

**PROCEDIMIENTO:**

**GESTIÓN, AUTORIZACIÓN Y APOYO DE SALIDAS DE  
VIAJES DE FAMILIARIZACIÓN**

NOVIEMBRE DE 2015

## DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN

**PROCEDIMIENTO:**  
**GESTIÓN, AUTORIZACIÓN Y APOYO DE SALIDAS DE**  
**VIAJES DE FAMILIARIZACIÓN**

© Derechos Reservados.  
Primera edición  
Gobierno del Estado de México.  
Secretaría de Turismo.  
Dirección General de Turismo.  
Impreso y hecho en Toluca, México.  
Printed and made in Toluca Mexico.  
Cuenta de Correo Electrónico: (promocionturisticaedomex@gmail.com)  
La reproducción total o parcial de este documento  
Podrá efectuarse mediante la autorización ex profesa  
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE  
IMAGEN DEPRODUCTO**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2015

Código: 225013002

Página: I

**ÍNDICE**

**Pág.**

Presentación

II

Objetivo General

III

Identificación e Interacción de Procesos (mapa de procesos de alto nivel)

IV

Relación del Proceso y Procedimiento

V

Descripción del Procedimiento

VI

- Gestión, Autorización y Apoyo de Salidas de Viajes de Familiarización.

225013002 /1-17

Simbología

VII

Registro de ediciones

VIII

Distribución

IX

Validación

X

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE  
IMAGEN DE PRODUCTO**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2015

Código: 225013002

Página: II

## **I. PRESENTACIÓN**

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, el Gobierno del Estado de México, impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos, su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de calidad.

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión del Departamento de Imagen de Producto de la Secretaría de Turismo. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o desconcentración, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinearán la gestión administrativa de este instituto.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura de las dependencias y organismos auxiliares hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

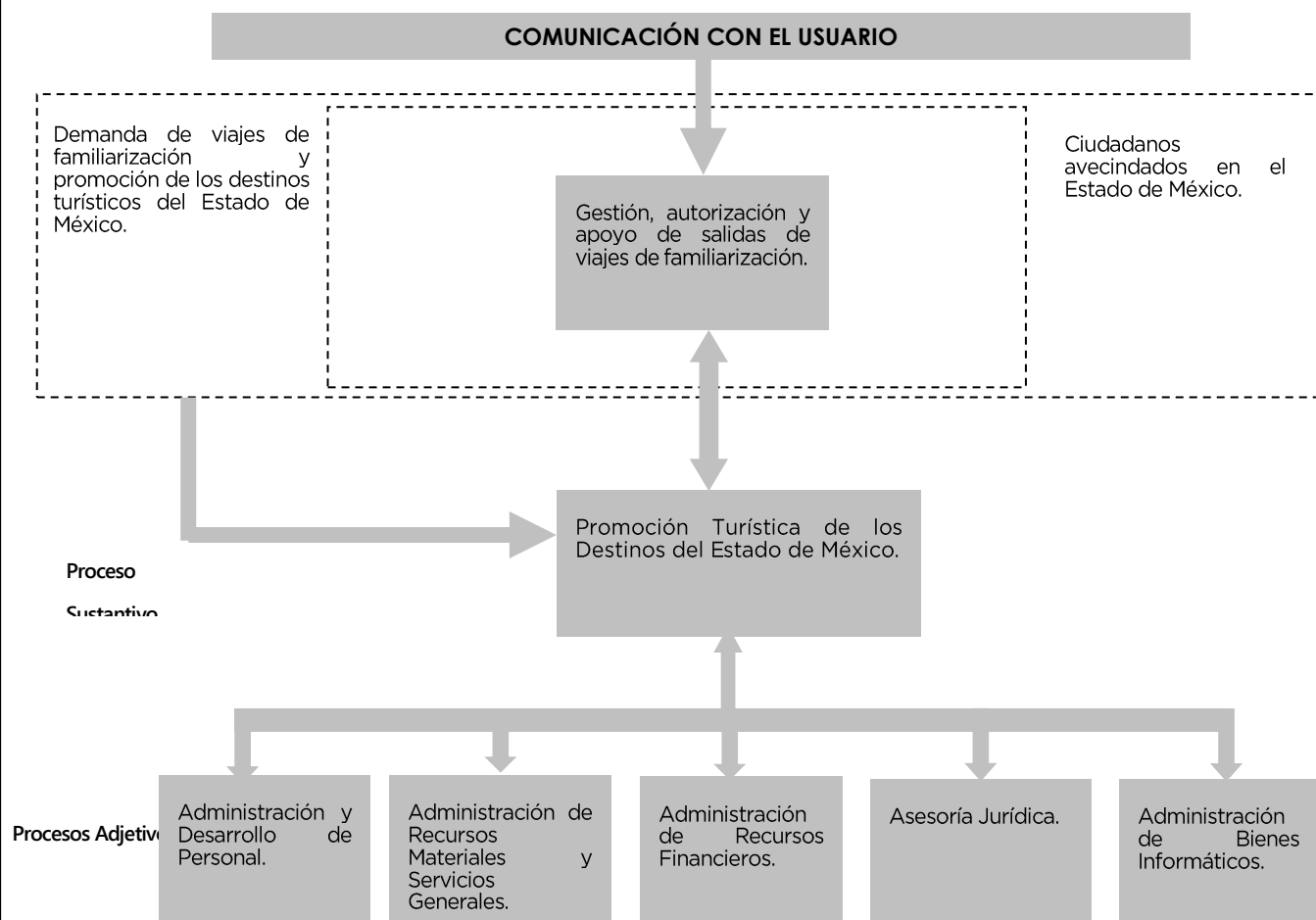
|                                                                            |                          |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE<br/>IMAGEN DE PRODUCTO</b> | Edición: Primera         |
|                                                                            | Fecha: Noviembre de 2015 |
|                                                                            | Código: 225013002        |
|                                                                            | Página: III              |

## **II. OBJETIVO GENERAL**

Incrementar la calidad, eficiencia y eficacia de los servicios que proporcionan los del Departamento de Imagen de Producto de la Secretaría de Turismo, mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo y el establecimiento de políticas que regulen, orienten y delimitan las actividades de los servidores públicos que los ejecutan.

### III. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS

#### MAPA DE PROCESOS DE ALTO NIVEL





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE  
IMAGEN DE PRODUCTO**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2015

Código: 225013002

Página: V

**IV. RELACIÓN DEL PROCESO Y PROCEDIMIENTO**

**PROCESO:**

**Promoción Turística de los Destinos del Estado de México.:** De la solicitud del ciudadano, hasta la autorización y apoyo de la salida del viaje de familiarización.

**PROCEDIMIENTO:**

Gestión, Autorización y Apoyo de Salidas de Viajes de Familiarización.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE  
IMAGEN DE PRODUCTO**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2015

Código: 225013002

Página: VI

**V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE  
IMAGEN DE PRODUCTO**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2015

Código: 225013002

Página: 1 de 17

## **PROCEDIMIENTO**

Gestión, Autorización y Apoyo de Salidas de Viajes de Familiarización.

### **OBJETIVO**

Incrementar la promoción, difusión y servicios Turísticos del Estado de México, mediante la gestión, autorización y apoyo de salidas de Viajes de Familiarización.

### **ALCANCE**

Aplica a los Servidores Públicos de la Secretaría de Turismo que intervienen en el posicionamiento del Estado de México, como un destino turístico atractivo, seguro y accesible con alternativas de diversión y esparcimiento Así como a los ciudadanos del Estado de México interesados en conocer los destinos turísticos del Estado de México.

### **REFERENCIAS**

- Ley General de Turismo, artículo 2, fracción III, VI y XV. Diario Oficial de la Federación, 25 de mayo de 2011.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, artículo 36 Bis, creación IV. Gaceta de Gobierno, 5 de julio de 2011.
- Reglamento interior de la Secretaría de Turismo, artículo 9, fracción IV. Gaceta de Gobierno, 25 de febrero de 2005.
- Manual General de organización de la Secretaría de Turismo. Apartado VII, Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, Departamento de Imagen de Producto: 225013002. Gaceta de Gobierno, 5 de julio de 2011.

### **RESPONSABILIDADES**

El Departamento de Imagen de Producto es la Unidad Administrativa responsable de la ejecución del procedimiento de Gestión, autorización y apoyo de Viajes de Familiarización adscrita a la Dirección de Promoción y Comercialización dependiente de la Dirección General de Turismo.

**La Secretaría Particular de la Secretaría de Turismo deberá:**

- Recibir original y turno de la solicitud de apoyo para Viaje de Familiarización.
- Canalizar e instruir a la Dirección General de Turismo para su Visto Bueno.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE  
IMAGEN DE PRODUCTO**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2015

Código: 225013002

Página: 2 de 17

**La Dirección General de Turismo deberá:**

- Recibir de la Secretaría Particular de la Secretaría de Turismo original y turno de la solicitud de apoyo para Viaje de Familiarización.
- Canalizar e instruir a la Dirección de Promoción y Comercialización para su atención.

**La Dirección de Promoción y Comercialización deberá:**

- Recibir original y turno de la solicitud de apoyo para Viaje de Familiarización.
- Canalizar e instruir al Jefe del Departamento de Imagen de Producto para su atención

**El Jefe del Departamento de Imagen de Producto deberá:**

- Recibir original y turno de la solicitud de apoyo para Viaje de Familiarización.
- Atender la solicitud y dar aviso al solicitante si fue aceptada o rechazada su solicitud.
- Realizar las gestiones correspondientes a las diferentes estancias y áreas para poder llevar a cabo el Viaje de Familiarización.
- Solicitar mediante oficio a la Coordinación Administrativa la autorización del presupuesto para realizar el Viaje de Familiarización.

**La Coordinación Administrativa deberá:**

- Recibir oficio de solicitud y autorización de presupuesto para llevar a cabo el Viaje de Familiarización.
- Autorizar el presupuesto y entregar los recursos por medio de un cheque al Jefe de Departamento de imagen de Producto.

**DEFINICIONES**

**Viaje de familiarización:** son viajes de cortesía que se ofrecen a operadores turísticos, agencias de viajes, delegaciones extranjeras o medios de comunicación para que puedan vivir la experiencia de un destino turístico en primera persona, con el propósito de dar a conocer los destinos, atractivos y servicios de alguna entidad.

**Tour operador:** empresa que crea y/o comercializa viajes turísticos, todo incluido, y/o presta servicios turísticos, y/o subcontrata su prestación.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE  
IMAGEN DE PRODUCTO**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2015

Código: 225013002

Página: 3 de 17

**Agencia de viajes:** empresa asociada al turismo, cuyo oficio es la intermediación, organización y realización de planes, proyectos e itinerarios y venta de productos turísticos.

**Delegación extranjera:** misión diplomática permanente y que supone una representación de un país en otro, que se ofrece como anfitrión.

**Medio de comunicación:** instrumento o forma de contenido por el cual se realiza el proceso de comunicación.

**Prestadores de servicios:** personas morales o físicas que administran o son propietarias de los servicios, que se solicitan para llevar a cabo un viaje de familiarización.

**Solicitante:** persona que solicita algo en especial haciéndolo formalmente y siguiendo un procedimiento establecido.

## **INSUMOS**

- Solicitud por escrito o vía correo electrónico oficial turismo@edomex.gob.mx dirigido al titular de la Secretaría de turismo o, en su defecto a la Dirección General de Turismo o Dirección de Promoción y Comercialización.

## **RESULTADOS**

- Realización del Viaje de Familiarización y la Promoción de los diferentes destinos turísticos del Estado de México.

## **INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS**

- No aplica.

## **POLÍTICAS**

- La solicitud de apoyo para realizar el viaje de familiarización deberá ser presentada por escrito, dirigido al titular de la dependencia y entregado en las oficinas de la Secretaría de turismo o, en su caso, enviar al correo electrónico oficial: turismo@edomex.gob.mx
- Toda solicitud de apoyo para realizar el viaje de familiarización deberá ser presentada con por lo menos 15 días hábiles de anticipación, a la fecha propuesta del viaje. Cuando una solicitud sea presentada fuera del plazo

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE  
IMAGEN DE PRODUCTO**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2015

Código: 225013002

Página: 4 de 17

establecido, ésta será revisada y analizada quedando sujeta a los tiempos establecidos por la dependencia y/o el prestador del servicio que posee o administra los servicios que conforman el viaje de familiarización.

- Cada solicitud de apoyo aprobada para realizar viaje de familiarización requerirá de la elaboración del formato Solicitud de Apoyo de Viaje de Familiarización (F-DPC-IP-01-VF), por parte del Jefe del Departamento de Imagen de Producto o el Líder “A” de Proyecto, según sea el caso.
- Cada solicitud de apoyo para realizar viaje de familiarización requerirá de la elaboración de Nota Informativa conteniendo los requerimientos de gestión, materiales y financieros para llevar a cabo el viaje, por parte del Jefe del Departamento de Imagen de Producto o el Líder “A” de Proyecto, según sea el caso.
- Todos los oficios que se deriven de las gestiones necesarias para llevar a cabo el viaje de familiarización, deberán ser elaborados para rúbrica de la Dirección de Promoción y Comercialización y firma de la Dirección General de Turismo, por parte del Jefe del Departamento de Imagen de Producto.
- A un Particular si el tour requiere acceso a una propiedad ajena. Al INAH (Instituto Nacional de Antropología e Historia) si el tour se va llevar a cabo en Zonas Arqueológicas. Presidencias Municipales si el tour requiere de visitas guiadas y Cronistas municipales. Todos ellos

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE  
IMAGEN DE PRODUCTO**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2015

Código: 225013002

Página: 5 de 17

**DESARROLLO**

| NO. | UNIDAD<br>ADMINISTRATIVA/<br>PUESTO               | ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Secretaría de Turismo                             | Da a conocer el Programa de Viajes de Familiarización, mediante la página de internet oficial del Estado de México, <a href="http://www.edomex.travel.gob.mx">www.edomex.travel.gob.mx</a> , los números telefónicos 2 75 68 80 y 01 800 987 8224 o, en su caso, invita acuda de forma presencial a las instalaciones de la Secretaría de Turismo. |
| 2.  | Solicitante                                       | Se entera de la existencia del Programa de Viajes de Familiarización y solicita información vía telefónica, o por correo electrónico oficial o, en su caso, acude a las instalaciones de la Secretaría de Turismo. Elabora solicitud de petición en original y copia y entrega al área de recepción. Resguarda copia previo acuse de recibido.     |
| 3.  | Área de Recepción                                 | Recibe solicitud en original y copia, acusa de recibido, entrega acuse al usuario, registra en el sistema de correspondencia, genera turno y envía la solicitud a la Secretaria Particular de la Secretaría de Turismo.                                                                                                                            |
| 4.  | Secretaria Particular de la Secretaría de Turismo | Recibe turno y solicitud original de apoyo de Viaje de Familiarización, obtiene copia y envía original de la solicitud y turno a la Dirección de Promoción y Comercialización y archiva copia.                                                                                                                                                     |
| 5.  | Dirección de Promoción y Comercialización         | Recibe original de turno y solicitud de apoyo, se entera de la instrucción, acusa de recibido en copia y devuelve, fotocopia turno y solicitud de apoyo y entrega original al jefe del Departamento de Imagen de Producto para su atención. Archiva copia previo acuse de recibido.                                                                |
| 6.  | Jefe del Departamento de Imagen de Producto       | Recibe turno y solicitud original de apoyo de viaje de Familiarización, se entera, acusa de recibido en copia y devuelve, recibe instrucción de la Dirección de Promoción y Comercialización y determina:<br><b>¿Otorga el apoyo?</b>                                                                                                              |
| 7.  | Jefe del Departamento de Imagen de Producto       | <b>No otorga el apoyo de Viaje de Familiarización.</b><br>Elabora oficio dirigido al solicitante donde explica la negativa al apoyo, marca copias de conocimiento a la Secretaría de Turismo, a la Secretaria Particular y archivo y turna oficio para firma de la Dirección de                                                                    |

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE  
IMAGEN DE PRODUCTO**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2015

Código: 225013002

Página: 6 de 17

| NO. | UNIDAD ADMINISTRATIVA/<br>PUESTO            | ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                             | Promoción y Comercialización.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 8.  | Dirección de Promoción y Comercialización   | Recibe oficio de respuesta negativa, firma y devuelve al Jefe del Departamento de Imagen de Producto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 9.  | Jefe del Departamento de Imagen de Producto | Recibe oficio firmado, obtiene copias marcadas y distribuye, recibe acuse de recibido de las áreas involucradas y archiva copia del oficio original. Contacta al solicitante vía telefónica y solicita acuda a las instalaciones de la Secretaría de Turismo a recoger oficio de respuesta.                                                                                                                          |
| 10. | Solicitante                                 | Recibe llamada telefónica, acude a la Secretaría de Turismo, recibe oficio de respuesta, se entera de que su petición es denegada y concluye el trámite.                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 11. | Jefe del Departamento de Imagen de Producto | <b>SI otorga el apoyo de Viaje de Familiarización.</b><br>Recibe turno y solicitud original de apoyo, se entera, abre expediente, contacta al solicitante vía telefónica, revisan en forma conjunta los requerimientos, definen el itinerario e informa que su solicitud será gestionada ante las diferentes unidades administrativas, dependencias gubernamentales y prestadores de servicios para su autorización. |
| 12. | Solicitante                                 | Recibe llamada telefónica revisan en forma conjunta los requerimientos, definen el itinerario, se entera de las gestiones a realizar y espera.                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 13. | Jefe del Departamento de Imagen de Producto | Elabora oficios donde solicita los apoyos requeridos a las dependencias gubernamentales y prestadores de servicio involucradas conforme al lugar a visitar para realizar el Viaje de Familiarización y turna todos los oficios a la Dirección de Promoción y Comercialización para su autorización.                                                                                                                  |
| 14. | Dirección de Promoción y Comercialización   | Recibe oficios de gestión de apoyos y solicitud de recursos financieros, se entera, autoriza con su firma y devuelve al Jefe de Departamento.                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 15. | Jefe del Departamento de Imagen de Producto | Recibe oficios firmados, genera copias marcadas y envía a las dependencias gubernamentales y prestadores de servicios involucrados. Archiva copia de oficios previo acuse de recibido.                                                                                                                                                                                                                               |



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE  
IMAGEN DE PRODUCTO**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2015

Código: 225013002

Página: 7 de 17

| NO. | UNIDAD ADMINISTRATIVA/<br>PUESTO                        | ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 16. | Dependencias Gubernamentales y Prestadores de Servicios | Recibe oficio de solicitud, se entera, acusa de recibido en copia y devuelve, genera oficio de respuesta y envía a la Dirección de Promoción y Comercialización. Archiva oficio recibido y copia de oficio de respuesta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 17. | Dirección de Promoción y Comercialización               | Recibe oficio de respuesta de las dependencias gubernamentales y prestadores de servicios involucrados según sea el caso, se entera, analiza e instruye al Jefe del Departamento de Imagen de Producto avisar al solicitante que el Viaje de Familiarización fue autorizado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 18. | Jefe del Departamento de Imagen de Producto             | Elabora oficio donde informa al solicitante que su solicitud de Viaje de Familiarización ha sido autorizada, y da a conocer el nombre del Viaje de Familiarización, periodo de duración, fecha, lugar, hora y punto de reunión, fecha lugar y hora de lugares a visitar, Tiempos de recorrido, ficha técnica de los puntos de interés, número de personas participantes y, en su caso si fue solicitado, traducción a otro idioma y turna para firma a la Dirección de Promoción y Comercialización. Asimismo, elabora oficio donde solicita los recursos financieros a la Coordinación Administrativa, detallando los requerimientos, así como el número de personas y marcando copia a la Secretaría de Turismo, Secretaria Particular de la Secretaría de Turismo, Dirección General y archivo, y turna ambos oficios a la Dirección de Promoción y Comercialización para su autorización. |
| 19. | Dirección de Promoción y Comercialización               | Recibe oficios de conocimiento al usuario y de solicitud de recursos financieros, se entera, autoriza con su firma y devuelve al Jefe del Departamento de Imagen de Producto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 20. | Jefe del Departamento de Imagen de Producto             | Recibe oficios firmados, genera copias marcadas y envía al usuario y a la Coordinación Administrativa. Archiva copia de oficios previo acuse de recibido.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 21. | Solicitante                                             | Recibe oficio de respuesta, se entera de que su petición es aceptada y espera. Resguarda oficio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 22. | Coordinación                                            | Recibe oficio se entera, analiza y determina:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE  
IMAGEN DE PRODUCTO**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2015

Código: 225013002

Página: 8 de 17

| NO. | UNIDAD ADMINISTRATIVA/<br>PUESTO            | ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | Administrativa                              | ¿Gestiona los recursos?                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 23. | Coordinación Administrativa                 | <p><b>No gestiona los recursos.</b></p> <p>Elabora oficio dirigido a la Dirección de Promoción y Comercialización donde argumenta la improcedencia y entrega al Departamento de Imagen de Producto. Archiva copia del oficio previo acuse de recibo.</p>                                    |
| 24. | Jefe del Departamento de Imagen de Producto | Recibe oficio, se entera de improcedencia de apoyo, acusa de recibido y devuelve, informa de manera económica al Director de Promoción y Comercialización de la improcedencia de la solicitud.                                                                                              |
| 25. | Dirección de Promoción y Comercialización   | Se entera de improcedencia de apoyo e instruye al Jefe del Departamento de Imagen de Producto notifique la respuesta al solicitante.                                                                                                                                                        |
| 26. | Jefe del Departamento de Imagen de Producto | Elabora oficio dirigido al solicitante donde explica la negativa al apoyo, marca copias de conocimiento a la Secretaría de Turismo, a la Secretaria Particular y archivo y turna oficio para firma de la Dirección de Promoción y Comercialización.                                         |
| 27. | Dirección de Promoción y Comercialización   | Recibe oficio de respuesta negativa, firma y devuelve al Jefe del Departamento de Imagen de Producto.                                                                                                                                                                                       |
| 28. | Jefe del Departamento de Imagen de Producto | Recibe oficio firmado, obtiene copias marcadas y distribuye, recibe acuse de recibido de las áreas involucradas y archiva copia del oficio original. Contacta al solicitante vía telefónica y solicita acuda a las instalaciones de la Secretaría de Turismo a recoger oficio de respuesta. |
| 29. | Solicitante                                 | Recibe llamada telefónica, acude a la Secretaría de Turismo, recibe oficio de respuesta, se entera de que su petición es denegada y concluye el trámite.                                                                                                                                    |
| 30. | Coordinación Administrativa                 | <p><b>Si gestiona los recursos.</b></p> <p>Realiza los trámites correspondientes e inicia la gestión de recursos.</p> <p><b>Se conecta con el Procedimiento inherente a la obtención de recursos financieros.</b></p>                                                                       |

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE  
IMAGEN DE PRODUCTO**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2015

Código: 225013002

Página: 9 de 17

| NO. | UNIDAD ADMINISTRATIVA/<br>PUESTO                     | ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 31. | Coordinación Administrativa                          | Obtiene los recursos y entrega al Departamento de Imagen de Producto mediante oficio dirigido a la Dirección de Promoción y Comercialización. Archiva copia de oficio previo acuse de recibo.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 32. | Jefe del Departamento de Imagen de Producto          | Recibe oficio y recursos financieros, se comunica con el solicitante vía telefónica, ajusta itinerario, cuelga y espera fecha de Viaje de Familiarización.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 33. | Solicitante                                          | Se entera y espera fecha del Viaje de Familiarización.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 34. | Jefe del Departamento de Imagen de Producto/ Usuario | En la fecha establecida participan en el Viaje de Familiarización conjuntamente con las personas designadas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 35. | Jefe del Departamento de Imagen de Producto          | Al concluir el Viaje de Familiarización, solicita al usuario llene el formato de gestión, autorización y apoyo de salidas de Viajes de Familiarización (DPC-IP-01-VF) y firme.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 36. | Solicitante                                          | Recibe formato de gestión, autorización y apoyo de salidas de Viajes de Familiarización (DPC-IP-01-VF), revisa, firma y devuelve al Jefe del Departamento de Imagen de Producto.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 37. | Jefe del Departamento de Imagen de Producto          | Recibe formato de Gestión, Autorización y apoyo a salidas de Viajes de Familiarización (DPC-IP-01-VF) firmado por el solicitante, obtiene copias para la Particular de la Secretaría de Turismo, Dirección General y archivo y entrega copias, previo acuse de recibo en una de ellas y resguarda temporalmente en expediente. Elabora en original y copia nota informativa del Viaje de Familiarización dirigida a la Dirección de Promoción y Comercialización y turna. |
| 38. | Dirección de Promoción y Comercialización            | Recibe nota informativa, se entera acusa de recibido, devuelve y resguarda.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 39. | Jefe del Departamento de Imagen de Producto          | Recibe copia de nota informativa del Viaje de Familiarización y anexa al expediente, extrae turno del expediente y descarga adjuntando copia del formato de gestión, autorización y apoyo de salidas de Viajes de Familiarización (DPC-IP-01-VF).                                                                                                                                                                                                                         |
| 40. | Secretaria Particular de la                          | Recibe turno y copia del formato de gestión, autorización y apoyo de salidas de Viajes de                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE  
IMAGEN DE PRODUCTO**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2015

Código: 225013002

Página: 10 de 17

| NO. | UNIDAD<br>ADMINISTRATIVA/<br>PUESTO         | ACTIVIDAD                                                          |
|-----|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
|     | Secretaría de Turismo                       | Familiarización (DPC-IP-01-VF), descarga turno.                    |
| 41. | Jefe del Departamento de Imagen de Producto | Recibe turno descargado, archiva en expediente y concluye trámite. |

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE IMAGEN DE PRODUCTO

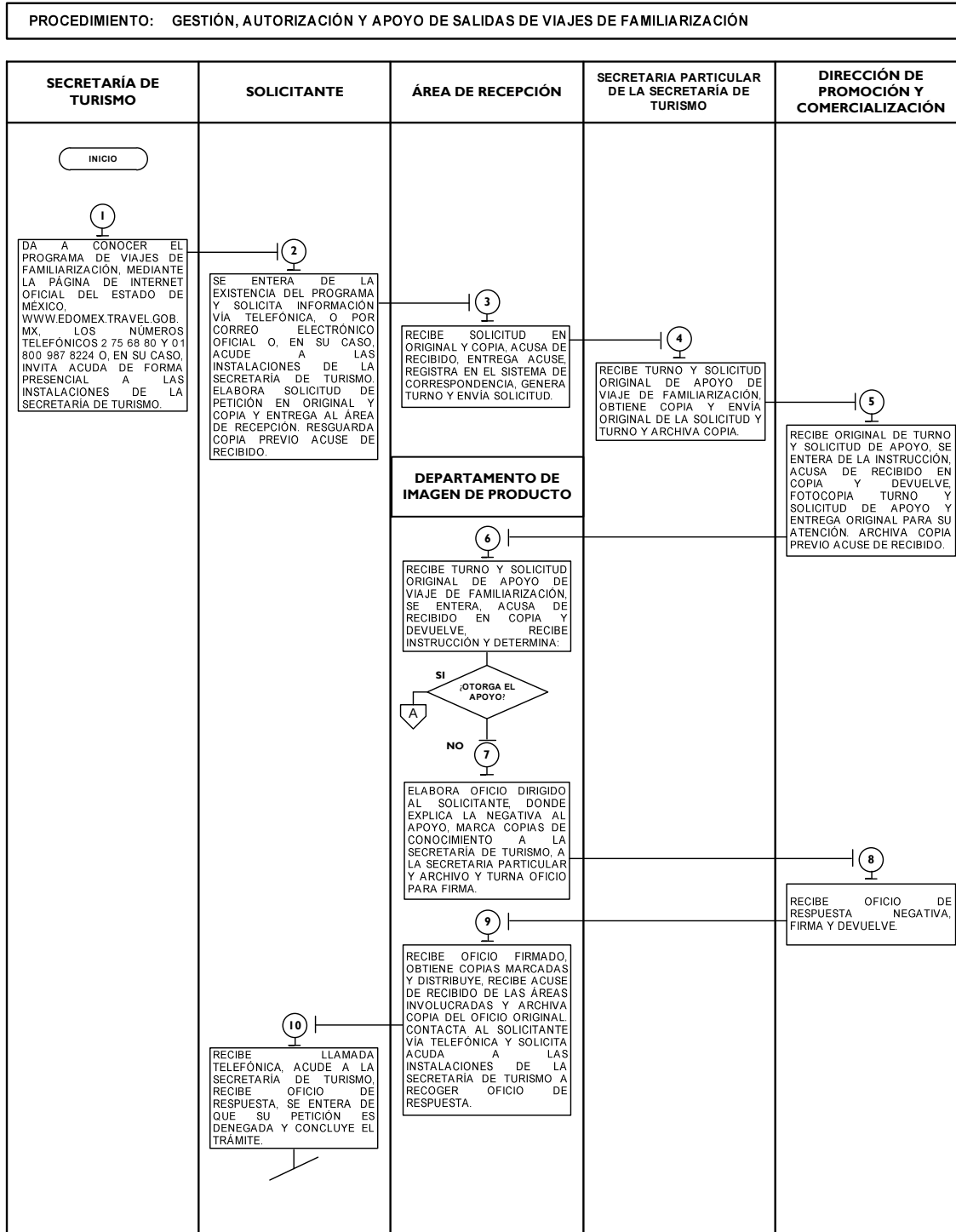
Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2015

Código: 225013002

Página: 11 de 17

## DIAGRAMA



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE IMAGEN DE PRODUCTO

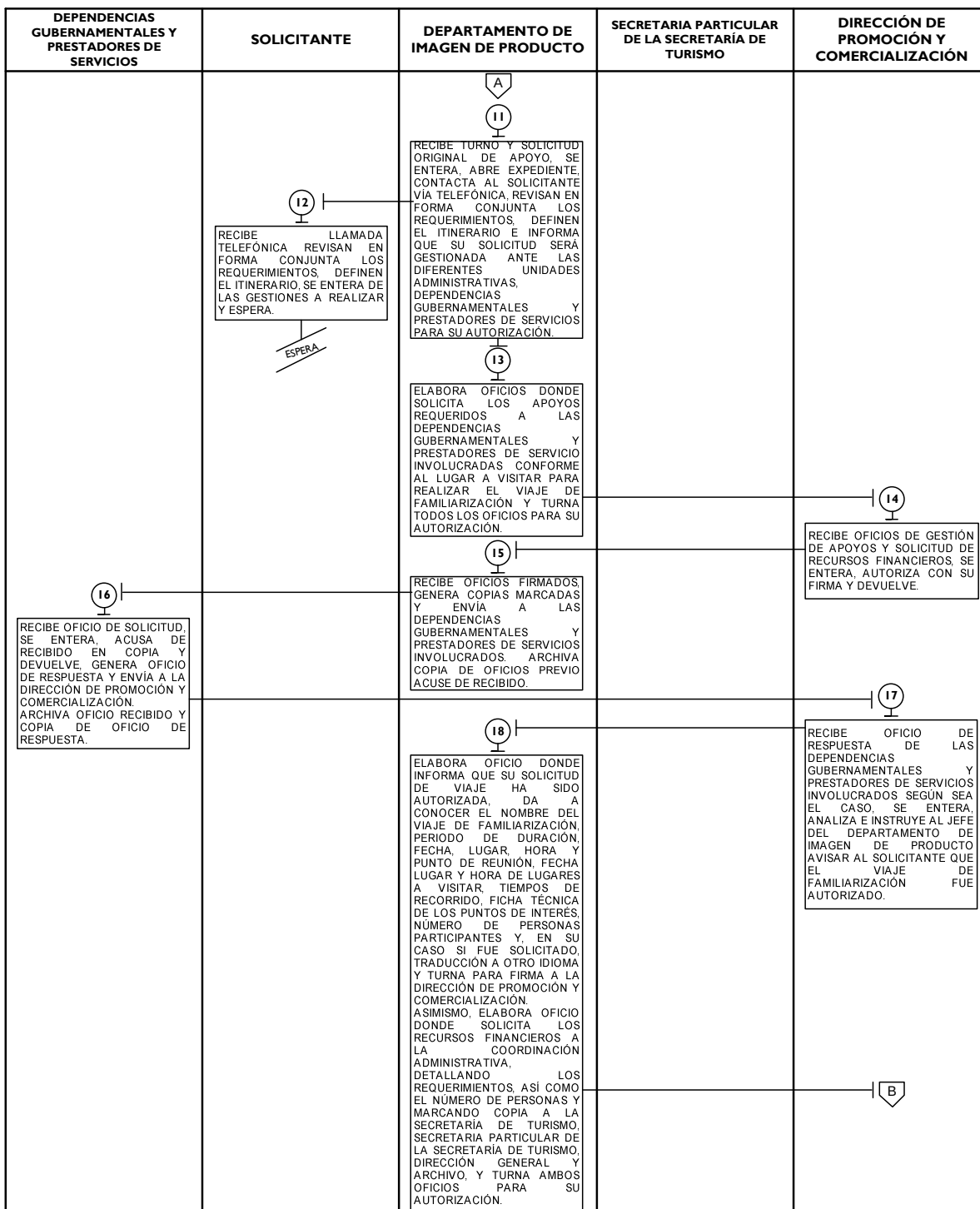
Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2015

Código: 225013002

Página: 12 de 17

## PROCEDIMIENTO: GESTIÓN, AUTORIZACIÓN Y APOYO DE SALIDAS DE VIAJES DE FAMILIARIZACIÓN



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE IMAGEN DE PRODUCTO

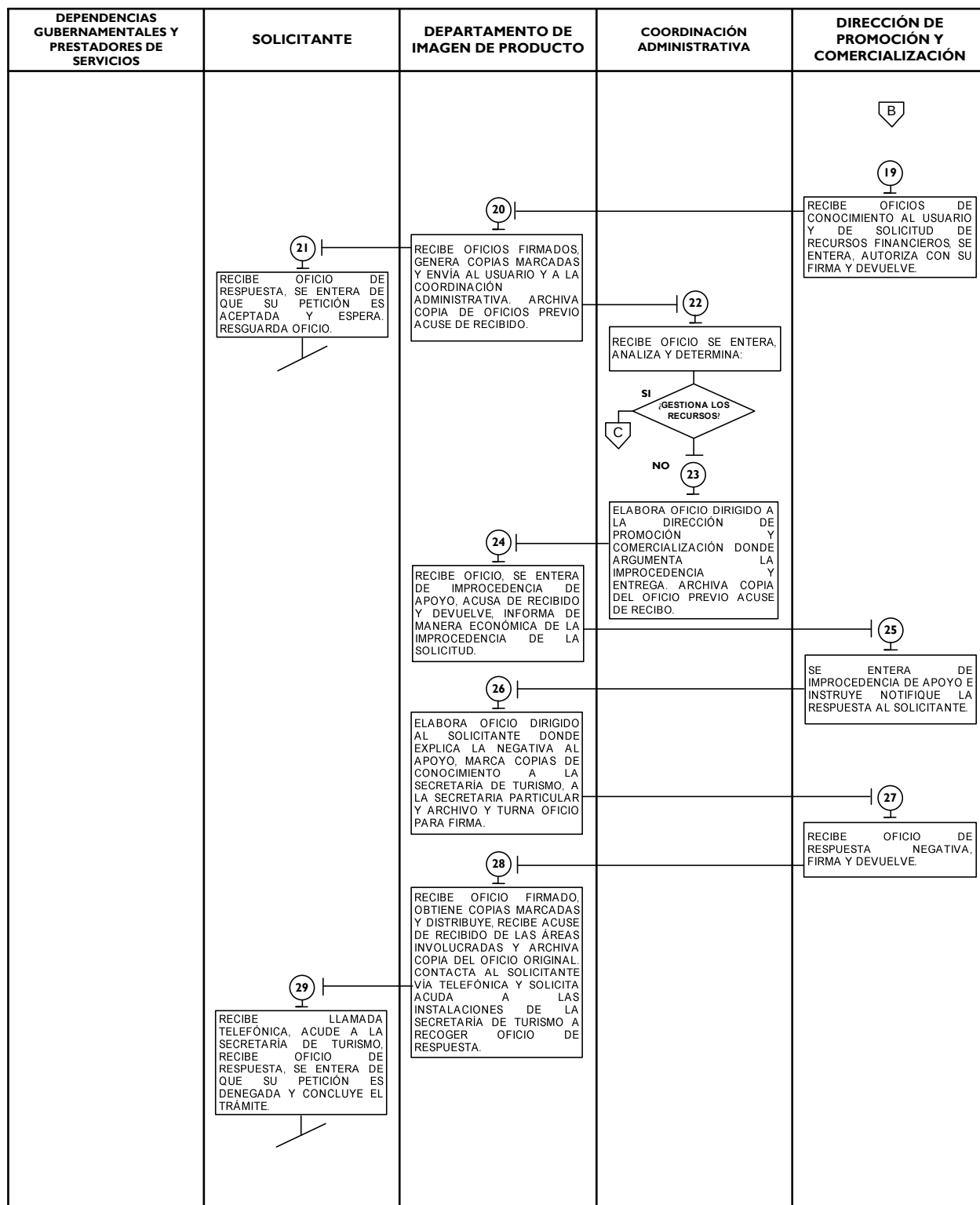
Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2015

Código: 225013002

Página: 13 de 17

PROCEDIMIENTO: GESTIÓN, AUTORIZACIÓN Y APOYO DE SALIDAS DE VIAJES DE FAMILIARIZACIÓN



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE IMAGEN DE PRODUCTO

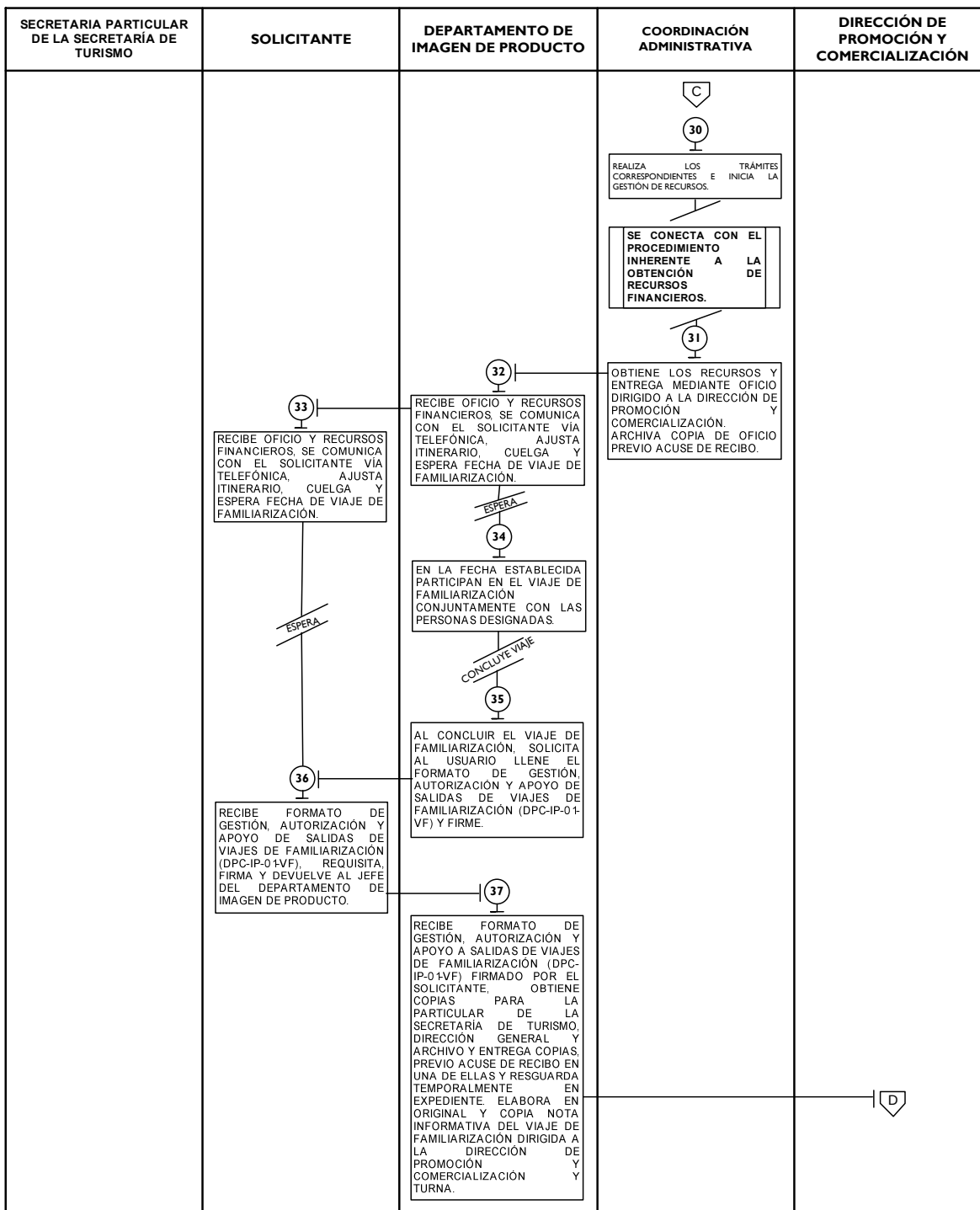
Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2015

Código: 225013002

Página: 14 de 17

PROCEDIMIENTO: GESTIÓN, AUTORIZACIÓN Y APOYO DE SALIDAS DE VIAJES DE FAMILIARIZACIÓN





# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE IMAGEN DE PRODUCTO

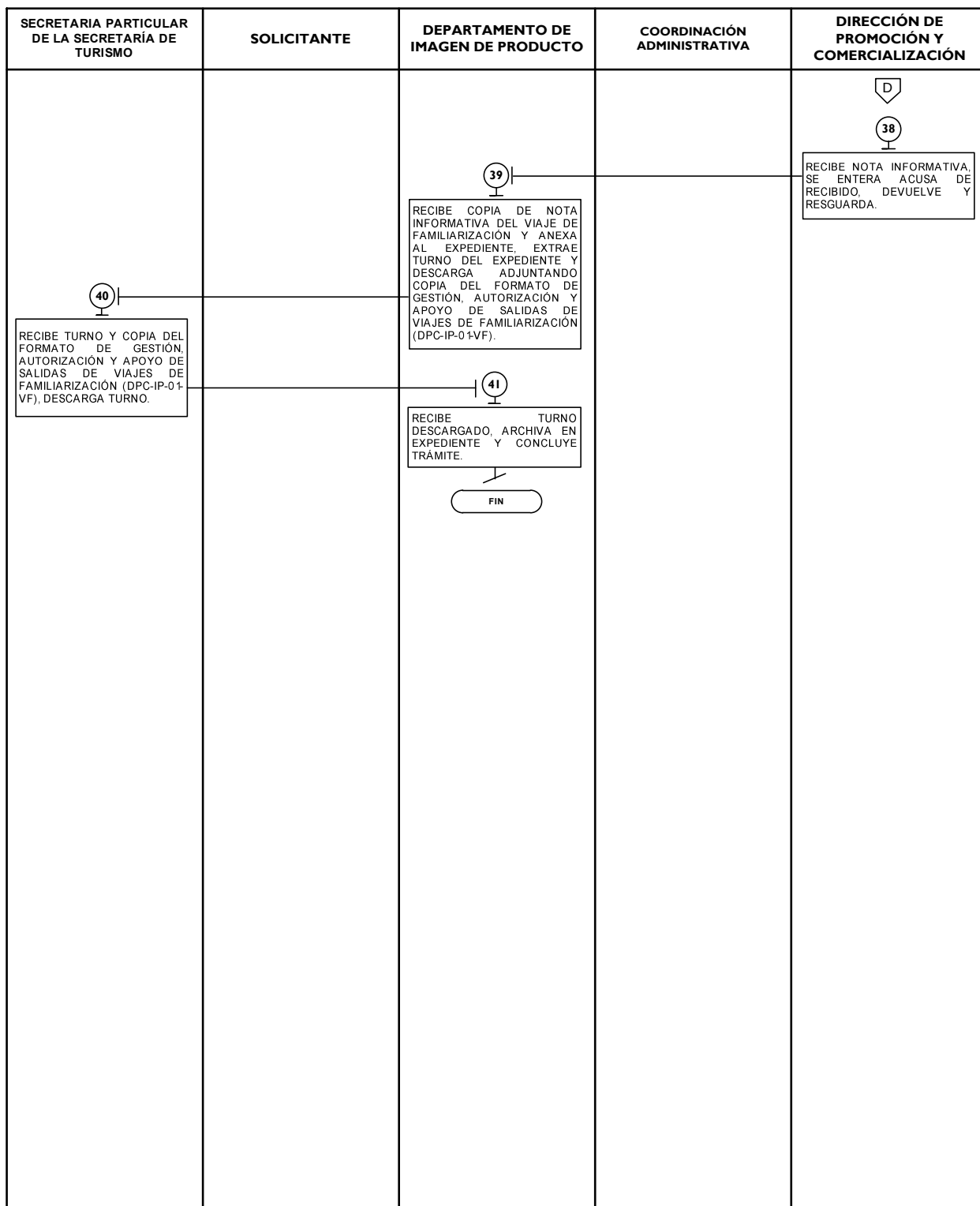
Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2015

Código: 225013002

Página: 15 de 17

PROCEDIMIENTO: GESTIÓN, AUTORIZACIÓN Y APOYO DE SALIDAS DE VIAJES DE FAMILIARIZACIÓN



## MEDICIÓN

Indicadores para medir la capacidad de respuesta para la gestión, autorización y apoyo de salidas de Viajes de Familiarización:

$$\frac{\text{Número de solicitudes de viajes de familiarización realizados al año.}}{\text{Número de viajes de familiarización programados al año.}} \times 100 = \text{Porcentaje de viajes de familiarización realizados al año}$$

### Registro de evidencias

- Las solicitudes de Viajes de Familiarización autorizadas, quedan registradas en el formato (F-DPC-IP-01- VF).
- Los Viajes de Familiarización ejecutados y concluidos, quedan registrados en una Nota informativa.

### FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- Gestión, autorización y apoyo de Salidas de Viajes de Familiarización (F-DPC-IP-01-VF).

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE  
IMAGEN DE PRODUCTO

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2015

Código: 225013002

Página: 17 de 17



FORMATO DE GESTIÓN, AUTORIZACIÓN Y APOYO DE VIAJES DE FAMILIARIZACIÓN (F-DPC-IP-01-VF)

I. FECHA

II. DATOS GENERALES

NOMBRE DEL SOLICITANTE:

NOMBRE DE LA EMPRESA QUE REPRESENTA:

III. DOMICILIO DE LA EMPRESA

|                    |            |           |          |
|--------------------|------------|-----------|----------|
| CALLE              | NÚMERO     | MUNICIPIO |          |
| C.P.               | ESTADO     | PAÍS      | TELÉFONO |
| CORREO ELECTRÓNICO | PÁGINA WEB |           |          |

IV. GIRO DE LA EMPRESA

TOUR OPERADORA ☐ AGENCIA DE VIAJES ☐ DELEGACIÓN EXTRANJERA ☐ MEDIOS DE COMUNICACIÓN ☐

V. TIPO DE APOYO

LOCACIÓN ☐ FUNDACIÓN ☐ FOTOGRAFÍA ☐ ENTREVISTA ☐  
REPORTAJE ☐

VI. DESCRIPCIÓN DEL VIAJE DE FAMILIARIZACIÓN

|                                         |
|-----------------------------------------|
| OBJETIVO:                               |
| FECHA:                                  |
| MUNICIPIO(S):                           |
| Nº DE PERSONAS QUE INTEGRARÁN EL GRUPO: |
| SITIO A VISITAR:                        |

VII. RESPONSABLE DEL GRUPO

|                     |
|---------------------|
| NOMBRE:             |
| TELÉFONO Fijo:      |
| TELÉFONO CELULAR:   |
| CORREO ELECTRÓNICO: |

VIII. NOMBRE Y FIRMA DEL SERVIDOR PÚBLICO QUE  
ATENDIÓ

IX. NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE  
IMAGEN DE PRODUCTO**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2015

Código: 225013002

Página: 18 de 17

Instructivo para llenar el formato de **Gestión, autorización y apoyo de Salidas de Viajes de Familiarización**(F-DPC-IP-01-VF)

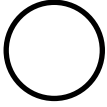
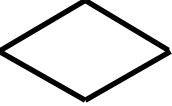
**Objetivo:** Generar evidencia del Viaje de Familiarización y contar con los elementos necesarios para realizar estadísticas de los apoyos.

**Distribución y Destinatarios:** El formato se requisita en original, se anexa al expediente, se archiva y se conserva en el Departamento de imagen de Producto.

| No. | CONCEPTO                                        | DESCRIPCIÓN                                                                                                                       |
|-----|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Fecha                                           | Anotar los recuadros día, mes y año en que se recibe la solicitud para su trámite.                                                |
| 2.  | Datos Generales                                 | Registrar el nombre del solicitante y el nombre de la empresa que representa                                                      |
| 3.  | Domicilio                                       | Escribir el domicilio completo de la empresa (calle, numero, municipio, estado y país, teléfono, correo electrónico y pagina web. |
| 4.  | Giro de la Empresa                              | Marcar con una "X" en el recuadro según corresponda el giro de la empresa.                                                        |
| 5.  | Tipo de Apoyo                                   | Marcar en el recuadro con una "x" según corresponda el tipo de apoyo.                                                             |
| 6.  | Descripción del Viaje de Familiarización        | Indicar el objetivo, fecha, municipio (s), número de personas que integran el grupo y sitios a visitar.                           |
| 7.  | Responsable del grupo                           | Anotar el nombre completo del responsable del grupo, número telefónico fijo y/o celular y correo electrónico.                     |
| 8.  | Nombre y firma del Servidor Público que atendió | Anotar el nombre del Servidor Público y asentar la firma en el recuadro correspondiente.                                          |
| 9.  | Nombre y firma del Solicitante                  | Anotar el nombre del solicitante y asentar la firma en el recuadro correspondiente.                                               |

## VI. SIMBOLOGÍA

Para la elaboración de los diagramas se utilizaron símbolos o figuras que representan a cada persona, puesto o unidad administrativa que tiene relación con el procedimiento, lo cual se presenta por medio de columnas verticales. Las formas de representación fueron en consideración a la simbología siguiente:

| Símbolo                                                                             | Representa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <b>Inicio o final del procedimiento:</b> Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.                                                                                                                              |
|    | <b>Conector de Operación:</b> Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación dentro del mismo procedimiento. Se anota dentro del símbolo un número en secuencia, concatenándose con las operaciones que le anteceden y siguen.                                                               |
|  | <b>Operación:</b> Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.                                                                                                                                                                              |
|  | <b>Conector de hoja en un mismo procedimiento:</b> Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto. |
|  | <b>Decisión:</b> Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.                                            |

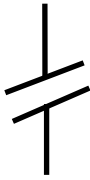
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE  
IMAGEN DE PRODUCTO**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2015

Código: 225013002

Página: VIII

| Símbolo                                                                             | Representa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <b>Línea continúa:</b> Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.                                                     |
|    | <b>Línea de guiones:</b> Es empleada para identificar una consulta, cotejar o conciliar la información; invariablemente, deberá salir de una inspección o actividad combinada; debe dirigirse a uno o varios formatos específicos y puede trazarse en el sentido que se necesite, al igual que la línea continua se termina con una pequeña punta flecha. |
|    | <b>Línea de comunicación:</b> Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, telex, fax, modem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continúa.                                                                                                                            |
|  | <b>Fuera de flujo:</b> Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.                                                                                                                 |
|  | <b>Interrupción del procedimiento:</b> En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.                 |
|  | <b>Conector de procedimientos:</b> Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo, el nombre del proceso del cual se deriva o hacia dónde                                                                                                                                |

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE  
IMAGEN DE PRODUCTO**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2015

Código: 225013002

Página: IX

**VIII. REGISTRO DE EDICIONES**

Primera edición, noviembre de 2015 del procedimiento: Gestión, Autorización y Apoyo de Salidas de Viajes de Familiarización.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE  
IMAGEN DE PRODUCTO**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2015

Código: 225013002

Página: X

**IX. DISTRIBUCIÓN.**

El original del documento del procedimiento Gestión, Autorización y Apoyo de Salidas de Viajes de Familiarización, se resguardan en los archivos del Departamento de Imagen de Producto de la Dirección de Promoción y Comercialización.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Dirección General de Turismo de la Secretaría de Turismo.
- Dirección de Promoción y Comercialización de la Dirección General de Turismo.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE  
IMAGEN DE PRODUCTO**

Edición: Primera

Fecha: Noviembre de 2015

Código: 225013002

Página: XI

**X. VALIDACIÓN.**

---

**Mtro. en A. Óscar Francisco García Ramos**  
Director General de Turismo

---

**C.D. José Carlos González Flores**  
Director de Promoción y Comercialización

---

**Lic. Jorge Luis Becerra Mendoza**  
Jefe del Departamento de Imagen del Producto