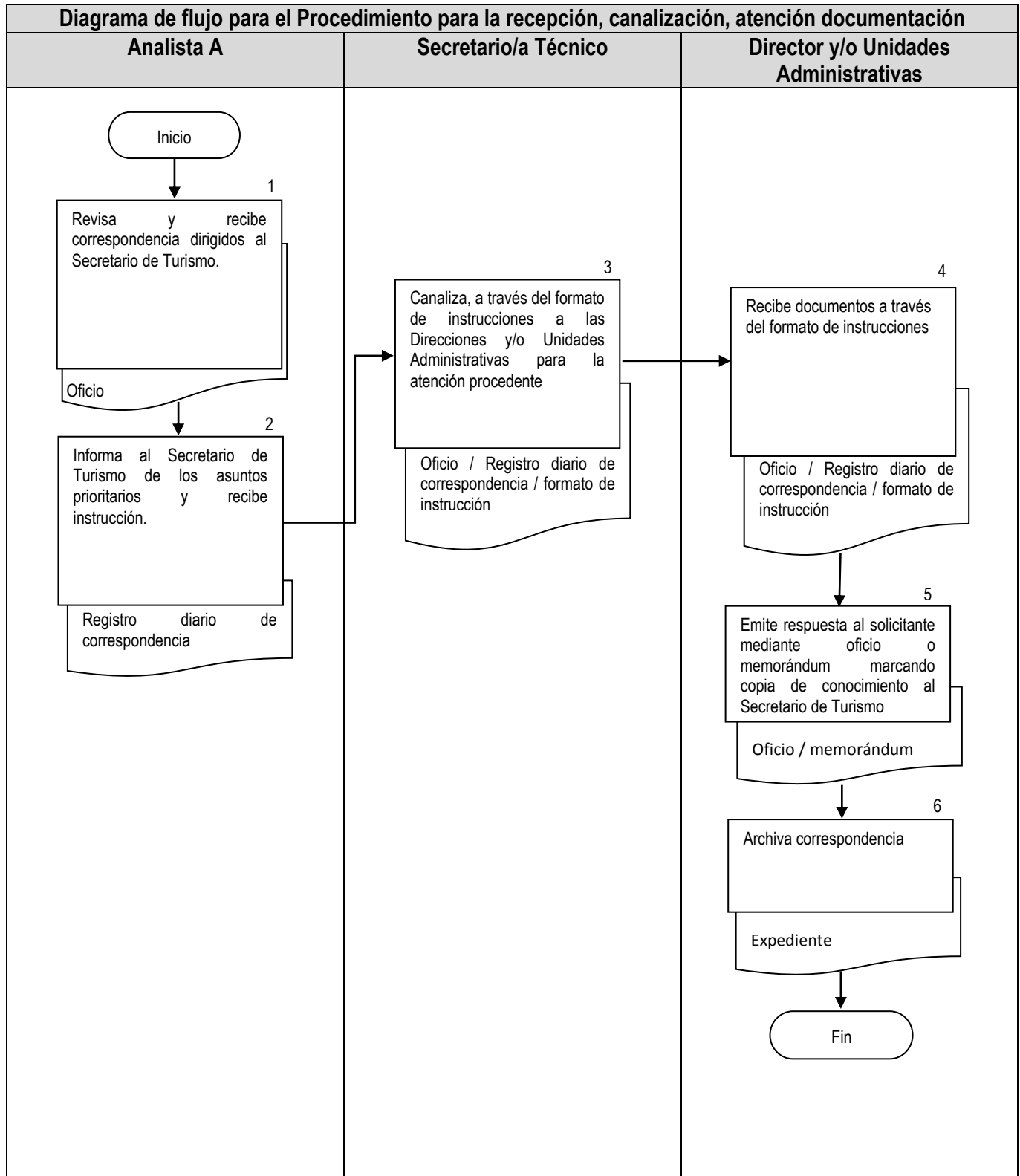
 SECRETARÍA DE TURISMO	Oficina de la o el Secretario de Turismo y Staff	Clave: MPUE1418/MP/ST22/OSTS111-A
		Fecha de elaboración: 23/01/2017
		Núm. de revisión: 19/09/2018


III. SECRETARÍA TÉCNICA

Nombre del procedimiento:	Procedimiento para la recepción, canalización, atención y entrega de correspondencia
Objetivo:	Organizar la documentación que se reciba en la Secretaría de Turismo para su atención procedente de acuerdo al reglamento interior
Fundamento Legal:	Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, artículo 17 fracciones I y VII Lineamientos Generales para la Organización de Archivos Administrativos y su Transferencia al Archivo General Municipal, aplica en su totalidad.
Políticas de operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. La correspondencia se recibirá de lunes a viernes de 9:00 a 16:00 horas en calle 3 norte número 3, colonia centro. 2. Los documentos que se reciban por medio electrónico serán atendidos con el presente procedimiento. 3. Los documentos serán canalizados a las unidades administrativas de la Secretaría de Turismo según sus facultades y atribuciones enmarcadas en el reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, a través del formato de instrucción. 4. Los titulares de las Direcciones de la Secretaria de Turismo, deberán dar seguimiento del asunto canalizado marcando copia de conocimiento a la conclusión del tema al Secretario de Turismo. 5. Se deberá realizar un registro diario de la documentación que se reciba así como de la que se envíe a otras áreas.
Tiempo promedio de gestión:	10 minutos


 SECRETARÍA DE TURISMO	Oficina de la o el Secretario de Turismo y Staff	Clave: MPUE1418/MP/ST22/OSTS111-A
		Fecha de elaboración: 23/01/2017
		Núm. de revisión: 19/09/2018

Descripción del procedimiento: Para la recepción, canalización, atención y entrega de correspondencia				
Responsable	No.	Actividad	Formato o documento	Tantos
Analista A	1	Revisa y recibe correspondencia dirigida a la Secretaría de Turismo	Oficio	Original
Secretario/a Técnico/a	2	Informa a la o el Secretario de Turismo de los asuntos prioritarios y recibe instrucción.	Registro diario de correspondencia	Original
	3	Canaliza, a través del formato de instrucciones a las Unidades Administrativas para la atención correspondiente.	Oficio / Registro diario de correspondencia / Formato de instrucción	Original
Unidades Administrativas	4	Recibe documentos a través del formato de instrucciones.	Oficio / Registro diario de correspondencia / Formato de instrucción	Original
	5	Emite respuesta al solicitante mediante oficio o memorándum marcando copia de conocimiento a la o el Secretario de Turismo	Oficio / memorándum	Original / copia
	6	Archiva correspondencia. Termina procedimiento	Expediente	Original

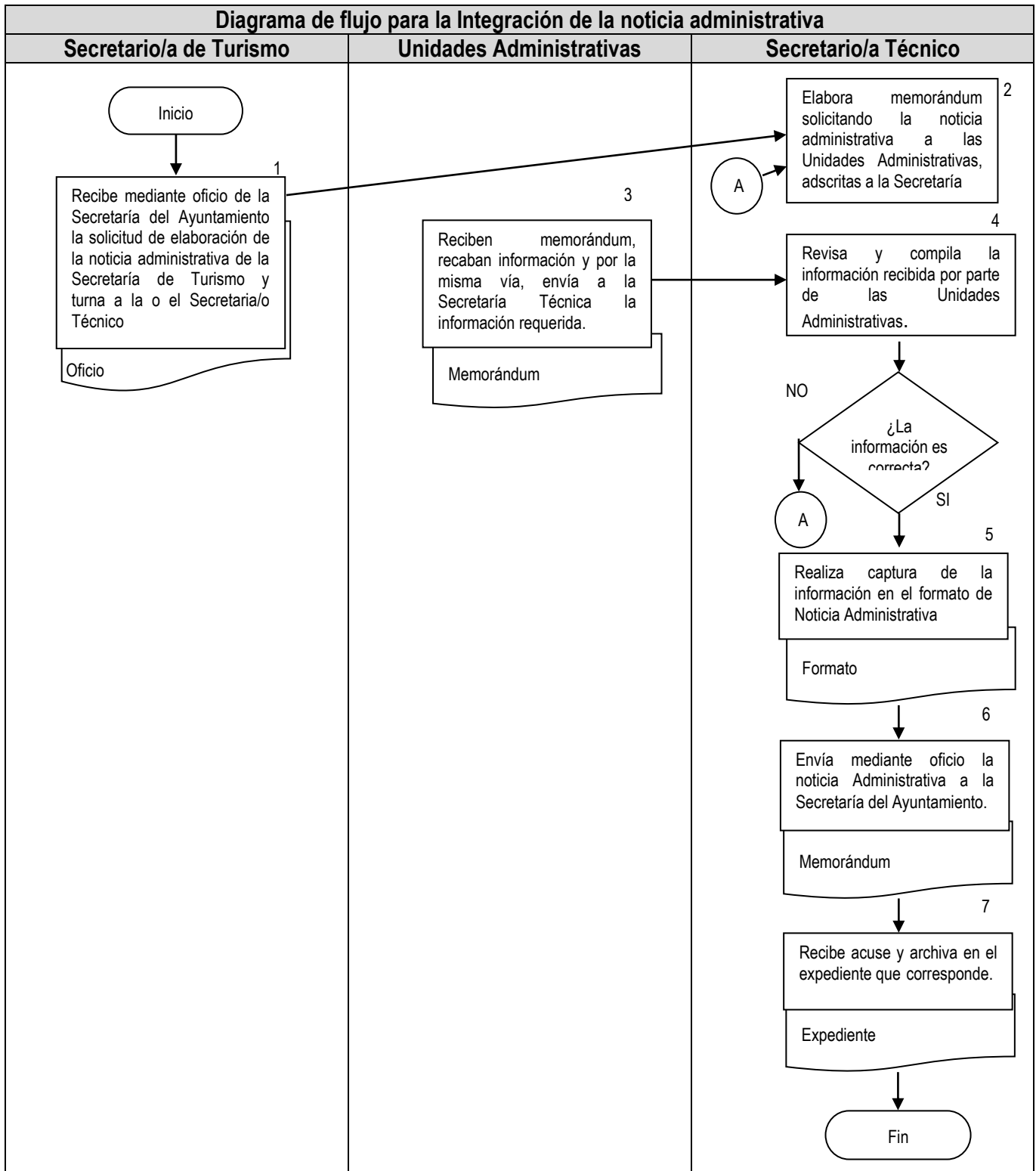



 SECRETARÍA DE TURISMO	Oficina de la o el Secretario de Turismo y Staff	Clave: MPUE1418/MP/ST22/OSTS111-A
		Fecha de elaboración: 23/01/2017
		Núm. de revisión: 19/09/2018

Nombre del Procedimiento	Procedimiento para la Integración de la Noticia Administrativa
Objetivo:	Integrar y revisar el informe mensual estadístico de las acciones y programas principales emprendidos por parte de la Secretaría, que se rinde ante el Honorable Cabildo
Fundamento Legal:	Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla artículo 17 fracción X
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Secretaría Técnica, será responsable de: <ol style="list-style-type: none"> a) Solicitar a las Unidades Administrativas la información que conformará la noticia administrativa de la Secretaría de Turismo, así como los medios de verificación que soporten los conceptos reportados. b) Remitir dentro de los primeros cinco días de cada mes la información correspondiente a la Secretaría del Ayuntamiento, a fin de ser rendida ante el Honorable Cabildo.
Tiempo Promedio de Gestión:	3 días

 SECRETARÍA DE TURISMO	Oficina de la o el Secretario de Turismo y Staff	Clave: MPUE1418/MP/ST22/OSTS111-A
		Fecha de elaboración: 23/01/2017
		Núm. de revisión: 19/09/2018


Descripción del Procedimiento: Para la Integración de la noticia administrativa				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Secretario/a de Turismo	1	Recibe mediante oficio de la Secretaría del Ayuntamiento la solicitud de elaboración de la noticia administrativa de la Secretaría de Turismo y turna a la Secretaria/o Técnico	Oficio	Original
Secretaria /o Técnica/o	2	Elabora memorándum solicitando la noticia administrativa a las Unidades Administrativas, adscritas a la Secretaría	Memorándum	Original
Unidades Administrativas	3	Reciben memorándum, recaban información y por la misma vía, envía a la Secretaría Técnica la información requerida.	Memorándum	3 originales
Secretaria /o Técnico	4	Revisa y compila la información recibida por parte de las Unidades Administrativas.	Memorándum	3 originales
		<ul style="list-style-type: none"> • Si la información es incorrecta, regresa a la actividad núm. 2, en caso contrario: 		
	5	Realiza captura de la información en el formato de noticia administrativa	Formato	3 originales
	6	Envía mediante oficio la noticia Administrativa a la Secretaría del Ayuntamiento.	Oficio	3 originales
	7	Recibe acuse y archiva en el expediente que corresponde. Termina procedimiento.	Expediente	Copia



 SECRETARÍA DE TURISMO	Oficina de la o el Secretario de Turismo y Staff	Clave: MPUE1418/MP/ST22/OSTS111-A
		Fecha de elaboración: 23/01/2017
		Núm. de revisión: 19/09/2018

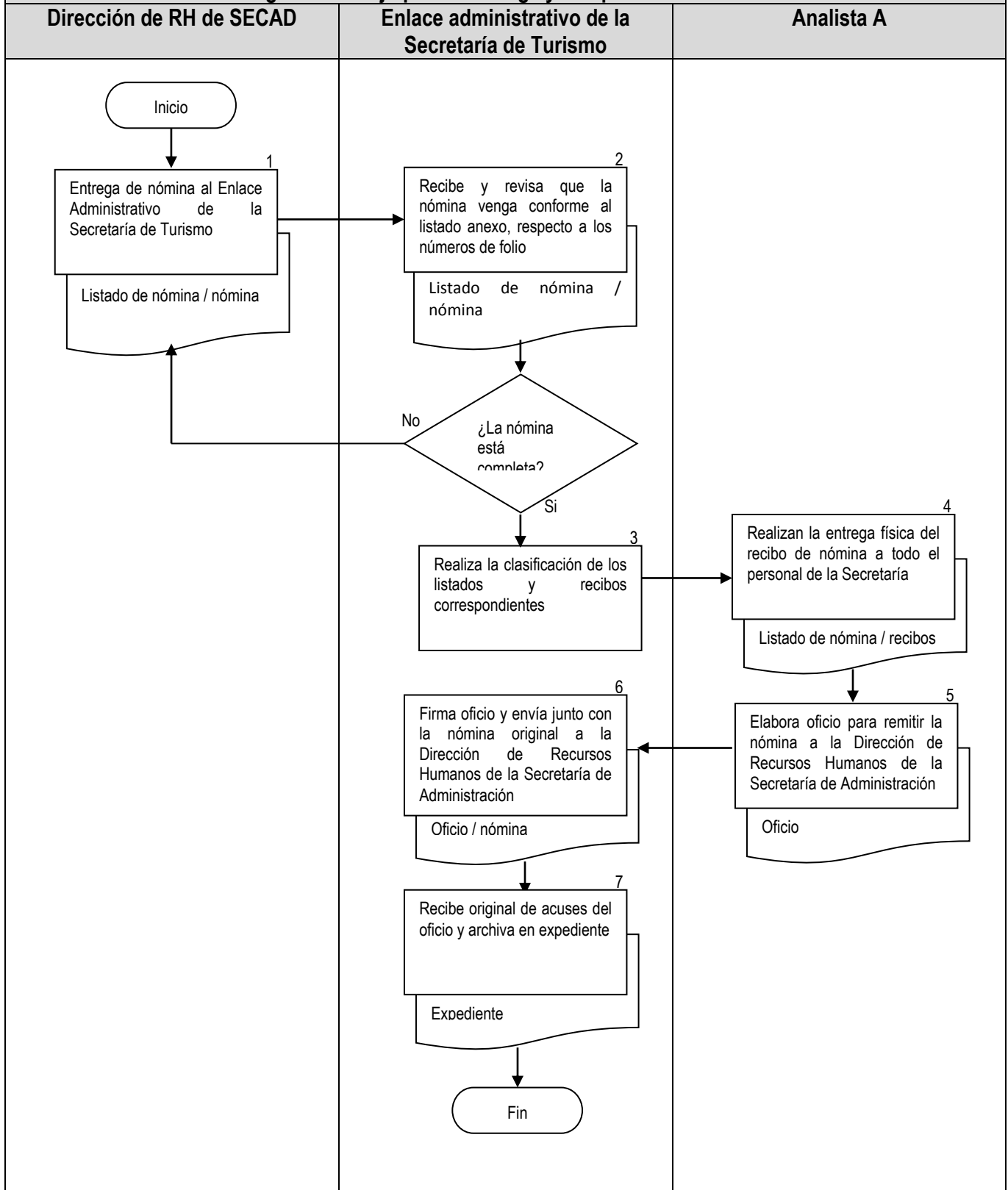
IV. ENLACE ADMINISTRATIVO


Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la entrega-recepción de nómina.
Objetivo:	Recibir y entregar la nómina al personal de la Secretaría de Turismo, para que el personal firme en tiempo y forma.
Fundamento Legal:	<p>Ley Federal del Trabajo, Artículo 804 fracción II</p> <p>Ley de Seguro Social, Artículos 15 fracción II, 304 A fracciones VII y VIII.</p> <p>Normatividad Presupuestal para la Autorización y Ejercicio del Gasto Público de la Administración 2014-2018, Capítulo IV.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Enlace Administrativo será responsable de recibir por parte de la Dirección de Recursos Humanos de la Secretaría de Administración y recabar la firma en los comprobantes de pagos y listas nominales, en un plazo no mayor a tres días. 2. El personal de la Secretaría que no firme nómina después de los primeros tres días de la quincena que corresponda, deberá presentarse en la Dirección de Recursos Humanos de la Secretaría de Administración para realizar el trámite respectivo.
Tiempo promedio de Gestión:	5 días hábiles desde el momento en que se recibe y se devuelve a la Dirección de Recursos Humanos.

 SECRETARÍA DE TURISMO	Oficina de la o el Secretario de Turismo y Staff	Clave: MPUE1418/MP/ST22/OSTS111-A
		Fecha de elaboración: 23/01/2017
		Núm. de revisión: 19/09/2018


Descripción de Procedimiento: Para la entrega y recepción de nómina.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Dirección de Recursos Humanos de la Secretaría de Administración	1	Entrega de nómina al Enlace Administrativo de la Secretaría de Turismo	Listado de nómina / nómina	Original
Enlace Administrativo de la Secretaría de Turismo	2	Recibe y revisa que la nómina venga conforme al listado anexo, respecto a los números de folio. <ul style="list-style-type: none"> • Si la nómina no se encuentra completa regresa a actividad 1, en caso contrario: 	Listado de nómina / nómina	Original
	3	Realiza la clasificación de los listados y recibos correspondientes		
Analista A	4	Realizan la entrega física del recibo de nómina a todo el personal de la Secretaría.	Listado de nómina / recibos	Original
	5	Elabora oficio para remitir la nómina a la Dirección de Recursos Humanos de la Secretaría de Administración	Oficio	Original
Enlace Administrativo de la Secretaría de Turismo	6	Firma oficio y envía junto con la nómina original a la Dirección de Recursos Humanos de la Secretaría de Administración para el trámite correspondiente.	Oficio / Nómina	Original
	7	Recibe original de acuses del oficio y archiva en expediente. Termina procedimiento.	Expediente	Original

Diagrama de flujo para la entrega y recepción de la nómina




 SECRETARÍA DE TURISMO	Oficina de la o el Secretario de Turismo y Staff	Clave: MPUE1418/MP/ST22/OSTS111-A
		Fecha de elaboración: 23/01/2017
		Núm. de revisión: 19/09/2018

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para llevar a cabo los movimientos de incidencias respecto a vacaciones, justificación y ausentismo.
Objetivo:	Tramitar ante la Dirección Administrativa, Técnica y de Apoyo, los periodos vacacionales, faltas justificadas, días económicos y cumpleaños del personal de confianza y base adscrito a la Secretaría de Turismo.
Fundamento Legal:	Ley de los Trabajadores al Servicio del Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Capítulo IV. Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, Artículos I y XXXII.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los formatos de vacaciones, justificación y ausentismo (FORM.008-B/SAD/1014) deberán estar signados por el Director/a del Área, el servidor público solicitante y por el Enlace Administrativo, respetando los periodos establecidos por la Dirección Administrativa, Técnica y de Apoyo de la Secretaría de Administración, para su trámite. 2. El personal que cuente con incidencias justificadas deberá enviar al Enlace Administrativo el formato para la justificación por incidencias derivadas de la omisión de entrada y/o salida o de vacaciones, con un mínimo de 24hrs. de anticipación a la comisión o actividad laboral objeto de la incidencia; asimismo para las vacaciones dentro de los dos periodos de vacaciones previstas durante el año de los cuales informará la Dirección de Recursos Humanos. 3. Se recibirán los formatos de vacaciones, justificación y ausentismo, siempre que se encuentren debidamente requisitados y expliquen los motivos de la justificación o razón del cambio de periodo vacacional. 4. Los días económicos únicamente podrán ser solicitados por personal de base. 5. El personal de base tendrá derecho a seis días económicos por cada año administrativo, sin que los mismos puedan estar ligados a días festivos, ni podrán ser tomados como extensión de vacaciones, así mismo deberán presentarse con 4 días hábiles de anticipación al Enlace Administrativo. 6. El formato por medio del cual se solicite el periodo vacacional será de observancia general para todos los trabajadores (honorarios, base y contrato). Dicho formato deberá presentarse con una anticipación de ocho días hábiles a la fecha del goce de las mismas. El formato de justificación será de observancia general (honorarios, base y contrato), se considera justificación a la omisión de checar hora de entrada y/o salida, salvo en los casos que exista justificación de asistencia a consulta médica expedida por el IMSS por comisión oficial y/o trabajo; cuyo caso se deberá acompañar al mismo un oficio que haga mención del tipo de justificación y el motivo del cual se trate.
Tiempo promedio de Gestión:	2 días hábiles desde el momento que se presenta la solicitud.

 SECRETARÍA DE TURISMO	Oficina de la o el Secretario de Turismo y Staff	Clave: MPUE1418/MP/ST22/OSTS111-A
		Fecha de elaboración: 23/01/2017
		Núm. de revisión: 19/09/2018

Descripción de Procedimiento: Para llevar a cabo los movimientos de incidencias respecto a vacaciones, justificación y ausentismo.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Personal de la Secretaría de Turismo	1	Elabora formato de incidencia ya sea por incapacidad, día económico, vacaciones, cumpleaños, justificación o comisión y turna al Enlace Administrativo.	Formato de Justificación FORM.008-B/SAD/1014	Original
Jefa/e inmediato	2	Revisa formato de incidencia <ul style="list-style-type: none"> • Si tiene observaciones regresa a actividad núm.1, en caso contrario: 	Formato de Justificación FORM.008-B/SAD/1014	Original
Personal de la Secretaría de Turismo	3	Recibe y turna el formato al Enlace Administrativo.	Formato de Justificación FORM.008-B/SAD/1014	Original y copia
Enlace Administrativo	4	Recibe y verifica que los periodos se ajusten al calendario de vencimientos de recepción de la Dirección Administrativa, Técnica y de Apoyo. <ul style="list-style-type: none"> • Si se ajusta al calendario de vencimientos de recepción de continua en la actividad núm.6, en caso contrario: 	Formato de Justificación FORM.008-B/SAD/1014	Original y copia
	5	Informa al personal de la Secretaría de Turismo el motivo por el cual no fue procedente el formato de incidencia. Termina procedimiento	N/A	N/A
	6	Revisa que el formato, contenga todos los requisitos que establece la Dirección de Recursos Humanos. <ul style="list-style-type: none"> • Si no es procedente y no cumple con los requisitos regresa a la actividad número 1, en caso contrario: 	Formato de Justificación FORM.008-B/SAD/1014	Original y copia
	7	Firma y sella en acuse de recibido	Formato de Justificación FORM.008-B/SAD/1014	Copia
	8	Saca copia del mismo y lo entrega al Departamento de Personal de la Dirección de Recursos Humanos.	Formato de Justificación FORM.008-	Original y copia

 SECRETARÍA DE TURISMO	Oficina de la o el Secretario de Turismo y Staff	Clave: MPUE1418/MP/ST22/OSTS111-A
		Fecha de elaboración: 23/01/2017
		Núm. de revisión: 19/09/2018

			B/SAD/1014	
Dirección Administrativa, Técnica y de Apoyo	9	Recibe, revisa que los formatos sean Procedentes. <ul style="list-style-type: none"> • Si no son procedentes regresa a la actividad número 6, en caso contrario: 	Formato de Justificación FORM.008-B/SAD/1014	Original
	10	Sella una copia como acuse de recibo y entrega el mismo al Enlace Administrativo	Acuse de recibido	Original
Enlace Administrativo	11	Recibe y archiva incidencias en los expedientes del personal. Termina Procedimiento.	Acuse de recibido	Original

Diagrama de flujo del procedimiento para llevar a cabo los movimientos de incidencias respecto a vacaciones, justificación y ausentismo

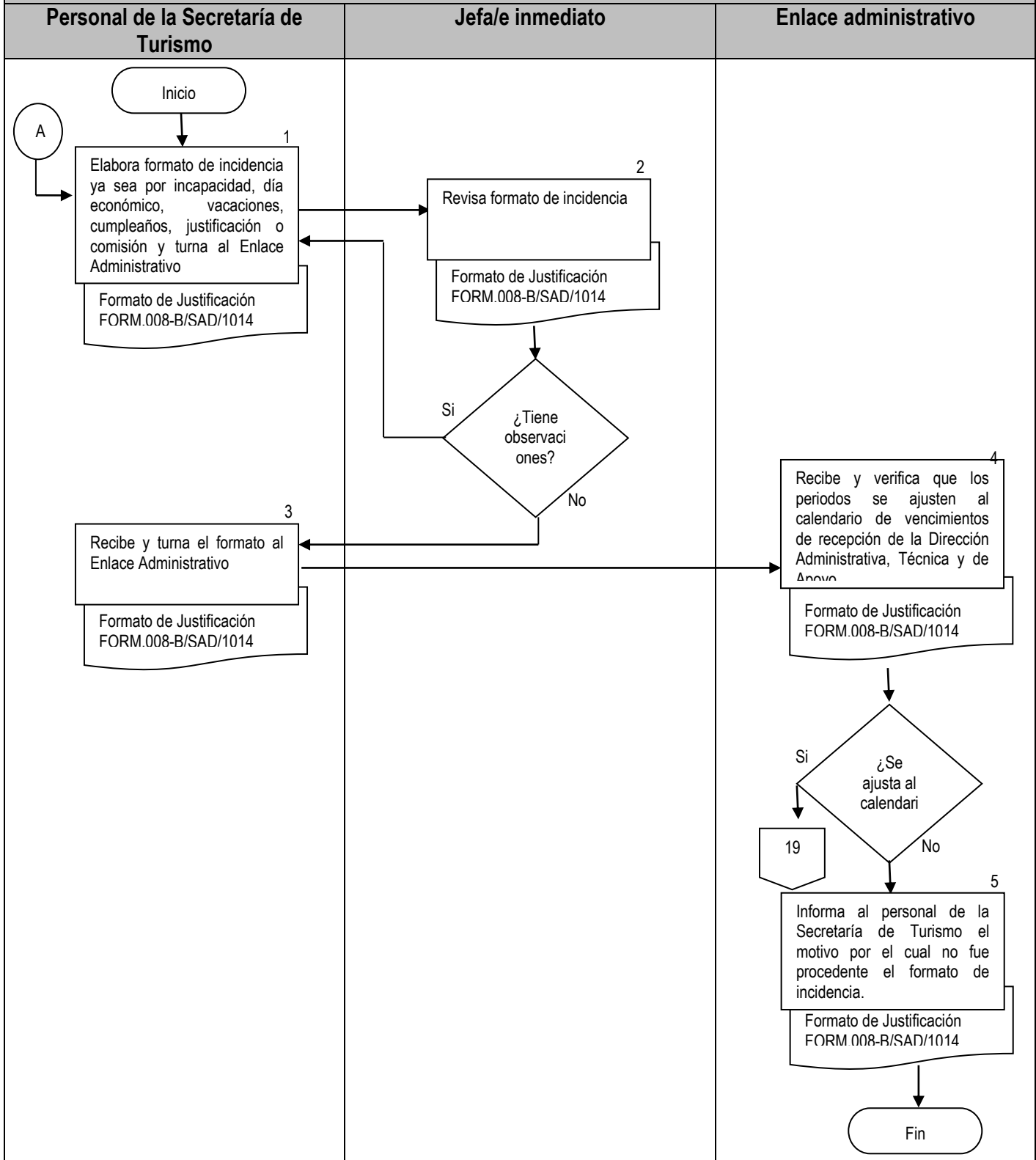
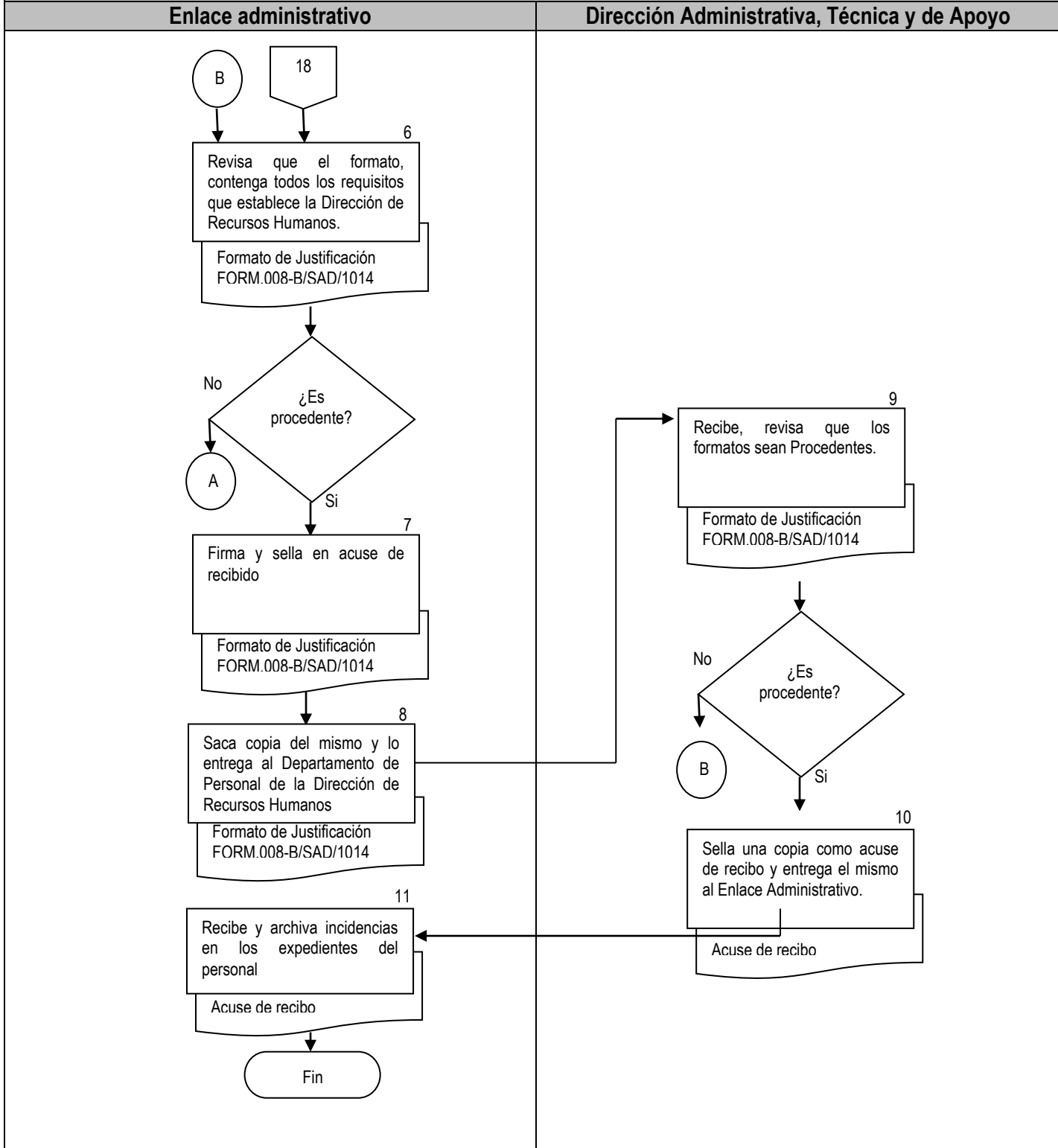




Diagrama de flujo del procedimiento para llevar a cabo los movimientos de incidencias respecto a vacaciones, justificación y ausentismo




 SECRETARÍA DE TURISMO	Oficina de la o el Secretario de Turismo y Staff	Clave: MPUE1418/MP/ST22/OSTS111-A
		Fecha de elaboración: 23/01/2017
		Núm. de revisión: 19/09/2018

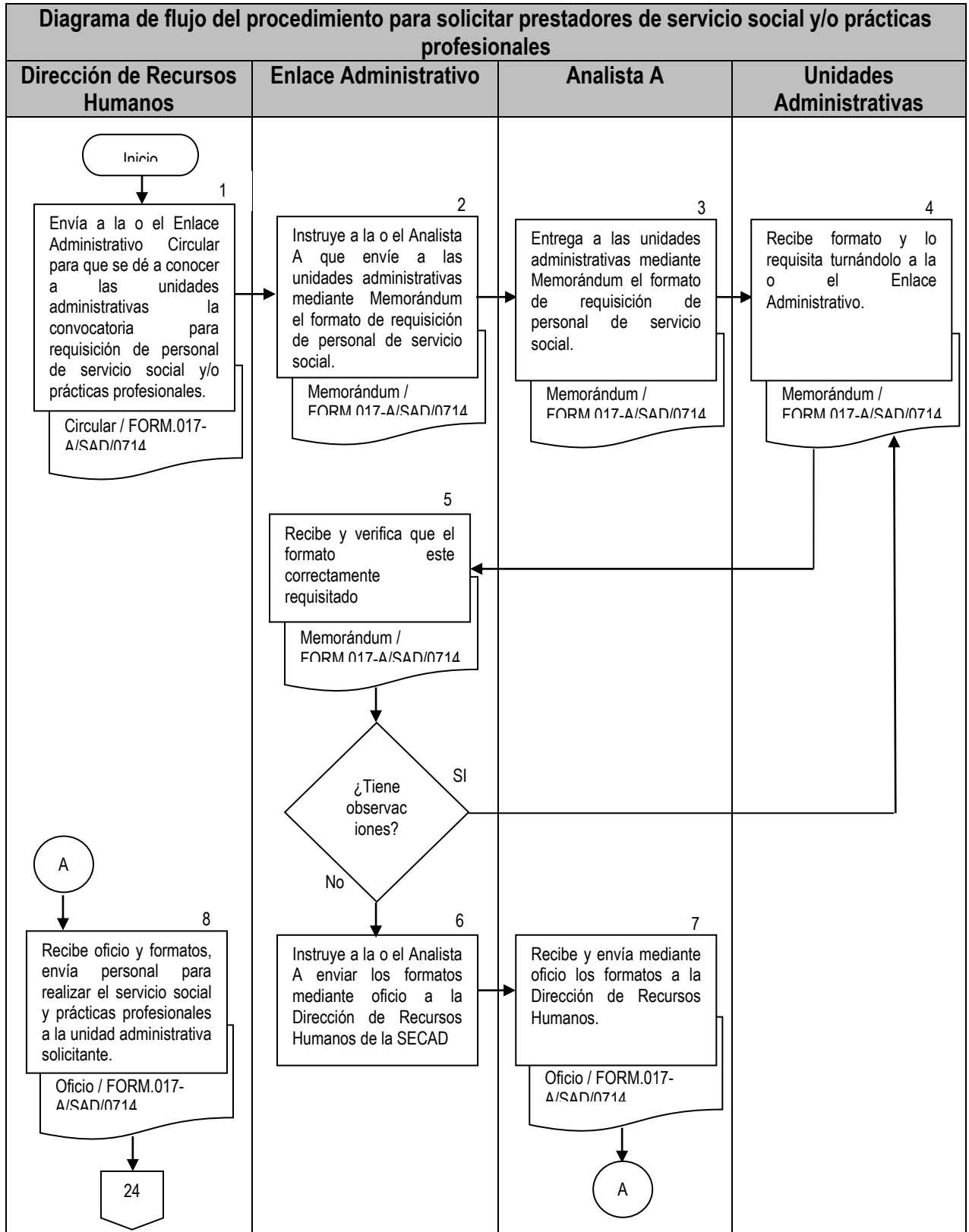
Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para solicitar personal de servicio social o prácticas profesionales
Objetivo:	Ofrecer a los/as estudiantes la oportunidad de vincularse con la Administración Pública Municipal, con la finalidad de desarrollar y aplicar sus conocimientos en los diferentes programas y proyectos de la Secretaría de Turismo
Fundamento Legal:	Ley General de Educación, artículo 24. Ley de Educación del Estado de Puebla, artículo 11. Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo Artículo 18 fracción XV
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. La solicitud de personal de servicio y/o prácticas profesionales deberá realizarse mediante memorándum dirigido al Enlace Administrativo, firmado por el Director del área, adjuntando el formato de requisición. 2. El personal de servicio social y/o prácticas profesionales deberá entregar el Enlace Administrativo un reporte mensual de actividades, debidamente requisitado. 3. El personal de servicio social y/o prácticas profesionales deberá presentarse durante un tiempo no menor de 6 meses ni mayor de 2 años, el número de horas a cubrir será determinado por las características del programa de la institución educativa a la cual pertenece.
Tiempo promedio de Gestión:	15 días hábiles.

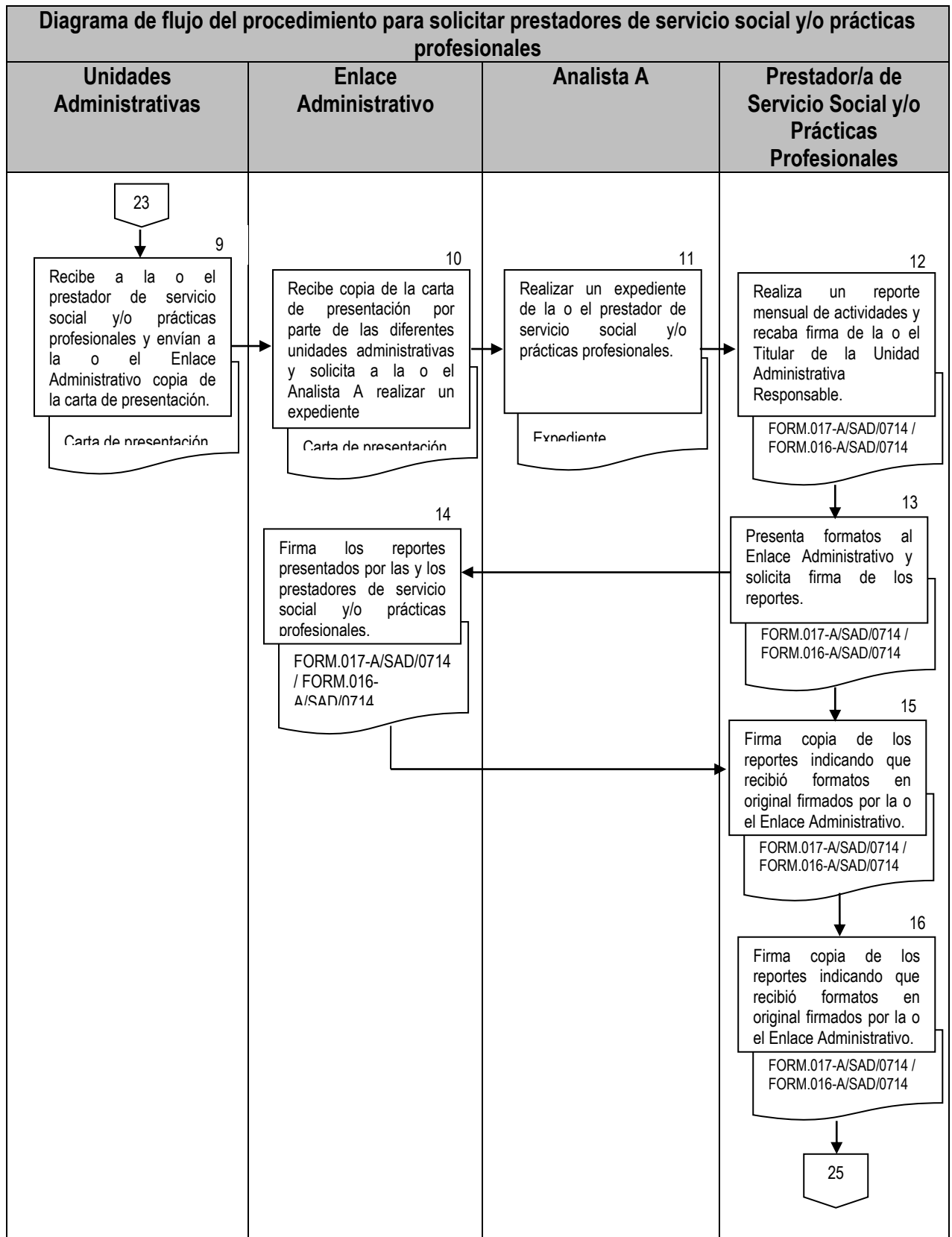
 SECRETARÍA DE TURISMO	Oficina de la o el Secretario de Turismo y Staff	Clave: MPUE1418/MP/ST22/OSTS111-A
		Fecha de elaboración: 23/01/2017
		Núm. de revisión: 19/09/2018

Descripción del Procedimiento: Para solicitar prestadores de servicio social y/o prácticas profesionales				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Dirección de Recursos Humanos	1	Envía a la o el Enlace Administrativo Circular para que se dé a conocer a las unidades administrativas la convocatoria para requisición de personal de servicio social y/o prácticas profesionales.	Circular /Formato de requisición de personal de servicio social y/o prácticas profesionales FORM.017-A/SAD/0714	Original
Enlace Administrativo	2	Instruye a la o el Analista A que envíe a las unidades administrativas mediante Memorándum el formato de requisición de personal de servicio social.	Memorándum/ FORM.017-A/SAD/0714	Original
Analista A	3	Entrega a las unidades administrativas mediante Memorándum el formato de requisición de personal de servicio social.	Memorándum/ FORM.017-A/SAD/0714	Original
Unidades Administrativas	4	Recibe formato y lo requisita turnándolo a la o el Enlace Administrativo.	Memorándum/ FORM.017-A/SAD/0714	Original y copia
Enlace Administrativo	5	Recibe y verifica que el formato este correctamente requisitado. <ul style="list-style-type: none"> De tener observaciones regresa a actividad núm. 4, en caso contrario: 	FORM.017-A/SAD/0714	Original
	6	Instruye a la o el Analista A enviar los formatos mediante oficio a la Dirección de Recursos Humanos de la SECAD.	N/A	N/A
Analista A	7	Recibe y envía mediante oficio los formatos a la Dirección de Recursos Humanos.	Oficio / FORM.017-A/SAD/0714	Original y copia
Dirección de Recursos Humanos.	8	Recibe oficio y formatos, envía personal para realizar el servicio social y prácticas profesionales a la unidad administrativa solicitante.	Oficio	Original y copia
Unidades administrativas	9	Recibe a la o el prestador de servicio social y/o prácticas profesionales y envían a la o el Enlace Administrativo copia de la carta de presentación.	Carta de presentación	Original y copia
Enlace Administrativo	10	Recibe copia de la carta de presentación por parte de las diferentes unidades administrativas y solicita a la o el Analista A realizar un expediente de la o el prestador de	Carta de presentación	Original y/o copia

 SECRETARÍA DE TURISMO	Oficina de la o el Secretario de Turismo y Staff	Clave: MPUE1418/MP/ST22/OSTS111-A
		Fecha de elaboración: 23/01/2017
		Núm. de revisión: 19/09/2018

		servicio social y/o prácticas profesionales.		
Analista A	11	Realizar un expediente de la o el prestador de servicio social y/o prácticas profesionales.	Expediente	Original
Prestador/a de Servicio Social y/o Prácticas Profesionales	12	Realiza un reporte mensual de actividades y recaba firma de la o el Titular de la Unidad Administrativa Responsable.	Formato de Control de Asistencia del Personal de Servicio Social y Prácticas Profesionales FORM.020-A/SAD/0714/ Formato de Reporte Mensual de Servicio Social FORM.016-A/SAD/0714	Original y copia
	13	Presenta formatos al Enlace Administrativo y solicita firma de los reportes.	FORM.020-A/SAD/0714 / FORM.016-A/SAD/0714	Original y copia
Enlace Administrativo	14	Firma los reportes presentados por las y los prestadores de servicio social y/o prácticas profesionales.	FORM.020-A/SAD/0714 / FORM.016-A/SAD/0714	Original y copia
Prestador/a de Servicio Social y/o Prácticas Profesionales	15	Firma copia de los reportes indicando que recibió formatos en original firmados por la o el Enlace Administrativo.	FORM.020-A/SAD/0714 / FORM.016-A/SAD/0714	Original y copia
	16	Presenta formatos al Departamento de reclutamiento, selección y capacitación de personal y solicita firma de los reportes.	FORM.020-A/SAD/0714 / FORM.016-A/SAD/0714	Original y copia
Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación e de Personal	17	Firma los reportes y solicita al prestador/a de servicio social y/o prácticas profesionales sacar una copia para su control de horas.	FORM.020-A/SAD/0714 / FORM.016-A/SAD/0714	Original y copia
Prestador/a de Servicio Social y/o Prácticas Profesionales	18	Entrega a su escuela o universidad el Formato de Control de Asistencia del Personal de Servicio Social y Prácticas Profesionales y Formato de Reporte Mensual de Servicio. Termina procedimiento	FORM.020-A/SAD/0714 / FORM.016-A/SAD/0714	Copia







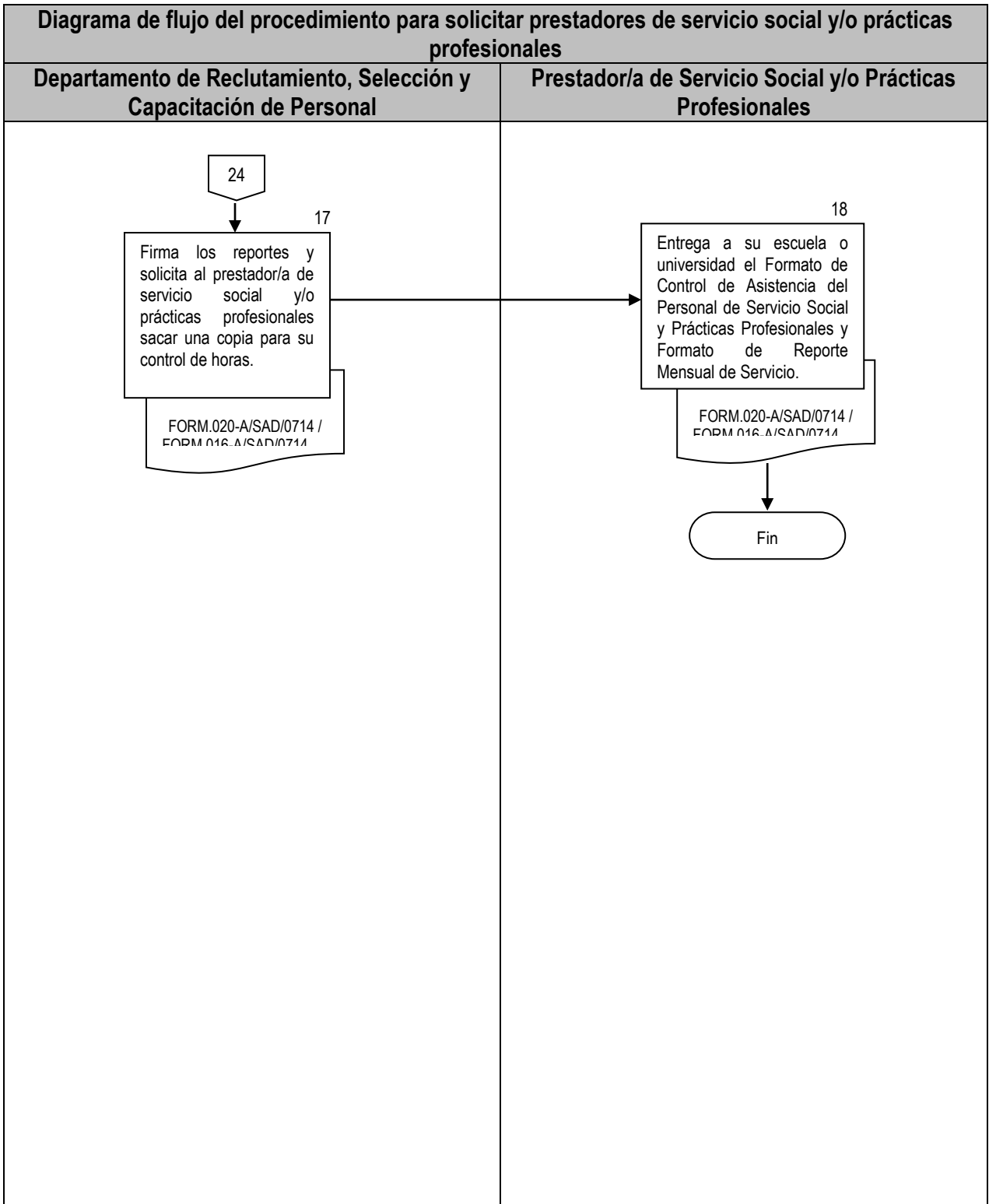
SECRETARÍA DE TURISMO


Oficina de la o el Secretario de Turismo y Staff

Clave: MPUE1418/MP/ST22/OSTS111-A


Fecha de elaboración: 23/01/2017

Núm. de revisión: 19/09/2018




 SECRETARÍA DE TURISMO	Oficina de la o el Secretario de Turismo y Staff	Clave: MPUE1418/MP/ST22/OSTS111-A
		Fecha de elaboración: 23/01/2017
		Núm. de revisión: 19/09/2018

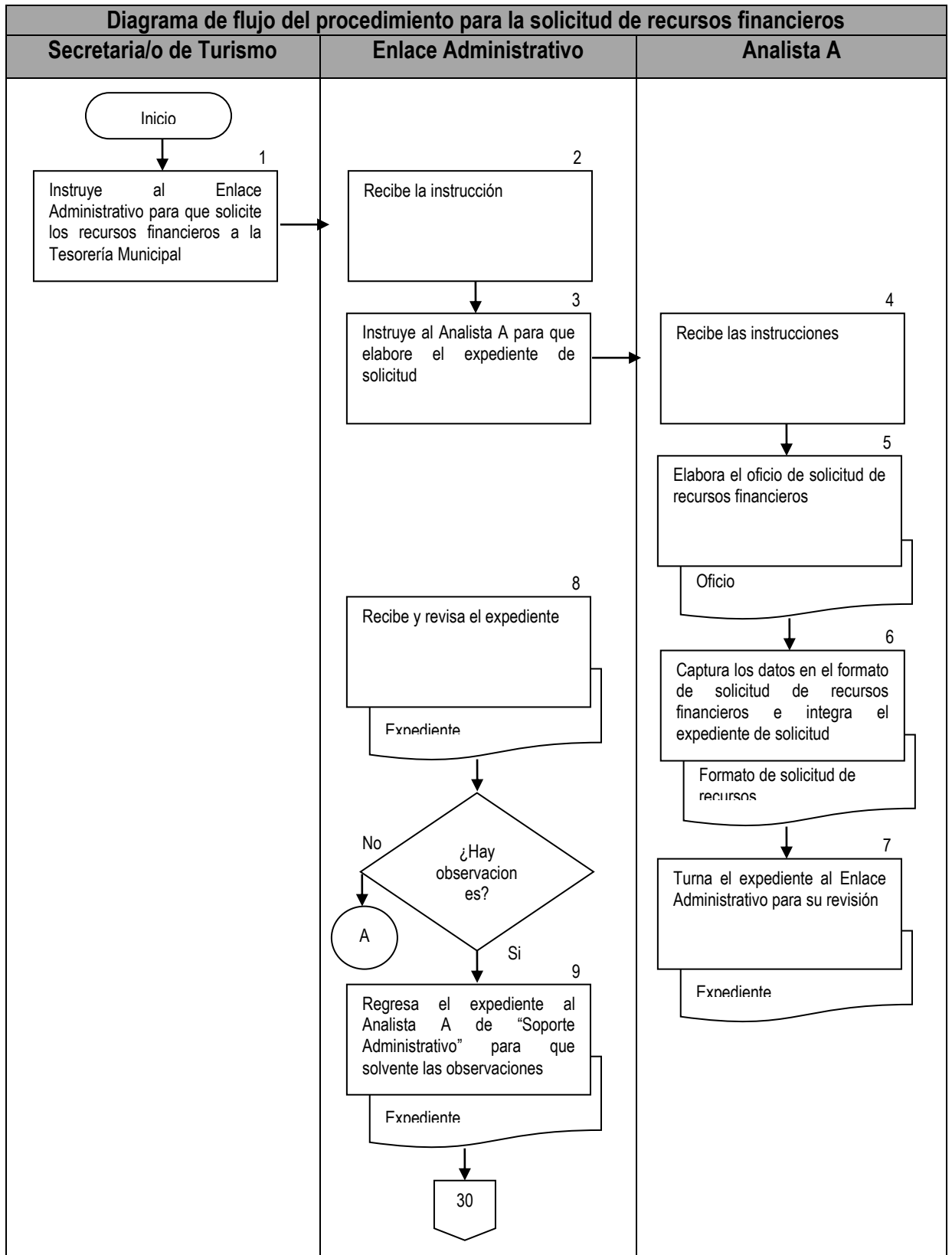
Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la solicitud de recursos financieros.
Objetivo:	Realizar la solicitud de recursos financieros ante la Tesorería Municipal a fin de solventar las necesidades propias de la Secretaría de Turismo.
Fundamento Legal:	Reglamento interior de la Secretaría de Turismo del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo VIII. Normatividad Presupuestal para la Autorización y Ejercicio del Gasto Público de la Administración Municipal 2014-2018, artículos 5, 12, 17, 18, 20, 21, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32
Políticas de Operación:	1. La o el Enlace Administrativo es la o el responsable de elaborar la Solicitud de Recursos Financieros y realizar su trámite ante la Tesorería Municipal conforme a la Normatividad Presupuestal para la Autorización y Ejercicio del Gasto Público de la Administración Municipal 2014-2018
Tiempo Promedio de Gestión.	4 días

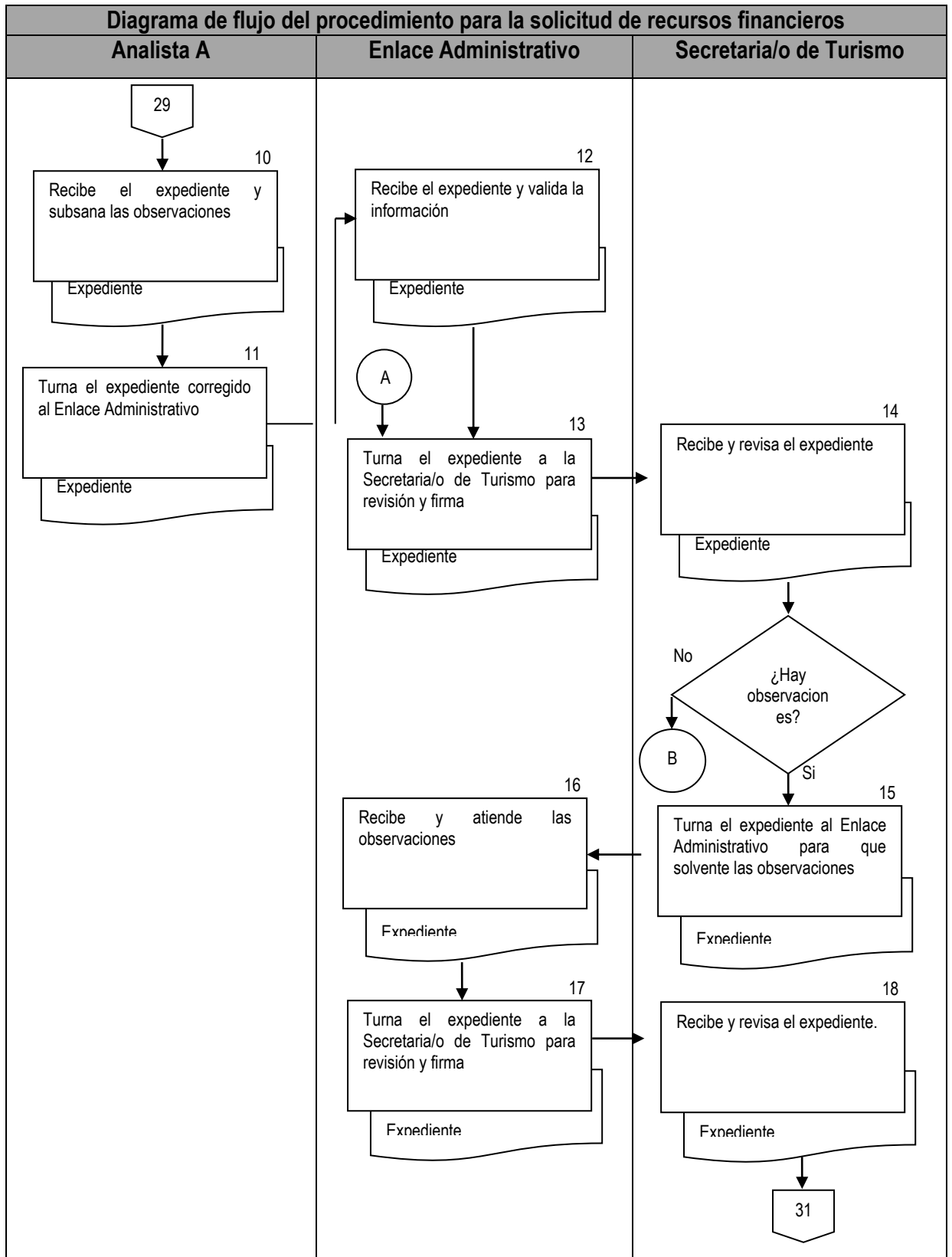
 SECRETARÍA DE TURISMO	Oficina de la o el Secretario de Turismo y Staff	Clave: MPUE1418/MP/ST22/OSTS111-A
		Fecha de elaboración: 23/01/2017
		Núm. de revisión: 19/09/2018

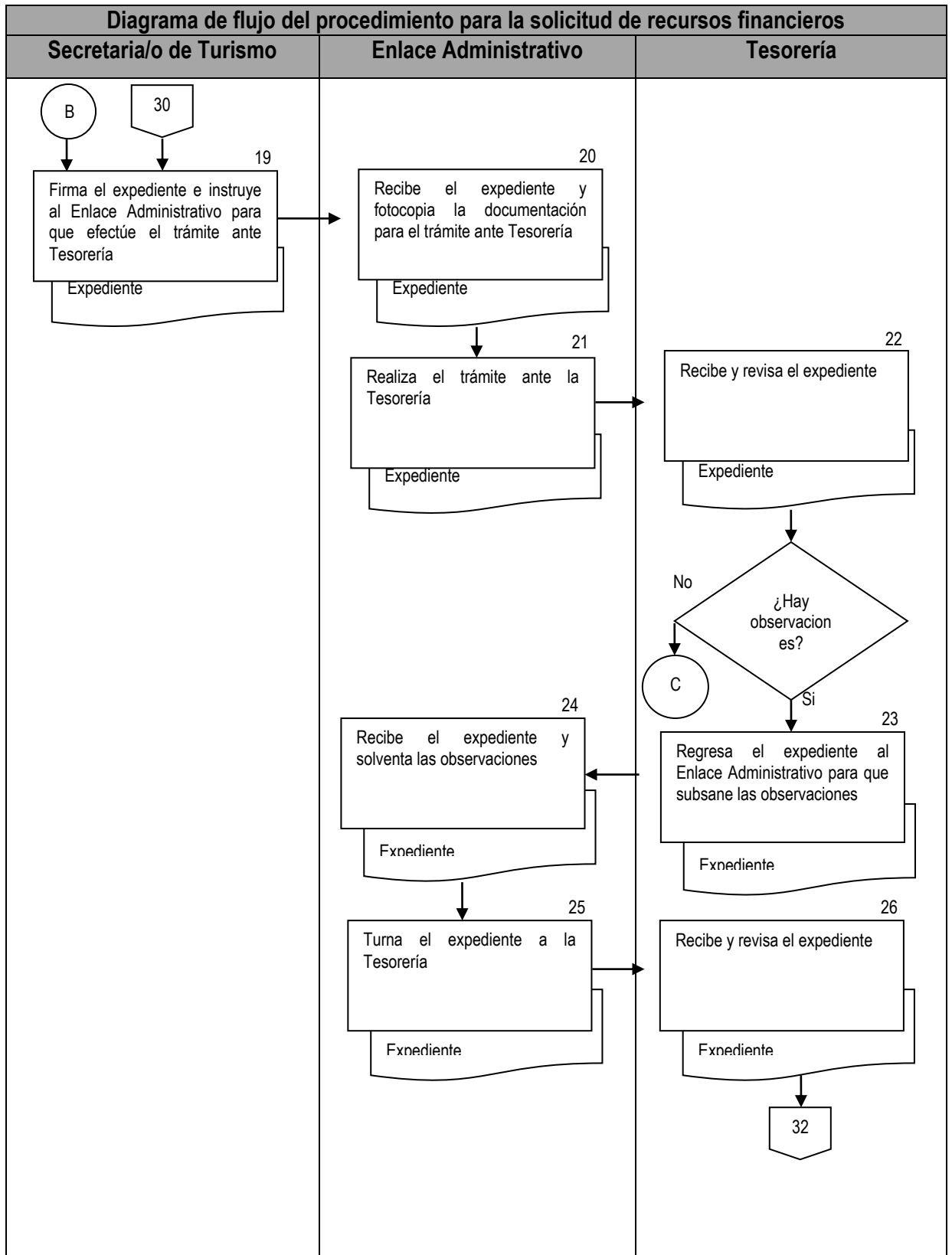
Descripción del Procedimiento: para la solicitud de recursos financieros				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Secretaria/o de Turismo	1	Instruye al Enlace Administrativo para que solicite los recursos financieros a la Tesorería Municipal	N/A	N/A
Enlace Administrativo	2	Recibe la instrucción	N/A	N/A
	3	Instruye al Analista A para que elabore el expediente de solicitud	N/A	N/A
Analista A	4	Recibe las instrucciones	N/A	N/A
	5	Elabora el oficio de solicitud de recursos financieros	Oficio	Original y Copia
	6	Captura los datos en el formato de solicitud de recursos financieros e integra el expediente de solicitud	Formato de solicitud de recursos	Original
	7	Turna el expediente al Enlace Administrativo para su revisión	Expediente	Original
Enlace Administrativo	8	Recibe y revisa el expediente. <ul style="list-style-type: none"> • Si no encuentra observaciones continúa en la actividad 13, en caso contrario: 	Expediente	Original
	9	Regresa el expediente al Analista A de "Soporte Administrativo" para que solvete las observaciones	Expediente	Original
Analista A	10	Recibe el expediente y subsana las observaciones	Expediente	Original
	11	Turna el expediente corregido al Enlace Administrativo	Expediente	Original
Enlace Administrativo	12	Recibe el expediente y valida la información	Expediente	Original
	13	Turna el expediente a la Secretaria/o de Turismo para revisión y firma	Expediente	Original
Secretaria/o de Turismo	14	Recibe y revisa el expediente. <ul style="list-style-type: none"> • Si no encuentra observaciones continúa en la actividad 19, en caso contrario 	Expediente	Original
	15	Turna el expediente al Enlace Administrativo para que solvete las observaciones	Expediente	Original
Enlace Administrativo	16	Recibe y atiende las observaciones	Expediente	Original

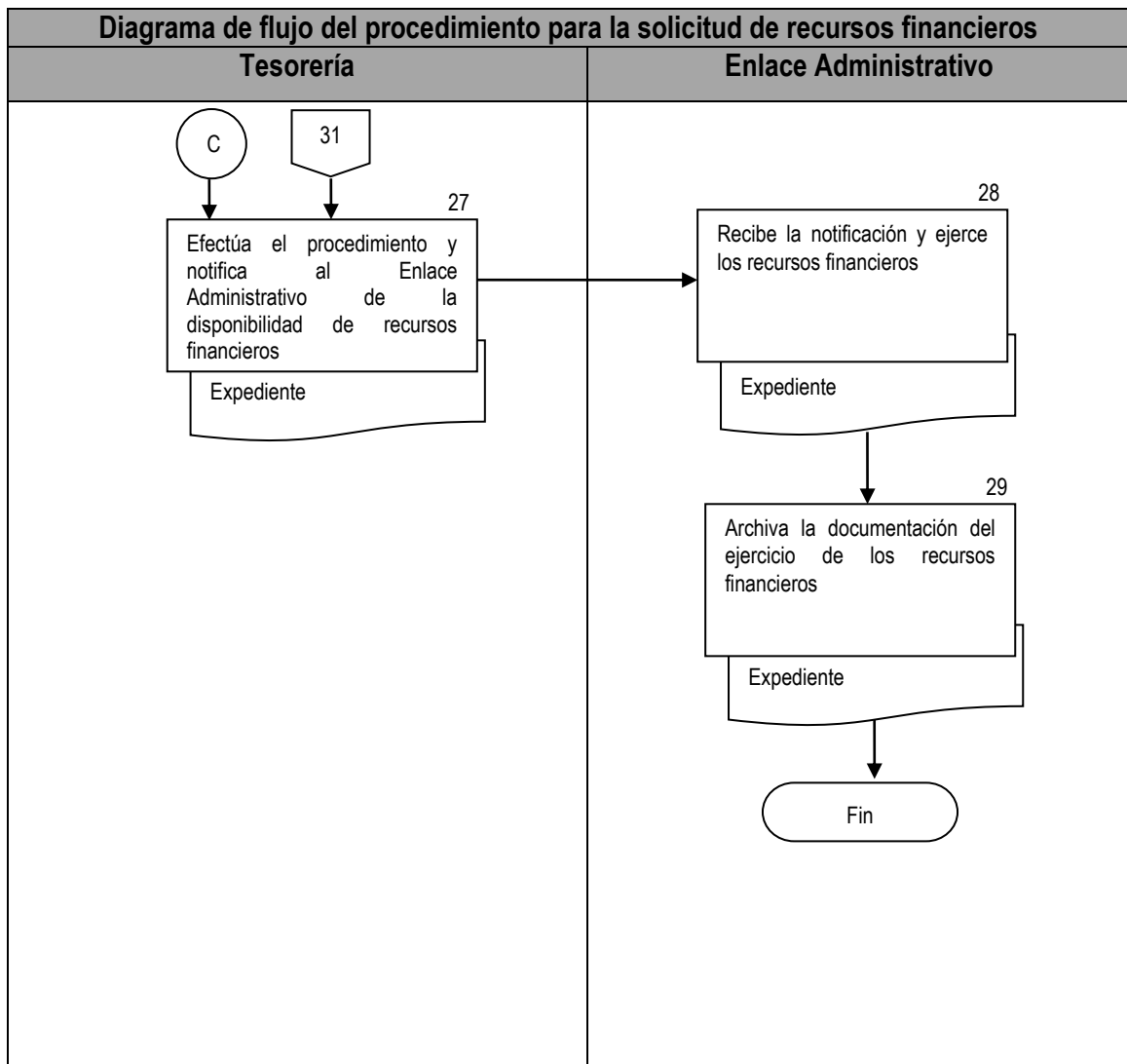
 SECRETARÍA DE TURISMO	Oficina de la o el Secretario de Turismo y Staff	Clave: MPUE1418/MP/ST22/OSTS111-A
		Fecha de elaboración: 23/01/2017
		Núm. de revisión: 19/09/2018


	17	Turna el expediente a la Secretaria/o de Turismo para revisión y firma	Expediente	Original
Secretaria/o de Turismo	18	Recibe y revisa el expediente.	Expediente	Original
	19	Firma el expediente e instruye al Enlace Administrativo para que efectúe el trámite ante Tesorería	Expediente	Original
Enlace Administrativo	20	Recibe el expediente y fotocopia la documentación para el trámite ante Tesorería	Expediente	Original y Copia
	21	Realiza el trámite ante la Tesorería	Acuse de Recibo/Expediente	Original
Tesorería	22	Recibe y revisa el expediente. <ul style="list-style-type: none"> • Si no encuentra observaciones continúa en la actividad 27, en caso contrario: 	Expediente	Original
	23	Regresa el expediente al Enlace Administrativo para que subsane las observaciones	Expediente	Original
Enlace Administrativo	24	Recibe el expediente y solventa las observaciones.	Expediente	Original
	25	Turna el expediente a la Tesorería	Expediente	Original
Tesorería Municipal	26	Recibe y revisa el expediente	Expediente	Original
	27	Efectúa el procedimiento y notifica al Enlace Administrativo de la disponibilidad de recursos financieros	Expediente	Original
Enlace Administrativo	28	Recibe la notificación y ejerce los recursos financieros	Oficio	Original
	29	Archiva la documentación del ejercicio de los recursos financieros. Termina procedimiento.	Expediente	Original











 SECRETARÍA DE TURISMO	Oficina de la o el Secretario de Turismo y Staff	Clave: MPUE1418/MP/ST22/OSTS111-A
		Fecha de elaboración: 23/01/2017
		Núm. de revisión: 19/09/2018

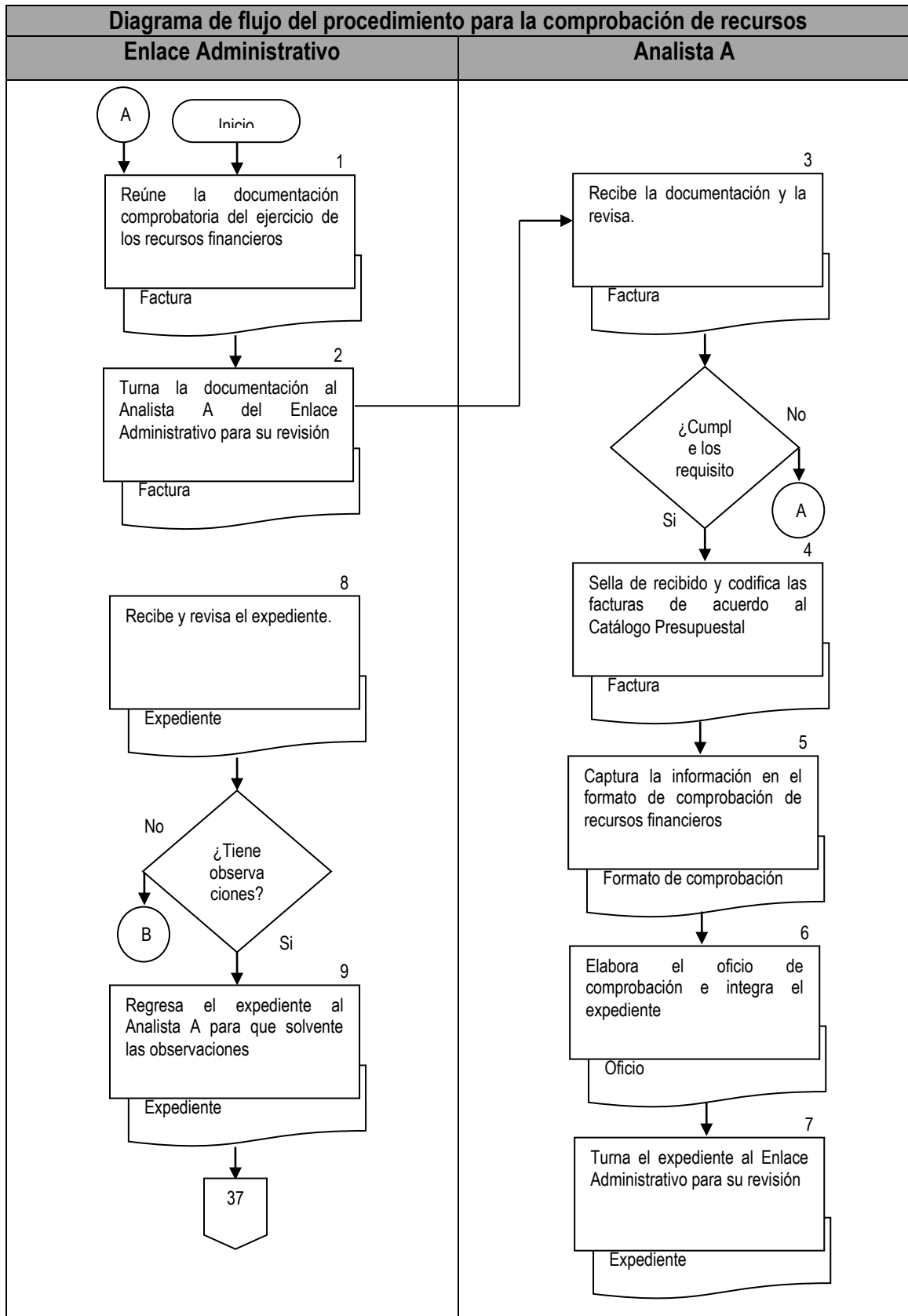
Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la comprobación de recursos.
Objetivo:	Comprobar adecuadamente ante la Tesorería Municipal el ejercicio de los recursos financieros en las actividades de la Secretaría de Turismo.
Fundamento Legal:	Normatividad Presupuestal para la Autorización y Ejercicio del Gasto Público de la Administración Municipal 2014-2018, artículos 7, 8, 9, 64, 65, 67, 68, 69, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80 y 81.
Políticas de Operación:	1. Es responsabilidad del Enlace Administrativo, integrar la documentación conforme a la Normatividad Presupuestal para la comprobación de las Solicitudes de Recursos Financieros.
Tiempo Promedio de Gestión:	5 días hábiles

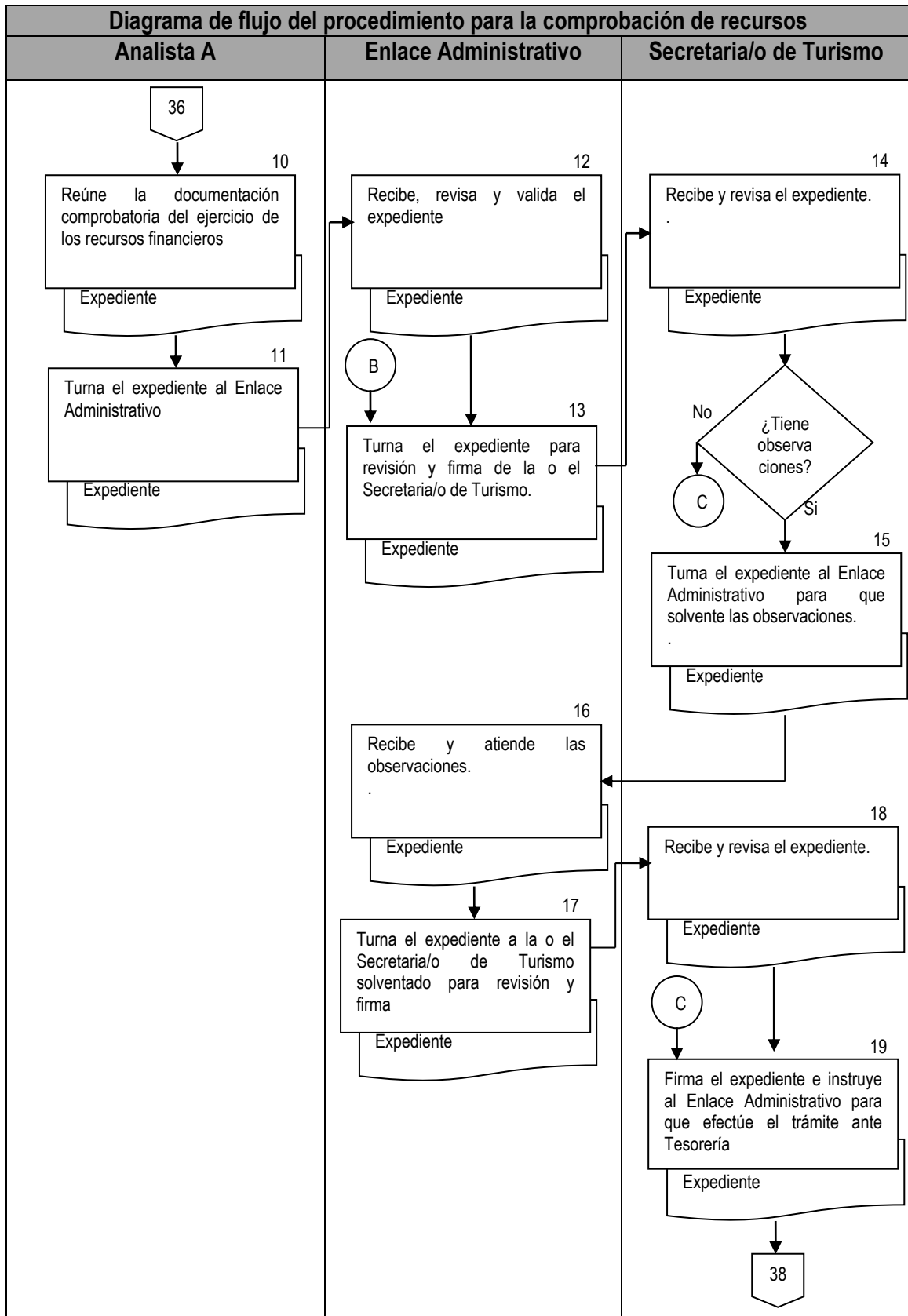
 SECRETARÍA DE TURISMO	Oficina de la o el Secretario de Turismo y Staff	Clave: MPUE1418/MP/ST22/OSTS111-A
		Fecha de elaboración: 23/01/2017
		Núm. de revisión: 19/09/2018

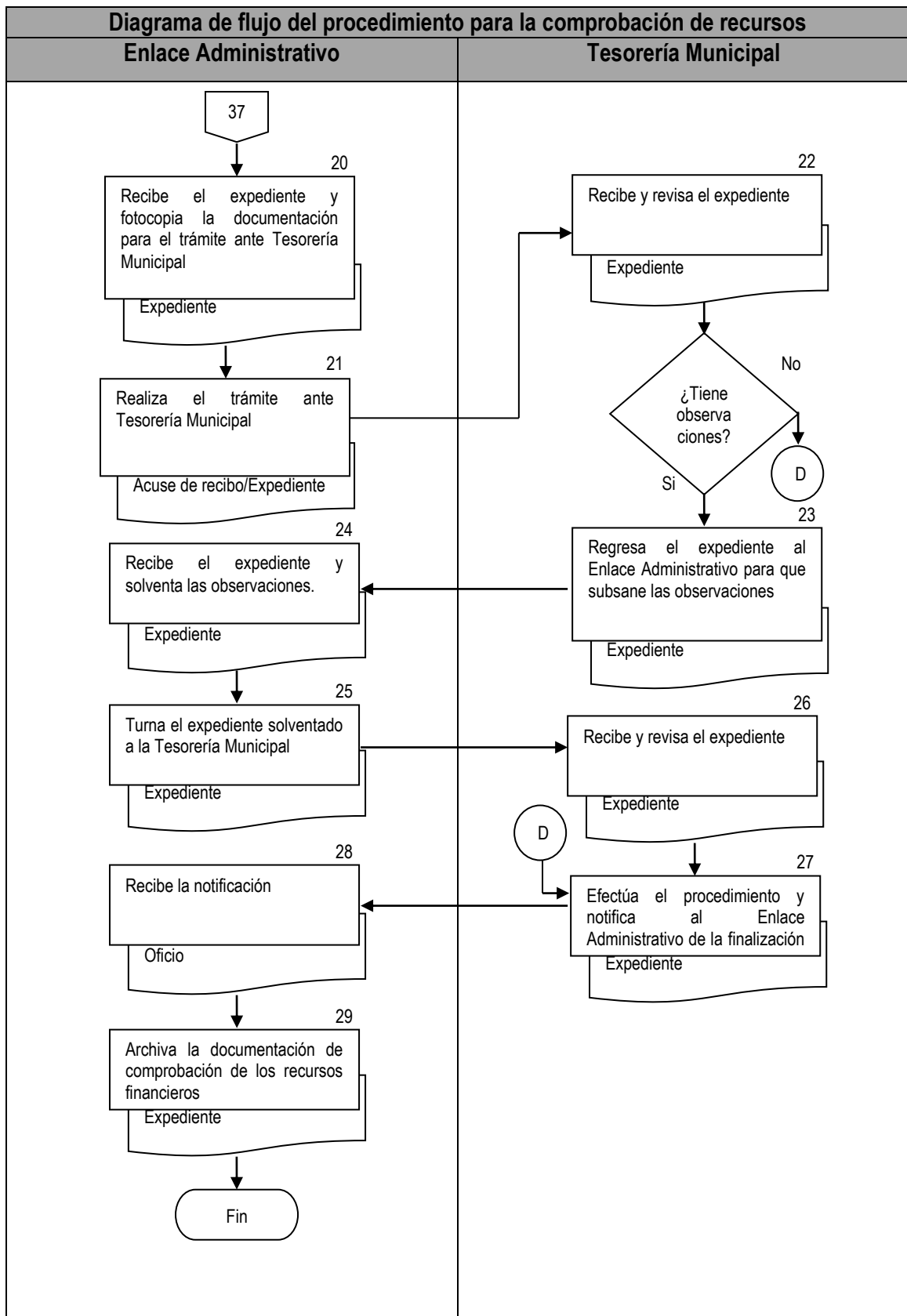
Descripción del Procedimiento: Para la comprobación de recursos.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Enlace Administrativo	1	Reúne la documentación comprobatoria del ejercicio de los recursos financieros	Factura	Original
	2	Turna la documentación al Analista A del Enlace Administrativo para su revisión	Factura	Original
Analista A	3	Recibe la documentación y la revisa. <ul style="list-style-type: none"> • Si no cumple con los requisitos fiscales la devuelve para su cambio y regresa a la actividad 1, en caso contrario: 	Factura	Original
	4	Sella de recibido y codifica las facturas de acuerdo al Catálogo Presupuestal	Factura	Original
"	5	Captura la información en el formato de comprobación de recursos financieros	Formato de comprobación	Original
	6	Elabora el oficio de comprobación e integra el expediente	Oficio	Original y copia
	7	Turna el expediente al Enlace Administrativo para su revisión	Expediente	Original
Enlace Administrativo	8	Recibe y revisa el expediente. <ul style="list-style-type: none"> • Si no encuentra observaciones continúa en la actividad 13, en caso contrario: 	Expediente	Original
	9	Regresa el expediente al Analista A para que solvete las observaciones	Expediente	Original
Analista A	10	Recibe el expediente y solventa las observaciones	Expediente	Original
	11	Turna el expediente al Enlace Administrativo	Expediente	Original
Enlace Administrativo	12	Recibe, revisa y valida el expediente	Expediente	Original
	13	Turna el expediente para revisión y firma de la o el Secretario/a de Turismo.	Expediente	Original
Secretaria/o de Turismo	14	Recibe y revisa el expediente. <ul style="list-style-type: none"> • Si no encuentra observaciones continúa en la actividad 19, en caso contrario 	Expediente	Original
	15	Turna el expediente al Enlace Administrativo para que solvete las observaciones	Expediente	Original
Enlace Administrativo	16	Recibe y atiende las observaciones	Expediente	Original
	17	Turna el expediente a la o el Secretario/a de Turismo solventado para revisión y firma	Expediente	Original


 SECRETARÍA DE TURISMO	Oficina de la o el Secretario de Turismo y Staff	Clave: MPUE1418/MP/ST22/OSTS111-A
		Fecha de elaboración: 23/01/2017
		Núm. de revisión: 19/09/2018

Secretaria/o de Turismo	18	Recibe y revisa el expediente.	Expediente	Original
	19	Firma el expediente e instruye al Enlace Administrativo para que efectúe el trámite ante Tesorería	Expediente	Original
Enlace Administrativo	20	Recibe el expediente y fotocopia la documentación para el trámite ante la Tesorería Municipal	Expediente	Original y copia
	21	Realiza el trámite ante Tesorería Municipal	Acuse de recibo/Expediente	Original
Tesorería Municipal	22	Recibe y revisa el expediente. <ul style="list-style-type: none"> • Si no tiene observaciones continúa en la actividad 27, en caso contrario: 	Expediente	Original
	23	Regresa el expediente al Enlace Administrativo para que subsane las observaciones	Expediente	Original
Enlace Administrativo	24	Recibe el expediente y solventa las observaciones.	Expediente	Original
	25	Turna el expediente solventado a la Tesorería Municipal.	Expediente	Original
Tesorería Municipal	26	Recibe y revisa el expediente	Expediente	Original
	27	Efectúa el procedimiento y notifica al Enlace Administrativo de la finalización del trámite	Expediente	Original
Enlace Administrativo	28	Recibe la notificación	Oficio	Original
	29	Archiva la documentación de comprobación de los recursos financieros. Termina procedimiento.	Expediente	Original









 SECRETARÍA DE TURISMO	Oficina de la o el Secretario de Turismo y Staff	Clave: MPUE1418/MP/ST22/OSTS111-A
		Fecha de elaboración: 23/01/2017
		Núm. de revisión: 19/09/2018

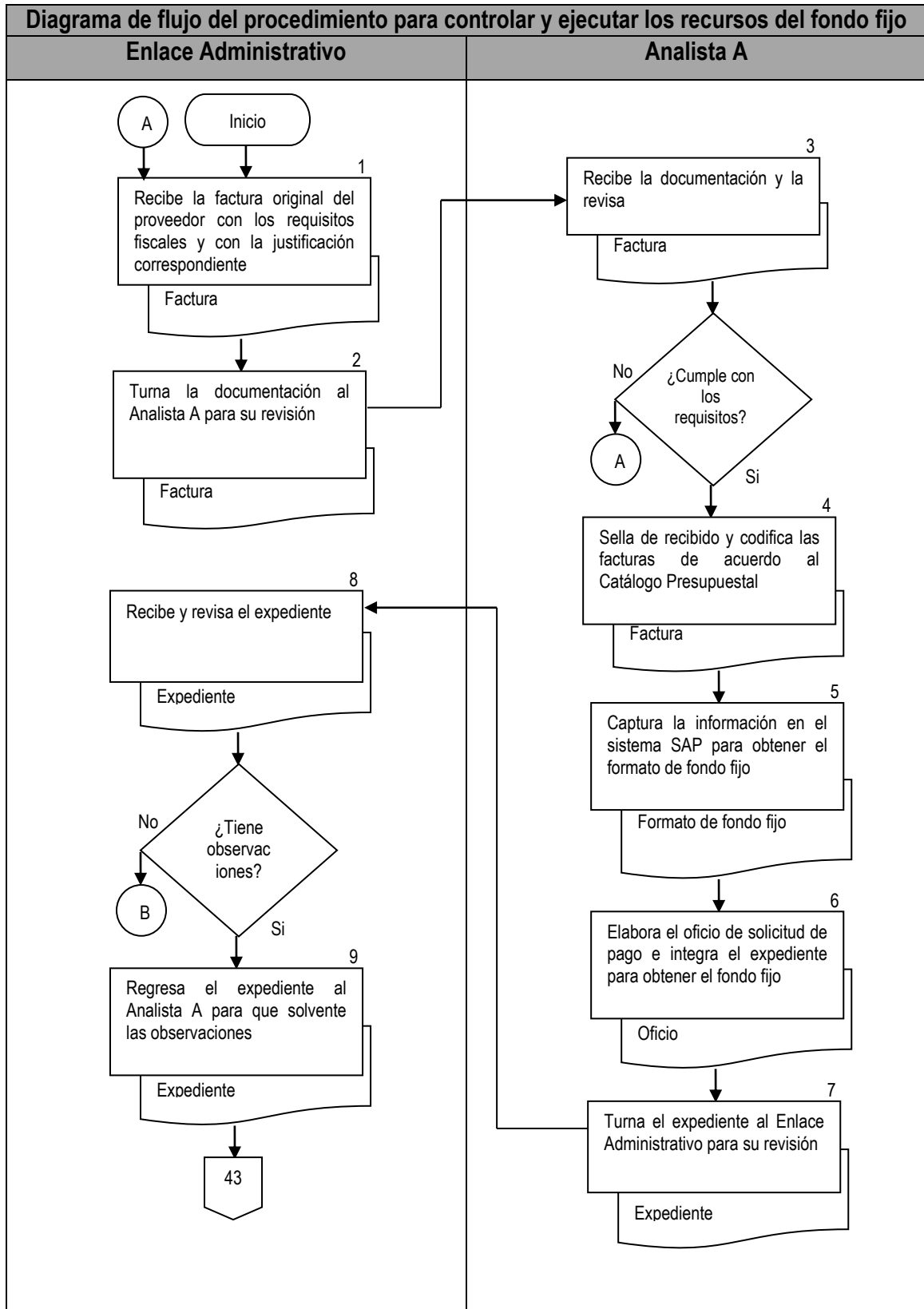
Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para controlar y ejecutar los recursos del Fondo Fijo
Objetivo:	Controlar y ejercer los recursos del fondo fijo a fin de atender las necesidades financieras urgentes para la ejecución de las actividades de la Secretaría de Turismo.
Fundamento Legal:	<p>Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 18 fracción Xi.</p> <p>Normatividad Presupuestal para la Autorización y Ejercicio del Gasto Público de la Administración Municipal 2014-2018, artículos 7, 8, 9, 64, 65, 67, 68, 69, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 121, 122, 123 y 124.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Enlace Administrativo es el responsable de llevar el Fondo fijo. 2. Las facturas que integran el fondo fijo serán tramitadas ante la Tesorería Municipal. 3. El Enlace Administrativo realizará el trámite de pago de las facturas previa autorización de la o el Secretario/a de Turismo. 4. El Enlace Administrativo utilizará el Fondo fijo autorizado por la Tesorería Municipal a la Secretaria de Turismo para los gastos urgentes que se presente para la operación diaria. 5. El Enlace Administrativo no podrá rebasar el monto autorizado para cada mes por la Tesorería Municipal, ya que en caso de sobrepasar dicha cantidad serán cubiertas con el Fondo fijo del mes siguiente 6. Las facturas deberán presentarse pegadas en el formato para justificar gasto con factura original, señalando en la parte inferior la justificación del pago y la partida presupuestal. La factura deberá reunir los requisitos del artículo 29-A del Código Fiscal de la Federación. 7. Los comprobantes sujetos a reembolso, en ningún caso podrán exceder de \$2,000.00 (dos mil pesos 00/100 M. N.) con IVA incluido. 8. La documentación comprobatoria que se incluya en la reposición del gasto deberá tener una antigüedad no mayor a 30 días respecto a la fecha de expedición de la misma. 9. La documentación comprobatoria deberá ser expedida a nombre del Municipio de Puebla, con domicilio en Juan de Palafox y Mendoza No 14, Centro C. P. 72000 y R.F.C. MPU6206015FO 10. La documentación comprobatoria del gasto deberá apegarse a lo establecido en la normatividad artículos 121 y 122.
Tiempo Promedio de Gestión:	5 días.

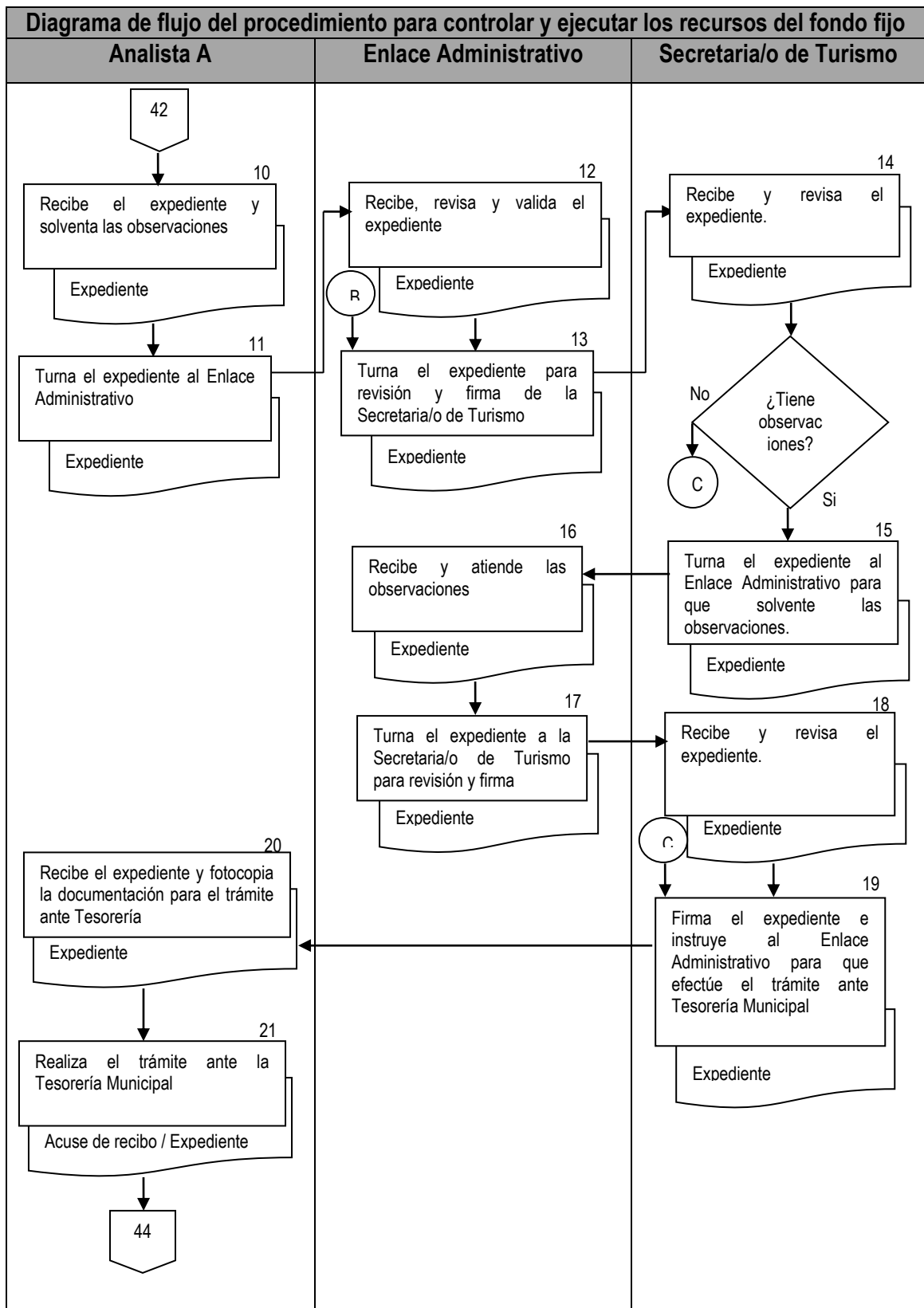
 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	SECRETARÍA DE TURISMO	Oficina de la o el Secretario de Turismo y Staff	Clave: MPUE1418/MP/ST22/OSTS111-A
			Fecha de elaboración: 23/01/2017
			Núm. de revisión: 19/09/2018

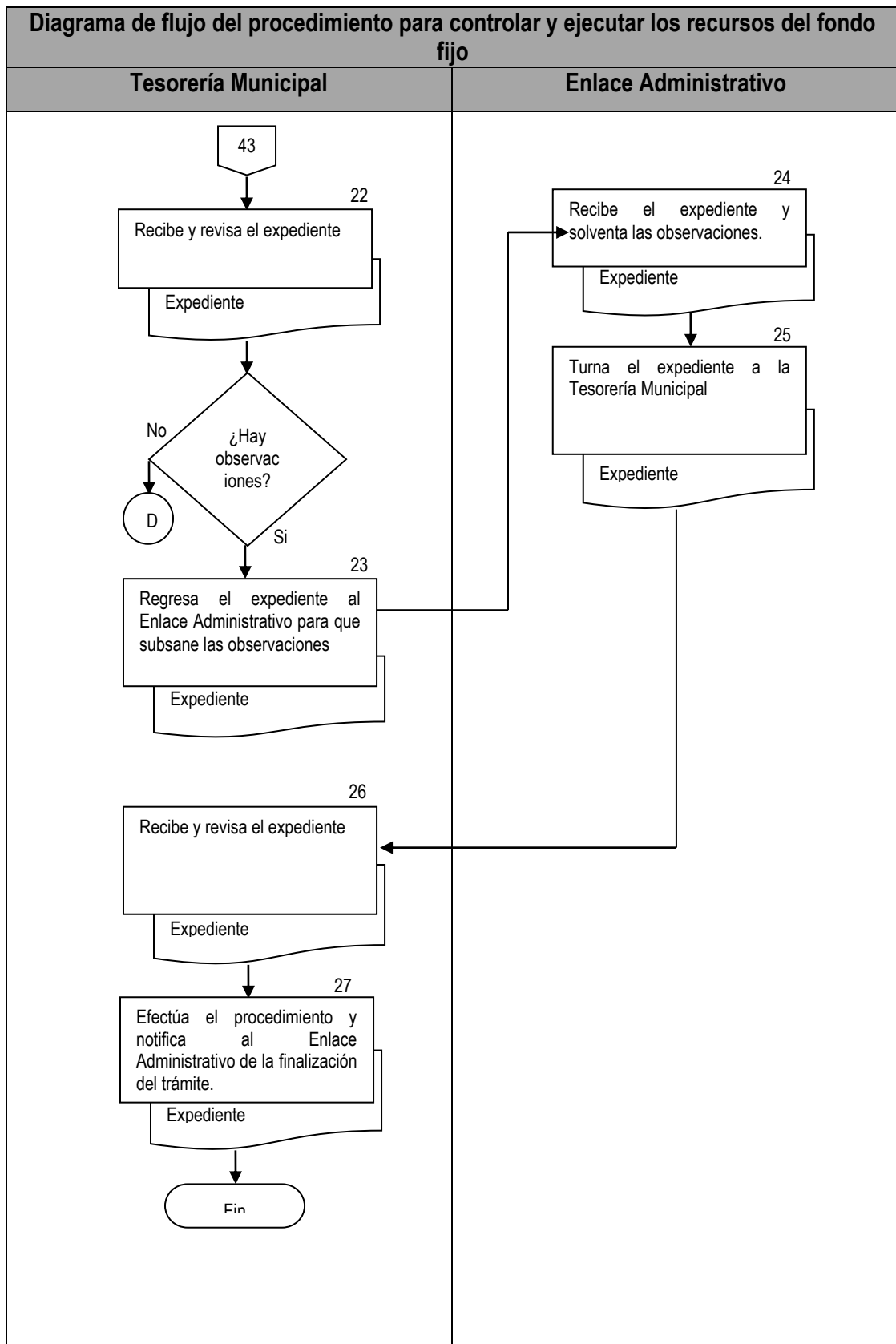
Descripción del Procedimiento: Para controlar y ejecutar los recursos del fondo fijo				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Enlace Administrativo	1	Recibe la factura original del proveedor con los requisitos fiscales y con la justificación correspondiente.	Factura	Original
	2	Turna la documentación al Analista A para su revisión	Factura	Original
Analista A	3	Recibe la documentación y la revisa. <ul style="list-style-type: none"> Si no cumple con los requisitos fiscales la devuelve para su cambio y regresa a la actividad 1, en caso contrario: 	Factura	Original
	4	Sella de recibido y codifica las facturas de acuerdo al Catálogo Presupuestal	Factura	Original
	5	Captura la información en el sistema SAP para obtener el formato de fondo fijo	Formato de fondo fijo	Original
	6	Elabora el oficio de solicitud de pago e integra el expediente para obtener el fondo fijo	Oficio	Original y copia
	7	Turna el expediente al Enlace Administrativo para su revisión	Expediente	Original
Enlace Administrativo	8	Recibe y revisa el expediente. <ul style="list-style-type: none"> Si no encuentra observaciones continúa en la actividad 13, en caso contrario: 	Expediente	Original
	9	Regresa el expediente al analista A para que solvete las observaciones	Expediente	Original
Analista A"	10	Recibe el expediente y solventa las observaciones	Expediente	Original
	11	Turna el expediente al Enlace Administrativo	Expediente	Original
Enlace Administrativo	12	Recibe, revisa y valida el expediente	Expediente	Original
	13	Turna el expediente para revisión y firma de la Secretaria/o de Turismo	Expediente	Original
Secretaria/o de Turismo	14	Recibe y revisa el expediente. <ul style="list-style-type: none"> Si no encuentra observaciones continúa en la actividad 19, en caso contrario 	Expediente	Original
	15	Turna el expediente al Enlace Administrativo para que solvete las observaciones	Expediente	Original


 SECRETARÍA DE TURISMO	Oficina de la o el Secretario de Turismo y Staff	Clave: MPUE1418/MP/ST22/OSTS111-A
		Fecha de elaboración: 23/01/2017
		Núm. de revisión: 19/09/2018

Enlace Administrativo	16	Recibe y atiende las observaciones	Expediente	Original
	17	Turna el expediente a la Secretaria/o de Turismo para revisión y firma	Expediente	Original
Secretaria/o de Turismo	18	Recibe y revisa el expediente.	Expediente	Original
	19	Firma el expediente e instruye al Enlace Administrativo para que efectúe el trámite ante Tesorería Municipal	Expediente	Original
Enlace Administrativo	20	Recibe el expediente y fotocopia la documentación para el trámite ante Tesorería Municipal	Expediente	Original
	21	Realiza el trámite ante la Tesorería Municipal	Acuse de recibo/Expediente	Original
Tesorería Municipal	22	Recibe y revisa el expediente. <ul style="list-style-type: none"> • Si no encuentra observaciones continúa en la actividad 27, en caso contrario: 	Expediente	Original
	23	Regresa el expediente al Enlace Administrativo para que subsane las observaciones	Expediente	Original
Enlace Administrativo	24	Recibe el expediente y solventa las observaciones.	Expediente	Original
	25	Turna el expediente a la Tesorería Municipal	Expediente	Original
Tesorería Municipal	26	Recibe y revisa el expediente	Expediente	Original
	27	Efectúa el procedimiento y notifica al Enlace Administrativo de la finalización del trámite. Termina procedimiento.	Expediente	Original









 SECRETARÍA DE TURISMO	Oficina de la o el Secretario de Turismo y Staff	Clave: MPUE1418/MP/ST22/OSTS111-A
		Fecha de elaboración: 23/01/2017
		Núm. de revisión: 19/09/2018

V. UNIDAD JURÍDICA

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la elaboración de contratos y convenios.
Objetivo:	Cumplir con la elaboración y formalización de los contratos y convenios solicitados por las Unidades Administrativas de la Secretaría de Turismo Municipal de acuerdo a los procedimientos de adjudicación señalados en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal.
Fundamento Legal:	<p>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, artículo 105 fracciones I, II y III.</p> <p>Ley General de Responsabilidades Administrativas artículos 49 fracciones III, V y VIII, 75, 76 y 77.</p> <p>Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, artículos 15, 17, 21, 22, 45 fracciones III y IV, 107, 108, 111 y 112.</p> <p>Ley Orgánica Municipal, artículo 78 fracciones I, XVII, XVIII, XIX, XXXVIII, LX, LXIII y LXVIII.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla artículo 19 fracciones I, II, III y X.</p> <p>Lineamientos de Probidad y Declaración de No Existir Conflicto de Intereses para las Contrataciones Públicas del Honorable Ayuntamiento del Municipio De Puebla.</p>
Políticas de Operación:	<p>La Unidades Administrativas de la Secretaría de Turismo Municipal que requieran un convenio y/o contrato, deben remitir la solicitud correspondiente a la Unidad Jurídica dentro del término quince días hábiles, antes de la fecha programada para la firma de los mismos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cuando el convenio y/o contrato se realice con una persona física la Unidad Administrativa solicitante deberá presentar la siguiente documentación en original y copia para su cotejo: <ol style="list-style-type: none"> a) Credencial de elector, b) Comprobante domiciliario no mayor a tres meses de antigüedad, c) R.F.C., de la persona física; d) En su caso el fallo de adjudicación y/o Dictamen de Adjudicación e) En su caso escrito libre de bajo protesta decir verdad con el número de registro en el padrón de proveedores en el municipio de Puebla y/o carta compromiso para realizar los trámites de

 SECRETARÍA DE TURISMO	Oficina de la o el Secretario de Turismo y Staff	Clave: MPUE1418/MP/ST22/OSTS111-A
		Fecha de elaboración: 23/01/2017
		Núm. de revisión: 19/09/2018

	<p style="text-align: center;">inscripción</p> <p>2. Cuando el convenio y/o contrato se realice con una persona moral, las Unidades Administrativas solicitante deberá presentar la siguiente documentación en original y copia para su cotejo:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acta constitutiva, y sus modificaciones. b) Poder General para actos de administración; c) Credencial de elector; d) RFC de la persona moral; e) Comprobante domiciliario no mayor a tres meses de antigüedad f) En su caso el fallo de adjudicación y/o Dictamen de Adjudicación g) En su caso escrito libre de bajo protesta decir verdad con el número de registro en el padrón de proveedores en el municipio de Puebla y/o carta compromiso para realizar los trámites de inscripción.
Tiempo Promedio de Gestión:	15 días hábiles

	Oficina de la o el Secretario de Turismo y Staff	Clave: MPUE1418/MP/ST22/OSTS111-A
		Fecha de elaboración: 23/01/2017
		Núm. de revisión: 19/09/2018

Descripción del procedimiento: Para la elaboración de Convenios y/o Contratos				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Titulares de las Unidades Administrativas	1	Las Unidades Administrativas, solicitan vía memorándum a la Unidad Jurídica con 15 días de anticipación a la firma, la elaboración del contrato y/o convenio donde se involucre legalmente a la Secretaria de Turismo Municipal	Memorándum	Original y Copia
Titular de la Unidad Jurídica	2	Recibe memorándum de solicitud de elaboración de contrato y/o convenio	Memorándum	Original
	3	Elabora el contrato o convenio solicitado en 5 días hábiles a partir de la recepción del memorándum.	Contrato/convenio	Original
	4	Envía a la Unidad Administrativa solicitante, mediante memorándum proyecto de contrato o convenio a las Unidades Administrativas solicitantes para su revisión.	Memorándum/ Contrato/convenio	Original y copia
Titulares de las Unidades Administrativas	5	Recibe y verifica el contrato o convenio en 5 días hábiles <input type="checkbox"/> Si hay observaciones regresa a la actividad 3, en caso contrario:		
	6	Devuelve mediante memorándum contrato o convenio a la Unidad Jurídica, para firma de las partes involucradas.	Memorándum/ Contrato/convenio	Original y copia
Titular de la Unidad Jurídica	7	Convoca a las partes involucradas para la firma del contrato y/o convenio.	Contrato/convenio	4 Originales
	8	Entrega un ejemplar a las partes, a las Unidades Administrativas involucradas y archivo.	Contrato/convenio	4 Originales
Unidad Jurídica	9	Archiva el contrato/convenio en el expediente. Termina Procedimiento.	Contrato/convenio	Original

Diagrama de flujo del procedimiento para la Elaboración de Contratos y Convenios

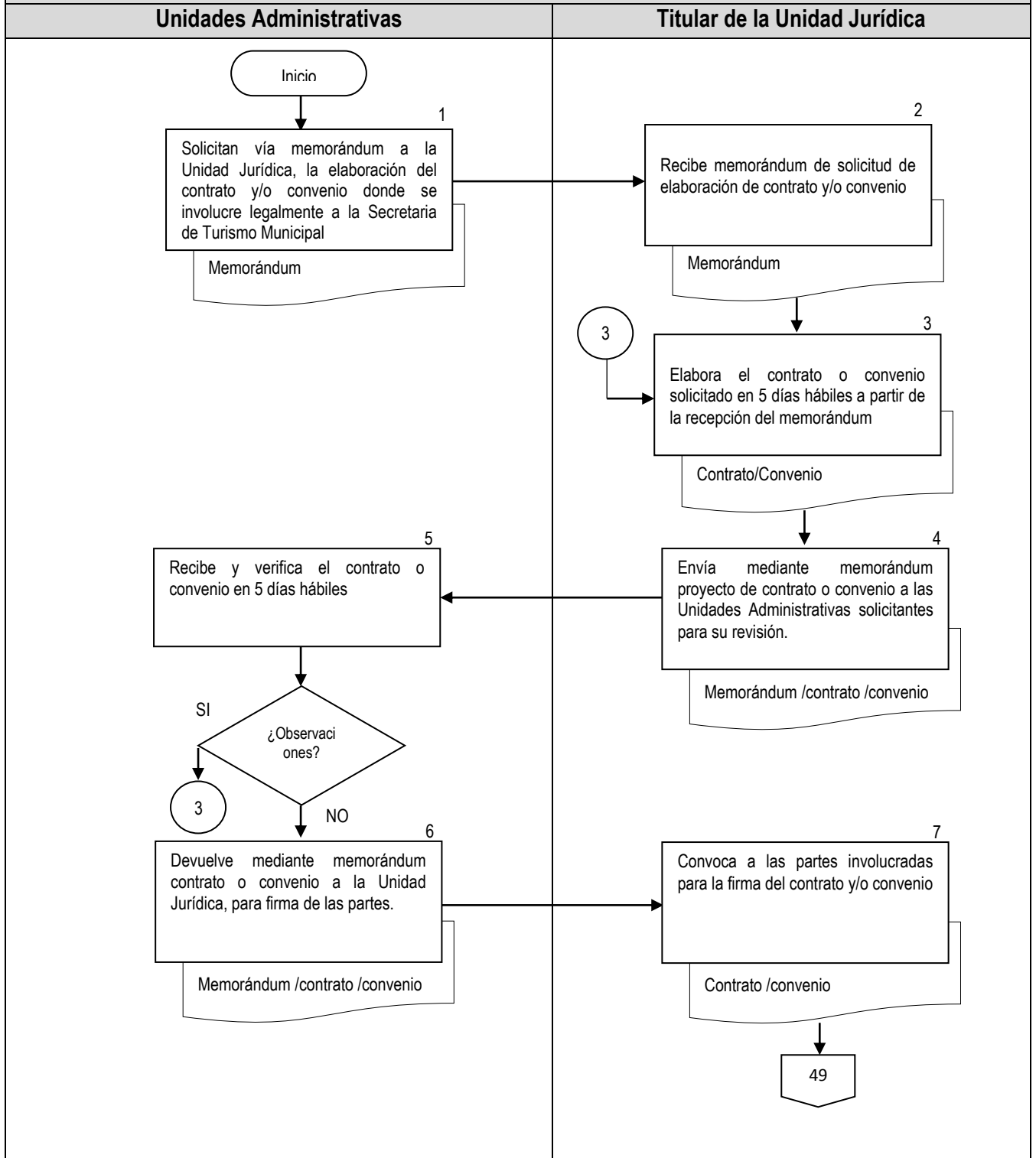
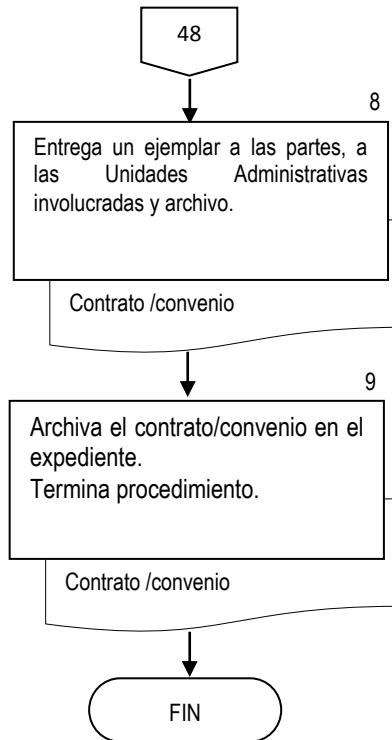




Diagrama de flujo del procedimiento para la Elaboración de Contratos y Convenios

Titular de la Unidad Jurídica



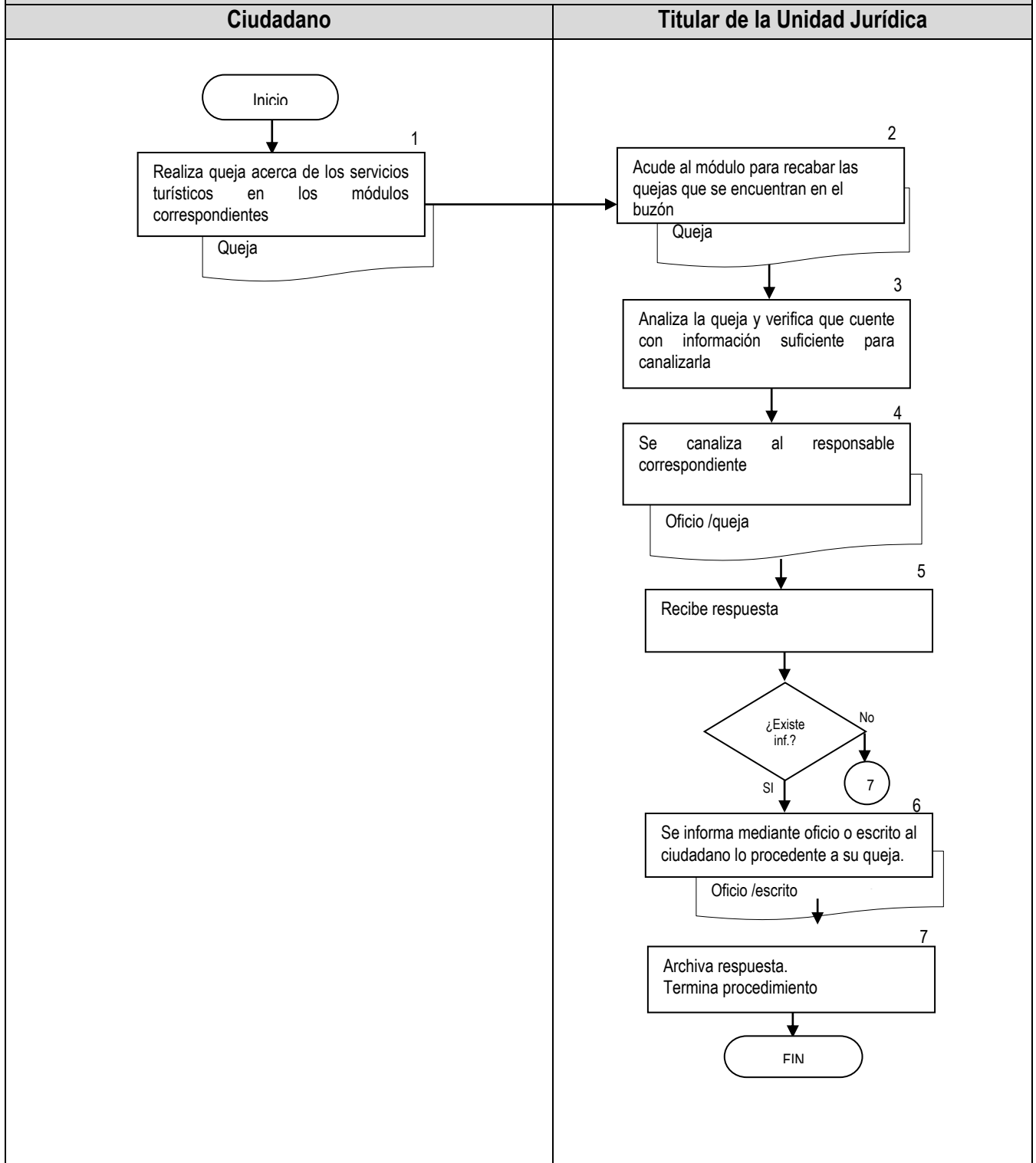
 SECRETARÍA DE TURISMO	Oficina de la o el Secretario de Turismo y Staff	Clave: MPUE1418/MP/ST22/OSTS111-A
		Fecha de elaboración: 23/01/2017
		Núm. de revisión: 19/09/2018


Nombre del Procedimiento:	Atención a Quejas Turísticas
Objetivo:	Proporcionar al visitante local, turista nacional o extranjero la orientación necesaria, mediante la recepción de quejas que surjan durante su estancia en el Municipio
Fundamento Legal:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículos 1, 6, 8 y 35 fracción V.</p> <p>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, artículos 7, 8 y 12 fracción VII.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, Artículo 19 fracción X.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las quejas deberán presentarse en el formato autorizado y registrado ante la Contraloría Municipal. 2. Los formatos de las quejas deberán depositarse en el buzón destinado para este fin ubicado en el módulo de información turística con domicilio en Juan de Palafox y Mendoza No. 14. 3. Las quejas pueden presentarse durante el horario de funcionamiento del módulo de información; de lunes a domingo de 9:00 a 20:00 h. 4. Para ser canalizadas las quejas deberán de contar con la información completa y legible. 5. La apertura del buzón se realizara de manera mensual, el día y hora lo determina la Contraloría Municipal, a través del Departamento de Contraloría Social. 6. La Unidad Jurídica informará al ciudadano 7. Las respuestas al ciudadano podrán hacerse por correo electrónico
Tiempo promedio de Gestión:	5 días hábiles.

 SECRETARÍA DE TURISMO	Oficina de la o el Secretario de Turismo y Staff	Clave: MPUE1418/MP/ST22/OSTS111-A
		Fecha de elaboración: 23/01/2017
		Núm. de revisión: 19/09/2018

Descripción del procedimiento: de Atención a Quejas Turísticas				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Ciudadano	1	Realiza queja acerca de los servicios turísticos en los módulos correspondientes	Queja	N/A
Unidad Jurídica	2	El Titular acude al módulo para recabar las quejas que se encuentran en el buzón, las cuales son mediante el formato registrado ante la Contraloría Municipal bajo el número FORM.1743-A/ST/0118.	Queja	N/A
	3	El Titular analiza la queja y verifica que cuente con información suficiente para canalizarla	N/A	N/A
	4	Se canaliza a la Dependencia responsable correspondiente	Oficio/Queja	Original y Copia
	5	Recibe respuesta <ul style="list-style-type: none"> • Si no señala el ciudadano medio de contacto para enviar una respuesta, continúa en actividad: 7. • , en caso contrario: 		
Unidad Jurídica	6	El titular informa a través del medio de contacto señalado en la queja al ciudadano lo procedente a la misma.	Oficio/Escrito	Original
Unidad Jurídica	7	Archiva respuesta. Termina procedimiento		

Diagrama de flujo del procedimiento para la Atención de Quejas Turísticas



 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	SECRETARÍA DE TURISMO	Oficina de la o el Secretario de Turismo y Staff	Clave: MPUE1418/MP/ST22/OSTS111-A
			Fecha de elaboración: 23/01/2017
			Núm. de revisión: 19/09/2018

VI.GLOSARIO

CONTRATO: Acuerdo del que surgen derechos y obligaciones para las partes integrantes.

CONVENIO: Acuerdo para regulación de condiciones para el cumplimiento de un objeto.

FACTURA: Relación de los objetivos o artículos comprendidos en una venta, remesa u otra operación de comercio.

FONDO FIJO: Es una cantidad mensual que se asigna a las Dependencia para cubrir gastos menores de operación.

ORDEN DE PAGO: Es el formato que se utiliza para la solicitud de recursos financieros de los materiales y equipo que se adquirió a través del fondo fijo.

PROCEDIMIENTO: Método o modo de tramitar o ejecutar una acción.

SECAD: Secretaría de Administración.

TITULAR: Personal que ostenta un cargo y es responsable directo de la Unidad Administrativa;

UNIDADES ADMINISTRATIVAS: Las Direcciones, Departamentos y demás áreas adscritas a la Secretaría de Turismo Municipal.