



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

de la

Dirección de Turismo

Administración 2020-2024

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

de la

Dirección de Turismo

Elaboró	Aprobó	Validó
 Lic. María Imelda San Agustín Lemus Auxiliar	 Lic. Yolanda Elisa Vera Melo Titular de la Dirección de Turismo	 C. Juan García Melo Secretario de Fomento Económico





Gobierno del Municipio de Tulancingo de Bravo, 2020-2024

Unidad Técnica de Innovación Gubernamental

Blvd. Nuevo San Nicolás, S/N, Fracc. Nuevo San Nicolás

Tulancingo de Bravo, Hidalgo, C.P. 43640

Contacto (775) 7558450

Secretaría de Fomento Económico

Dirección de Turismo

Mayo de 2023

Realizado en Tulancingo de Bravo, Hidalgo.

La reproducción total o parcial de este documento

Se autorizará siempre y cuando se del crédito

Correspondiente a la fuente.

Contenido

I.	Introducción	5
II.	Antecedentes.....	6
III.	Misión	7
IV.	Visión.....	7
V.	Marco jurídico administrativo	8
VI.	Atribuciones.....	9
VII.	Estructura orgánica	16
VIII.	Organigrama.....	16
VIII.	Descripción de objetivos y funciones.....	17
IX.	Glosario	22

I. Introducción

Con fundamento en la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Hidalgo Artículo 56 fracción I inciso b) y fracción II inciso a) en donde se indica; las dependencias de la Administración Pública Municipal deberán contar con manuales de organización, servicios y procedimientos y otros instrumentos para mejorar el desempeño de la administración;

De acuerdo al Plan Municipal de Desarrollo 2020-2024 que preside el Presidente Municipal Constitucional de Tulancingo de Bravo, el Lic. Cesáreo Jorge Márquez Alvarado establece el compromiso de hacer eficiente los servicios públicos, teniendo la certeza de contar con un gobierno municipal transparente y cercano a la gente.

Derivado de lo anterior, el presente manual tiene como objetivo, dotar a los funcionarios públicos de un instrumento que permita conocer, en forma ordenada y sistemática, la información e instrucciones sobre su marco jurídico- administrativo, atribuciones, historia, organización, objetivo y funciones de la de esta área. Por ello, su organización y sistema de trabajo deben revisarse y modernizarse constantemente, a fin de garantizar una gestión pública eficiente y moderna.

II. Antecedentes

El congreso general de los Estados Unidos Mexicanos decreta que se expide la ley general de turismo y se reforma la fracción VI y se deroga la fracción VII, del artículo 42 de la ley orgánica de la administración pública federal.

Se ha considerado que el turismo es un acto de comercio porque así lo establece la fracción VIII del artículo 75 del Código de Comercio, por lo que en el municipio se crea la dirección de turismo la cual surge con la necesidad de promover, gestionar y coadyuvar al impulso del desarrollo económico del municipio.

En el decreto número cuatro relativo a la creación del reglamento interno de la administración pública municipal de Tulancingo de Bravo, Hidalgo (2006-2009) en el Artículo 37 La Coordinación de Fomento Económico era la encargada de promover, gestionar y coadyuvar al impulso del desarrollo económico del municipio estaba a cargo de coordinador cuyas funciones eran planear, dirigir, coordinar y evaluar políticas y programas de desarrollo rural, industrial, comercial y turístico e Impulsar, coordinar y promover las actividades comerciales, industriales, agropecuarias en todas sus ramas, turísticas y en especial de aquellas de interés general para la población.

En la publicación del Periódico Oficial del Estado alcance 1 del 21 de noviembre de 2011, Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tulancingo de Bravo, Hidalgo. marca que a partir de esta fecha tendrá la personalidad de Dirección y estará a cargo de la Secretaría de Fomento Económico.

III. Misión

Posicionar competitivamente al municipio de Tulancingo de Bravo como destino turístico, promoviendo su diversidad cultural, gastronómica e histórica a nivel estatal y nacional. Ofreciendo a los turistas servicios de calidad, con el propósito de generar mayor derrama económica en beneficio de la ciudad.

IV. Visión

Ser la Dirección que posicione estratégica y competitivamente al municipio en materia turística, integrándolo como un destino atractivo y seguro, con servicios de calidad, que tiendan a consolidar la promoción e impulso turístico contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes.

V. Marco jurídico administrativo

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado de Hidalgo.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo.
- Ley de Planeación y Prospectiva del Estado de Hidalgo.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental para el Estado de Hidalgo.
- Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental para el Estado de Hidalgo.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tulancingo de Bravo, Hgo. 2021.
- Bando de Policía y Buen Gobierno de Tulancingo de Bravo, Hidalgo.
- Ley General de Turismo
- Ley de Turismo Sustentable del Estado de Hidalgo
- Reglamento Interior de la Secretaría de Fomento Económico del municipio Tulancingo de Bravo, Hidalgo.
- Reglamento de Turismo para el municipio de Tulancingo de Bravo, Hidalgo

VI. Atribuciones

Ley general de turismo

Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de junio de 2009

ARTÍCULO 10.-Corresponde a los Municipios, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley y las leyes locales en la materia, las siguientes atribuciones:

- I. Formular, conducir y evaluar la política turística municipal
- II. Celebrar convenios en materia turística conforme a lo previsto en la presente Ley
- III. Aplicar los instrumentos de política turística que les sean atribuidos por las leyes locales, así como la planeación, programación, fomento y desarrollo de la actividad turística en bienes y áreas de competencia municipal, en las materias que no estén expresamente atribuidas al Ejecutivo Federal, Estados o a la Ciudad de México
- IV. Formular, ejecutar y evaluar el Programa Municipal de Turismo, el cual considerará las directrices previstas en el Plan Nacional de Desarrollo, el Programa Sectorial de Turismo y el Programa Local
- V. Establecer el Consejo Consultivo Municipal de Turismo; que tendrá por objeto coordinar, proponer y formular las estrategias y acciones de la Administración Pública Municipal, con el fin de lograr un desarrollo integral de la actividad turística en el municipio. Será presidido por el titular del Ayuntamiento, y estará integrado por los funcionarios que éste determine, conforme a lo que establezcan las disposiciones reglamentarias. Podrán ser invitadas las instituciones y entidades públicas, privadas y sociales, que se determinen, y demás personas relacionadas con el turismo en el Municipio, las cuales participarán únicamente con derecho a voz

- VI. Concertar con los sectores privado y social, las acciones tendientes a detonar programas a favor de la actividad turística
- VII. Participar en los programas locales de ordenamiento turístico del territorio
- VIII. Participar en el diseño, instrumentación, ejecución y evaluación de los programas locales de investigación para el desarrollo turístico
- IX. Formular y conducir la política municipal de información y difusión en materia turística
- X. Coadyuvar en la instrumentación de las acciones de promoción de las actividades y destinos turísticos con que cuenta
- XI. Promover el impulso de las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas;
- XII. Participar en los programas de prevención y atención de emergencias y desastres, así como en acciones para la gestión integral de los riesgos, conforme a las políticas y programas de protección civil que al efecto se establezcan
- XIII. Operar módulos de información y orientación al turista
- XIV. Recibir y canalizar las quejas de los turistas, para su atención ante la autoridad competente
- XV. Atender los demás asuntos que en materia de planeación, programación, fomento y desarrollo de la actividad turística les conceda esta Ley u otros ordenamientos legales en concordancia con ella y que no estén otorgados expresamente al Ejecutivo Federal, Estados o la Ciudad de México
- XVI. Emitir opinión ante la Secretaría, en aquellos casos en que la inversión concorra en proyectos de desarrollo turístico o en el establecimiento de servicios turísticos, dentro de su territorio.

Ley de Turismo Sustentable del Estado de Hidalgo

CAPÍTULO IV

DE LOS MUNICIPIOS

Artículo 9. Corresponde a los Municipios, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley y en el marco

jurídico relativo y aplicable en materia turística, las siguientes atribuciones:

I. Dirigir, coordinar y evaluar la política turística Municipal;

II. Celebrar e instrumentar convenios en materia turística, conforme las disposiciones legales y normativas aplicables;

III. Aplicar los instrumentos de política turística que les sean atribuidos por las Leyes locales;

IV. Elaborar, aplicar y evaluar, con la participación de la Secretaría, el Programa Municipal de

Turismo, el cual considerará las directrices previstas en el Plan Nacional de Desarrollo, el Plan Estatal de

Desarrollo, el Programa Sectorial de Turismo del Estado y los Programas Regionales y Especiales

derivados del Plan Estatal de Desarrollo, que le sean aplicables;

V. Atender los asuntos que en materia de planeación, programación, fomento y desarrollo de la

actividad turística les conceda esta Ley, u otros ordenamientos legales en concordancia con ella;

VI. Constituir el Consejo Municipal de Turismo, el cual deberá sesionar cada trimestre.

VII. Consensuar con los sectores privado y social, acciones tendientes a detonar programas en el

sector con el impulso de las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas;

VIII. Participar en los programas de ordenamiento turístico del territorio;

- IX. Participar en el diseño, instrumentación, ejecución y evaluación de los Programas Municipales de investigación para el desarrollo turístico;
- X. Apoyar y participar con el Gobierno Estatal, en las acciones de promoción turística del Municipio;
- XI. Coadyuvar en la instrumentación de las acciones de promoción de las actividades y destinos turísticos con que cuenta;
- XII. Emitir opinión ante las instancias correspondientes, y ejecutar las acciones que conforme al marco jurídico vigente le correspondan, cuando concurren dentro de su territorio proyectos de desarrollo turístico o relacionados con el sector;
- XIII. Operar módulos de información y orientación al turista;
- XIV. Recibir y canalizar las quejas de los turistas nacionales y extranjeros, para su atención ante la autoridad competente;
- XIV Bis. Promover e impulsar, con la máxima difusión a las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas que se encuentran dentro de su territorio;
- Reformada, P.O. Alcance uno del 23 de mayo de 2022.
- XIV Ter. Participar en los programas de prevención y atención de emergencias y desastres, así como en acciones para la gestión integral de los riesgos, conforme a las políticas y programas de protección civil que al efecto se establezcan



Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal
Ayuntamiento de Tulancingo de Bravo, Hidalgo
L. A. E. Cesáreo Jorge Márquez Alvarado
Presidente Municipal Constitucional de Tulancingo de Bravo, Hidalgo

ARTÍCULO 33.- La Secretaría de Fomento Económico es la encargada de promover, gestionar y coadyuvar al impulso del desarrollo económico del municipio y planear, dirigir, coordinar y evaluar políticas y programas de desarrollo industrial, comercial y turístico.

II.- Planear, dirigir, coordinar y evaluar políticas y programas de desarrollo industrial, comercial y turístico.

VII.- Promover, concertar y coordinar actividades de desarrollo económico intermunicipales.

VIII.- Establecer vínculos de comunicación, coordinación y apoyo con los organismos de representación empresarial en el Municipio;

IX.- Coadyuvar en la instrumentación de la política de desarrollo de la actividad turística en el Municipio;

XIII.- Planear, coordinar y promover las actividades artesanales propias del Municipio, a través del apoyo y organización de los artesanos.

Reglamento Interior de la Secretaría de Fomento Económico del municipio
Tulancingo de Bravo, Hidalgo.

Artículo 8.- Corresponden a los Directores las siguientes facultades y obligaciones:

- I. Acordar con el Secretario los asuntos relevantes de la unidad de la administración pública municipal a su cargo;

- II. Realizar un plan de trabajo que contribuya al buen desempeño de las actividades encomendadas por el Secretario;
- III. Desempeñar las comisiones que se les encomiende o se les delegue, rindiendo un informe sobre el desarrollo de las mismas;
- IV. Supervisar que en todos los asuntos bajo su responsabilidad se dé cumplimiento a los ordenamientos legales y reglamentarios aplicables, e informar por escrito al Secretario sobre conductas o desviaciones que pudieran constituir delitos o faltas administrativas;
- V. Otorgar la asesoría y cooperación técnica que le sea requerida por las áreas de la administración pública municipal, en asuntos relacionados con su competencia; y
- VI. Las demás que señalen las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Reglamento de Turismo para el municipio de Tulancingo de Bravo, Hidalgo.

Artículo 9.- Son obligaciones y atribuciones de la Dirección:

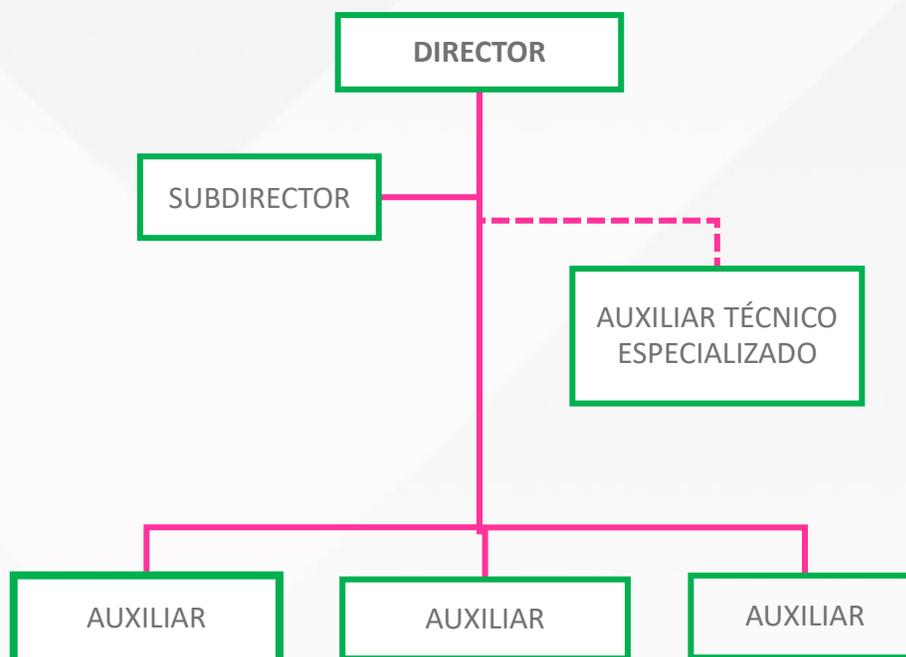
- I. Gestionar el apoyo y la coordinación con Dependencias Municipales, Estatales y Federales, así como los organismos del sector privado, a fin de promover la constitución y operación de empresas de servicios turísticos, a través de la suscripción de acuerdos de colaboración y convenios;
- II. Diseñar estrategias para el desarrollo de una cultura de servicios turísticos de alta calidad, higiene y seguridad;
- III. Propiciar el cumplimiento de lo dispuesto por el presente Reglamento y la normatividad que resulte aplicable, mediante reuniones periódicas, con los diversos Prestadores de Servicios Turísticos; en dichas reuniones conocerá, además, de las necesidades y sugerencias de competencia local para el desarrollo del sector;
- IV. Coordinar la integración y actualización permanente de un Catálogo de Oferta Turística Municipal;

- V. Coordinar la integración y establecimiento de módulos de orientación e información al turista;
- VI. Supervisar la distribución de materiales de orientación e información al turista y de promoción de atractivos servicios turísticos;
- VII. Elaborar y vigilar el desarrollo del Programa Municipal de Turismo y otros programas especiales de orientación y protección al turista;
- VIII. Coordinar cursos de capacitación, conferencias y congresos en materia turística;
- IX. Contribuir con el mejoramiento en la calidad de los servicios turísticos;
- X. Fomentar la inversión en materia turística;
- XI. Recibir y atender de los turistas las quejas referentes a precios, trato y calidad de los servicios ofertados, para lo cual establecerá buzones y habilitará los módulos de información y atención al turista para tal efecto;
- XII. Coadyuvar en la participación de todas las ferias y exposiciones del Municipio;y
- XIII. Los demás que determinen este Reglamento y las disposiciones legales aplicables

VII. Estructura orgánica

1. Director
 - 1.1. Subdirector
 - 1.1.1. Auxiliar Técnico Especializado
 - 1.1.2. Auxiliares (3)

VIII. Organigrama



VIII. Descripción de objetivos y funciones

Objetivos

- Posicionar estratégica y competitivamente al municipio en materia turística, integrándose como un destino atractivo y seguro, con servicios de calidad, que tiendan a consolidar la promoción e impulso turístico contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes.
- Promover la diversidad cultural, gastronómica e histórica del municipio de Tulancingo a nivel estatal y nacional, ofreciendo a los turistas servicios de calidad, con el propósito de generar mayor derrama económica en beneficio de calidad.

Funciones

Puesto:	Director de Turismo
Código:	1.3
Formación:	Nivel mínimo de Licenciatura en Administración o en administración pública, turismo, comercio exterior, negocios internacionales o cualquier otra relacionada con el correcto cumplimiento de las funciones.
Reporta a:	Secretario de Fomento Económico
Le reportan:	Subdirector, Auxiliar técnico administrativo y auxiliares

Funcione.

- Rendir mensualmente al secretario de fomento económico un informe de sus actividades.
- Gestionar capacitaciones, certificaciones o cursos para los prestadores de servicios turísticos.
- Contribuir en la actualización de los manuales de organización, procedimiento y de servicios al público.
- Gestionar recursos materiales y humanos de la Instancia, para el buen funcionamiento de esta.
- Elaborar en el periodo indicado el Programa de actividades Anual.
- Responder por la aplicación de métodos y procedimientos del sistema de control interno y velar por la calidad, eficiencia y eficacia de este.
- Impulsar las acciones para promover y difundir los atractivos turísticos, para lograr el desarrollo turístico integral en el municipio.
- Promover y difundir las acciones públicas y los programas que se deriven de la política nacional en materia de turismo.
- Elaborar y proponer al secretario de fomento económico los proyectos y el Programa Municipal de Turismo que contribuyan al desarrollo y crecimiento económico del municipio.
- Diseñar, coordinar, dirigir y supervisar actividades turísticas en un marco de sustentabilidad.
- Servir de órgano de consulta y asesoría en materia de servicios turísticos o en la ejecución de proyectos relacionados con la materia.
- Coordinar actividades con sectores públicos y privados para el fomento del turismo social en el municipio.
- Procurar la protección y conservación del entorno natural y cultural de las zonas de desarrollo turístico en el Municipio.

Puesto:	Subdirector
Reporta a:	Director
Le reportan:	Auxiliares

Funciones

- Levantar un inventario de los bienes que se dejan en custodia bajo el correspondiente proceso de entrega a recepción.
- Elaborar el periodo indicado el Programa de actividades Anual.
- Actualizar el padrón de los prestadores de servicios turísticos del municipio de Tulancingo.
- Impulsar las acciones para promover y difundir los atractivos turísticos, para lograr el desarrollo turístico integral en el municipio.
- Promover y difundir las acciones públicas y los programas que se deriven de la política nacional en materia de turismo.
- Coadyubar en la coordinación de actividades con sectores públicos y privados para el fomento del turismo social en el municipio.
- Procurar la protección y conservación del entorno natural y cultural de las zonas de desarrollo turístico en el Municipio.
- Llevar el registro y control de los promotores turísticos del municipio.
- Dar seguimiento a los proyectos o programas propuestos en materia turística, que contribuyan al desarrollo y crecimiento económico del municipio.
- Coadyubar con la elaboración del catálogo turístico.
- Coadyubar con la elaboración de Programa Municipal de Turismo.
- Rendir al Titular periódicamente informes especiales de sus actividades.
- Y las demás funciones que le asigne el jefe superior inmediato.

Puesto:	Auxiliar Técnico Administrativo
Reporta a:	Director y subdirector
Le reportan:	Ninguna

Funciones

- Realizar labores administrativas necesarias, derivadas de las actividades de la Dirección.
- Distribuir correspondencia y documentos dentro y fuera de la dirección.
- Auxiliar a autoridades superiores cuando así se requiera en funciones de su competencia.
- Auxiliar en la organización, archivo y control de los formatos y documentos de las actividades de la Dirección.
- Rendir al Titular periódicamente informes especiales de sus actividades.
- Recibir, registrar, revisar y corregir documentos de acuerdo con instrucciones.
- Formular y elaborar oficios, avisos e informes de los servicios que realiza.
- Organizar los expedientes en el orden que le indiquen y colocarlos en carpetas de archivo.
- Coadyubar con la elaboración del Catálogo Turístico
- Coadyubar con la elaboración de Programa Municipal de Turismo
- Realizar la agenda del titular con citas puntuales.
- Colaborar como staff de apoyo en eventos.
- Apoyo como guía de turistas dentro del municipio.
- Y las demás funciones que le asigne el jefe superior inmediato.

Puesto:	Auxiliares
Reporta a:	Director y subdirector
Le reportan:	Ninguna

Funciones

- Realizar labores administrativas necesarias, derivadas de las actividades de la Dirección.
- Formular y entregar papelería y formas correspondientes al trámite o servicio brindado.
- Distribuir correspondencia y documentos fuera de la dirección.
- Auxiliar a autoridades superiores cuando así se requiera en funciones de su competencia.
- Elaborar documentación necesaria de la dirección.
- Servicio de atención telefónica.
- Conocer información específica sobre los procedimientos de la dirección, para brindar a la sociedad.
- Rendir al titular periódicamente informes especiales de sus actividades.
- Administrar la paquetería de promoción turística.
- Colaborar como staff de apoyo en eventos.
- Apoyo como guía de turistas dentro del municipio.
- Atender los módulos de información turística.
- Brindar información y atención a los turistas y/o visitantes.
- Y las demás funciones que le asigne el jefe superior Inmediato.

IX. Glosario

Turismo: Comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, y otros motivos no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado.

Turista: Visitante que pernocta en el destino al menos una noche. (OMT)

Visitante: Un visitante es una persona que viaja a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (ocio, negocios u otro motivo personal) que no sea la de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitados. (OMT)

Atractivo turístico: Valores propios existentes, natural, cultural o de sitio, que motivan la concurrencia de una población foránea susceptible a ser dispuesto y/o acondicionadas específicamente para su adquisición y/o usufructo recreacional directo

Actividades turísticas: Actividades que llevan a cabo los turistas durante el periodo que dura su viaje en un lugar fuera de su espacio habitual, estas se realizan con fines de ocio, diversión, descanso y otros motivos.

Prestador de servicios turísticos: Es toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedie o contrate directa o indirectamente con el turista, la prestación de los servicios turísticos, el cual se encuentra obligado a inscribirse en el Registro Nacional de Turismo antes de iniciar sus operaciones.

Oferta turística: Una oferta turística es una combinación de servicios y productos que se presentan para su consideración por un cliente que desea realizar un viaje turístico. El objeto de la oferta turística es un consumidor, un turista.

Ecoturismo: Viajes ambientalmente responsables a las áreas naturales, con el fin de disfrutar y apreciar la naturaleza (y cualquier elemento cultural, tanto pasado como presente), que promueva la conservación, produzca un bajo impacto de los visitantes y proporcione la activa participación socioeconómica de la población local. Ver más

Hotel: Inmueble construido para dar servicio de hospedaje a personas, generalmente durante sus viajes a un destino diferente al de su residencia. Depende de la categoría, pueden contar con servicio de restaurante, piscina, gimnasio, guardería, spa, entre otros.

Infraestructura turística: Comprende las obras básicas, generalmente de acción estatal, en materia de accesos, comunicaciones, abastecimientos de agua, eliminación de desechos, puertos, aeropuertos, etc.

Promoción turística: Implica la difusión de las bondades de la oferta turística hacia los "clientes" potenciales, es decir dar a conocer el producto turístico. Este incluye tanto los atractivos, como actividades turísticas, infraestructura y todo tipo de servicios que dentro del territorio comunal pueden ser de interés para una visita.