San Luis PotoSí
GOBIERNO DE LA CAPITAL

GACETA MUNICIPAL

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

MANUAL DE PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN TURÍSTICA

H. AYUNTAMIENTO DE SAN LUIS POTOSÍ 2024-2027
San Luis amable
SECRETARÍA GENERAL
GOBIERNO DE LA CAPITAL

AÑO 2026
No. 398
San Luis Potosí, S.L.P.
13 de noviembre de 2026

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

MANUAL DE PROCEDIMIENTO

CAPACITACIÓN TURÍSTICA

DIRECCIÓN DE TURISMO MUNICIPAL

SAN LUIS POTOSÍ, S.L.P. 14 de agosto de 2026

CÓDIGO: DTM-PO-02

VERSIÓN: 01

H. AYUNTAMIENTO DE SAN LUIS POTOSÍ 2024-2027

OFICIALÍA MAYOR
GOBIERNO DE LA CAPITAL

ÍNDICE

N° DE PAG.

1. Introducción 3

2. Registros de Revisiones y Cambios 6

3. Propósito del Procedimiento 7

4. Ámbito y Alcance 7

5. Glosario de Términos 7

6. Marco Jurídico y Normativo 8

7. Políticas de Operación, normas y lineamientos 8

8. Autoridad y Responsabilidad 10

9. Descripción y Diagrama de Flujo 11

10. Anexos 13

11. Disposiciones Transitorias 15

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

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. Mediante este documento se definen las actividades que debe desarrollar cada una de las áreas y dependencias municipales, así como su intervención en las distintas etapas de los procesos, las responsabilidades que les corresponden y las formas de participación. Asimismo, constituye una guía de trabajo que se complementa con diagramas de flujo, cuadros y demás herramientas de apoyo.

Este documento incide exclusivamente en las actividades de la Administración Pública Municipal. La información contenida en el presente manual es responsabilidad del área que lo emite y deberá ser revisada y actualizada de manera periódica por la persona titular del área responsable de su validación, a fin de asegurar que corresponda con la operación real de los procesos.

1.1. OBJETIVOS DEL MANUAL

El presente documento forma parte del conjunto de manuales administrativos y registra, de manera sistemática y secuencial, las diversas operaciones que se desarrollan con motivo de las actividades cuya ejecución es responsabilidad de la **Dirección de Turismo Municipal** dentro del ámbito de sus atribuciones, conforme a su marco jurídico y a la estructura administrativa vigente.

En su calidad de instrumento administrativo, el Manual de Procedimientos tiene como principales objetivos los siguientes:

- Establecer formalmente las políticas de operación que deberán observarse para la realización de las actividades, facilitando la continuidad y uniformidad en su ejecución.
- Precisar las unidades administrativas y los puestos que intervienen en cada procedimiento, así como los formatos y documentos utilizados para el desarrollo de las actividades.
- Delimitar las responsabilidades operativas para la ejecución, el control y la evaluación de las actividades.
- Evitar la concentración del conocimiento y del acceso a la información en una sola persona o en un grupo reducido de servidoras y servidores públicos, favoreciendo la transparencia, la continuidad administrativa y la adecuada gestión institucional.

En términos generales, un Manual de Procedimiento constituye un instrumento administrativo de gran utilidad, ya que permite conocer el funcionamiento interno de la dependencia en lo relativo a la descripción de las actividades, su secuencia, los requerimientos para su ejecución y los puestos responsables de desarrollarlas. Asimismo, facilita la inducción al puesto, el adiestramiento y la capacitación del personal, al proporcionar una visión integral de cada procedimiento y de la interrelación existente entre las distintas unidades administrativas para el cumplimiento de las funciones asignadas. De igual manera, contribuye a fortalecer la coordinación institucional mediante un flujo eficiente de información y una adecuada articulación de las actividades.

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;

…

ARTÍCULO 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:*

…

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

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

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

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, consistencia y oportunidad de la información que contienen; por ello, resulta indispensable mantenerlos permanentemente actualizados y alineados con la operación real de los procesos. En ese sentido, la Oficialía Mayor establece las siguientes políticas:

1. La Oficialía Mayor establecerá el formato del Manual de Procedimiento y proporcionará la capacitación, asesoría y seguimiento necesarios para su elaboración e integración, con el propósito de garantizar la consistencia, uniformidad del contenido, estilo y formato.
2. El Manual de Procedimiento deberá ser elaborado por la persona enlace designada por la persona titular de cada dependencia municipal, con la participación del personal adscrito a las unidades administrativas responsables de ejecutar las actividades descritas en el mismo.
3. Una vez aprobado el Manual de Procedimiento, la persona titular de la dependencia municipal responsable de su ejecución tendrá las siguientes obligaciones:
    - Supervisar que, en la práctica, las actividades se desarrollen conforme a lo establecido en el manual.
    - Informar formalmente a la Oficialía Mayor sobre la necesidad de modificar o complementar su contenido. Una vez recibida la solicitud, dicha dependencia realizará las gestiones correspondientes para la autorización y distribución de las actualizaciones.
    - Distribuir y difundir el contenido del manual entre el personal adscrito a la dependencia, directamente o por conducto de la persona enlace designada para su elaboración.
4. Resguardar el manual y, en caso de extravío, informar de inmediato a la Oficialía Mayor y solicitar la reposición del ejemplar correspondiente.
5. Para cualquier modificación al presente **Manual de Procedimiento**, deberán considerarse, entre otros aspectos, la eficacia y la mejora continua de los procesos, la calidad de los servicios que se prestan, la satisfacción de la ciudadanía o de las personas usuarias, así como la precisión, claridad y actualización permanente del documento.
6. 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.

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

2. REGISTROS DE REVISIONES Y CAMBIOS

FECHA DE REVISIÓN / CAMBIO	VERSIÓN	RAZÓN DEL CAMBIO / REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	AUTOR DEL CAMBIO / REVISIÓN
14/08/2026	00	Actualización del documento	Mejoras en el procedimiento y políticas de operación	Magdalena Blanco González

Elaboró	Revisó	Validó
Nombre: Magdalena Blanco González. Puesto: Coordinación de Seguimiento y Control.	Nombre: Víctor Manuel García Echevarría. Puesto: Subdirector de Turismo.	Nombre: Claudia Lorena Peralta Antiga. Puesto: Directora de Turismo.

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

3. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los lineamientos, criterios técnicos y normativos para planificar, ejecutar y evaluar de manera consistente las acciones de capacitación y formación integral dirigidas a prestadores de servicios turísticos, personal interno y prestadores de servicio social de la Dirección de Turismo. Lo anterior, con el objetivo de profesionalizar el capital humano mediante el desarrollo de habilidades duras y blandas, garantizando la calidad y competitividad del destino, la inclusión en el turismo social y accesible, promoviendo la mejora continua de los servicios locales a través de instructores calificados y un Programa Anual de Capacitación (PAC).

4. ÁMBITO Y ALCANCE

Las disposiciones contenidas en este procedimiento son de aplicación obligatoria para el personal adscrito a la Dirección de Turismo responsable de la gestión educativa, así como para los prestadores de servicios turísticos, sus colaboradores, personal interno y prestadores de servicio social que participen en los programas de formación. Asimismo, este procedimiento norma la actuación de los instructores designados para la impartición de los cursos, bajo las siguientes modalidades:

Instructores Internos: Personal adscrito a la Dirección de Turismo con perfil técnico y habilidades validadas.

Instructores Externos: Especialistas, consultores, instituciones educativas o autoridades de los tres órdenes de gobierno que colaboren en el desarrollo del programa.

Este procedimiento es aplicable para las modalidades presencial, virtual e híbrida

Inicia con la detección de necesidades y el diseño del Programa Anual de Capacitación (PAC), continuando con la convocatoria, registro, coordinación logística, evaluación del perfil de los instructores, y ejecución de los cursos o talleres, y termina con la aplicación y reporte de las encuestas de satisfacción, así como el resguardo del expediente de evidencias para la mejora continua del servicio

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 Competencias o de Habilidades Laborales.
Desarrollo de competencia:	Es el proceso para suministrar y desarrollar conocimientos, habilidades, comportamientos y aptitudes para cumplir los requisitos.
Encuesta:	Recopilación de datos de una población y la estimación de sus características por medio del uso sistemático de una metodología estadística.
Habilidades blandas:	Cualidades deseables que se desarrollan con la práctica, conjunto de destrezas socioemocionales, atributos personales de un individuo que interactúa con el entorno social y laboral. En el sector turístico, comprenden capacidades como la hospitalidad, la comunicación asertiva, la empatía, el liderazgo, el trabajo en equipo entre otros
Habilidades duras:	Conjunto de conocimientos teóricos, operativos, normativos y procedimentales específicos que un profesional requiere para desempeñar una actividad técnica o un puesto de trabajo de manera eficiente.

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

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. 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, negocios u otros motivos.
Turismo accesible:	Forma de turismo que implica procesos de colaboración planificadas estratégicamente entre las partes interesadas que permite a las personas, funcionar de manera independiente, con equidad y dignidad a través de la prestación de los productos, servicios y entornos turísticos basados en el Diseño Universal.
Turismo social:	Actividad encaminada a que los habitantes de cualquier nivel socioeconómico accedan a los atractivos turísticos mediante políticas, medidas o iniciativas que promuevan la inclusión, la solidaridad y la equidad. Al mismo tiempo, promueve un turismo responsable, sostenible y respetuoso con las personas, las comunidades, la cultura y el entorno, orientado al desarrollo humano, social y comunitario.

6. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

- Ley General de Turismo.
- 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.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados.
- Manual General de Organización del H. Ayuntamiento de San Luis Potosí.

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

7.1 Las acciones de profesionalización en habilidades duras y blandas estarán dirigidas prioritariamente a los prestadores de servicios turísticos activos, personal operativo, cadena de valor entre otros, buscando generar un impacto directo en la competitividad. El registro a las acciones de capacitación podrá realizarse de manera individual por la persona interesada o de forma institucional por parte de las empresas y prestadores de servicios turísticos. Los canales habilitados para ello son vía telefónica, correo electrónico oficial, registro en formato digital o el registro directo previo al inicio del evento.

7.2 A fin de garantizar el acceso equitativo y la máxima cobertura, las convocatorias se emitirán de forma permanente a través de las redes sociales institucionales y mediante invitación directa a los actores del sector turístico del municipio y personas interesadas.

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

7.3 Para optimizar los recursos públicos e institucionales dedicados a la profesionalización, se requerirá un registro mínimo de 10 participantes para la apertura y ejecución de cualquier curso programado.

7.4 Con el objetivo de avalar el aprovechamiento real de la capacitación, los participantes deberán cumplir con un mínimo del 80% de asistencia. El cumplimiento de este requisito se validará estrictamente mediante el registro oficial de asistencias y será indispensable para la emisión de constancias.

7.5 El programa de capacitación opera de manera continua durante el año, con excepción del periodo vacacional correspondiente a Semana Santa. Los horarios se establecerán en turnos matutinos o vespertinos de lunes a viernes, sujetos a la confirmación previa del calendario.

7.6 A fin de facilitar el acceso a la formación y responder a las dinámicas del sector, las sedes de los cursos podrán ser flexibles. Previa solicitud y viabilidad técnica, la capacitación podrá impartirse en los espacios alternos que las propias empresas o sectores solicitantes faciliten para tal fin.

7.7 El servicio de capacitación podrá suspenderse o reprogramarse por razones de seguridad sanitaria, protección civil o causas de fuerza mayor no previstas por las partes, priorizando siempre la integridad de los asistentes.

7.8 La Dirección de Turismo garantizará que todo instructor (interno o externo) cuente con un expediente de competencia técnica vigente, que incluya CV actualizado y certificaciones que avalen su especialidad. En caso de emitir formatos DC-3, el instructor deberá acreditar obligatoriamente su registro como Agente Capacitador Externo ante la STPS.

7.9 Para los cursos impartidos por personal interno de la Dirección de Turismo basados en su experiencia y portafolio de competencia, se emitirán exclusivamente Constancias de participación y asistencia con validez curricular institucional, respaldadas por las firmas de la Dirección y Subdirección.

7.10 El área responsable de capacitación de la Dirección de Turismo tendrá la obligación institucional de diseñar, estructurar y presentar el PAC durante el primer mes de cada año fiscal para la validación de la Subdirección. Este programa deberá responder a las necesidades reales de habilidades duras y blandas detectadas en el sector.

7.11 Cualquier modificación en las fechas o contenidos programados en el PAC deberá justificarse por escrito y contar con la autorización previa de la Subdirección

7.12 Con el objetivo de maximizar la cobertura, optimizar los recursos y facilitar el acceso a los prestadores de servicios turísticos, la capacitación podrá impartirse en modalidades presencial, virtual o híbrida.

7.13 Lineamientos para Capacitación Virtual: Para los cursos impartidos en entornos virtuales, el área responsable deberá garantizar la estabilidad de las plataformas digitales institucionales. Las personas inscritas deberán mantener sus cámaras encendidas y participar activamente como requisito equivalente a la asistencia física.

7.14 En estricto cumplimiento con los principios de mejora continua, al término de cada curso o taller (sin excepción), el área de capacitación deberá aplicar una Encuesta de Satisfacción a los participantes. Esta encuesta evaluará el desempeño del instructor, el contenido del curso y la calidad del servicio.

7.15 Para fines de auditoría de cualquier índole, el área de capacitación deberá resguardar un expediente digital y físico por cada curso impartido, el cual debe contener de manera obligatoria: lista de asistencia firmada (o reporte digital de conexión), el PAC vigente, las encuestas de satisfacción tabuladas y la evidencia fotográfica o captura de pantalla del evento

7.16 Garantizar que todos los registros digitales se manejen de manera segura, ordenada y conforme a las leyes de protección de datos personales, realizando resguardos digitales semestrales.

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

8. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

Sin perjuicio de lo establecido en el presente **Manual de Procedimiento** y en los demás instrumentos técnico-administrativos vigentes de mayor jerarquía, las responsabilidades relacionadas con su cumplimiento, actualización y mejora continua serán las siguientes:

Persona titular de la Dirección de Turismo Municipal.

- Aprobar las modificaciones, actualizaciones y mejoras al presente procedimiento.

Persona Responsable del proceso de Turismo Municipal.

- Requerir los informes e indicadores que permitan medir, analizar y evaluar la operación del procedimiento, así como verificar la efectividad de las mejoras implementadas.
- Vigilar que el procedimiento se ejecute de manera uniforme y conforme a lo establecido en el manual.
- Evaluar y validar las modificaciones y mejoras propuestas al procedimiento.
- Autorizar o instruir las excepciones al procedimiento cuando se encuentren debidamente justificadas y fundamentadas, siempre que no afecten la calidad del servicio, la satisfacción de la ciudadanía o de las personas usuarias, la eficacia y eficiencia del proceso, los recursos institucionales, los bienes o información bajo resguardo de la dependencia ni la consistencia del procedimiento.

Persona Responsable de la ejecución del procedimiento en el área de Capacitación Turística.

- Supervisar y controlar que las actividades se desarrollen conforme a lo establecido en el **Manual de Procedimiento** por parte del personal a su cargo.
- Informar periódicamente a la persona superior jerárquica sobre el desempeño y funcionamiento del procedimiento, mediante indicadores, reportes estadísticos y análisis comparativos.
- Monitorear, analizar y evaluar el desempeño del procedimiento, así como diseñar y proponer acciones de mejora.
- Proporcionar al personal a su cargo las instrucciones necesarias para implementar las modificaciones y mejoras autorizadas al procedimiento.
- Distribuir y difundir el contenido del **Manual de Procedimiento** entre el personal adscrito a la dependencia, directamente o por conducto de la persona enlace designada para su administración.

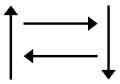
Persona enlace.

- Verificar que la versión vigente del **Manual de Procedimiento** se encuentre publicada y disponible para su consulta.
- Coadyuvar en la distribución y difusión del contenido del manual entre el personal adscrito a la dependencia.
- Documentar las modificaciones, mejoras y actualizaciones realizadas al **Manual de Procedimiento**.
- Recabar las evidencias documentales y generar los registros derivados de la difusión, implementación, análisis y mejora del procedimiento.

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

9. DESCRIPCIÓN Y DIAGRAMA DE FLUJO

9.1. PLANTILLA DE SÍMBOLOS.

SIMBOLOGÍA PARA LOS DIAGRAMAS DE FLUJO	
SÍMBOLO	**REPRESENTA**
(INICIO) O (FIN)	**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.

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

9.2. DESCRIPCIÓN Y DIAGRAMA DE FLUJO.

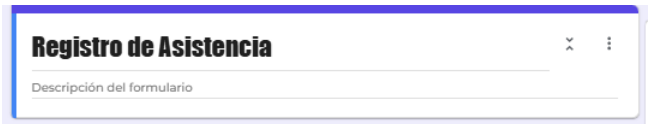
ACTIVIDAD: CAPACITACIÓN TURÍSTICA

Nº DE OP.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	ACTORES / RESPONSABLES						DOCUMENTOS DE REFERENCIA
		ENCARGADO/A DE CAPACITACIÓN	COORDINADOR /A DE TURISMO SOCIAL	SUBDIRECTOR/A DE TURISMO	ENCARGADO/A DE DISEÑO Y REDES	EMPRESAS/ PRESTADORES SERVICIOS TURÍSTICOS	COORDINADOR/A DE SEGUIMIENTO	
		INICIO						
1	Realiza el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) con el sector turístico y diseña la propuesta del Programa Anual de Capacitación (PAC), clasificando los cursos en habilidades duras y blandas para validación.							Formato digital DNC Formato digital PAC
2	Revisa la propuesta del PAC, evalúa la transversalidad inclusiva y realiza las observaciones pertinentes para su ajuste. Da visto bueno.							
3	Evalúa el PAC, y verifica la suficiencia presupuestal si se requiere.							
	¿Programa anual de capacitación autorizado?		SI	NO				
4	Realiza calendario de capacitación mensual con fechas propuestas y/o fechas confirmadas con prestadores de servicios.							
5	Genera diseño y difunde los cursos de capacitación en redes sociales y/o medios de comunicación o invitaciones directas.							
	¿Las empresas turísticas o prestadores de servicios se interesan por una capacitación especifica?					NO / SI		
6	Solicita el servicio de capacitación turística específica para su personal de manera formal, indicando el curso en el que están interesados, número de participantes y fechas requeridas.							
7	Recibe la solicitud, analiza la viabilidad del tema solicitado, verifica la disponibilidad de instructores (internos o externos) y define si se integra como un evento extraordinario o dentro del PAC vigente.							
	¿La solicitud es viable?	NO / SI						
8	Realiza registro electrónico o por llamada telefónica, para el o los cursos programados.							
9	Valida el perfil de los instructores designados (internos o externos). Verifica que se cumpla con el quórum mínimo de registro, para realizar el curso y en el caso de capacitación especifica acuerda fecha y horario del tema solicitado.							
10	Confirma la asistencia de las personas registradas digitalmente y/o registra a los interesados.							Formato digital: Registro de asistencia
11	Ejecuta la acción de capacitación en la modalidad programada (presencial o virtual). Si es virtual supervisa la permanencia con cámara encendida; si es presencial coordina la sede física.							
12	Al finalizar el curso o taller, se aplica la Encuesta de satisfacción a los asistentes.							Formato digital: Encuesta de satisfacción
13	Procesa y gestiona las firmas en las constancias de habilidades (DC-3 o institucionales) cuando apliquen, para quienes cumplieron con el 80% de asistencia y las entrega a los participantes.							Constancia de habilidades
14	Tabula los resultados de las encuestas e integra el expediente del curso (PAC, lista de asistencia, encuestas tabuladas, evidencias fotográficas, perfil del instructor)							
15	Genera los formatos mensuales de Evidencia de actividades por cada curso realizado.							Formato Evidencia de actividades
16	Revisa y valida la información de los formatos de Evidencia de actividades							
17	Entrega firmado en físico y digital los formatos mensuales de Evidencia de actividades, adjuntando lista de asistencia y resultados de encuesta de satisfacción.							
							FIN	

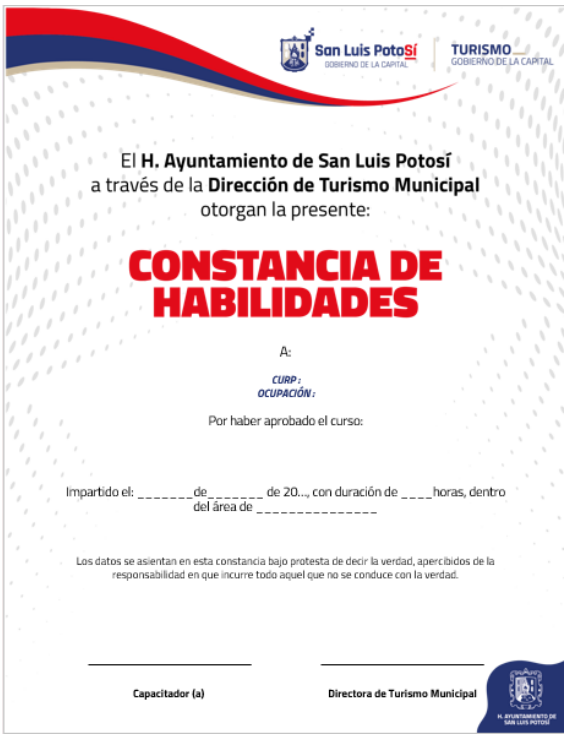
Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

10. ANEXOS

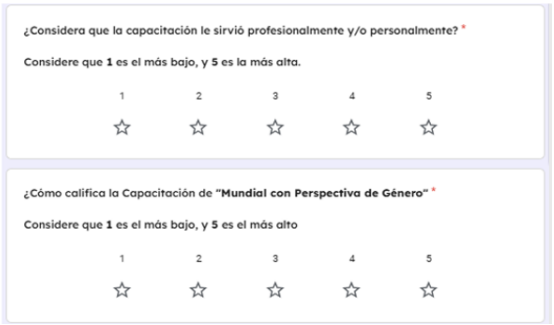
ANEXO 10.1 Registro de asistencia – formato digital evidencia ilustrativa



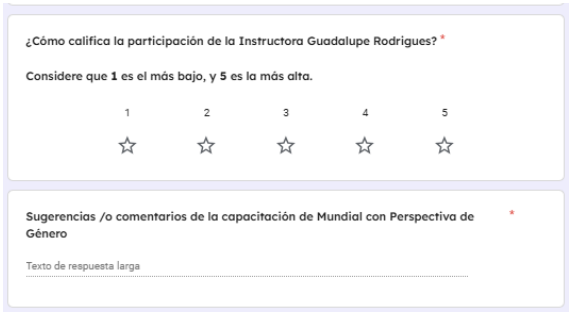
ANEXO 10.2 Constancia de Habilidades – formato digital evidencia ilustrativa



ANEXO 10.3 Encuesta de satisfacción – formato digital evidencia ilustrativa.



Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.



¿Cómo califica la participación de la Instructora Guadalupe Rodrigues? *

Considere que **1** es el más bajo, y **5** es la más alta.

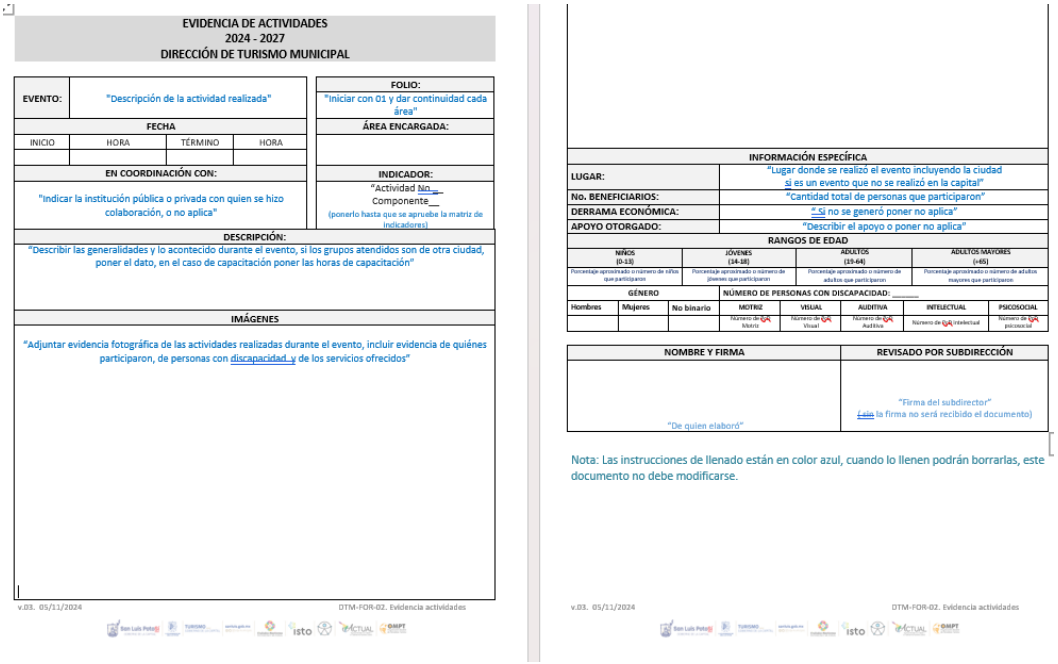
1 2 3 4 5

☆ ☆ ☆ ☆ ☆

Sugerencias /o comentarios de la capacitación de Mundial con Perspectiva de Género *

Texto de respuesta larga

ANEXO 10.4 DTM-FOR-02 Evidencia de actividades.



EVIDENCIA DE ACTIVIDADES
2024 - 2027
DIRECCIÓN DE TURISMO MUNICIPAL

EVENTO:	"Descripción de la actividad realizada"	**FOLIO:**	"Iniciar con 01 y dar continuidad cada área"
FECHA		**ÁREA ENCARGADA:**	
INICIO	HORA / TÉRMINO / HORA		
EN COORDINACIÓN CON:		**INDICADOR:**	"Actividad No.__ Componente__ (ponerlo hasta que se apruebe la matriz de indicadores)
"Indicar la institución pública o privada con quien se hizo colaboración, o no aplica"			

DESCRIPCIÓN:

"Describir las generalidades y lo acontecido durante el evento, si los grupos atendidos son de otra ciudad, poner el dato, en el caso de capacitación poner las horas de capacitación"

IMÁGENES

"Adjuntar evidencia fotográfica de las actividades realizadas durante el evento, incluir evidencia de quiénes participaron, de personas con discapacidad y de los servicios ofrecidos"

v.03. 05/11/2024 DTM-FOR-02. Evidencia actividades

INFORMACIÓN ESPECÍFICA	
LUGAR:	"Lugar donde se realizó el evento incluyendo la ciudad si es un evento que no se realizó en la capital"
No. BENEFICIARIOS:	"Cantidad total de personas que participaron"
DERRAMA ECONÓMICA:	"Si no se generó poner no aplica"
APOYO OTORGADO:	"Describir el apoyo o poner no aplica"

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**	**INTELECTUAL**	**PSICOSOCIAL**
			Número de DA Motriz	Número de DA Visual	Número de DA Auditiva	Número de DA intelectual	Número de DA psicosocial

NOMBRE Y FIRMA	**REVISADO POR SUBDIRECCIÓN**
"De quien elaboró"	"Firma del subdirector" (sin la firma no será recibido el documento)

Nota: Las instrucciones de llenado están en color azul, cuando lo llenen podrán borrarlas, este documento no debe modificarse.

v.03. 05/11/2024 DTM-FOR-02. Evidencia actividades

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

11. DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERO. Publíquese este instrumento en la Gaceta Municipal y dese a conocer en el Periódico Oficial del Estado "Plan de San Luis".

SEGUNDO. Se abroga la versión 00 del Manual Procedimiento Capacitación Turística, publicado el 23 de mayo del 2023 en el Periódico Oficial del Estado "Plan de San Luis"; así como la misma versión publicada en la Gaceta Municipal el 23 de mayo del 2023.)

TERCERO. Quedan sin efecto las disposiciones municipales de igual o menor jerarquía, que se opongan a lo dispuesto en el presente manual de procedimientos.

CUARTO. 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.

QUINTO. 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.

Dado en la unidad Administrativa Municipal del H. Ayuntamiento de San Luis Potosí, S.L.P., a los 14 días del mes de agosto del año 2026 dos mil veintiséis.

_____

MTRO. ENRIQUE FRANCISCO GALINDO CEBALLOS.
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL
DE SAN LUIS POTOSÍ, S.L.P.

_____

ING. MARÍA DE LOS ÁNGELES RODRÍGUEZ AGUIRRE.
SECRETARIA GENERAL DEL
H. AYUNTAMIENTO DE SAN LUIS POTOSÍ, S.L.P.

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

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

_____

LIC. CLAUDIA LORENA PERALTA ANTIGA
DIRECTORA DE TURISMO MUNICIPAL.

_____

DR. JOSÉ SALVADOR MORENO ARELLANO.
OFICIAL MAYOR DEL H. AYUNTAMIENTO
DE SAN LUIS POTOSÍ, S.L.P.

San Luis Potosí, S.L.P. a 14 de agosto de 2026.

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.