



# IXTAPAN DEL ORO

GOBIERNO MUNICIPAL

2025 - 2027



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIRECCION DE TURISMO  
H. AYUNTAMIENTO DE IXTAPAN DEL ORO

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

# DIRECCIÓN DE TURISMO

UN DESTINO

*Hecho a mano*



Dignidad, seguridad y futuro para todos.

GOBIERNO MUNICIPAL  
2025 - 2027

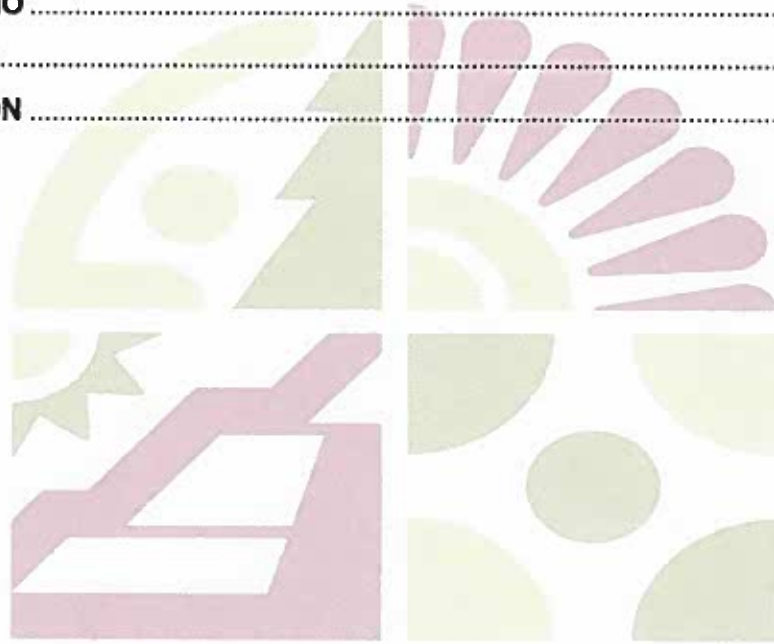
## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE TURISMO

### INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.....	2
3. PROCEDIMIENTOS.....	3
3.1. PROCEDIMIENTO.....	3
3.1.1. GENERALIDADES.....	3
3.1.2 TIEMPO DE GESTIÓN.....	5
3.1.3 DESCRIPCION.....	6
3.1.3 DIAGRAMA.....	8
3.2. PROCEDIMIENTO.....	10
3.2.1. GENERALIDADES.....	10
3.2.2. DESCRIPCIÓN.....	12
3.2.3. DIAGRAMA.....	14
3.3. PROCEDIMIENTO.....	16
3.3.1. GENERALIDADES.....	16
3.3.1. DESCRIPCIÓN.....	19
3.3.2. DIAGRAMA.....	20
3.4. PROCEDIMIENTO.....	21
3.4.1. GENERALIDADES.....	21
3.4.2. DESCRIPCIÓN.....	23
3.4.3. DIAGRAMA.....	24
3.5. PROCEDIMIENTO.....	26
3.5.1. GENERALIDADES.....	26
3.5.2. DESCRIPCIÓN.....	27
3.5.3. DIAGRAMA.....	29
3.6. PROCEDIMIENTO.....	31
3.6.1. GENERALIDADES.....	31
3.6.2. DESCRIPCIÓN.....	32
3.6.3. DIAGRAMA.....	33
3.7. PROCEDIMIENTO.....	35
3.7.1. GENERALIDADES.....	35

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE TURISMO

3.7.2. DESCRIPCIÓN .....	36
3.7.3. DIAGRAMA.....	37
4. DIRECTORIO .....	38
5. GLOSARIO .....	42
6. VALIDACIÓN .....	43



ESTADO DE  
MÉXICO

UN DESTINO

*Hecho a mano*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### DIRECCION DE TURISMO

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente manual operativo muestra de manera organizada y sistemática las funciones de la Dirección de Turismo, la cual conforma la Administración Pública del H. Ayuntamiento de Ixtapan del Oro, para que pueda contar con una administración eficaz, ya que resulta necesario que cada una de las dependencias municipales cuente con un ordenamiento que rija su vida interna y establezca atribuciones para el excelente desempeño de sus actividades, dando cumplimiento al principio de que la autoridad solo puede hacer lo que la ley le faculta para ello.

El documento tiene como propósito contar con información, explicaciones o instrucciones y sirve como medio de integración y orientación tanto para el personal que labora como para el de nuevo ingreso, facilitando el desempeño y la incorporación al puesto que integra la Dirección de Turismo, así como en cada dependencia u organismo que lo requiera.

Es importante considerar que el presente documento requiere de actualización en la medida que se presenten modificaciones en la normatividad establecida, en la estructura orgánica del área o en cualquier aspecto que influya en la operatividad de la misma, construyéndose de esta manera una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

Así mismo es necesario implementar métodos, herramientas y tecnologías que le permitan a la dirección mantenerse informada y a la vanguardia en cuanto al apropiado manejo de estas herramientas.

ESTADO DE  
MEXICO  
— UN DESTINO —  
*Hecho a mano*

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE TURISMO

## 2. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

1	Planeación de las actividades de la Dirección de Turismo en el Municipio Ixtapan del Oro.
2	Organizar y coordinar eventos programados por la dirección de turismo.
3	Gestionar capacitaciones para mantener actualizados a prestadores de servicios turísticos.
4	Promoción de Ixtapan del Oro como un destino turístico.
5	Proporcionar información turística

ESTADO DE  
MÉXICO

UN DESTINO

*Hecho a mano*

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE TURISMO

## 3. PROCEDIMIENTOS

**3.1. PROCEDIMIENTO 1:** Planeación de las actividades de la Dirección de Turismo en el Municipio de Ixtapan del Oro.

### 3.1.1. GENERALIDADES

**UNIDAD RESPONSABLE:** Dirección de Turismo

LEY O NORMATIVIDAD	ARTÍCULO	ULTIMA REFORMA
LEY GENERAL DE TURISMO	2, 3, 9, 10, 13, 15, 16, 46, 47, 53, 54, 57, 61, 66, 67, 68, 69	1-04- 2024
REGLAMENTO DE LA LEY GENERAL DE TURISMO	3, 4, 8, 9, 24, 29, 35,36, 37, 38, 40, 41	16-08-2017
LEY DE TURISMO SOSTENIBLE Y DESARROLLO ARTESANAL DEL ESTADO DE MÉXICO.	1, 2, 3, 4, 5, 8, 9, 16, 17, 18, 19, 20, 21. 22, 23, 27, 32, 33, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42,47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54	Abril 2024
BANDO MUNICIPAL	128	Febrero 2025

**OBJETIVO:** Identificar, priorizar, organizar, ejecutar actividades turísticas, encaminadas al fortalecimiento del desarrollo turístico y económico del municipio de Ixtapan del Oro.

Tener claras las funciones a realizar en la dirección de turismo y los medios con los que ya se cuenta e identificar y trabajar con base al análisis el POA y FODA, plasmado en el plan anual para cumplir cada una de las metas establecidas en dicho plan e implementar acciones de mejora.

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE TURISMO

ALCANCE: SECTOR TURISTICO

<b>POLITICAS DE OPERACIÓN</b>	<p>Análisis de la actividad a ejecutar y coordinarse en tiempo y forma con la dirección de Turismo del Estado y del IFAEM.</p>
	<p>Coordinación con las direcciones afines a trabajar, para poder ejecutar los planes de acción.</p>
	<p>Organización y coordinación en base a las prioridades y necesidades correspondientes al área de turismo con el Consejo Consultivo y desarrollo Artesanal de Municipio de Ixtapan del Oro.</p>
	<p>Hacer del conocimiento de la información que llegue sobre de los diferentes temas en materia turística de la secretaria de Turismo y Desarrollo Artesanal del Estado de México, y IFAEM.</p>
	<p>Publicar información en la página oficial del H. ayuntamiento, referente a la capacitación para prestadores de servicio, así como los diferentes temas en materia de capacitación y promoción de las artesanías de cada lugar del municipio.</p>
	<p>Promoción a través de la página local del H. ayuntamiento y mediante la SECTUR del Estado de México, de los atractivos turísticos, eventos referentes a la cultura y tradiciones del lugar en los diferentes tipos de turismo que se pueden realizar en destino turístico de Ixtapan del Oro.</p>
<p>Capacitar, gestionar, Impulsar y promocionar a los artesanos del municipio de Ixtapan del Oro, para que puedan participar en los tianguis turísticos organizados por SECTUR, así mismo en todos los eventos organizados por la misma secretaria en apoyo a los artesanos del municipio de Ixtapan del Oro.</p>	

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE TURISMO

#### 3.1.2 TIEMPO DE GESTIÓN

CORTO PLAZO	MEDIANO PLAZO	LARGO PALAZO
<p>Trimestre</p> <p>solicitud de capacitaciones ante las diferentes dependencias.</p> <p>Permisos ante el municipio para espacios dignos para los que los artesanos puedan vender sus productos.</p>	<p>Bimestre</p> <p>Seguimiento de las capacitaciones en las diferentes áreas como son: calidad en los servicios, mejora de los productos que se elaboran.</p>	<p>De 1 año o mas</p> <p>Gestiones en cuanto de proyectos de infraestructura con los dependiendo de la institución donde se realice la gestión.</p>

ESTADO DE  
MÉXICO

UN DESTINO

*Hecho a mano*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE TURISMO

### 3.1.3 DESCRIPCION

PASO	PUESTO	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Director/a	La l directora/o realizar un análisis con los integrantes del Consejo Consultivo y Desarrollo Artesanal del municipio de Ixtapan del Oro para identificar las actividades que se realizaran en el año.	Análisis POA
2	Dirección de Turismo	Planificar y calendarizar las actividades que se realizaran durante el año en la dirección de turismo.	Plan anual municipal de Turismo
3	Director/a	Ejecución de las actividades, de acuerdo al plan de actividades	Cronograma de actividades
4	Dirección de Turismo	Se giran los oficios correspondientes para solicitar a diferentes dependencias para capacitaciones en materia turística y cuidado y protección de los recursos turísticos naturales y turismo sostenible.	Oficios
5	Directora/o	Gestionar el recurso necesario para llevar a cabo la actividad.	Oficios
6	Consejo consultivo de desarrollo artesanal municipal	En caso de que no se apruebe regresar al paso 2. Retroalimentación de nuevas estrategias.	Oficio
7	Presidencia	Contratación y asignación de lo requerido para ejecutar	Oficio aprobado

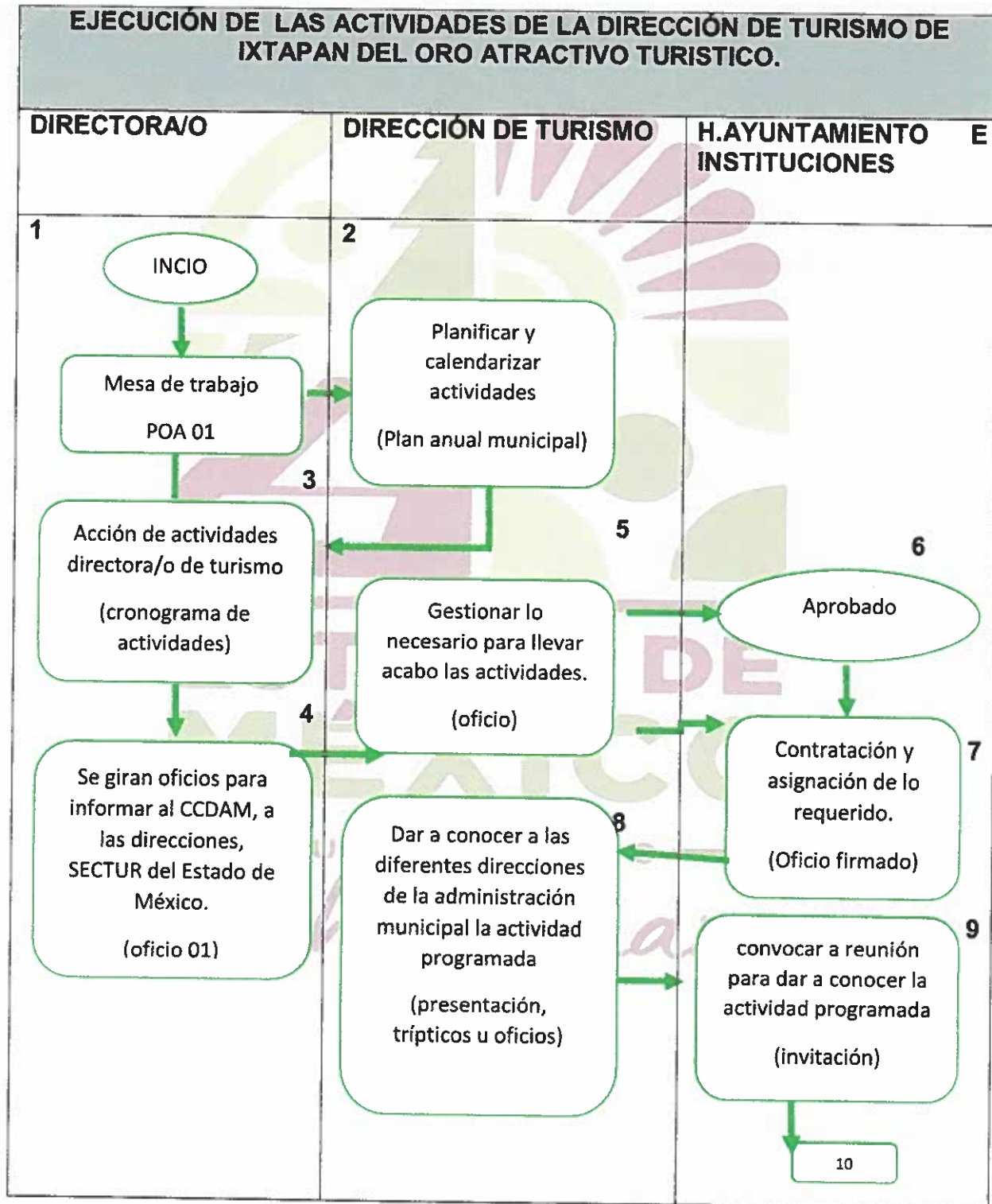
## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### DIRECCION DE TURISMO

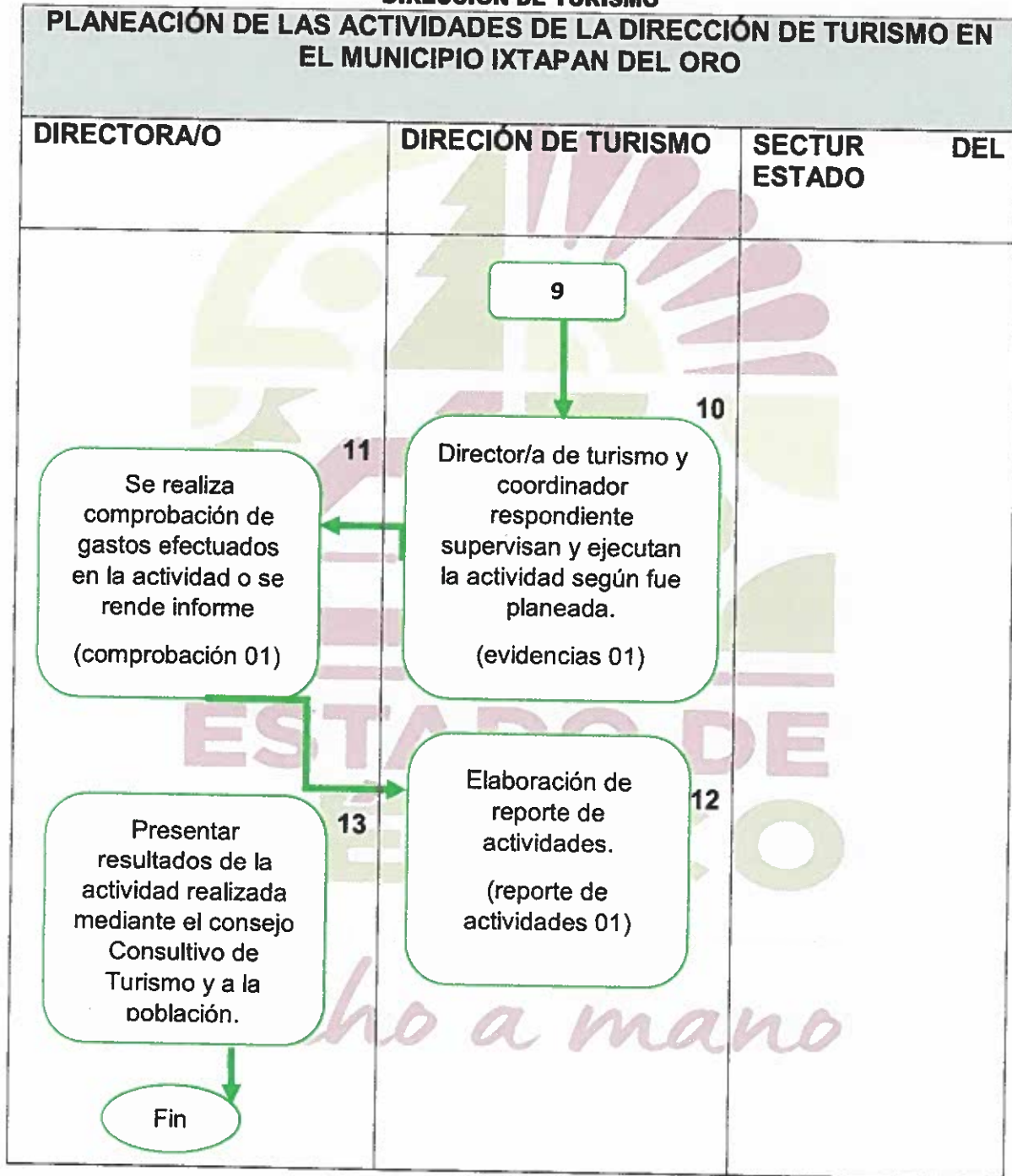
PASO	PUESTO	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO
8	Directora/o	Ejecutar, coordinación y poner en marcha con los integrantes del Consejo Consultivo y desarrollo Artesanal los planes establecido en el proyecto elaborado por la dirección y consensado con el consejo.	Proyecto de desarrollo turístico.
9	Dirección de turismo	Informa a la dirección de transparencia y la UIPE para dar a conocer las actividad programada	Informe trimestral
10	Directora/o	La directora/o de turismo convoca a reunión a los integrantes del Consejo consultivo para evaluar los avances y dar retroalimentación e implementación de actividades de mejora para lograr las metas	Oficio invitación
11	Directora/o	se realiza la comprobación de los gastos por medio de facturas, de entradas y salidas si los hubiere en su caso	Facturas
12	Dirección de turismo	Se realiza un reporte de la actividad con evidencias tomadas durante la misma. Estos reportes se harán trimestralmente.	Informe trimestral
13	Directora/o Consejo Consultivo	Presentar resultados de la actividades a la sociedad mediante los medios de comunicación.	Evidencias e informes

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE TURISMO

#### 3.1.3 DIAGRAMA



### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE TURISMO



### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

#### DIRECCION DE TURISMO

**3.2. PROCEDIMIENTO 2:** Organizar y coordinar eventos programados por la dirección de turismo en coordinación con el IIFAEM y el Centro Cultural mexiquense.

#### 3.2.1. GENERALIDADES

<b>UNIDAD RESPONSABLE</b>	<b>SECRETARIA DE TURISMO, IIFAEM, CENTRO CULTURAL MEXIQUENSE, DIRECCIÓN DE TURISMO</b>
---------------------------	--

LEY O NORMATIVIDAD	ARTICULO	ULTIMA REFORMA
LEY GENERAL DE TURISMO	4, 5, 9, 10, 37	01 de abril de 2024
LEY DEL ESTADO DE MEXICO	2, 16, 25, 36, 38, 39, 47, 51	05 de abril de 2024
BANDO MUNICIPAL	128 Fracciones II, IV, V, VII, IX	5 de febrero de 2025

**OBJETIVO:** Organizar y coordinar eventos que potencialicen la oferta turística para fortalecer el desarrollo turístico y económico del Municipio.

**FUNCIÓN:** Organizar y coordinar las distintas actividades programadas de los eventos turísticos en coordinación con las diferentes instituciones.

**ALCANCE:** Organizar y coordinar diferentes eventos turístico de acuerdo a las fortalezas de los atractivos del municipio.

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE TURISMO

<b>POLITICAS DE OPERACIÓN</b>	Los programas de los eventos turísticos tendrán que estar autorizados mínimo un mes antes de su fecha de ejecución.
	Se cumplirá en tiempo y forma las actividades de acuerdo a lo planeado.
	Una vez cumplida la presentación se realizará los pagos correspondientes si los hubiere.
	Para cualquier contratación se necesita que el proveedor entregue previamente presupuesto

**TIEMPO DE GESTIÓN:** de 1 a 8 Meses.

ESTADO DE  
MÉXICO  
— UN DESTINO —  
*Hecho a mano*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE TURISMO

### 3.2.2. DESCRIPCIÓN

PASO	PUESTO O AREA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Directora/o	Identificar los festivales y fechas en los que se puedan realizar y programarlos.	Minuta de reunión
2	Directora/o	Realizar un programa de actividades de acuerdo al evento turístico a realizar.	Programa
	Directora/o	Gestión de espacios para realizar, actividades u eventos.	Oficios
3	Directora/o	El director/a tendrá que realizar un análisis con el colaborador indicado para autorizar el programa correspondiente.	Programa
<b>No autorizado</b>			
5	Directora/o	Regresar al paso 2.	Programa
<b>Autorizado</b>			
6	Directora/o	Realizar las cotizaciones de todas las actividades y realizar el presupuesto para el evento.	Cotizaciones
4	Directora/o	Entregar el programa del evento con su presupuesto	oficio
<b>Sin aprobar</b>			
5	Directora/o	Regresar al paso 2.	programa

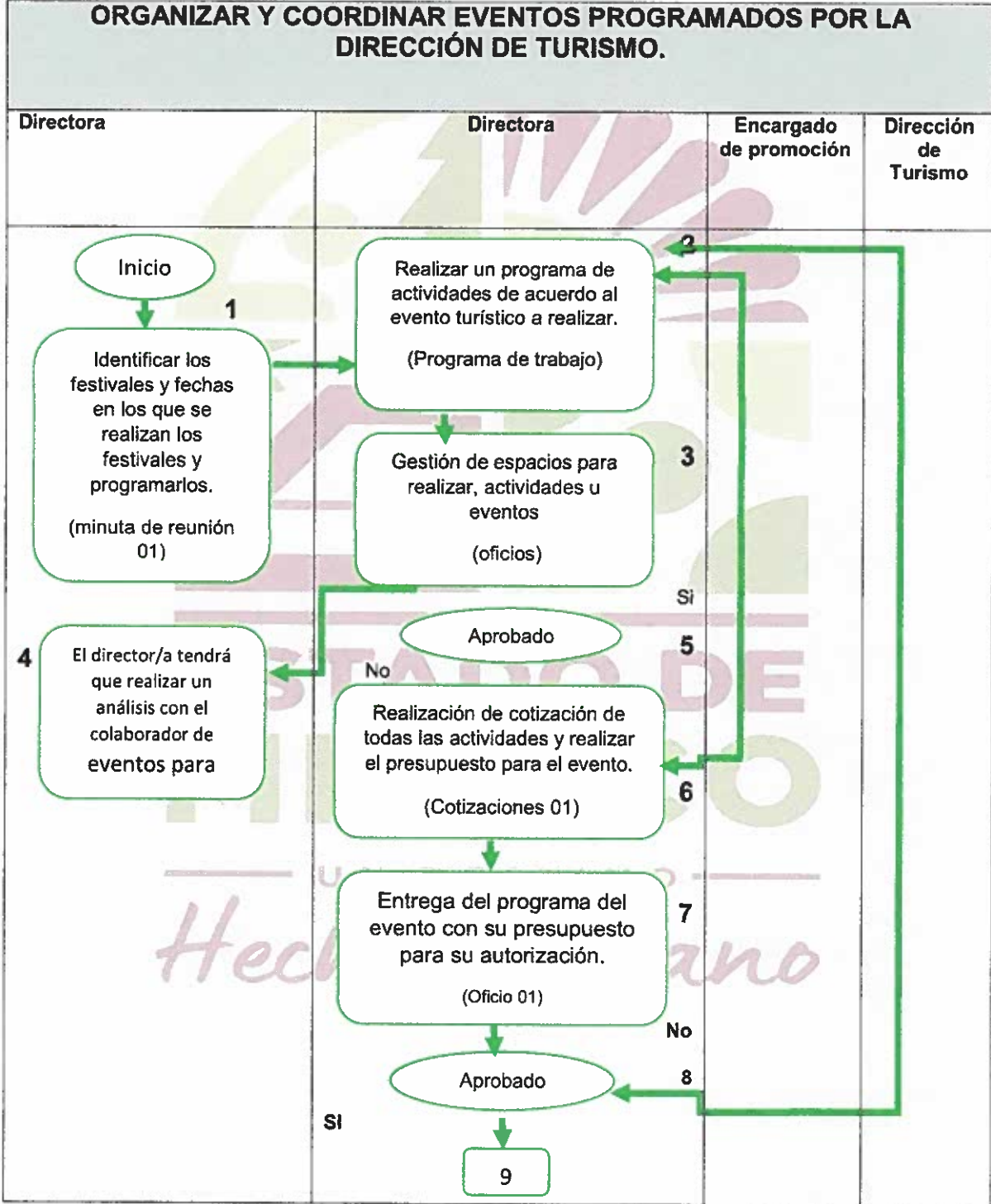
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIRECCION DE TURISMO**

PASO	PUESTO O AREA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO
<b>Aprobado</b>			
6	Directora/o	Gestionar el recurso para el evento y entregar presupuestos.	Oficio
7	Directora/o	Realizar las contrataciones correspondientes para cada actividad.	Contrato
8	Coordinador de promoción	Difundir el evento en los diferentes medios locales y en la SECTUR del Estado .	Invitación
9	Dirección de Turismo	Realización y coordinación de evento.	Evidencias
10	Encargo de tesorería	Pagos restantes de pendientes a realizar.	Comprobantes
11	Encargo de tesorería	Facturación del evento.	Facturas
12	Encargo de tesorería	Comprobación del evento	Facturación

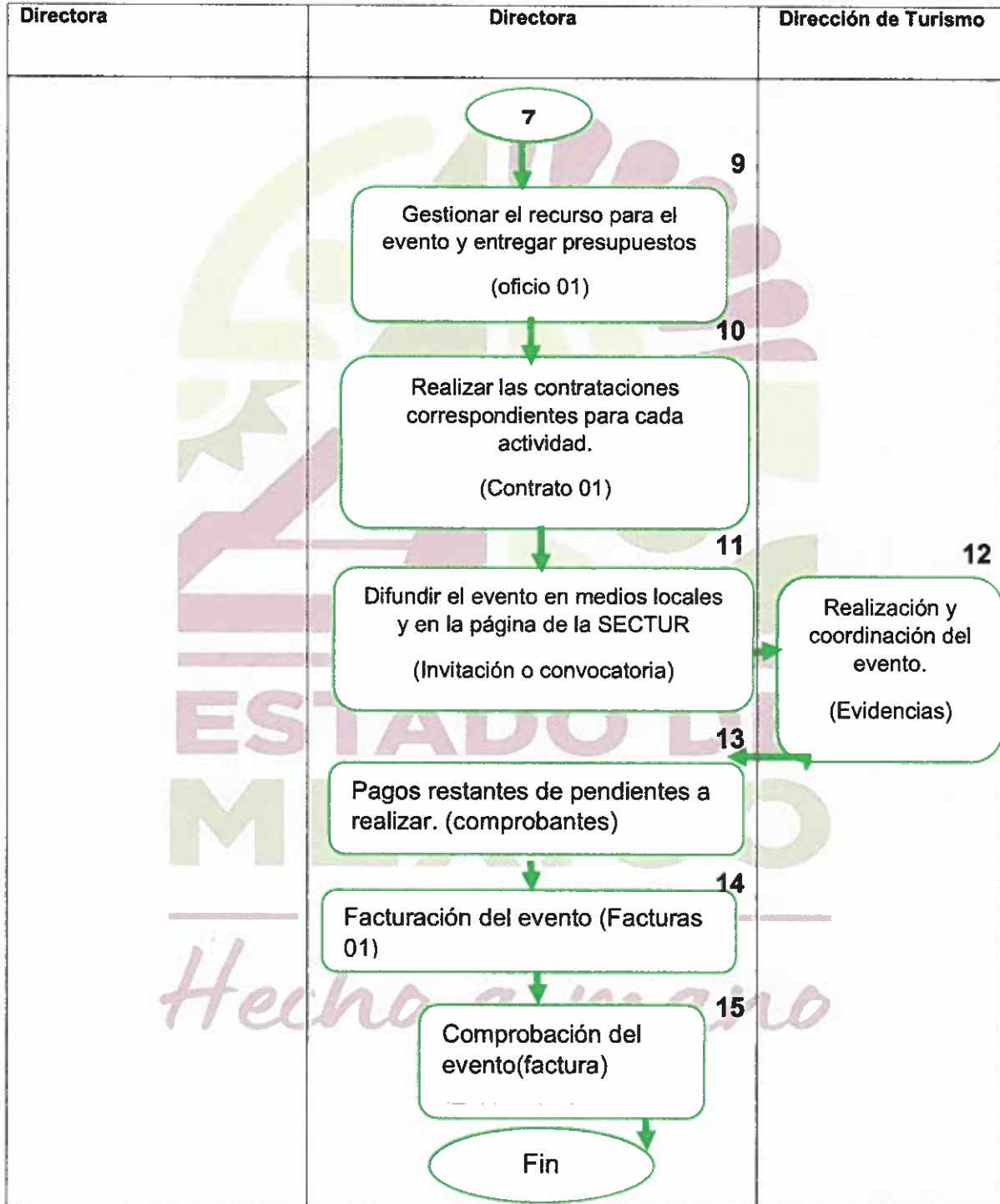
*Hecho a mano*

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE TURISMO

#### 3.2.3. DIAGRAMA



### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE TURISMO





### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE TURISMO

**3.3. PROCEDIMIENTO 3:** Gestionar capacitaciones para mantener actualizados a prestadores de servicios turísticos.

#### 3.3.1. GENERALIDADES

**UNIDAD RESPONSABLE:** Dirección de Turismo

LEY O NORMATIVIDAD	ARTICULO	ULTIMA REFORMA
LEY GENERAL DE TURISMO	42, 43, 44,51,52,53,54.	01 de abril de 2024
LEY DEL ESTADO DE MEXICO	92,93,94	05 de abril de 2024
BANDO MUNICIPAL	128 Fracciones	5 de febrero de 2025

**OBJETIVO:** Capacitación constante para mantener la calidad de los prestadores de servicios turístico.

**FUNCIÓN:** Gestionar las capacitaciones necesarias para los prestadores de servicios turísticos.

**ALCANCE:** Gestionar y realizar capacitaciones a los prestadores de servicios del sector turístico.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE TURISMO

<b>POLITICAS DE OPERACIÓN</b>		Tener los espacios adecuados para cada capacitación.	
		Realizar 10 capacitaciones en promedio	
		Entregar reconocimientos por las capacitaciones a los participantes	
<b>PASO</b>	<b>PUESTO O AREA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTO</b>
1	Directora/o	Recepción de solicitud de capacitación prestadora de servicios.	oficio
2	Dirección	Reunión de trabajo.	Minuta de trabajo
3	Directora/o	Gestión ante la SECTUR	Oficios
<b>No autorizado</b>			
4	Directora/o	Regresar al paso 2.	Minuta de trabajo
<b>Aprobado</b>			
5	SECTUR del Edo.	Envío de oficio para la capacitación (esperar respuesta)	Oficio
6	SECTUR del Edo.	Programación de capacitación.	oficio
7	Directora/o	Gestión de requerimientos para capacitación.	Oficio
8	Dirección	Convocatoria de capacitación a prestadores de servicios.	Convocatoria

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE TURISMO

PASO	PUESTO O AREA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO
9	Dirección de turismo	Lista de inscripción a curso.	Evidencias
10	Dirección de turismo	Desarrollo del curso.	Oficio
11	Directora/o	Comprobación de curso.	Reporte

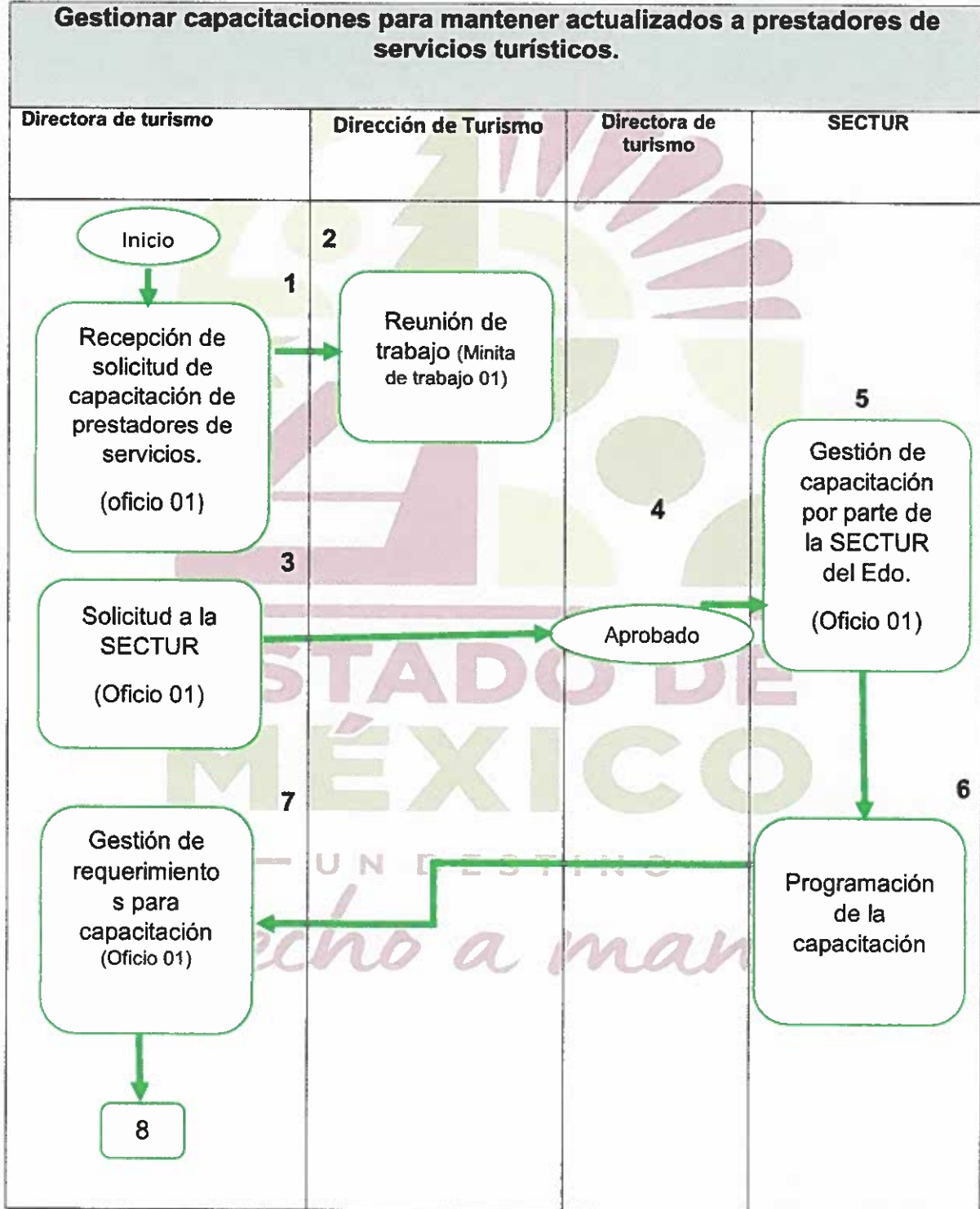
ESTADO DE  
MÉXICO

UN DESTINO

*Hecho a mano*

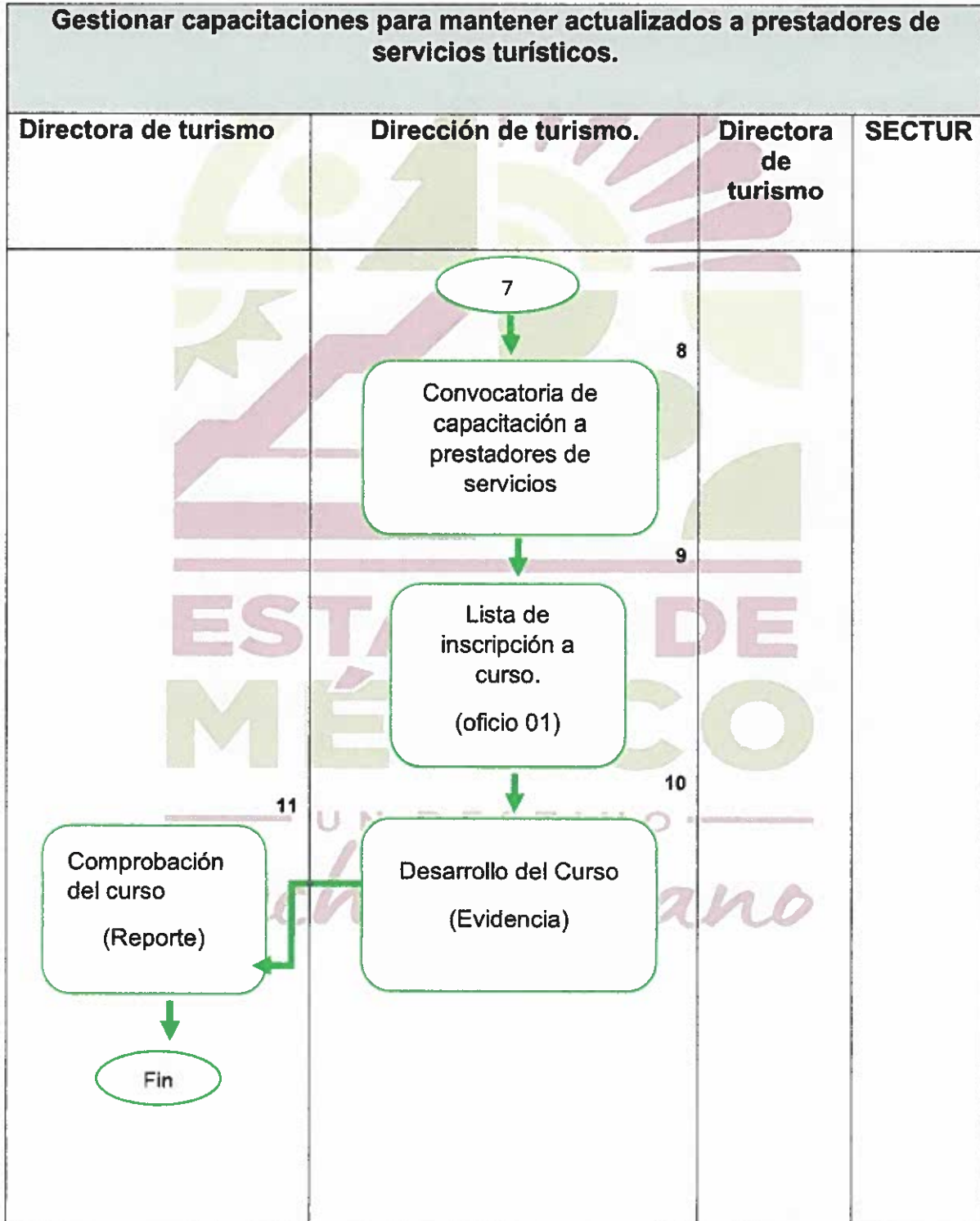
### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE TURISMO

#### 3.3.1. DESCRIPCIÓN



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE TURISMO

### 3.3.2. DIAGRAMA



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE TURISMO

**3.4. PROCEDIMIENTO 4:** Promoción de Ixtapan del Oro, como un destino turístico en los diferentes medios de acceso.

### 3.4.1. GENERALIDADES

**UNIDAD RESPONSABLE:** Dirección de turismo

LEY O NORMATIVIDAD	ARTÍCULO	ULTIMA REFORMA
LEY GENERAL DE TURISMO	42, 43, 44, 51, 52, 53, 54.	01 de abril de 2024
LEY DEL ESTADO DE MEXICO	76, 77, 78, 80, 81, 82, 83,	05 de abril de 2024
BANDO MUNICIPAL	128 Fracciones	5 de febrero de 2025

**OBJETIVO:** Difundir y promocionar al Municipio de Ixtapan del Oro

**FUNCIÓN:** Realizar publicaciones constantes con innovaciones en los diferentes servicios que se ofrecen.

**ALCANCE:** Publicaciones en redes sociales y participación en una ferias turística a nivel local, federal, nacional e internacional.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE TURISMO

### POLITICAS DE OPERACIÓN

En caso de asistir como expositor a una feria o evento, cumplir con los lineamientos que se determinan en las reuniones previas al evento o en el reglamento del centro expositor (Llegar puntualmente, portar uniforme, presentar identificación, señalética, etc).

Las publicaciones o participaciones se deben de realizar con información veraz.

Dominar los temas con información precisa y veraz a exponer ante autoridades o público en general.

**TIEMPO DE GESTIÓN:** de 1 a 6 meses.

ESTADO DE  
MÉXICO

UN DESTINO

*Hecho a mano*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE TURISMO

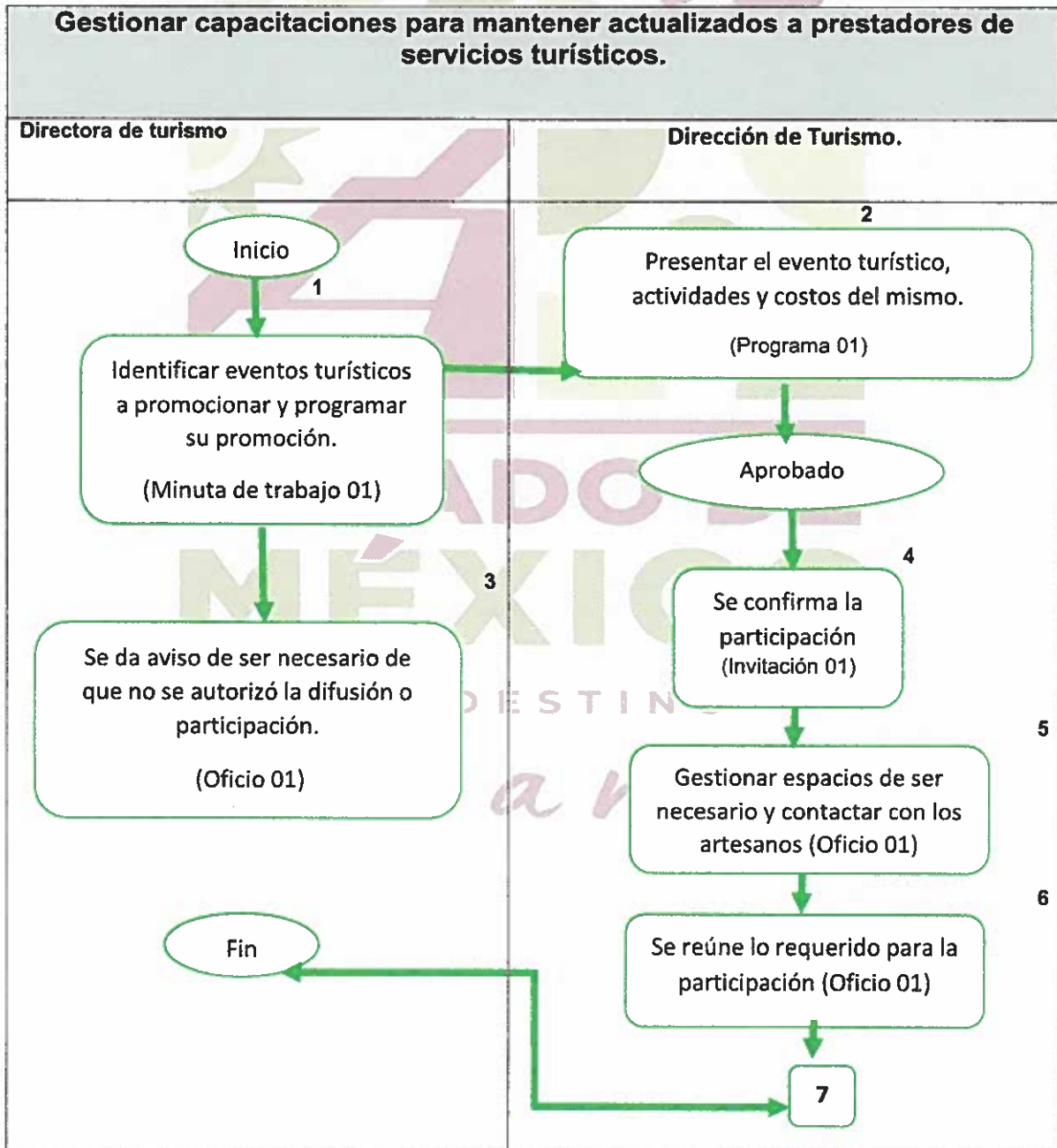
### 3.4.2. DESCRIPCIÓN

PASO	PUESTO O AREA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Directora/o	Identificar eventos turísticos a promocionar y programar su promoción.	Minuta de reunión
2	Directora/o	Presentar el evento turístico, actividades y costos del mismo.	Programa
<b>Sin Autorizar</b>			
3	Directora/o	Se da aviso de ser necesario de que no se autorizó la difusión o participación.	Oficio
<b>Autorizado</b>			
4	Directora/o	Se confirma participación	Invitación
<b>Autorizado</b>			
5	Directora/o	Gestionar espacios de ser necesario y contactar con los artesanos.	Oficio
6	Directora/o	Se reúne lo requerido para la participación.	oficio
7	Apoyo en promoción	Invitación a diferentes actores clave para la difusión del evento.	Invitación
8	Dirección de Turismo	Se realiza, asiste o supervisa la promoción del Municipio de Ixtapan del Oro, como un Destino Turístico.	Evidencias
<b>Aprobado</b>			

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE TURISMO

PASO	PUESTO O AREA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO
9	Directora/o	Realización de reporte del evento turístico.	Reporte

#### 3.4.3. DIAGRAMA

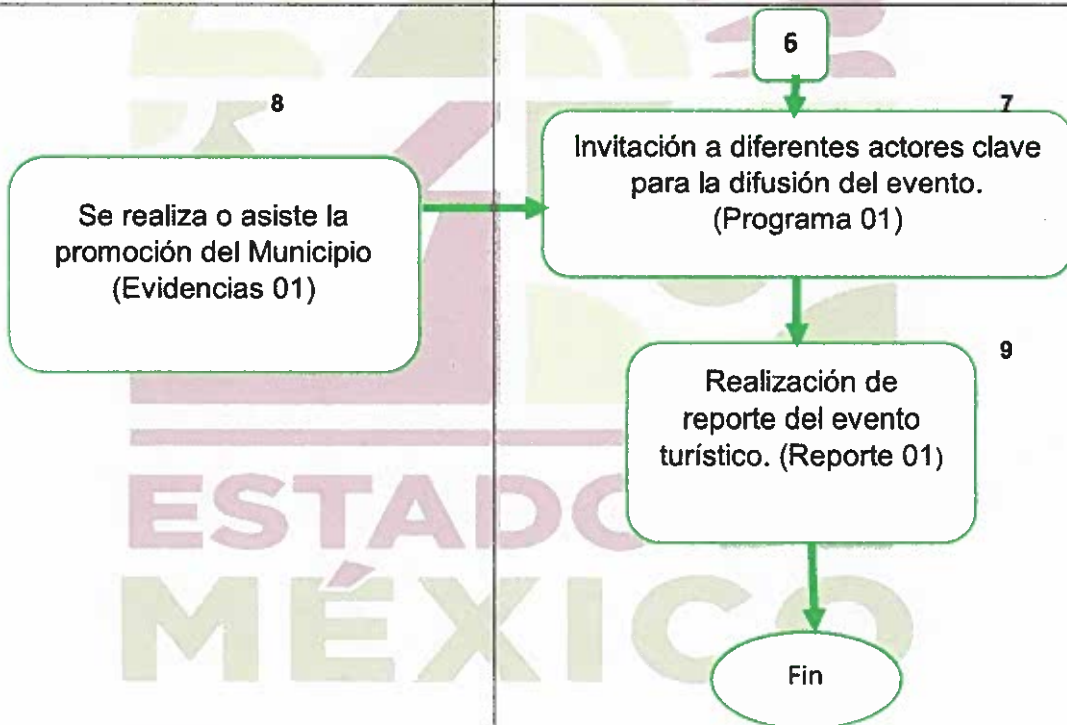


## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE TURISMO

**Vinculación entre prestadores del Servicio Social, Prácticas Profesionales y/o Residencia Profesional con las dependencias e instituciones educativas y municipio.**

**Directora de turismo**

**Dirección de turismo**



ESTADO  
MÉXICO  
UN DESTINO  
*Hecho a mano*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE TURISMO

**3.5. PROCEDIMIENTO 5:** Proporcionar información turística en módulos de información.

### 3.5.1. GENERALIDADES

**UNIDAD RESPONSABLE:** Dirección de Turismo

LEY NORMATIVIDAD	O	ARTÍCULO	ULTIMA REFORMA
LEY GENERAL DE TURISMO	DE	10, 18,19, 20, 21, 25, 26, 27,46,47,49,50,51,52,53,54 .	01 de abril de 2024
LEY DEL ESTADO DE MEXICO	DE	76,77,78,79,80,81,82,83,90,91	05 de abril de 2024
BANDO MUNICIPAL		128	5 de febrero de 2025

**OBJETIVO:** Informa al turista de la oferta turística del Municipio.

**FUNCIÓN:** Atender al turista en el módulo de información.

**ALCANCE:** desde atender a un turista hasta apoyarlo en alguna necesidad.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE TURISMO

<b>POLITICAS DE OPERACIÓN</b>	Tener una aptitud y actitud de atención al turista.
	Dominar el tema de la oferta turística del municipio.
	Contar con el material suficiente y adecuado para atender al turista.

**TIEMPO DE GESTIÓN:** De un 2 a 8 meses dependiendo de la agenda de la institución.

### 3.5.2. DESCRIPCIÓN

Paso	Puesto o área	Descripción de actividad	Documento
1	directora de turismo	Consultar el material promocional de los prestadores de servicios existente.	Flayers o publicidad de los prestadores de servicios.
2	Directora de turismo	Cotejar con la base de datos de prestadores de servicios quien falta de material promocional y solicitarlo.	Base de datos
3	Directora de turismo	Organizar los materiales promocionales a modo que al turista pueda acceder a la información.	Flyers o publicidad de los prestadores de servicios.
4	Directora de turismo	Verificar que se cuente con suficientes mapas y trípticos para darle a turista.	Base de datos
		Insuficiente	
5	Directora de turismo	Solicitar mapas y trípticos al departamento de copias.	Flyers o publicidad de los prestadores de servicios.
		Suficiente	
6	Directora de turismo	Temporadas altas el módulo de información de 8:30 a 17:00 hrs.	Hoja de registro.
7	Directora de turismo	Atender al turista que llegue al módulo.	Encuestas

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE TURISMO

Paso	Puesto o área	Descripción de actividad	Documento
8	Directora de turismo	Recepción, documentación y canalizarlos al área correspondiente.	Oficio
9	Directora de turismo	Recibir y canalizar los asuntos al área correspondiente.	Oficio



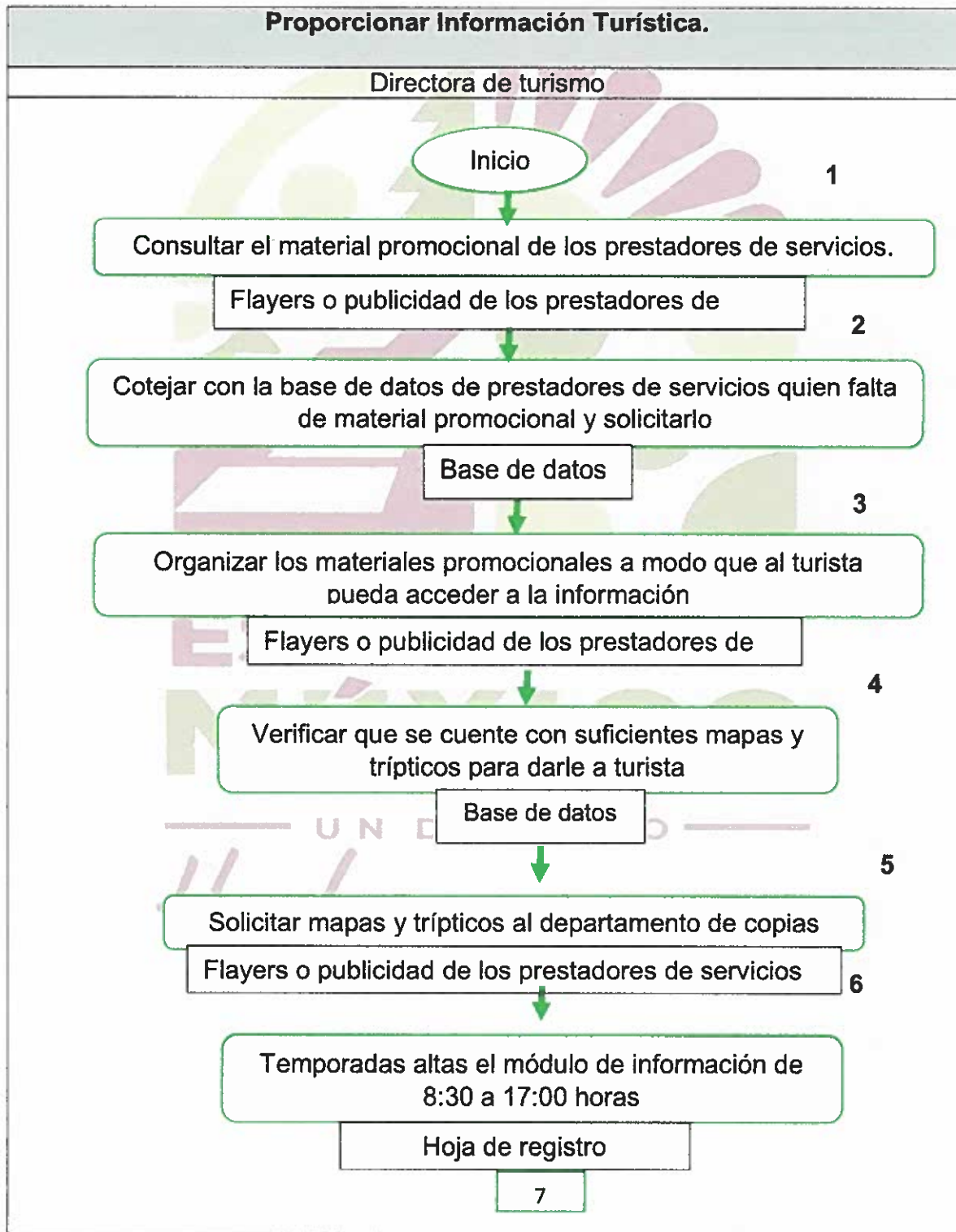
ESTADO DE  
MÉXICO

UN DESTINO

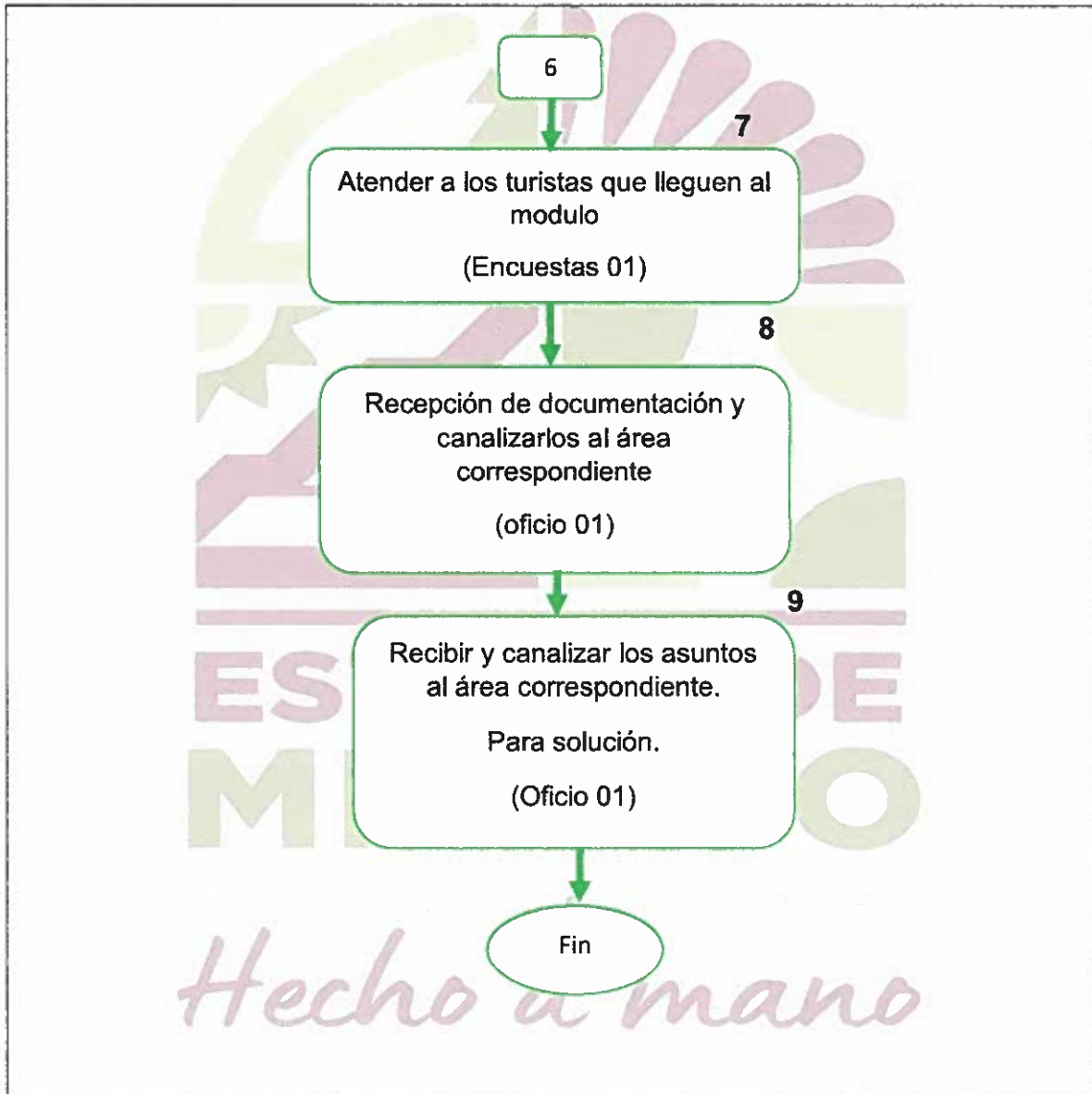
*Hecho a mano*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE TURISMO

### 3.5.3. DIAGRAMA



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE TURISMO



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE TURISMO

### 3.6. PROCEDIMIENTO 5: Aplicación y captura de encuestas.

#### 3.6.1. GENERALIDADES

**UNIDAD RESPONSABLE DIRECCIÓN DE TURISMO**

LEY O NORMATIVIDAD	ARTICULO	ULTIMA REFORMA
REGLAMENTO LEY GENERAL DE TURISMO	4,24,25,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41 45,48,	01 de abril de 2017
LEY DEL ESTADO DE MEXICO	76,77,98,101,102,106,107,108,109, 110	05 de abril de 2024
BANDO MUNICIPAL	128	5 de febrero de 2025

**OBJETIVO:** Generar el perfil del visitante

**FUNCIÓN:** Aplicar y captura de encuestas.

**ALCANCE:** Desde aplicar encuestas hasta apoyarlo en alguna necesidad.

<b>POLITICAS DE OPERACIÓN</b>	Excelente atención al turista
	Fines de semana y días festivos o temporada alta estar monitoreando las zonas, para aplicación de encuestas.
	Contar con el material para facilitar y agilizar el llenado de las encuestas.

**TIEMPO DE GESTION:** de 1 a 8 meses en base a la temporada alta de turistas

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE TURISMO

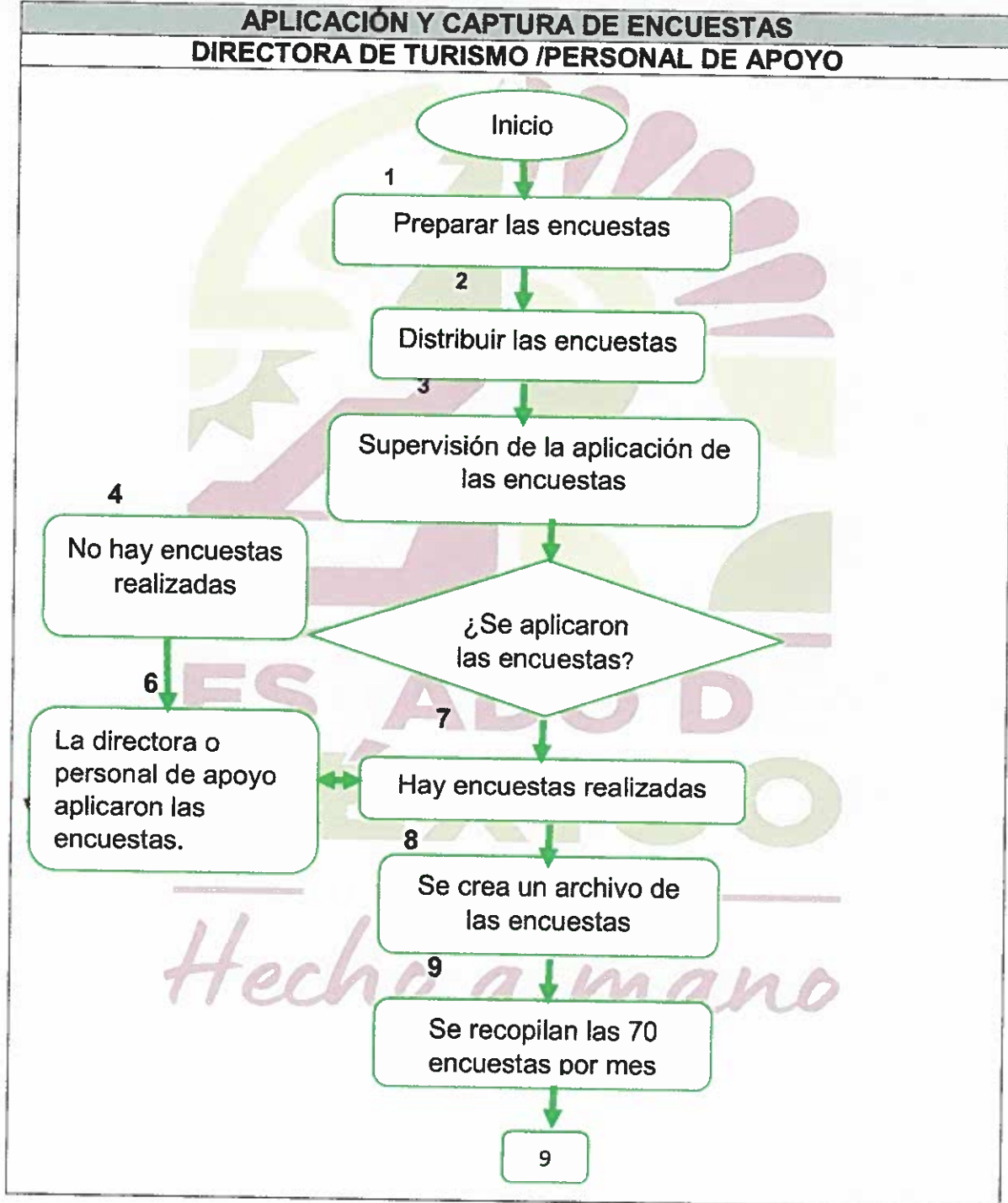
### 3.6.2. DESCRIPCIÓN

Paso	Puesto o área	Descripción de la actividad	Documento
1	Directora	Elaborar y preparar las encuestas	Encuestas
2	Directora	Distribuir las encuestas en los diferentes puntos de aplicación	Encuestas
3	Directora	Realizar recorridos en los puntos estratégicos y checar el avance de las encuestas.	Avance
<b>NO SE APLICARON ENCUESTAS</b>			
4		No hay encuestas realizadas	
5	Directora	Se realiza una evaluación del avance y la importancia de la aplicación de las encuestas	
<b>SE APLICARON LAS ENCUESTAS</b>			
6		Hay encuestas realizadas	
7	Directora	Por mes se crea un archivo de todos los puntos donde se aplicaron las encuestas	
8	Directora	Mínimo se aplican 70 encuestas al mes	
9	Directora	Se capturan todas las encuestas y en coordinación con el enlace de la Secretaria de Cultura se da seguimiento.	
10	Directora	Se da seguimiento al estatus.	
11	Directora	Se realiza un informe de los avances y comentarios.	Informe
12	Directora	Se toman medidas y planes de acción Mejorar la calidad en los servicios.	Estrategias

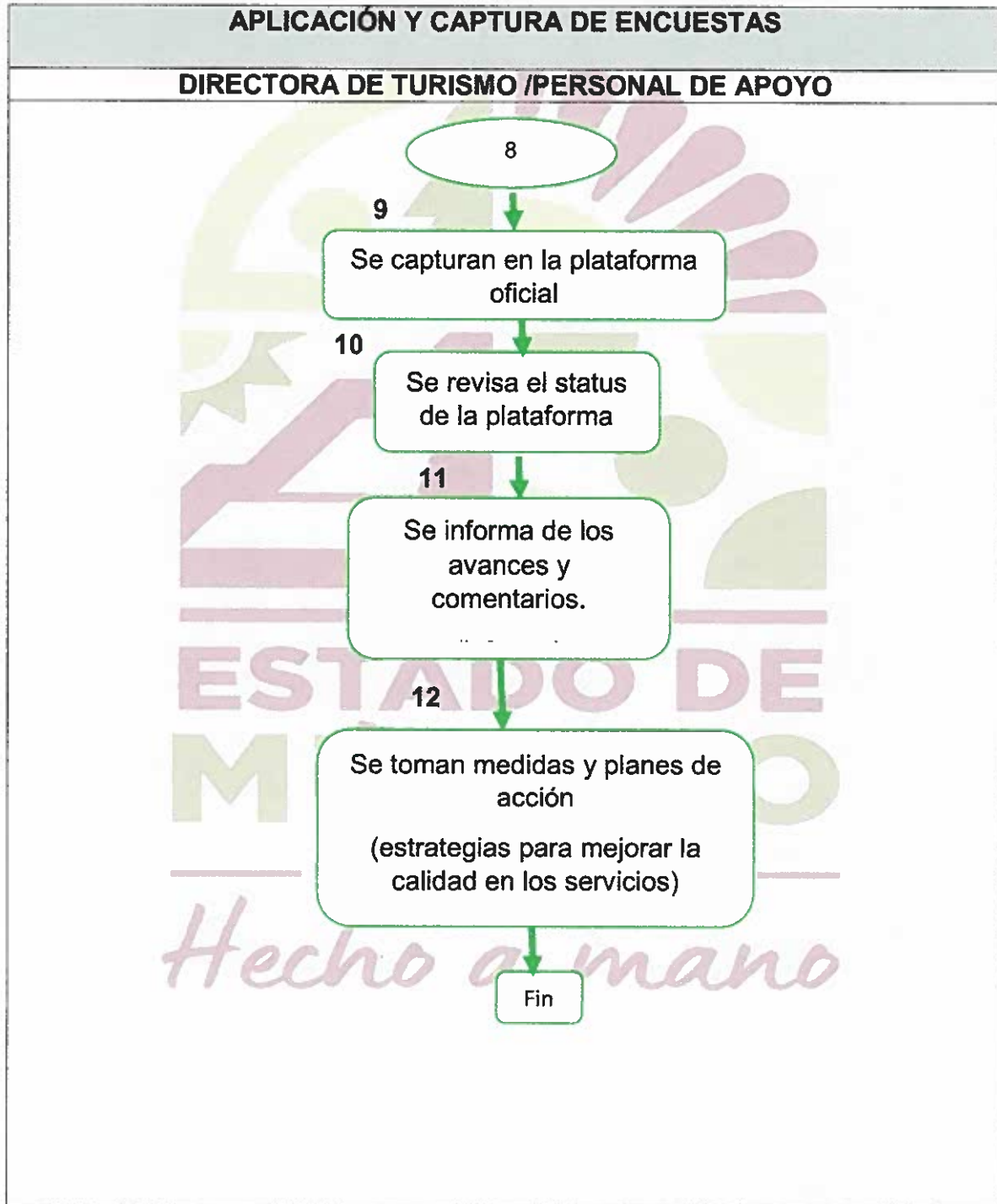
— UN DESTINO —  
*Hecho a mano*

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE TURISMO

#### 3.6.3. DIAGRAMA



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE TURISMO



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE TURISMO

### 3.7. PROCEDIMIENTO 5: Embellecer el municipio con arreglo del jardines y jardineras

#### 3.7.1. GENERALIDADES

**UNIDAD RESPONSABLE:** Dirección de turismo

LEY O NORMATIVIDAD	ARTICULO	ULTIMA REFORMA
REGLAMENTO LEY GENERAL DE TURISMO	2,3, 44	01 de abril de 2017
LEY DEL ESTADO DE MEXICO	1, 2, 3, 4,5, 6, 7, 8	05 de abril de 2024
BANDO MUNICIPAL	128	5 de febrero de 2025

**OBJETIVO:** Que los jardines, del municipio y áreas verdes se encuentren cuidados y presentables.

**FUNCIÓN:** Mantenerlos siempre en buenas condiciones.

**ALCANCE:** Arreglo y cuidado permanente de los jardines y áreas verdes.

<b>POLITICAS DE OPERACIÓN</b>	Mantener una buena presentación e imagen del municipio.
	Tener el conocimiento del tipo de plantas y su cuidado de acuerdo al clima del municipio.
	Contar con las herramientas necesarias para realizar el trabajo.

**TIEMPO DE GESTION:** Los 12 meses del año mantenimiento

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE TURISMO

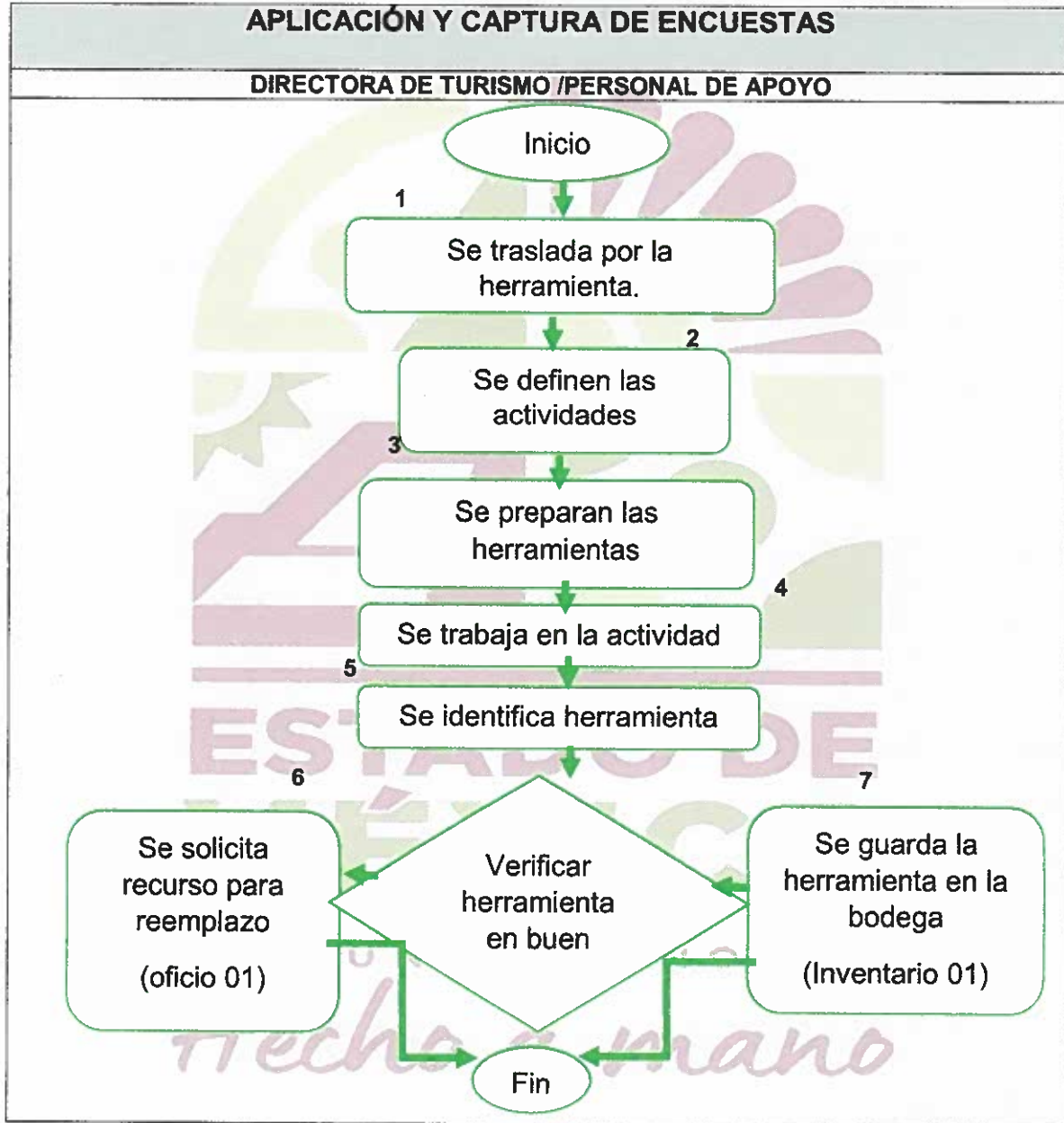
### 3.7.2. DESCRIPCIÓN

Paso	Puesto o área	Descripción de la actividad	Documento
1	Personal designado	Se dirige a bodega a donde se encuentra la	
2	Personal designado	Se define la actividad que se va a desempeñar en el	
3	Personal designado	Se prepara la herramienta necesaria para desempeñar la actividad previamente definida.	inventario de herramientas
4	Personal designado	Se dirige al lugar donde se realizara la actividad.	
5	Personal designado	Se trabaja en la actividad en la que se planeó trabajar.	
6	Personal designado	Se recoge y se limpia la herramienta que se cupo en el Trabajo	
7	Personal designado	Se identifica herramienta dañada o necesaria para realizar el trabajo	
<b>Faltantes de herramienta</b>			
8	Personal designado	Se solicita algún coordinador para que se gestione el recurso en tesorería.	Solicitud
<b>Herramienta completa</b>			
9	Personal designado	Se guarda la herramienta donde en el lugar designado	Inventario de herramientas

— UN DESTINO —  
*Hecho a mano*

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE TURISMO

#### 3.7.3. DIAGRAMA



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**DIRECCION DE TURISMO**

**4. DIRECTORIO**

NOMBRE	AREA	CONTACTO	CORREO
Ing. Iván Robles Arroyo	Órgano de control interno (contraloría)	5543431407	oicixtapandeloro2025@gmail.com
Lic. En. Psc. Adela Rojas Facundo	Unidad de transparencia y acceso a la información	5644888594	Michadela8@gmail.com
Lic. Aydee Hernández Reyna	Juez cívico Facilitador Municipal	7225689309	shandayqueen@gmail.com
T.S.U. Alejandro Hermenegildo Domínguez	Cronista municipal	7151314948	Cronistamunicipal1739@gmail.com
Ing. Ignacio Gutiérrez González	Tesorería Municipal	7262682159	Tesoreriaixtapandeloro2024@gmail.com
Lic. En T.S. Cristian Colín Hernández	Unidad de Catastro. IMEVIS y tenencia de la Tierra	7151354845	<a href="mailto:catastroixtapandelorohayuntami@gmail.com">catastroixtapandelorohayuntami@gmail.com</a>
Lic. Viviana Rodríguez Limas	Unidad de Información Planeación Programación y acceso a la	7221100411	vivirodim@gmail.com

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE TURISMO

NOMBRE	ÁREA	CONTACTO	CORREO
Pablo Espinoza Álvarez	Información (UIPE) Balneario Municipal	7226042920	alvarezchaparro92@gmail.com
Arq. Guadalupe Francisco Albarrán	Dirección de Obras Publicas	7224250973	
Lic. Noralma Vargas Alvarado	Consejería Jurídica	7224623685	
C. Guillermo Rolando Gutiérrez Bastida	Dirección de Servicios Públicos	7151632999	charrasgtz@gamail.com
Lic. En T.S. Yadira Reyes Mercado	Dirección del Consejo de la Mujer	7228467657	<a href="mailto:reyesyadiram@mail.com">reyesyadiram@mail.com</a>
Arq. Jesús García González	Dirección de Desarrollo Urbano	7291028350	
C. Hugo Facundo Reyes	Dirección de Desarrollo Social	7221503206	Hugofacundo31@gmail.com
C. Margarito Osorio Sáenz		7204310699	omargarito@gmail.com
Víctor Adrián González Osorio	Dirección de Desarrollo Económico	7225041591	
L.E.A. Norma Angélica De Jesús Álvarez	Dirección de Turismo	7228478817	<a href="mailto:Angy31_68@hotmail.com">Angy31_68@hotmail.com</a>
C. Ramiro Salazar Espinoza	Coordinación municipal de Protección Civil	7151436973	

*Hecho a mano*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE TURISMO

NOMBRE	ÁREA	CONTACTO	CORREO
C. Juan Pablo García Solórzano	Dirección de Seguridad Pública y tránsito municipal	7227742401	Seguridadpublicamunicipal98@gmail.com
Lic. Jorge Armando López Bárcenas		7223875575	sectecpmixtapaneloro@gmail.com
Ing. Forestal. Osvaldo Isael Gómez Gómez	Dirección De Ecología y Medio Ambiente	7151702032	osvaldogomez0409@gmail.com
Lic. En Edu. María Teresa Mercado Calderón	Dirección de Educación	7151141174	mercadomaria72337@gmail.com
C. Eder Arreola Garduño	Dirección de Gobernación	7225102803	Edera8788@gmail.com
Lic. Nereyda Crisantos Ortis	Coordinación General de Mejora Regulatoria	7221830874	necrisantos@gmail.com
C. María del Rosario Solís Sánchez	Dirección de Cultura	7155706129	mariadelrosariosolis29@gmail.com
C. María de la Luz Marín Acevedo	Presidenta Sistema DIF. Municipal para el desarrollo de integral de la familia	7262682080	Difixtapan2022@gmail.com
C. Karla Arroyo Bárcenas	Directora	7151146959	<a href="mailto:Karla_a16@hayoo.com">Karla_a16@hayoo.com</a>

— UN DESTINO —

*Hecho a mano*



# IXTAPAN DEL ORO

GOBIERNO MUNICIPAL

2025 - 2027



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCION DE TURISMO

NOMBRE	ÁREA	CONTACTO	CORREO
Lic. Bonifacio Arroyo Gómez	Sistema DIF. Municipal para el desarrollo de integral de la familia Instituto Municipal de Cultura Física y Deporte (IMCUFIDE)	7153085718	boniarroyo02@gmail.com
L.A.E. Maribel Arroyo Gómez	Defensora Municipal de Derechos Humanos	7225553006	maryderechoshumanos11@gmail.com
C. José Juan Bárcenas Hernández	Dirección de administración	7224971858	

ESTADO DE MÉXICO

UN DESTINO

Hecho a mano

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE TURISMO

### 5. GLOSARIO

- **Actividades turísticas:** Las actividades turísticas encaminadas a ofrecer al turista la posibilidad de ocupar su tiempo ocio y/o vacacional, forman parte de la oferta turística y comprende toda una serie de productos, servicios y actividades en los que el propio turista es agente activo y pasivo de la propia actividad turística a desarrollar
- **Minuta:** Documento en borrador donde se toman notas de un discurso, conferencia o reunión, para dar cuenta de lo que se habló.
- **Políticas de operación:** Guías de acción que definen los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, planes, programas, proyectos y políticas de la administración del riesgo, previamente definidos por la organización.
- **POA:** Documento formal en el que se enumeran, por parte de los responsables de una entidad facturadora (compañía, departamento, sucursal u oficina) los objetivos a conseguir durante el presente ejercicio.
- **SECTUR:** Secretaría de Turismo del Estado de México.

ESTADO DE  
MÉXICO  
UN DESTINO  
*Hecho a mano*



Prohibido reproducir y distribuir sin el consentimiento del Gobierno Municipal  
GOBIERNO MUNICIPAL  
2025 - 2027

# IXTAPAN DEL ORO

GOBIERNO MUNICIPAL

2025 - 2027



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE TURISMO

### 6. VALIDACIÓN

C. BENIGNO ARROYO BAUTISTA PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL	
PROFESOR. MARCIANO SAENZ TAVIRA SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO	
LIC. NORMA ANGELICA DE JESÚS ALVAREZ DIRECCIÓN DE TURISMO	



ESTADO DE  
MÉXICO

UN DESTINO

Hecho a mano

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCION DE TURISMO

FECHA DE ELABORACIÓN

Marzo 2025



ESTADO DE  
MÉXICO

UN DESTINO

*Hecho a mano*