



San Luis Potosí
GOBIERNO DE LA CAPITAL

GACETA MUNICIPAL

ÓRGANO OFICIAL DE PUBLICACIÓN DEL
AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE SAN LUIS POTOSÍ

CAPACITACIÓN TURÍSTICA



H. AYUNTAMIENTO DE
SAN LUIS POTOSÍ
2021-2024

**SECRETARÍA
GENERAL**
GOBIERNO DE LA CAPITAL

Edición Ordinaria
AÑO 2023
No. 39
San Luis Potosí, S.L.P.
23 de mayo de 2023

UNIDAD ADMINISTRATIVA MUNICIPAL
Blvd. Salvador Nava Mtz. 1580, Col. Santuario, San Luis Potosí, S.L.P.

ÍNDICE

| | N° DE PAG. |
|--|------------|
| 1. Introducción | 3 |
| 2. Registros de Revisiones y Cambios | 7 |
| 3. Propósito del Procedimiento | 8 |
| 4. Ámbito y Alcance | 8 |
| 5. Glosario de Términos | 8 |
| 6. Marco Jurídico y Normativo | 9 |
| 7. Políticas de Operación, normas y lineamientos | 9 |
| 8. Autoridad y Responsabilidad | 10 |
| 9. Descripción y Diagrama de Flujo | 11 |
| 10. Anexos | 13 |
| 11. Disposiciones Transitorias | 20 |



1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimiento es el instrumento que establece los mecanismos esenciales para el desempeño organizacional de las unidades administrativas del Gobierno Municipal por el cual se definen las actividades necesarias que deben desarrollar cada una de las áreas y dependencias municipales, su intervención en las diferentes etapas del proceso, sus responsabilidades y formas de participación. Es una guía de trabajo, que se complementa con diagramas o cuadros.

Este tipo de documento incide exclusivamente sobre la actividad de la Administración Pública Municipal y la información vertida en el presente es responsabilidad del área que lo emite, misma que debe ser revisada y actualizada por el titular del área que lo valida acorde a la operación real de los procesos de manera periódica.

1.1. OBJETIVOS DEL MANUAL

El presente Manual de Procedimiento pertenece al grupo de manuales administrativos y registra en forma sistemática y secuencial las diversas operaciones que se desarrollan debido a las actividades, de cuya ejecución es responsable la Dirección de Turismo, dentro de su marco jurídico y conforme a la organización administrativa vigente.

El Manual de Procedimiento en su calidad de “instrumento administrativo” tiene los siguientes objetivos principalmente:

- Establecer formalmente las políticas de operación que deben seguirse para la realización de las actividades, y con ello facilitar además, la continuidad en su ejecución.
- Precisar los órganos y puestos que intervienen, así como los formatos utilizados para la realización de las actividades de conjunto, agregadas en procedimientos.
- Delimitar responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de las actividades.
- Desterrar las prácticas de exclusividad del conocimiento y de acceso a la información en uno solo o algunos funcionarios o empleados de la institución.
- Puede decirse que la utilidad de un manual de procedimiento es múltiple, en razón que es un instrumento que permite conocer el funcionamiento interno en lo que respecta a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Asimismo los manuales de procedimientos auxilian en la inducción al puesto y en el adiestramiento y capacitación de personal. Además, por ser guías de trabajo a ejecutar, proporcionan al empleado una visión integral de sus labores al ofrecerle la descripción del procedimiento en su conjunto, así como las interrelaciones de éste con otras unidades de trabajo para la realización de labores asignadas, disponiendo una adecuada coordinación de actividades a través de un flujo eficiente de información.

1.2.- FUNDAMENTO JURÍDICO:

Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de San Luis Potosí:

Artículo 70.- La persona titular de la presidencia municipal, es la ejecutiva de las determinaciones del ayuntamiento; tendrá las siguientes facultades y obligaciones:

...

VIII. Vigilar que las dependencias administrativas municipales se integren y funcionen legalmente, atendiendo las actividades que les están encomendadas con la eficiencia requerida;

...

ARTICULO 84. A efecto de proporcionar el apoyo administrativo a las dependencias, unidades y organismos municipales, el Oficial Mayor tendrá a su cargo las siguientes funciones:

...

IX. Expedir los nombramientos del personal que hayan dado el Cabildo o el Presidente Municipal; atender lo relativo a las relaciones laborales con los empleados al servicio del Ayuntamiento; así como elaborar y, revisar permanentemente, con el



concurso de las demás dependencias municipales, los manuales de, organización; y de procedimientos; que requiera la Administración Pública Municipal, y

...

Ley que Establece las Bases para la Emisión de Bandos de Policía y Gobierno y Ordenamientos de los Municipios del Estado de San Luis Potosí:

ARTÍCULO 16. Las circulares, instructivos, manuales, formatos, disposiciones administrativas, y cualesquier otro acto de similar naturaleza, aprobados por funcionarios públicos municipales, deben cumplir los siguientes requisitos:

- I. Precisar cuál es la disposición reglamentaria que aclaran o interpretan, o el criterio de la autoridad que la emitió;
- II. Señalar cuáles inciden exclusivamente sobre la actividad de la administración pública municipal, y cuáles otorgan derechos a los particulares, y
- III. Ser publicados en la Gaceta Municipal en caso de que el municipio cuente con ella, y en el Periódico Oficial del Estado; en su caso, en los medios oficiales de divulgación previstos por la ley o el reglamento aplicable, así como en el pizarrón de avisos de las áreas municipales en las que tenga aplicación.

ARTÍCULO 17. Las circulares internas, instructivos, manuales, formatos y cualesquier otro acto de similar naturaleza, no pueden constituirse en actos legislativos autónomos, ni desvirtuar, modificar o alterar el contenido de un ordenamiento municipal. Tampoco pueden imponer cargas u obligaciones a los particulares.

ARTÍCULO 18. Los ayuntamientos expedirán los manuales de organización; y de procedimientos, relativos al funcionamiento de cada dependencia administrativa, en un plazo no mayor a ciento ochenta días contados a partir de la toma de protesta de sus miembros; y, posteriormente, deberán actualizarlos en el mes de enero de cada año.

...

ARTÍCULO 20. Manual de procedimientos, o de operación, es el instrumento que establece los mecanismos esenciales para el desempeño organizacional de las unidades administrativas del gobierno municipal por el cual se definen las actividades necesarias que deben desarrollar cada una de las áreas y dependencias municipales, su intervención en las diferentes etapas del proceso, sus responsabilidades y formas de participación. Es una guía de trabajo, que se complementa con diagramas, o cuadros.

ARTÍCULO 21. Los manuales de procedimientos, o de operación de los ayuntamientos deberán contener como mínimo:

- I. Portada;
- II. Índice;
- III. Introducción;
- IV. Objetivo del manual;
- V. Marco jurídico;
- VI. Denominación, y propósito del procedimiento;
- VII. Políticas de operación, normas y lineamientos;
- VIII. Descripción del procedimiento;
- IX. Diagrama de flujo;
- X. Documentos de referencia;
- XI. Registros;
- XII. Glosario, y
- XIII. Anexos.



Una vez que sean aprobados, o autorizados, por el presidente municipal, los manuales de organización y de procedimientos, **que contengan los requisitos señalados en los artículos 18, 19, 20 y 21**, de la presente Ley, deberán mandarse publicar en el Periódico Oficial del Estado.

Reglamento Interno del Municipio de San Luis Potosí:

ARTÍCULO 152. La persona titular de la Oficialía Mayor, además de las facultades y obligaciones que le impone la Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de San Luis Potosí y demás legislación vigente, tendrá las siguientes:

...

V. Elaborar y revisar permanentemente con el concurso de las demás dependencias municipales, los manuales de organización, de procedimientos y las normas de control que deberá cumplir el personal de la Administración Municipal.

ARTÍCULO 158. El régimen interno de los Órganos Auxiliares y las áreas que conforman el Gobierno Municipal se regulará por este Reglamento, por el Manual General de Organización, por los manuales específicos de cada una de las dependencias municipales, atendiendo a cada función o actividad, así como a los acuerdos emitidos por la persona titular de la Presidencia Municipal.

Con respecto de los puestos, actividades y otros aspectos de mayor detalle en la estructura organizacional y el aspecto operacional de cada una de las dependencias municipales, deberán ser precisados en los manuales de organización específicos respectivos, así como en los documentos técnicos de organización que correspondan, según su naturaleza y en congruencia con el Manual General de Organización.



1.3. POLÍTICAS DE AUTORIZACIÓN, USO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

La utilidad de los manuales radica en la veracidad y consistencia de la información que contienen, por lo que se hace necesario mantenerlos permanentemente actualizados y acordes a la operación real de los procesos; es por ello que la Oficialía Mayor formuló las siguientes políticas:

1. La Oficialía Mayor, establecerá el formato para el manual de procedimiento y proporcionará la capacitación, asesoría y seguimiento para su proceso de elaboración e integración; a fin de procurar la consistencia, uniformidad de contenido, estilo y formato.
2. El manual de procedimiento debe ser elaborado por el enlace designado por el titular de la dependencia municipal que ocupa, con la participación del personal adscrito a los órganos responsables de ejecutar las actividades consignadas en el mismo.
3. Una vez aprobado el presente manual de procedimiento el titular de la dependencia municipal responsable de su ejecución, tendrá las siguientes obligaciones especiales:
 - Supervisar en la práctica el apego a lo establecido en el mismo.
 - Enterar formalmente a la Oficialía Mayor, la necesidad de modificar o complementar su contenido informativo; acto seguido esta lo someterá a los trámites correspondientes para dictamen, autorización y distribución de actualizaciones.
 - Distribuir y difundir su contenido entre el personal adscrito a la dependencia, puede ser por conducto del enlace designado para la elaboración del manual.
 - Salvaguardarlo y, en caso de extravío informar y solicitar copia a la Oficialía Mayor.
4. Para cualquier modificación al presente manual, se considerarán principalmente: la efectividad y mejora continua del proceso, la calidad del producto o servicio, la satisfacción del cliente /ciudadano, además de la precisión y claridad del documento.
5. Sin perjuicio de los párrafos anteriores, la Oficialía Mayor, podrá verificar en cualquier momento la veracidad y vigencia de lo consignado en el presente manual de procedimiento y, en su caso, promoverá las acciones pertinentes.

3. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento tiene por objeto instituir la rutina y criterios que se deben acatar, para realizar de manera consistente la capacitación y/o formación para las y los prestadores de servicios turísticos, personal interno y de servicio social de la Dirección de Turismo como inducción; con el propósito de fortalecer habilidades, desarrollar competencias e impulsar una mejora en los procesos locales, a través de un programa de capacitación anual con diversos temas de turismo social y accesible, impartido por instructores calificados.

4. ÁMBITO Y ALCANCE

En este procedimiento intervienen los prestadores de servicios turísticos y sus trabajadores, personal que realiza su servicio social en la Dirección de Turismo y personal adscrito a la Dirección de Turismo.

Inicia con el diseño de programa de capacitación continuado con la ejecución y desarrollo y termina con la aplicación a los asistentes de encuesta de satisfacción.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

| | |
|--|--|
| Calendario de capacitación mensual: | Documento validado que contiene los temas, fechas y horarios de las capacitaciones programadas durante un mes. |
| Capacitación: | Tipo de entrenamiento de carácter teórico mediante el cual se imparten conocimientos para la ejecución de las actividades de las funciones del cargo o puesto de trabajo. |
| DC3: | Constancia de habilidades. |
| Desarrollo de competencia: | Es el proceso para suministrar y desarrollar conocimientos, habilidades, comportamientos y aptitudes para cumplir los requisitos. |
| Inducción: | Proceso de capacitación que se le da al personal de servicio social, al ingresar a la Dirección de Turismo con el fin de sensibilizar y capacitarlos para el desarrollo interno. |
| Prestador de servicios turísticos: | Persona física o moral que ofrezca, proporcionen, o contraten con el turista la prestación de servicios específicos. |
| Programa anual de capacitación: | Documento validado que contiene los temas y fechas programadas de capacitaciones durante todo el año. |
| Turismo: | Actividad económica dirigida a generar recursos para el fortalecimiento de la economía nacional, y producir beneficios directos a la población de las Regiones y Destinos Turísticos, mediante la prestación de servicios destinados a satisfacer las necesidades de los Turistas. |
| Turismo accesible: | Servicios Turísticos destinados a satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad, en condiciones de igualdad y respeto a los derechos humanos. |
| Turismo social: | Servicios Turísticos destinados a satisfacer las necesidades de cualquier persona que desee viajar en condiciones de economía, seguridad y comodidad. |

6. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

- Ley de Turismo del Estado de San Luis Potosí.
- Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de San Luis Potosí.
- Ley que Establece las Bases para la Emisión de Bandos de Policía y Gobierno y Ordenamientos de los Municipios del Estado de San Luis Potosí.
- Reglamento Interno del Municipio de San Luis Potosí.
- Reglamento de Turismo del Municipio de San Luis Potosí.

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

7.1 Las personas inscritas en los cursos que ofrezca la Dirección de Turismo deberán cumplir con una asistencia mínima del 80% para obtener la Constancia de habilidades DC3, para ello se revisará el registro de asistencia para validar el cumplimiento.

7.2. En caso de que se solicite la realización de alguna investigación o tarea, deberán cumplir con ella, esta actividad no dará calificación ni sumará puntos.

7.3. La capacitación podrá ser flexible en relación con el espacio en el que se imparta, por lo que, a petición de las personas solicitantes, puede realizarse en espacios que faciliten para ello.

7.4. La capacitación podrá realizarse en horario matutino o vespertino de lunes a viernes, previa confirmación de calendario.

7.5. Las personas interesadas en capacitarse, podrán registrarse por teléfono, por correo electrónico o al iniciar el curso, también podrá realizar la inscripción la empresa interesada.

7.6. La capacitación se realiza de manera permanente con excepción de temporada vacacional de semana santa, verano y temporada navideña.

7.7. La capacitación se realiza por convocatoria en redes sociales, así como por invitación a los prestadores de servicios turísticos.

7.8. El servicio se podrá cancelar por medidas de seguridad sanitaria y situaciones no previstas por alguna de las partes.

7.9. Se requiere un mínimo de 10 personas registradas, para que la capacitación pueda realizarse.

7.10. El participante tendrá 10 minutos de tolerancia al inicio, después de ello no podrá ingresar a la capacitación.



8. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

Sin perjuicio de lo estipulado en el presente manual y otros documentos técnicos de organización vigentes de mayor jerarquía y del Sistema de Gestión de Calidad, las acciones de autoridad y responsabilidad que se deben ejercer relacionadas con su cumplimiento, actualización y mejora continua, serán las siguientes:

Nombre del cargo que ocupa el dueño de proceso: La persona titular de la Dirección de Turismo.

- Aprobar los cambios y mejoras al presente procedimiento.

Nombre del cargo que ocupa el responsable de proceso: La persona ocupante de la Subdirección de Turismo.

- Requerir informes y datos que permitan medir, analizar y evaluar la operación del procedimiento; además de corroborar las mejoras por cambios al mismo.
- Vigilar que el procedimiento se realice de manera consistente.
- Evaluar y validar los cambios y mejoras al procedimiento.
- Autorizar o instruir las excepciones al procedimiento que con la debida justificación y fundamento sean pertinentes y no perjudiquen: la calidad del producto/servicio, la conformidad del cliente/ciudadano, eficacia o eficiencia del proceso, los recursos de la organización, la propiedad del cliente, ni la consistencia del procedimiento.

Coordinación o Jefatura responsable de ejecutar el procedimiento: Área de capacitación.

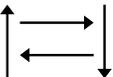
- Supervisar y controlar que las operaciones se realicen consistentemente con el manual de procedimiento por parte de sus colaboradores.
- Informar regularmente a su jefe inmediato de las operaciones y funcionamiento del procedimiento a través de indicadores, cuadros estadísticos y comparativos.
- Monitorear, analizar y evaluar las operaciones del procedimiento; además de diseñar y proponer mejoras al mismo.
- Proporcionar las instrucciones pertinentes a sus colaboradores para implementar los cambios y mejoras al procedimiento autorizado.
- Distribuir y difundir su contenido entre el personal adscrito a la dependencia, puede ser por conducto del enlace designado para la elaboración del manual.

Enlace:

- Cerciorarse que se publique la versión vigente del manual de procedimiento.
- Coadyuvar en la distribución y difusión de su contenido entre el personal adscrito a la dependencia.
- Documentar las mejoras y actualizaciones al presente manual de procedimiento.
- Recabar las evidencias y generar los registros derivados de la difusión, análisis y mejoras al procedimiento.

9. DESCRIPCIÓN Y DIAGRAMA DE FLUJO

9.1. Plantilla de símbolos

| SIMBOLOGÍA PARA LOS DIAGRAMAS DE FLUJO | |
|---|--|
| SÍMBOLO | REPRESENTA |
|  | TERMINAL. Indica el inicio o la terminación del flujo, puede ser acción o lugar; además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información. |
|  | OPERACIÓN. Cualquier otra operación. Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento. |
|  | ELECCIÓN DE ALTERNATIVA. Indica un punto dentro del flujo en que son posibles dos o más caminos alternativos. |
|  | ORIGEN DE UNA FORMA O DOCUMENTO. Indica el hecho de formular una forma o producir un informe. |
|  | REVISIÓN O INSPECCIÓN. Indica que se verifica la calidad y/o cantidad de algo de manera acuciosa y detallada. |
|  | DIRECCIÓN DE FLUJO O LÍNEA DE UNIÓN. Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones. |
|  | DECISIÓN ADMINISTRATIVA, AUTORIZACIÓN DE UN DOCUMENTO. Representa el acto de autoridad. |
|  | ALMACENAMIENTO PERMANENTE. Indica el depósito de un documento o información dentro de un archivo, o de un objeto cualquiera en un almacén. |
|  | PREPARACIÓN. Indica el inicio de un procedimiento, conteniendo el nombre de éste o el nombre de la unidad administrativa donde se da inicio. |
|  | CONECTOR DE PÁGINA. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo. |
|  | CONECTOR. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo. |

9.2. DESCRIPCIÓN Y DIAGRAMA DE FLUJO

| ACTIVIDAD: CAPACITACIÓN TURÍSTICA | | | | | | | |
|-----------------------------------|--|-----------------------------------|------------------------------|------------------------------|-------------------------|-------------------------|--|
| Nº DE OP. | DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | ACTORES / RESPONSABLES | | | | | DOCUMENTOS DE REFERENCIA |
| | | PERSONAS PRESTADORAS DE SERVICIOS | ASISTENCIA DE DISEÑO Y REDES | COORDINACIÓN DE CAPACITACIÓN | COORDINACIÓN DE CALIDAD | TITULAR DE LA DIRECCIÓN | |
| | | | | INICIO | | | |
| 1 | Elabora programa de capacitación turística anual y se valida con la Dirección. | | | | | | |
| 2 | Realiza calendario de capacitación mensual con fechas propuestas y/o fechas confirmadas con prestadores de servicios. | | | | | | |
| 3 | Genera diseño y difunde los cursos de capacitación en redes sociales y/o medios de comunicación. | | | | | | |
| 4 | Solicita el servicio de capacitación turística específica para su personal, indicando el curso en el que están interesados, número de participantes y fechas requeridas. | | | | | | |
| 4 | Solicita entreguen oficio de solicitud dirigido al titular de la Dependencia, para agendar fechas de capacitación. | | | | | | |
| 5 | Realiza registro electrónico o por llamada telefónica. | | | | | | |
| 6 | Acuerda con el interesado fecha, temas y horarios para la capacitación turística solicitada. | | | | | | |
| 7 | Acuden en tiempo y forma a la capacitación programada. | | | | | | |
| 8 | Valida la asistencia de las personas registradas a la capacitación y/o registra a los interesados. | | | | | | REGISTRO DEL PARTICIPANTE CÓDIGO.- DTM-FOR-16 |
| 9 | Coordina y supervisa el desarrollo de la capacitación en fecha programada o solicitada. | | | | | | |
| 10 | Solicita a cada participante llenado de encuesta de satisfacción del servicio prestado. | | | | | | ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CÓDIGO.- DTM-FOR-14 |
| 11 | Revisa asistencia de los participantes al curso de capacitación turística para realizar constancia DC3. | | | | | | LISTA DE ASISTENCIA CÓDIGO.- DTM-FOR-17 |
| 12 | Firma constancias de habilidades DC3. | | | | | | |
| 13 | Entrega constancia de habilidades DC3 y toma foto grupal como evidencia final. | | | | | | CONSTANCIA CÓDIGO.- DTM-FOR-18 |
| 14 | Realiza llenado de formato evidencia de actividades con fotografías y cantidad de participantes. | | | | | | FORMATO EVIDENCIA ACTIVIDADES CÓDIGO.- DTM-FOR-02 |
| 15 | Entrega formato de evidencia de actividades digital e impreso, firmados por el responsable del programa. | | | | | | |
| | | | | FIN | | | |



10. ANEXOS

10.1. Anexo 1: DTM-FOR-16. Registro del participante

| REGISTRO DEL PARTICIPANTE | | | | | | |
|--|----------------------------|-----------------------------|---|--------------------|---------------------|---------------------------|
| DATOS PERSONALES | | | | | | |
| NOMBRE DEL PARTICIPANTE: | | | | | | |
| FECHA DE NACIMIENTO: | | GÉNERO | H | M | NB | PREFERO NO DECIRLO |
| ¿ERES PERSONA CON DISCAPACIDAD? | SÍ | TIPO DE DISCAPACIDAD | | | | |
| | NO | VISUAL | AUDITIVA | PSICOSOCIAL | INTELLECTUAL | MOTRIZ |
| ¿TE IDENTIFICAS COMO PARTE DE ALGÚN GRUPO SOCIAL O POBLACIÓN? | SÍ | ¿CUÁL? | | | | |
| | NO | | | | | |
| Los siguientes datos corresponden a la evaluación del contexto turístico actual que se vive en el municipio, serán analizados por el Observatorio Turístico Municipal y la Organización Internacional de Turismo Social: | | | | | | |
| GRADO O TÍTULO ACADÉMICO: | | | PUESTO QUE DESEMPEÑA: | | | |
| AÑOS TRABAJANDO EN EL TURISMO: | | | AÑOS OCUPANDO EL MISMO PUESTO: | | | |
| PRINCIPAL OCUPACIÓN: | | | OTRAS OCUPACIONES: | | | |
| ¿ASIGNAS UN PRESUPUESTO ANUAL PARA CAPACITARTE? | SÍ | NO | EN CASO DE SER EMPLEADO, ¿TU EMPRESA ASIGNA UN PRESUPUESTO PARA TU CAPACITACIÓN? | | | SÍ NO |
| DÍAS ANUALES DE VACACIONES | HORAS LIBRES AL DÍA | | ¿EN QUÉ ACTIVIDADES OCUPAS TU TIEMPO LIBRE? | | | |
| | | | | | | |
| COMO MIEMBRO DEL SECTOR TURÍSTICO, ¿CÓMO TE SIENTES CON RELACIÓN AL PROCESO DE RECUPERACIÓN POST COVID? | | | | | | |
| | | | | | | |
| v.00 22/12/2022 | | | DTM-FOR-16 Registro de participante | | | |
|  | | | | | | |

| DATOS DE CONTACTO | | | |
|---|---|---|--|
| CORREO ELECTRÓNICO | TELÉFONO MÓVIL | | |
| | | | |
| TELÉFONO FIJO | REDES SOCIALES | | |
| | | | |
| CONTACTO DE EMERGENCIA | | | |
| | | | |
| DATOS DE LA CAPACITACIÓN | | | |
| NOMBRE DEL CURSO: | | | |
| NOMBRE DE LA INSTRUCTORA/INSTRUCTOR: | | | |
| PERIODO DE IMPARTICIÓN: | | SEDE: | |
| OBJETIVOS PERSONALES DE APRENDIZAJE: | | | |
| | | | |
| INTERESES DE CAPACITACIÓN | | | |
| | | | |
| <p>Me comprometo a cumplir con las horas del proceso de capacitación, así como entregar las evidencias y evaluaciones solicitadas por la instructora/instructor en tiempo y forma para obtener mi constancia o certificado de participación y seguir formando parte de las acciones de capacitación por parte de la Dirección de Turismo Municipal.</p> | | | |
| Nombre y firma | | | |
| v.00 22/12/2022 | | DTM-FOR-16 Registro de participante | |
|  |  |  |  |



10.2. Anexo 2: DTM-FOR-17. Lista de asistencia capacitación

| LISTA DE ASISTENCIA | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--------|---|----|---|--------|--------------|------|--------------------|------|--|--|--|-------|
| CAPACITACIONES POR LA DIRECCIÓN DE TURISMO MUNICIPAL | | | | | | | | | | | | | | |
| NOMBRE DEL CURSO: | | | | | REGISTRO O CLAVE: | | | | | | | | | |
| FECHA DE APLICACIÓN: | | | | | INSTRUCTORA/INSTRUCTOR: | | | | | | | | | |
| SEDE: | | | | | APOYO: | | | | | | | | | |
| No. | NOMBRE (APELLIDO PATERNO, APELLIDO MATERNO, NOMBRE/S) | GÉNERO | | | AREA - DEPENDENCIA - ORGANIZACIÓN | PUESTO | DISCAPACIDAD | CURP | CORREO ELECTRÓNICO | DÍAS | | | | FIRMA |
| | | M | H | NB | | | | | | | | | | |
| 1 | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | | | | | |

OBSERVACIONES CON RESPECTO AL NIVEL DE ASISTENCIA:

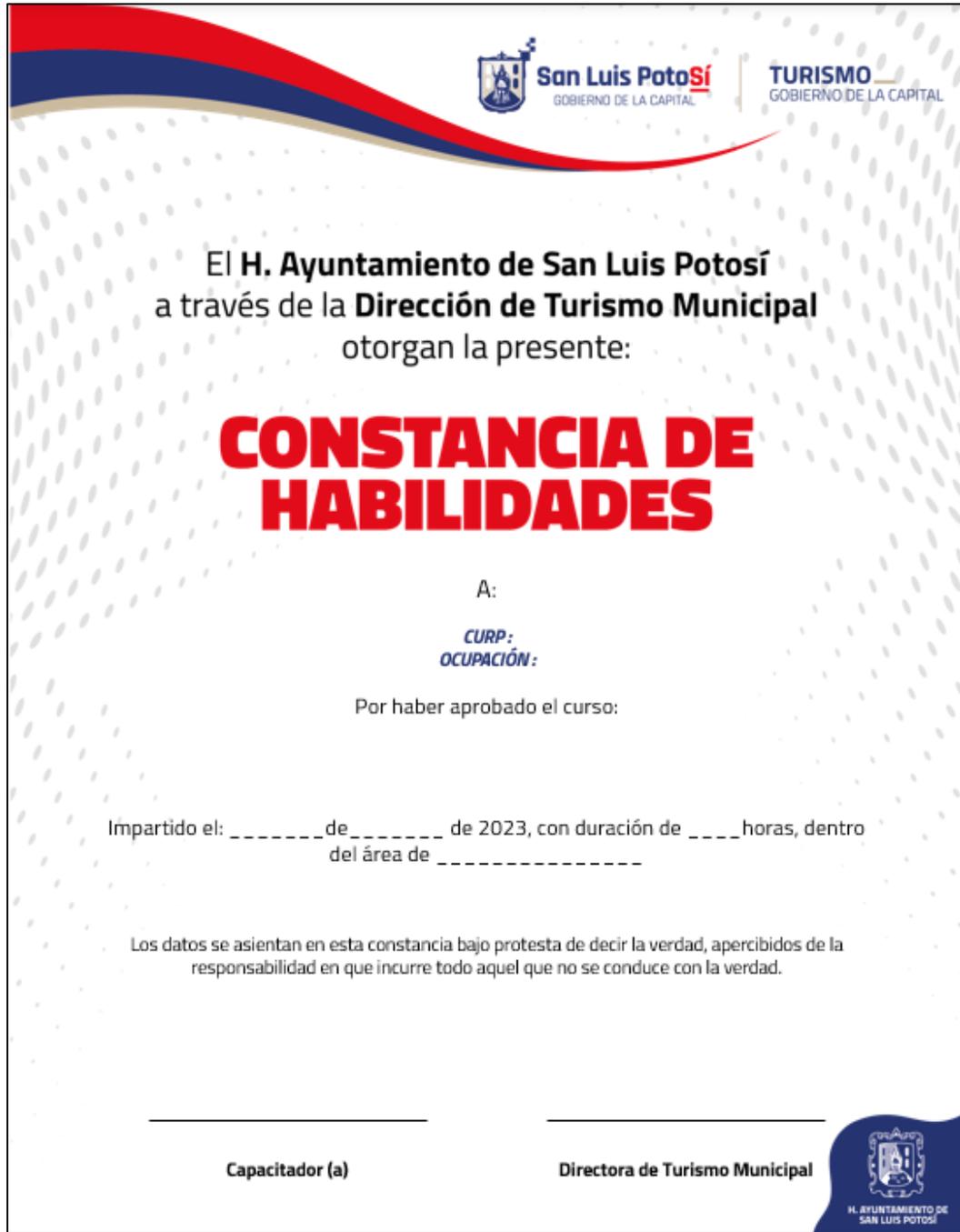
v.00 22/12/2022 DTM-FOR-17 Lista asistencia capacitación









10.3. Anexo 3: DTM-FOR-18. DC3. Constancia de habilidades



San Luis Potosí
 GOBIERNO DE LA CAPITAL


TURISMO
 GOBIERNO DE LA CAPITAL

El H. Ayuntamiento de San Luis Potosí
 a través de la **Dirección de Turismo Municipal**
 otorgan la presente:

**CONSTANCIA DE
HABILIDADES**

A:

CURP:
OCUPACIÓN:

Por haber aprobado el curso:

Impartido el: _____ de _____ de 2023, con duración de _____ horas, dentro
 del área de _____

Los datos se asientan en esta constancia bajo protesta de decir la verdad, apercibidos de la
 responsabilidad en que incurre todo aquel que no se conduce con la verdad.

Capacitador (a)

Directora de Turismo Municipal


 H. AYUNTAMIENTO DE
 SAN LUIS POTOSÍ

10.4. Anexo 4: DTM-FOR-14. Encuesta de satisfacción.

| Nombre del Curso / Taller: | | Fecha: | | Sede: | |
|----------------------------|--|--------|--|-------|--|
| | | | | | |

Instrucciones: Evalúe los factores de calidad percibida por usted en este curso señalando con una sola marca su percepción para cada variable que se indica. Realice una valoración general porcentual al final y comente.

| SOBRE EL CONTENIDO DEL CURSO: | | | | | | |
|--|-----------|-------|---------|------|--------|-----------|
| 1 Es un tema aplicable en mi actuar profesional. | SI | NO | | | | |
| 2 Se cubrió el objetivo planteado | SI | NO | | | | |
| 3 El curso cubrió mis expectativas | SI | NO | | | | |
| SOBRE EL INSTRUCTOR: | | | | | | |
| 1 Domina el tema. | SI | NO | | | | |
| 2 Claridad en la explicación del tema. | SI | NO | | | | |
| FACTORES / CRITERIOS | EXCELENTE | BUENO | REGULAR | HALO | PÉSIMO | NO APLICA |
| 3 ¿Como te pareció el tema? | | | | | | |
| 4 Desarrollo de clase. | | | | | | |
| 5 Comunicación con el grupo. | | | | | | |
| 6 Cumplimiento de los temas del curso. | | | | | | |
| 7 Puntualidad | | | | | | |
| 8 Ambiente de cordialidad y camaradería | | | | | | |
| 9 Calidad en el apoyo personal. | | | | | | |
| SOBRE EL MATERIAL DIDÁCTICO, DE APOYO, INSTALACIONES Y COFFEE BREAK | | | | | | |
| 1 El material fue claro. | SI | NO | | | | |
| 2 El material fue suficiente. | SI | NO | | | | |
| 3 Las diapositivas fueron claras | SI | NO | | | | |
| 4 Las diapositivas fueron atractivas | SI | NO | | | | |
| FACTORES / CRITERIOS | EXCELENTE | BUENO | REGULAR | HALO | PÉSIMO | NO APLICA |
| 5 Las instalaciones (mobiliario, recinto, equipo, iluminación) fueron: | | | | | | |
| 6 El servicio de coffee break fue: | | | | | | |

| Mi grado de satisfacción global en el curso es del: | 81 y 100% | 61 y 80% | 71 y 80% | 61 y 70% | 61 y 60% | Menor al 60% |
|--|-----------|----------|----------|----------|----------|--------------|
| Comentarios, sugerencias u observaciones: | | | | | | |
| Mencione otros cursos de capacitación en los que le gustaría participar. | | | | | | |

NOMBRE Y FIRMA DEL PARTICIPANTE: _____

v.03 fecha: 18/01/2023 DTM-FOR-14. Encuesta de satisfacción

10.5. Anexo 5: DTM-FOR-02. Evidencia de actividades

| INFORMACIÓN ESPECÍFICA | | | | | | | |
|--|---------|--|--|--|--|---|---|
| LUGAR: | | | "Lugar donde se realizó el evento" | | | | |
| No. BENEFICIARIOS: | | | "Cantidad total de personas que participaron" | | | | |
| RANGOS DE EDAD | | | | | | | |
| NIÑOS (0-13) | | JÓVENES (14-18) | | ADULTOS (19-64) | | ADULTOS MAYORES (+65) | |
| Porcentaje aproximado o número de niños que participaron | | Porcentaje aproximado o número de jóvenes que participaron | | Porcentaje aproximado o número de adultos que participaron | | Porcentaje aproximado o número de adultos mayores que participaron | |
| GÉNERO | | | NÚMERO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD: _____ | | | | |
| Hombres | Mujeres | No binario | MOTRIZ | VISUAL | AUDITIVA | INTELLECTUAL | PSICOSOCIAL |
| | | | Número de  Motriz | Número de  Visual | Número de  Auditiva | Número de  Intelectual | Número de  Psicosocial |
| NOMBRE Y FIRMA | | | | REVISADO POR SUBDIRECCIÓN | | | |
| "De quien elaboró" | | | | "Firma de la subdirectora o de turismo social" | | | |

v.02. 22/12/2022 DTM-FDR-02. Evidencia actividades








11. DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERO. El presente Manual de Procedimiento entrará en vigor al momento de su firma por la persona titular de la Presidencia Municipal y se deberá publicar en la Gaceta Municipal y en el Periódico Oficial del Estado "Plan de San Luis". Se instruye a la Secretaría

General para que publique en la Gaceta Municipal y envíe el presente documento al Periódico Oficial del Estado “Plan de San Luis”, para los efectos legales conducentes.

SEGUNDO. Quedan sin efecto las disposiciones municipales de igual o menor jerarquía, que se opongan a lo dispuesto en el presente Manual de Procedimientos.

TERCERO. Se ordena que se ejecute y cumpla el presente manual, girándose los oficios correspondientes para que surtan los efectos legales ante los organismos municipales y direcciones de este H. Ayuntamiento, para su conocimiento, aplicación, implementación y cumplimentación, tomando en consideración las leyes y reglamentos en la materia.

CUARTO. Las acciones que se lleven a cabo de conformidad con lo dispuesto en este manual, no implicarán la creación de estructuras administrativas para darles cumplimiento.

MTRO. ENRIQUE FRANCISCO GALINDO CEBALLOS

PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE SAN LUIS POTOSÍ

LIC. JORGE DANIEL HERNÁNDEZ DELGADILLO

SECRETARIO GENERAL DEL H. AYUNTAMIENTO DE SAN LUIS POTOSÍ

Autentifico la firma del Presidente Municipal con fundamento en lo dispuesto por el artículo 78, fracción VIII de la Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de San Luis Potosí.



DOCUMENTO ELABORADO POR LA *DIRECCIÓN DE TURISMO* EN CONCURSO CON LA OFICIALÍA MAYOR.

LIC. CLAUDIA LORENA PERALTA ANTIGA
DIRECTORA DE TURISMO

DR. JOSÉ SALVADOR MORENO ARELLANO
OFICIAL MAYOR DEL AYUNTAMIENTO DE SAN LUIS POTOSÍ

San Luis Potosí, S.L.P. a 28 de febrero de 2023