

**Manual de Procedimientos**  
 DE LA UNIDAD JURÍDICA DE LA SECRETARÍA DE  
 TURISMO

Clave: MPUE1418/MP/ST22/UJ114-A


AUTORIZACIONES

Alejandro Cañedo Priesca  Secretario de Turismo	Rosa María Tello Cano  Titular de la Unidad Jurídica	Leticia Lorenzo Zamudio  Contralora Municipal
---	---	---

Actualizado el veintidós de junio 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 del Honorable Ayuntamiento de Puebla; y 12 fracción VI del Reglamento Interior de la Contraloría Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

 <b>PUEBLA</b> <small>GOBIERNO MUNICIPAL</small> <small>SECRETARÍA DE TURISMO</small>	<b>Manual de Procedimientos de la          Unidad Jurídica de la Secretaría de          Turismo</b>	Clave: <b>MPUE1418/MP/ST22/UJ114-A</b>
		Fecha de elaboración: <b>23/01/2017</b>
		Fecha de actualización: <b>22/06/2018</b>
		Núm. de Revisión: <b>02</b>

	Índice	Página
I.	Introducción	4
II.	Presentación de los Procedimientos	5
III.	Unidad Jurídica	6
	Procedimiento Elaboración de Convenios y Contratos	6
	Procedimiento de Atención a Quejas Turísticas	11
IV.	Glosario de Términos	14


	<b>Manual de Procedimientos de la Unidad Jurídica de la Secretaría de Turismo</b>	Clave: <b>MPUE1418/MP/ST22/UJ114-A</b>
		Fecha de elaboración: <b>23/01/2017</b>
		Fecha de actualización: <b>22/06/2018</b>
		Núm. de Revisión: <b>02</b>

## **I. INTRODUCCIÓN**

El presente manual consigna metódicamente las acciones como la operación de la Unidad Jurídica de la Secretaría de Turismo a través del seguimiento adecuado y secuencial de las actividades dentro la esfera de su competencia, en un orden lógico y en un tiempo definido, mediante la aplicación de métodos de trabajo y de control, a fin de lograr un eficiente y eficaz desarrollo en sus diferentes operaciones. En este sentido, la coordinación entre los solicitantes y esta unidad administrativa, queda plasmada en el presente documento que proporciona información de los aspectos jurídicos que apoyen a las áreas de la Secretaría.

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.

	<b>Manual de Procedimientos de la Unidad Jurídica de la Secretaría de Turismo</b>	Clave: <b>MPUE1418/MP/ST22/UJ114-A</b>
		Fecha de elaboración: <b>23/01/2017</b>
		Fecha de actualización: <b>22/06/2018</b>
		Núm. de Revisión: <b>02</b>

## II. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

### UNIDAD JURÍDICA

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

	<b>Manual de Procedimientos de la Unidad Jurídica de la Secretaría de Turismo</b>	Clave: <b>MPUE1418/MP/ST22/UJ114-A</b>
		Fecha de elaboración: <b>23/01/2017</b>
		Fecha de actualización: <b>22/06/2018</b>
		Núm. de Revisión: <b>02</b>

### III. UNIDAD JURÍDICA


<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para la elaboración de contratos y convenios.
<b>Objetivo:</b>	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.
<b>Fundamento Legal:</b>	<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>
<b>Políticas de Operación:</b>	<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"> <li>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"> <li>a) Credencial de elector,</li> <li>b) Comprobante domiciliario no mayor a tres meses de antigüedad,</li> <li>c) R.F.C., de la persona física;</li> <li>d) En su caso el fallo de adjudicación y/o Dictamen de Adjudicación</li> <li>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</li> </ol> </li> </ol>

	<b>Manual de Procedimientos de la Unidad Jurídica de la Secretaría de Turismo</b>	Clave: <b>MPUE1418/MP/ST22/UJ114-A</b>
		Fecha de elaboración: <b>23/01/2017</b>
		Fecha de actualización: <b>22/06/2018</b>
		Núm. de Revisión: <b>02</b>

	<b>inscripción</b>
	<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"> <li>a) Acta constitutiva, y sus modificaciones.</li> <li>b) Poder General para actos de administración;</li> <li>c) Credencial de elector;</li> <li>d) RFC de la persona moral;</li> <li>e) Comprobante domiciliario no mayor a tres meses de antigüedad</li> <li>f) En su caso el fallo de adjudicación y/o Dictamen de Adjudicación</li> <li>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.</li> </ul>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	<b>15 días hábiles</b>


 <b>PUEBLA</b> <small>GOBIERNO MUNICIPAL</small>	<b>SECRETARIA DE TURISMO</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Unidad Juridica de la Secretaria de Turismo</b>	Clave: <b>MPUE1418/MP/ST22/UJ114-A</b>
			Fecha de elaboración: <b>23/01/2017</b>
			Fecha de actualización: <b>22/06/2018</b>
			Núm. de Revisión: <b>02</b>

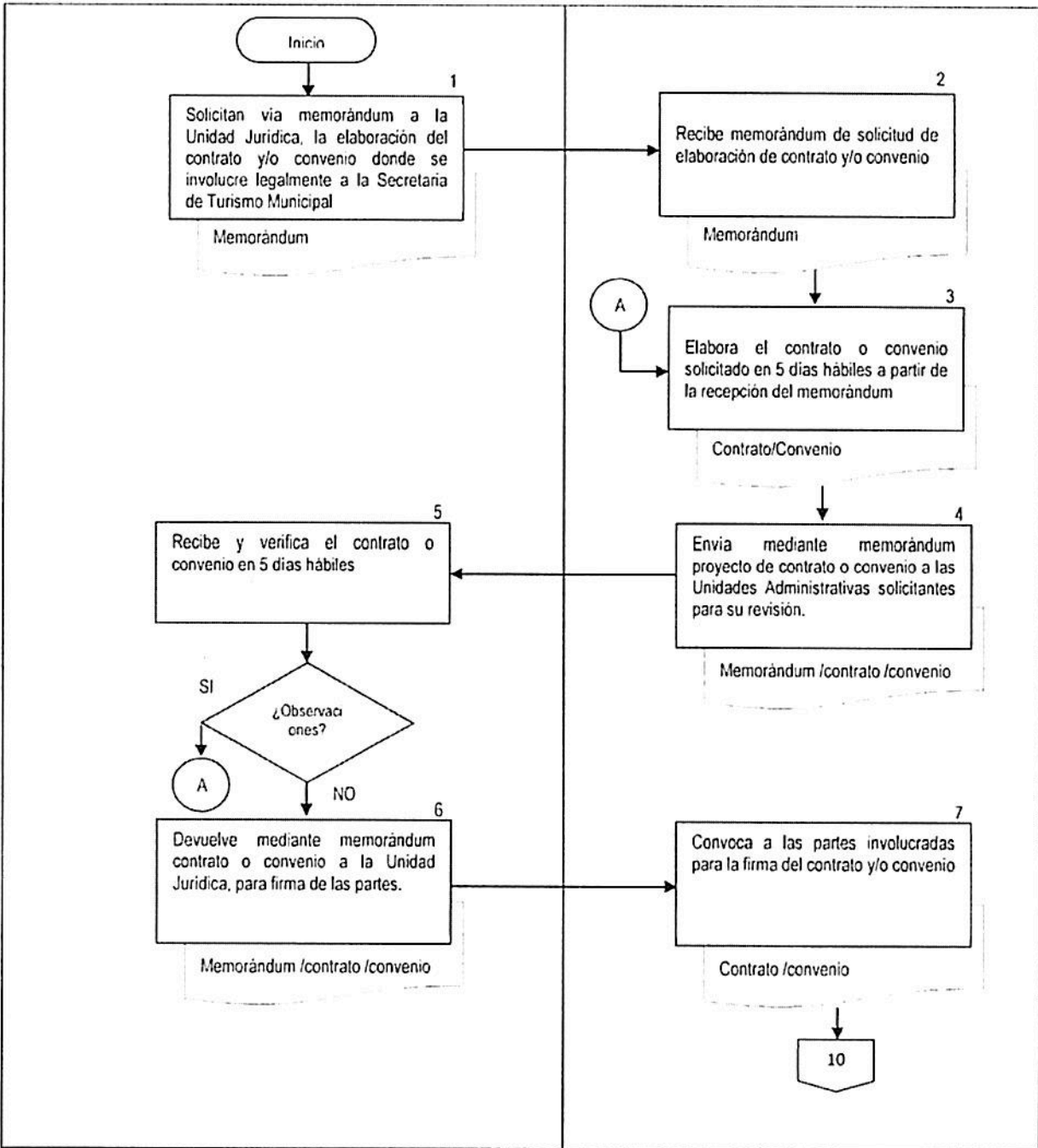
<b>Descripción del procedimiento: Para la elaboración de Convenios y/o Contratos</b>				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Titulares de las Unidades Administrativas	1	Las Unidades Administrativas, solicitan vía memorándum a la Unidad Jurídica con 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 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si hay observaciones regresa a la actividad 3, en caso contrario:</li> </ul>		
	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

	<b>Manual de Procedimientos de la Unidad Jurídica de la Secretaría de Turismo</b>	Clave: MPUE1418/MP/ST22/UJ114-A
		Fecha de elaboración: 23/01/2017
		Fecha de actualización: 22/06/2018
		Núm. de Revisión: 02

<b>Diagrama de flujo del procedimiento para la Elaboración de Contratos y Convenios</b>	
<b>Titulares de las Unidades Administrativas de la Secretaría de Turismo</b>	<b>Titular de la Unidad Jurídica</b>




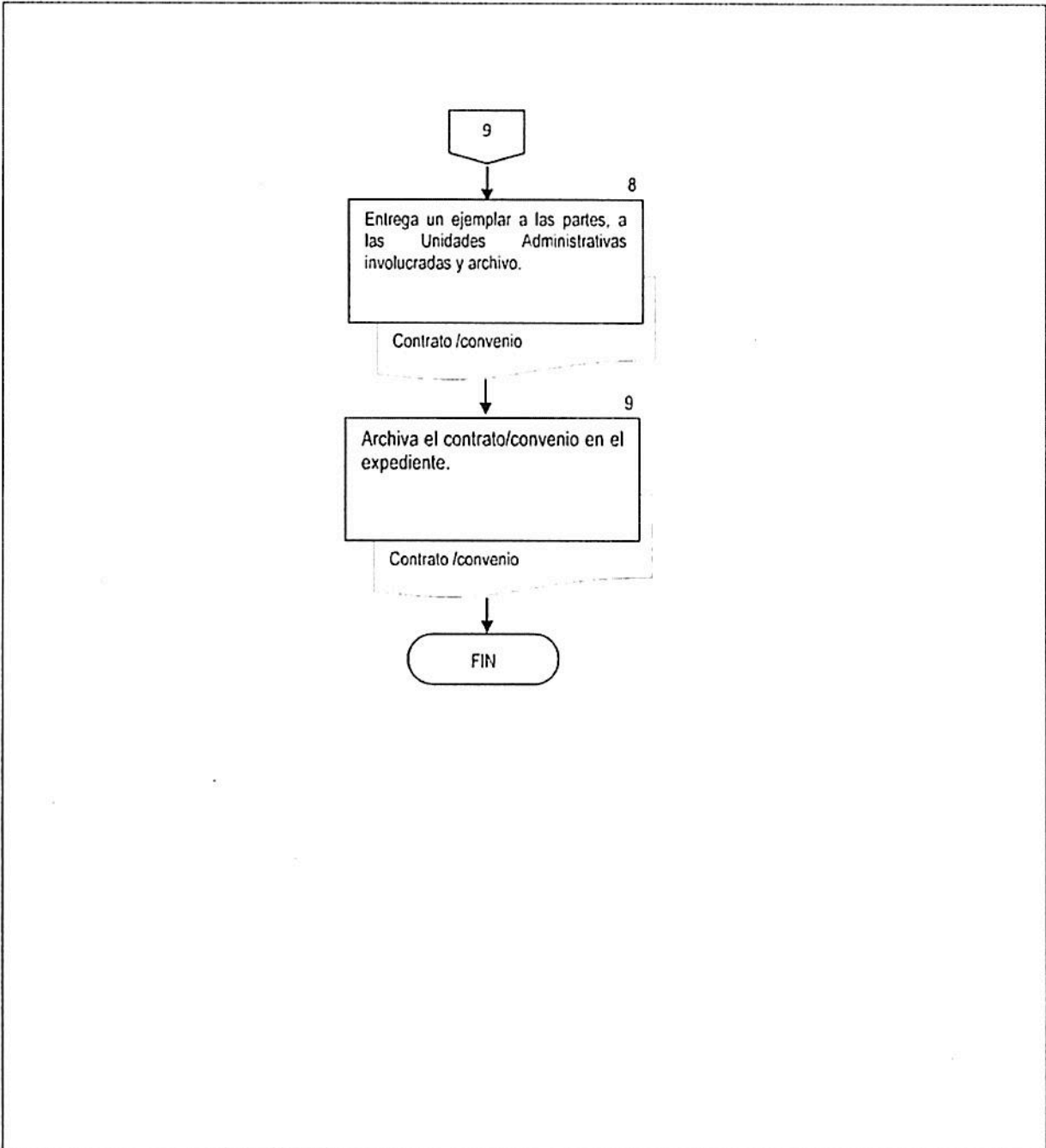
 <b>SECRETARIA DE TURISMO</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Unidad Jurídica de la Secretaria de Turismo</b>	Clave: <b>MPUE1418/MP/ST22/UJ114-A</b>
		Fecha de elaboración: <b>23/01/2017</b>
		Fecha de actualización: <b>22/06/2018</b>
		Núm. de Revisión: <b>02</b>




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

**Titular de la Unidad Jurídica**

 <b>SECRETARÍA DE TURISMO</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Unidad Jurídica de la Secretaría de Turismo</b>	Clave: <b>MPUE1418/MP/ST22/UJ114-A</b>
		Fecha de elaboración: <b>23/01/2017</b>
		Fecha de actualización: <b>22/06/2018</b>
		Núm. de Revisión: <b>02</b>




<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Atención a Quejas Turísticas
----------------------------------	------------------------------

 <b>SECRETARÍA DE TURISMO</b>	<b>Manual de Procedimientos de la Unidad Jurídica de la Secretaría de Turismo</b>	Clave: <b>MPUE1418/MP/ST22/UJ114-A</b>
		Fecha de elaboración: <b>23/01/2017</b>
		Fecha de actualización: <b>22/06/2018</b>
		Núm. de Revisión: <b>02</b>

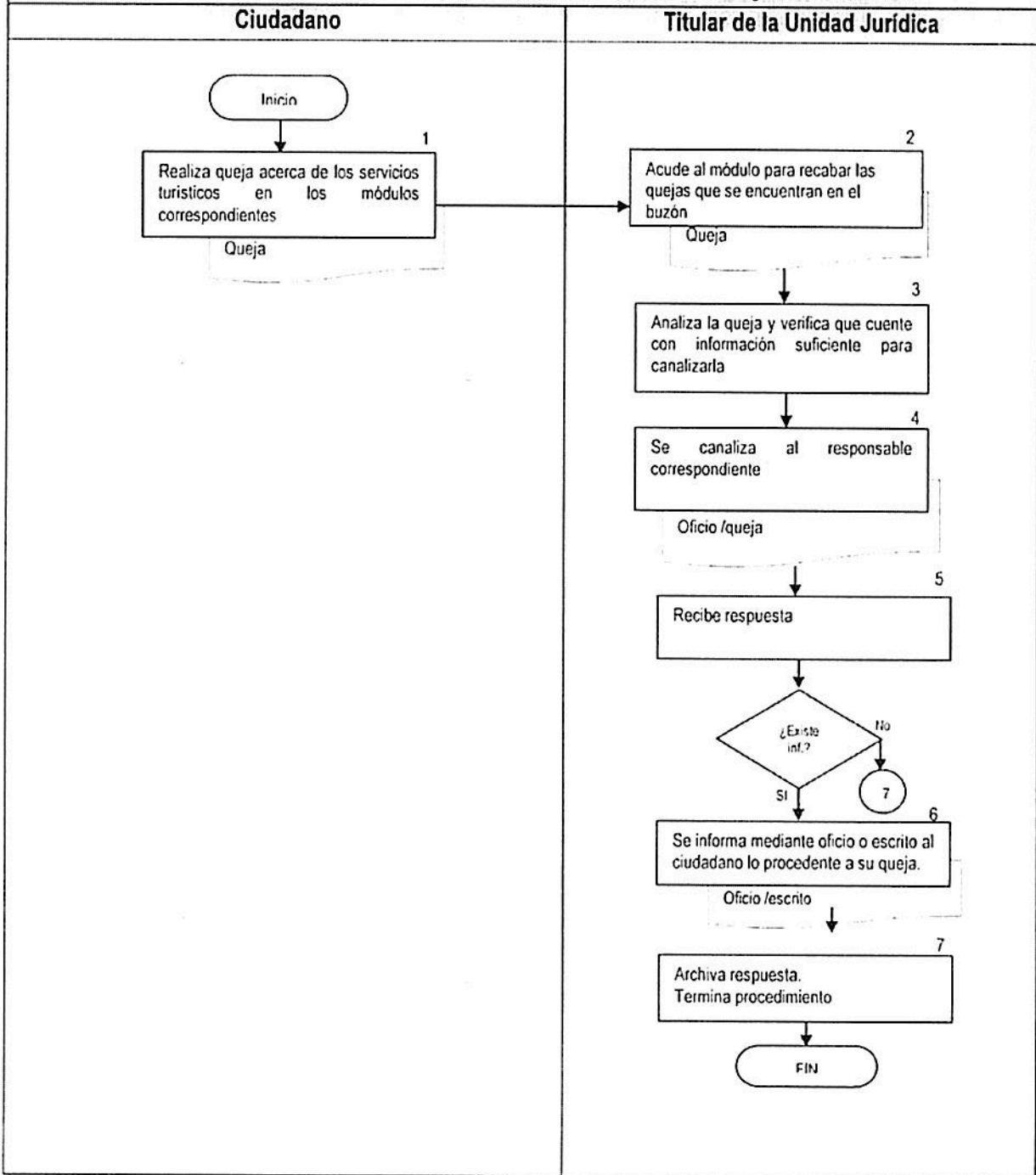
<b>Objetivo:</b>	Proporcionar al visitante local, turista nacional o extranjero la orientación necesaria, mediante la recepción de quejas que surjan durante su estancia en el Municipio
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículos 1, 6, 8 y 35 fracción V.</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>
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las quejas deberán presentarse en el formato autorizado y registrado ante la Contraloría Municipal.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>4. Para ser canalizadas las quejas deberán de contar con la información completa y legible.</li> <li>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.</li> <li>6. La Unidad Jurídica informará al ciudadano</li> <li>7. Las respuestas al ciudadano podrán hacerse por correo electrónico</li> </ol>
<b>Tiempo promedio de Gestión:</b>	5 días hábiles.


**Descripción del procedimiento: de Atención a Quejas Turísticas**

 <b>PUEBLA</b> <small>GOBIERNO MUNICIPAL</small> SECRETARÍA DE TURISMO	<b>Manual de Procedimientos de la          Unidad Jurídica de la Secretaría de          Turismo</b>	Clave: MPUE1418/MP/ST22/UJ114-A
		Fecha de elaboración: 23/01/2017
		Fecha de actualización: 22/06/2018
		Núm. de Revisión: 02

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Ciudadano	1	Realiza queja acerca de los servicios turísticos en los módulos correspondientes	Queja	N/A
Titular de la Unidad Jurídica	2	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	Analiza la queja y verifica que cuente con información suficiente para canalizarla	N/A	N/A
	4	Se canaliza a la Dependencia responsable.	Oficio/Queja	Original y Copia
	5	Recibe respuesta <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si no señala el ciudadano medio de contacto para enviar una respuesta, continúa en actividad: 7.</li> <li>• En caso contrario:</li> </ul>		
	6	Informa a través del medio de contacto señalado en la queja al ciudadano lo procedente a la misma.	Oficio/Escrito	Original
	7	Archiva respuesta.  Termina Procedimiento		

**Diagrama de flujo del procedimiento para la Atención de Quejas Turísticas**



	<b>Manual de Procedimientos de la Unidad Jurídica de la Secretaría de Turismo</b>	Clave: <b>MPUE1418/MP/ST22/UJ114-A</b>
		Fecha de elaboración: <b>23/01/2017</b>
		Fecha de actualización: <b>22/06/2018</b>
		Núm. de Revisión: <b>02</b>

#### IV. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

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

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

**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