



**CIUDAD DE MÉXICO**  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos  
y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y  
Procedimientos Organizacionales.

# CAPÍTULO VIII

## DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO

MA-XOCH-25-5A1030DD



**ESTRUCTURA ORGÁNICA**

<b>NOMENCLATURA</b>	<b>NIVEL</b>
<b>Dirección General de Turismo</b>	<b>44</b>
Líder Coordinador de Proyectos de Control Administrativo de Turismo	23
Subdirección de Planeación Turística	29
Jefatura de Unidad Departamental de Promoción Turística	25
Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo Turístico	25
Subdirección de Operación y Servicios Turísticos	29
Líder Coordinador de Proyectos de Operación Turística	23
Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos	25

# MANUAL ADMINISTRATIVO

## ORGANIGRAMA



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
Subsecretaría de Administración de Recursos y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales.



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

### REGISTRO DE ESTRUCTURA ORGÁNICA

ALCALDÍA:  
XOCHIMILCO

UNIDAD ADMINISTRATIVA:  
DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO

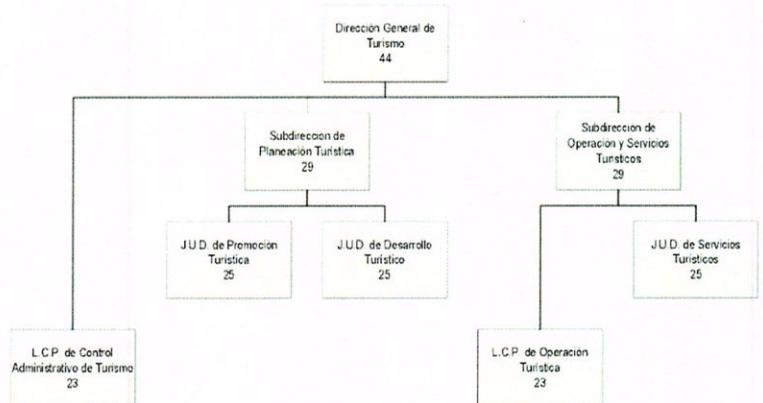
REGISTRO:  
AL-XOCH-13/010525

INICIO DE VIGENCIA:  
01 DE MAYO 2025

#### ANEXO IX

#### ORGANIGRAMA 8

OFICIO: SAF/SARMA/DEDYPO/0151/2025  
FOLIO: XOCH/008/010525  
TOTAL DE PLAZAS: 8



Firmado con FIRMA CONFIABLE



## **ATRIBUCIONES Y/O FUNCIONES DE LOS PUESTOS**

**PUESTO:** Dirección General de Turismo

### **Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México**

**Artículo 75.** A los titulares de las Direcciones Generales de las alcaldías, corresponden las siguientes atribuciones genéricas:

- I. Acordar con la persona titular de la alcaldía el trámite y resolución de los asuntos de su competencia;
- II. Certificar y expedir copias, así como otorgar constancias de los documentos que obren en sus archivos;
- III. Legalizar las firmas de sus subalternos, cuando así sea necesario;
- IV. Planear, programar, organizar, controlar, evaluar y supervisar el desempeño de las labores encomendadas a las Unidades Administrativas y Unidades Administrativas de Apoyo Técnico-Operativo que le estén adscritas;
- V. Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por la persona titular de la alcaldía, o por cualquier Dependencia, Unidad Administrativa, alcaldía y los Órganos Desconcentrados de la Administración Pública, en aquellos asuntos que resulten de su competencia;
- VI. Ejecutar las acciones tendientes a la elaboración de los anteproyectos de presupuesto que les correspondan;
- VII. Asegurar la correcta utilización de los artículos de consumo, así como del mobiliario y equipo que les estén asignados a las Unidades Administrativas y Unidades Administrativas de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo;
- VIII. Proponer a la persona titular de la alcaldía, modificaciones al programa de gobierno de la alcaldía y a los programas parciales en el ámbito de su competencia;
- IX. Presentar propuestas en el ámbito de su competencia ante la persona titular de la alcaldía, las que podrán incorporarse en la elaboración del Programa General de Desarrollo de la Ciudad de México y en los programas especiales que se discutan y elaboren en el seno del Instituto de Planeación Democrática y Prospectiva de la Ciudad de México;
- X. Formular los planes y programas de trabajo de las Unidades Administrativas y Unidades Administrativas de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, considerando en ellos las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como mejorar los sistemas de atención al público;
- XI. Proponer a la persona titular de la alcaldía, la celebración de convenios en el ámbito de su competencia, para el mejor ejercicio de las atribuciones que les son conferidas, con apoyo en los lineamientos generales correspondientes;



XII. Prestar el servicio de información actualizada en materia de modificación administrativa contenida en el programa de gobierno de la alcaldía; y

XIII. Las demás que les atribuyan expresamente los ordenamientos jurídicos y administrativos correspondientes, así como los que de manera directa les asigne la persona titular de la alcaldía y las que se establezcan en las disposiciones generales aprobadas por la alcaldía y manuales administrativos, que versen sobre la organización administrativa de la propia alcaldía.

### **ACUERDO POR EL QUE SE DELEGA AL TITULAR DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO, EL EJERCICIO DIRECTO DE LAS FACULTADES QUE SE INDICAN .**

**PRIMERO.-** Se delega en la persona Titular de la **DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO**, el ejercicio directo de las facultades, a saber:

- I. Colaborar en la ejecución de las políticas, programas y proyectos de fomento turístico en la Alcaldía.
- II. Fungir de enlace entre la Alcaldía y las dependencias Federales y Locales para fomentar el desarrollo turístico.
- III. Establecer y promover acciones de concertación entre los sectores público, social y privado, para el fomento de las actividades turísticas.
- IV. Participar en la difusión de los lugares y eventos turísticos para la activación del sector turístico de la demarcación.
- V. Normar y controlar la prestación de servicios turísticos promoviendo su calidad y la profesionalización de los prestadores.
- VI. Autorizar los movimientos de los Prestadores de Servicios Turísticos del Lago de Xochimilco, así como los documentos que los acreditan.
- VII. Fomentar el crecimiento y desarrollo sustentable de la actividad turística de la Alcaldía.
- VIII. Fomentar y preservar el Patrimonio Intangible de los Pueblos y Barrios Originarios que conforman la Alcaldía.
- IX. Colaborar y participar con la Secretaría de Pueblos y Barrios Originarios y Comunidades Indígenas Residentes para la promoción y fomento del Turismo Alternativo en la zona rural y pueblos originarios.
- X. Las demás que de manera directa le asigne la persona titular de la Alcaldía, conforme a lo inherente al puesto y a la normatividad aplicable vigente, así como las que se establezcan en el Manual Administrativo.



**SEGUNDO.-** En el ejercicio de las facultades delegadas a la persona Titular de la **DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO**, deberá observar estrictamente los lineamientos y criterios administrativos que para tal efecto se encuentren vigentes a fin de salvaguardar los principios de transparencia, legalidad, honradez y eficiencia en el servicio público.

**TERCERO.-** La delegación de facultades a que se refiere este Acuerdo, no excluye ni menoscaba, el ejercicio directo que ejerza la persona Titular de la Alcaldía.

**PUESTO:** Líder Coordinador de Proyectos de Control Administrativo de Turismo

- Operar como enlace entre las áreas que conforman la Dirección General de Turismo para complementar, retroalimentar y dar resolución a la información requerida.
- Compilar el informe correspondiente a las acciones realizadas por las áreas adscritas a la Dirección General de Turismo para el seguimiento correspondiente.
- Realizar métodos de control y seguimiento de las peticiones realizadas por las áreas y por la comunidad.
- Efectuar las comisiones encomendadas, a través de la revisión, dictaminación y seguimiento acorde a las facultades de la Dirección General de Turismo.
- Organizar y canalizar la documentación a las áreas correspondientes para su atención.

**PUESTO:** Subdirección de Planeación Turística

- Coordinar estrategias para fortalecer el interés turístico local, nacional e internacional.
- Coordinar el diseño del material gráfico, directorio de lugares de interés turístico y alternativas de difusión en medios digitales y redes sociales, así como la supervisión de la distribución de los mismos.
- Supervisar el óptimo funcionamiento de los *stands* de promoción turística instalados en ferias, fiestas y eventos dentro y fuera de la demarcación.
- Supervisar y coordinar las actividades de desarrollo turístico, así como los procesos y procedimientos inherentes al desarrollo del Certamen de la Flor más Bella del Ejido.



- Organizar y realizar los programas de beneficio social y desarrollo de los lugares turísticos entre los que se cuentan con oportunidades de empleo y obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas.
- Supervisar el diseño de la difusión de la riqueza turística y cultural de todo aquel sitio de interés turístico que tiene la Alcaldía Xochimilco.
- Implementar y coordinar que se promueva la participación de la mujer en las actividades turísticas fomentando el beneficio y su desarrollo.
- Coordinar la organización de los programas turísticos provenientes de Secretaría de Turismo y turismo local.
- Supervisar los módulos de información turística para asegurar su óptimo funcionamiento y el buen servicio.
- Coordinar estrategias para fomentar el turismo de las personas con alguna discapacidad.
- Ejecutar actividades para el rescate turístico cultural con fines de conservación del patrimonio local.
- Investigar y analizar el impacto de las actividades turísticas en materia económica, social y cultural de la Alcaldía Xochimilco a fin de diseñar y desarrollar oferta en materia turística.
- Proponer y desarrollar proyectos para fomentar el desarrollo del sector turístico histórico, natural, cultural y patrimonial de la Alcaldía Xochimilco.
- Generar nuevas rutas turísticas locales, que fomenten la identidad cultura en niños y jóvenes

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Promoción Turística

- Difundir a Xochimilco como destino turístico y competitivo a nivel nacional e internacional, impulsando proyectos para fomentar el desarrollo del sector turístico.
- Operar los módulos de atención e información turística para un mejor servicio al turismo nacional y extranjero.
- Establecer módulos de información turística en diversas ferias comerciales, regionales y eventos a nivel nacional e internacional.
- Organizar y realizar paseos y/o salidas a bajo costo, dentro y fuera de la Ciudad de México para la comunidad que habita en la Alcaldía Xochimilco.
- Organizar y realizar turismo social para niñas y niños de la demarcación.



- Operar estrategias de aprovechamiento de los recursos naturales, culturales y patrimoniales.
- Dar impulso a los proyectos para la promoción del sector turístico, histórico, natural, cultural y patrimonial.
- Instrumentar mecanismos de evaluación y medición de la actividad turística en los módulos de información.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo Turístico

- Organizar estrategias que fortalezcan el desarrollo turístico de la demarcación.
- Establecer enlace con los responsables de eventos locales, nacionales y extranjeros para la promoción de los atractivos y actividades turístico-culturales.
- Operar actividades para el rescate turístico cultural, así como vincular y ejecutar procesos y procedimientos inherentes al desarrollo del Certamen de la Flor más Bella del Ejido.
- Estudiar y analizar el impacto de las actividades turísticas en materia económica, social y cultural de la Alcaldía a fin de diseñar y desarrollar oferta en materia turística.
- Difundir la riqueza turística y cultural de los sitios de interés turístico que tiene la Alcaldía Xochimilco.
- Proponer y ejecutar proyectos para fomentar el desarrollo del sector turístico, histórico, natural, cultural y patrimonial de la Alcaldía Xochimilco.

**PUESTO:** Subdirección de Operación y Servicios Turísticos

- Elaborar apercibimientos y sanciones a que se haga acreedor el prestador de servicios turísticos que incurra en alguna falta conforme a la normatividad aplicable.
- Programar y ejecutar el proceso de verificación (inspección ocular) de las unidades empleadas en la prestación de los servicios turísticos (trajinera turística y giros).
- Coordinar el retiro de prestadores de servicios turísticos que no se encuentren dentro del padrón de Prestadores de Servicios Turísticos.
- Programar cursos de capacitación dirigidos a prestadores de servicios turísticos con la finalidad de especializar y mejorar la calidad de los servicios brindados.



**PUESTO:** Líder Coordinador de Proyectos de Operación Turística

- Apoyar en las tareas operativas de vinculación con las diferentes áreas en cuanto a las necesidades que existan en los embarcaderos y zona turística.
- Atender y canalizar las necesidades existentes en los diferentes Embarcaderos Turísticos y Ecológicos, así como la supervisión de las áreas anexas al sector turístico en la Alcaldía Xochimilco.
- Realizar reporte de trajineras turísticas y canoas que se encuentren en malas condiciones o estén en completo abandono y que obstruyan la libre navegación en los canales turísticos y ecológicos a la Subdirección de Operación y Servicio para su posterior retiro.
- Brindar apoyo a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos en el retiro de unidades en mal estado o que no estén registradas en el padrón de prestadores de servicios turísticos.
- Auxiliar a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos en la realización de recorridos de barrido para el cierre de actividades turísticas en los embarcaderos.
- Informar a la Subdirección de Operación y Servicios Turísticos las irregularidades existentes en la zona turística para la sanción procedente.
- Supervisar las mamparas ubicadas en los diversos embarcaderos, que se encuentren en condiciones óptimas y se mantengan los precios y tarifas vigentes.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos

- Realizar la colocación de lonas informativas, stickers actualizados de los precios y tarifas oficiales establecidas por la Dirección General de Turismo, en los embarcaderos, para su muestreo hacia el turismo nacional y extranjero.
- Ejecutar recorridos de supervisión ocular con el fin de comprobar que los precios y tarifas oficiales de los servicios turísticos se apliquen conforme a lo establecido y evitar cualquier anomalía que se pudiera suscitar.
- Elaborar los reportes de anomalías cometidas por parte de los prestadores de servicios turísticos para su análisis y posterior elaboración de sanción.
- Efectuar la colocación de sellos de suspensión de actividades de unidades de prestadores de servicios turísticos acreedores a sanción.
- Realizar recorridos de barrido para el cierre de actividades turísticas en los diferentes embarcaderos de la demarcación.



- Detectar, retirar y trasladar trajineras y demás unidades de prestación de servicios turísticos, así como retirar unidades utilizadas para la prestación de servicios turísticos que no se encuentren registrados o autorizados en el Padrón de Prestadores de Servicios Turísticos, o que se encuentren en condiciones inapropiadas para operar.



**LISTADO DE PROCEDIMIENTOS**

1. Solicitud de recursos a través del Anteproyecto del Programa Operativo Anual de la Dirección General de Turismo.
2. Atención a peticiones para la difusión y promoción de sitios turístico-culturales e históricos, fiestas patronales, ferias comerciales y eventos de la Alcaldía Xochimilco.
3. Coordinación del diseño y distribución de material para la promoción y difusión de los atractivos turísticos de Xochimilco.
4. Realización de Programas de Turismo Social coordinados con la Secretaría de Turismo.
5. Programación de actividades de Turismo Social para la Comunidad de la Alcaldía Xochimilco.
6. Información turística en Módulos de Información de los Embarcaderos.
7. Integración de nuevos sitios turísticos.
8. Coordinación de la asistencia de las ganadoras del Certamen de la Flor más Bella del Ejido a diferentes actividades con el fin de promocionar los atractivos turístico-culturales de la demarcación.
9. Verificación de Trajineras.
10. Supervisión a embarcaderos.
11. Aplicación de Sanciones a Prestadores de servicios Turísticos.
12. Cambio de propietario (Cesión de Derechos).
13. Retiro de Trajineras y/o Canoas no autorizadas.
14. Supervisión de los Prestadores de Servicios Turísticos en los Embarcaderos.
15. Colocación y retiro de sellos de suspensión de actividades a unidades sancionadas



**PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO**

**1. Nombre del Procedimiento:** Solicitud de recursos a través del Anteproyecto del Programa Operativo Anual de la Dirección General de Turismo.

**Objetivo del procedimiento:** Dar cumplimiento al Programa de Desarrollo Integral de Turismo del ejercicio presupuestal correspondiente, mediante la requisición de los formatos del Anteproyecto del Programa Operativo Anual de las actividades institucionales de Turismo, acorde a las directrices establecidas por el área de finanzas.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección de Finanzas y Recursos Humanos	Informa mediante oficio a la Dirección General de Turismo, las Reglas de carácter general para la elaboración e integración de los Anteproyectos de Presupuesto de Egresos de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades y Alcaldías.	1 día
2	Dirección General de Turismo. (Personal Técnico-Operativo)	Recibe de forma física y registra el oficio emitido por la Dirección de Finanzas y Recursos Humanos y entrega a la Dirección General de Turismo.	10 minutos
3	Dirección General de Turismo	Recibe, revisa y acude a reunión de mesa de trabajo con la Dirección de Finanzas y Recursos Humanos, a efecto de continuar con el proceso de programación-presupuestación de los Programas Presupuestarios.	1 día
4	Dirección de Finanzas y Recursos Humanos	Solicita a la Dirección General de Turismo dar cumplimiento al Manual de Presupuestación para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos.	1 día
5	Dirección General de Turismo	Recibe manual e instruye a la Subdirección de Planeación Turística, enviar por medio electrónico Matriz de Indicadores para Resultados por área.	1 día
6	Subdirección de Planeación Turística	Recibe, revisa y envía por medio electrónico Matriz de Indicadores para Resultados a la Dirección General de Turismo.	5 días



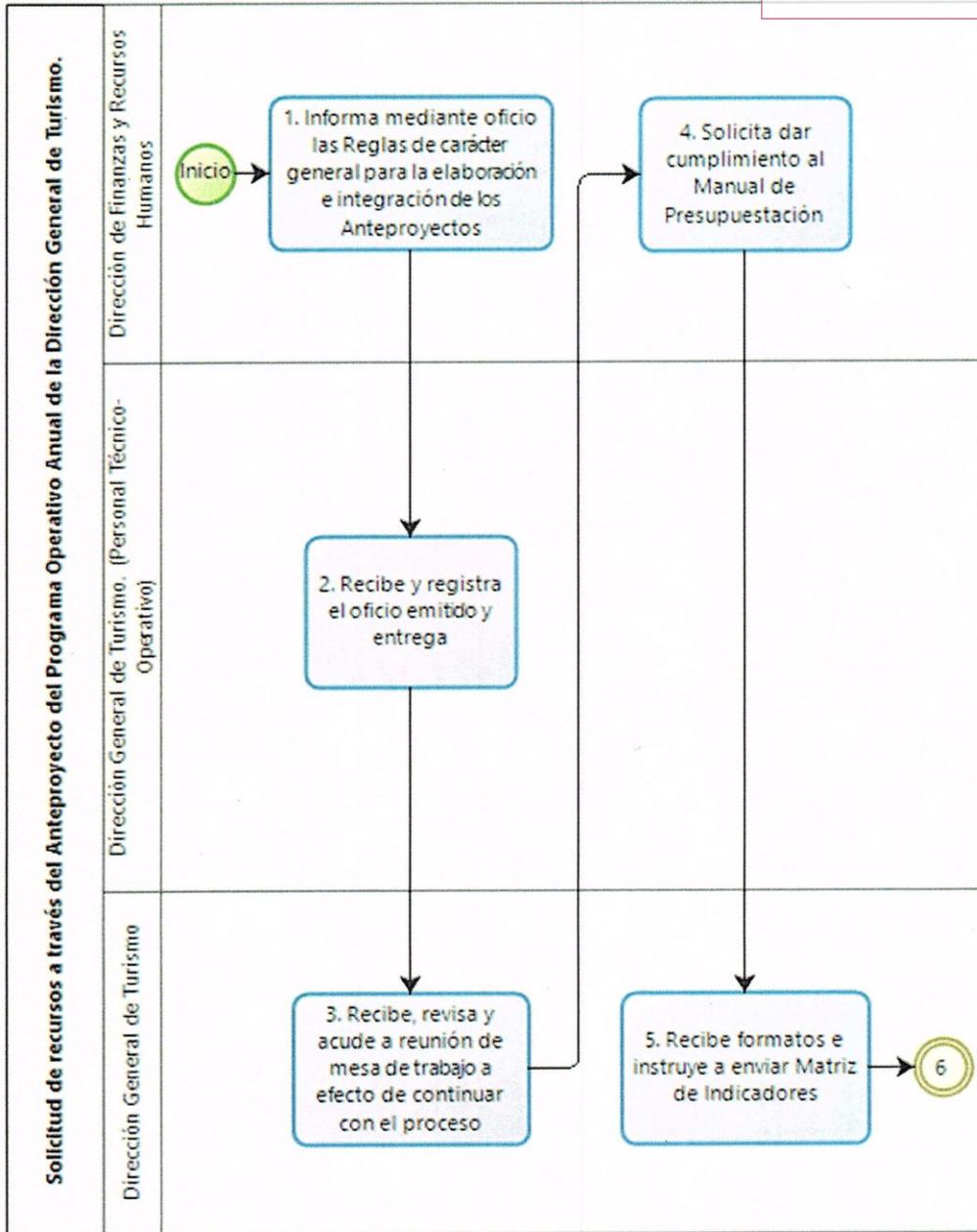
No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
7	Dirección General de Turismo	Recibe, registra y realiza Anteproyecto de Presupuesto de Egresos y entrega a la Dirección General de Administración.	5 días
8	Dirección General de Administración	Recibe y analiza información.	5 días
<b>Fin del procedimiento</b>			
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 19 días hábiles, 10 minutos</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica</b>			

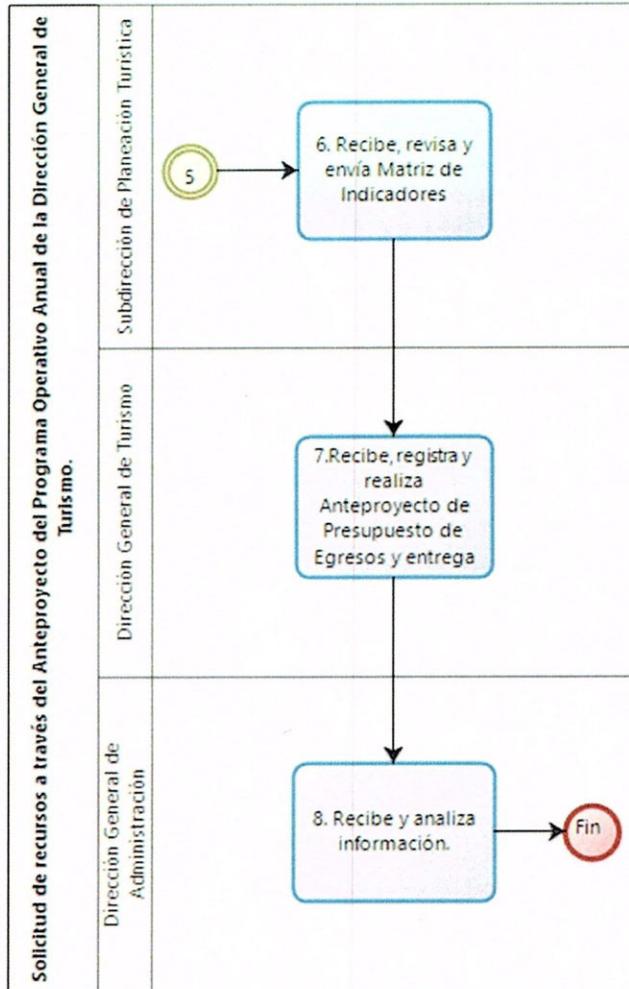
**Aspectos a considerar:**

1. La Dirección General de Turismo tiene la obligación de dar observancia a las Reglas de carácter general para la elaboración e integración de los Anteproyectos de Presupuesto de Egresos de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades y Alcaldías, de conformidad con lo establecido en la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, su Reglamento y la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México; y representa el inicio formal del Ciclo Presupuestario en la Ciudad de México y tienen por objeto establecer las disposiciones que se deberán cumplir para la adecuada y oportuna elaboración e integración de los Anteproyectos de Presupuesto de Egresos para el Ejercicio Fiscal vigente.
2. En el punto 6 se pone de manera figurativa a la Subdirección de Planeación Turística, además puede ser cualquiera de las áreas de la Dirección General de Turismo que a continuación se mencionan para brindar información de la integración correspondiente del anteproyecto:
  - Líder Coordinador de Proyectos de Control Administrativo de Turismo
  - Subdirección de Planeación Turística
  - Jefatura de Unidad Departamental de Promoción Turística
  - Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo Turístico
  - Subdirección de Operación y Servicios Turísticos
  - Líder Coordinador de Proyectos de Operación Turística
  - Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos



Diagrama de Flujo





**VALIDO**

---

Lcda. Yina Garza Hernández  
Directora General de Turismo



**2. Nombre del Procedimiento:** Atención a peticiones para la difusión y promoción de sitios turístico-culturales e históricos, fiestas patronales, ferias comerciales y eventos de la Alcaldía Xochimilco.

**Objetivo General:** Incrementar la afluencia turística y la derrama económica en el sector turístico, a través de la atención a las peticiones de particulares u organizaciones afines al turismo que soliciten difusión, con participación de las Flores Más Bellas del Ejido ganadoras del certamen.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección General de Turismo (Personal Técnico-Operativo)	Recibe de forma física, vía telefónica o vía Internet, la solicitud del interesado para difusión de evento, y registra en control interno.	15 minutos
2		Elabora volante de turno y entrega a la Dirección de Turismo junto con la solicitud.	15 minutos
3	Dirección General de Turismo	Recibe de forma física volante de turno, firma y devuelve para su seguimiento.	15 minutos
4	Dirección General de Turismo (Personal Técnico-Operativo)	Recibe de forma física volante de turno y solicitud y entrega a la Subdirección de Planeación Turística para su seguimiento.	1 hora
5	Subdirección de Planeación Turística (Personal Técnico-Operativo)	Recibe de forma física volante de turno y solicitud, registra y turna a la Subdirección de Planeación Turística para su atención a la petición.	15 minutos
6	Subdirección de Planeación Turística	Recibe de forma física volante de turno y solicitud, evalúa, toma conocimiento y solicita a la Subdirección de Planeación Turística (Personal Técnico-Operativo), elabore oficio de envío a la Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo Turístico.	1 hora
7	Subdirección de Planeación Turística (Personal Técnico-Operativo)	Elabora oficio, recaba firma de la Subdirección de Planeación Turística y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo Turístico.	2 horas
8	Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo Turístico	Recibe oficio junto con la solicitud y revisa para la atención de la petición.	1 hora



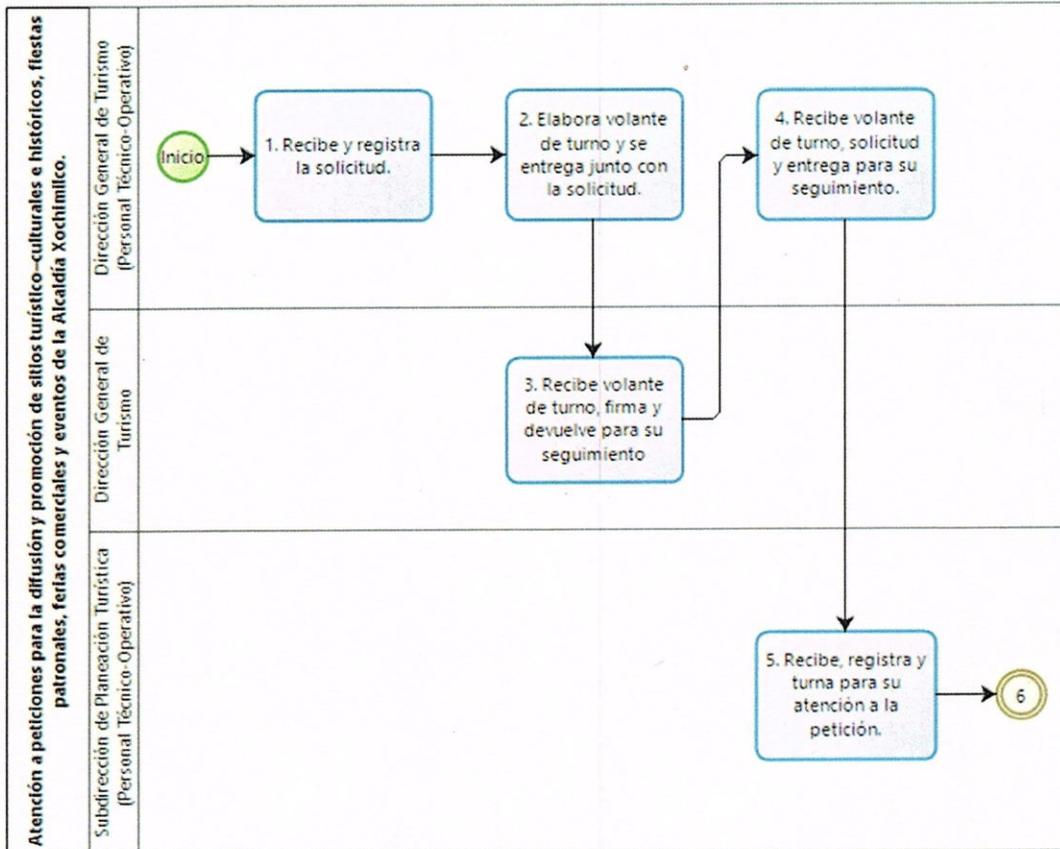
No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
9		Elabora, firma oficio de respuesta a la petición, entrega al solicitante el oficio de respuesta para atender la petición con el resumen del evento y la turna a la Subdirección de Planeación Turística.	1 hora
10	Subdirección de Planeación Turística	Recibe resumen para fines de informe, atiende y notifica a la Dirección General de Turismo el resultado.	15 minutos
<b>Fin del procedimiento</b>			
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 7 horas, 15 minutos</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica</b>			

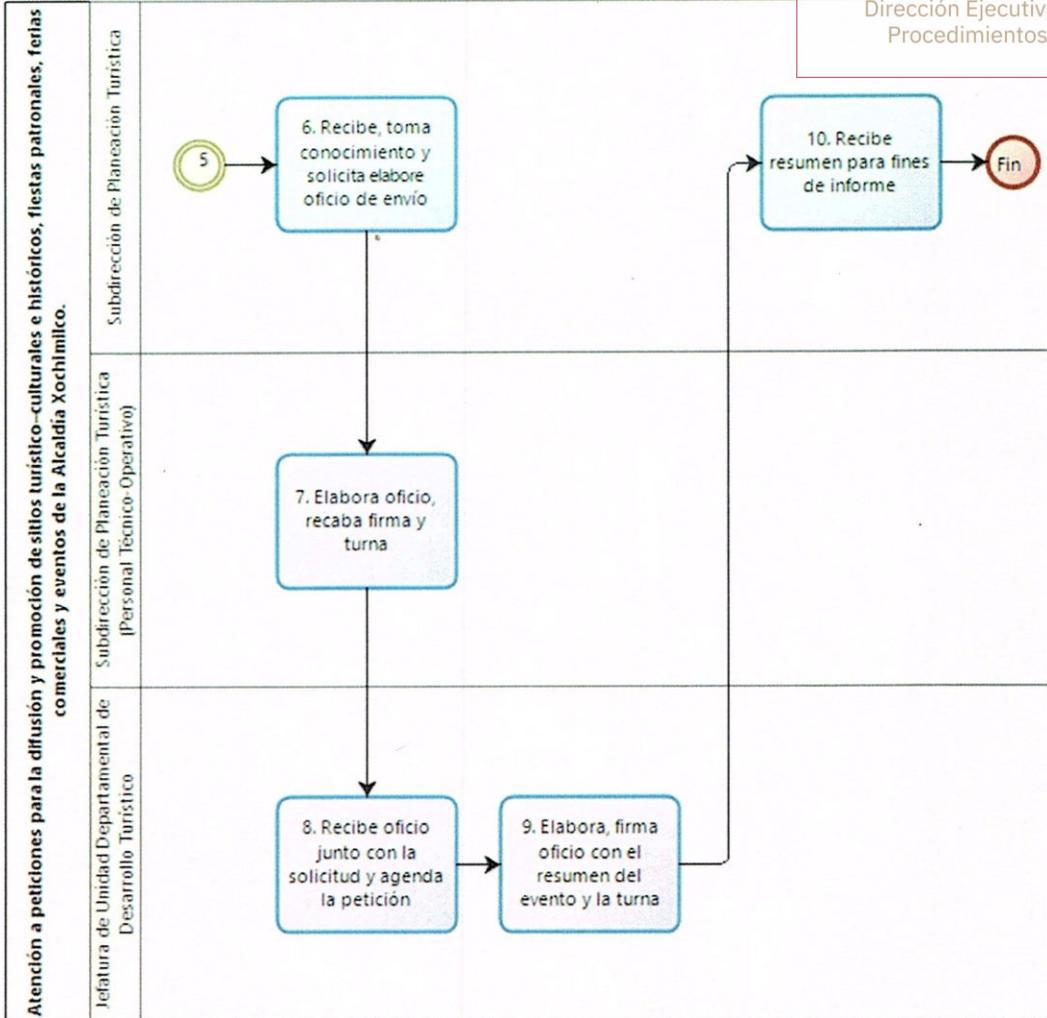
**Aspectos a considerar:**

1. La Subdirección de Planeación Turística mediante la difusión y promoción en coordinación con comunicación social despertará el interés de los turistas nacionales e internacionales en la oferta turística con la que cuenta la Alcaldía como lo son: las costumbres y tradiciones, que Xochimilco preserva en las fiestas patronales, ferias comerciales y eventos con carácter turístico – cultural.
  - ❖ Realizar la petición con mínimo 5 días antes del evento.
  - ❖ Solo procederá cuando se trate para fines de eventos turístico-culturales, o alguno de índole gubernamental
  - ❖ En caso de tener un evento el día y hora solicitada, se atenderá el primero que solicito.



Diagrama de Flujo





**VALIDO**

Lcda. Claudia Villanueva Huerta  
Subdirectora de Planeación Turística



SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA  
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE DICTAMINACIÓN Y PROCEDIMIENTOS ORGANIZACIONALES

**3. Nombre del Procedimiento:** Coordinación del diseño y distribución de material para la promoción y difusión de los atractivos turísticos de Xochimilco

**Objetivo General:** Lograr la difusión de los atractivos turísticos de la Alcaldía, al turismo nacional e internacional que visita Xochimilco, mediante la planeación, diseño y distribución del material promocional gráfico de información turística en cada uno de los segmentos de mercado que se tienen.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subdirección de Planeación Turística	Coordina el diseño con la Jefatura de Unidad Departamental de Promoción Turística el material de promoción y difusión de los atractivos turísticos de la Demarcación.	10 días
2		Presenta el material de diseño a la Dirección General de Turismo.	15 minutos
3	Dirección General de Turismo	Revisa el diseño del material de promoción y difusión de los atractivos turísticos de Xochimilco.	1 día
		<b>¿Otorga el Visto Bueno al diseño?</b>	
		<b>No</b>	
4		Realiza observaciones al diseño del material de promoción y difusión de los atractivos turísticos. <b>(Conecta con la actividad 1).</b>	1 día
		<b>Sí</b>	
5		Entrega el diseño del material de Promoción y difusión de los atractivos turísticos a la Subdirección de Planeación Turística para seguimiento.	15 minutos
6	Subdirección de Planeación Turística	Recibe de forma física el diseño del material de Promoción y difusión de los atractivos turísticos.	15 minutos
7		Realiza el cálculo del material necesario.	2 días
8		Envía de forma física el requerimiento de material a la Dirección General de Turismo.	15 minutos
9	Dirección General de Turismo	Recibe el requerimiento y prepara la requisición de compra.	10 minutos





No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
10		Turna la requisición de compra a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.	2 horas
11	Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales	Recibe la requisición para el trámite correspondiente.	5 días
12		Notifica a la Dirección General de Turismo para entrega del material solicitado.	1 hora
13	Dirección General de Turismo	Recoge el material en el sitio indicado.	1 día
14		Entrega el material a la Subdirección de Planeación Turística para su distribución.	1 hora
15	Subdirección de Planeación Turística	Recibe el material para su control.	1 hora
16		Realiza entregas del material como se requieran.	1 hora
<b>Fin del procedimiento</b>			
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 20 días hábiles, 7 horas, 10 minutos</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica</b>			

**Aspectos a considerar:**

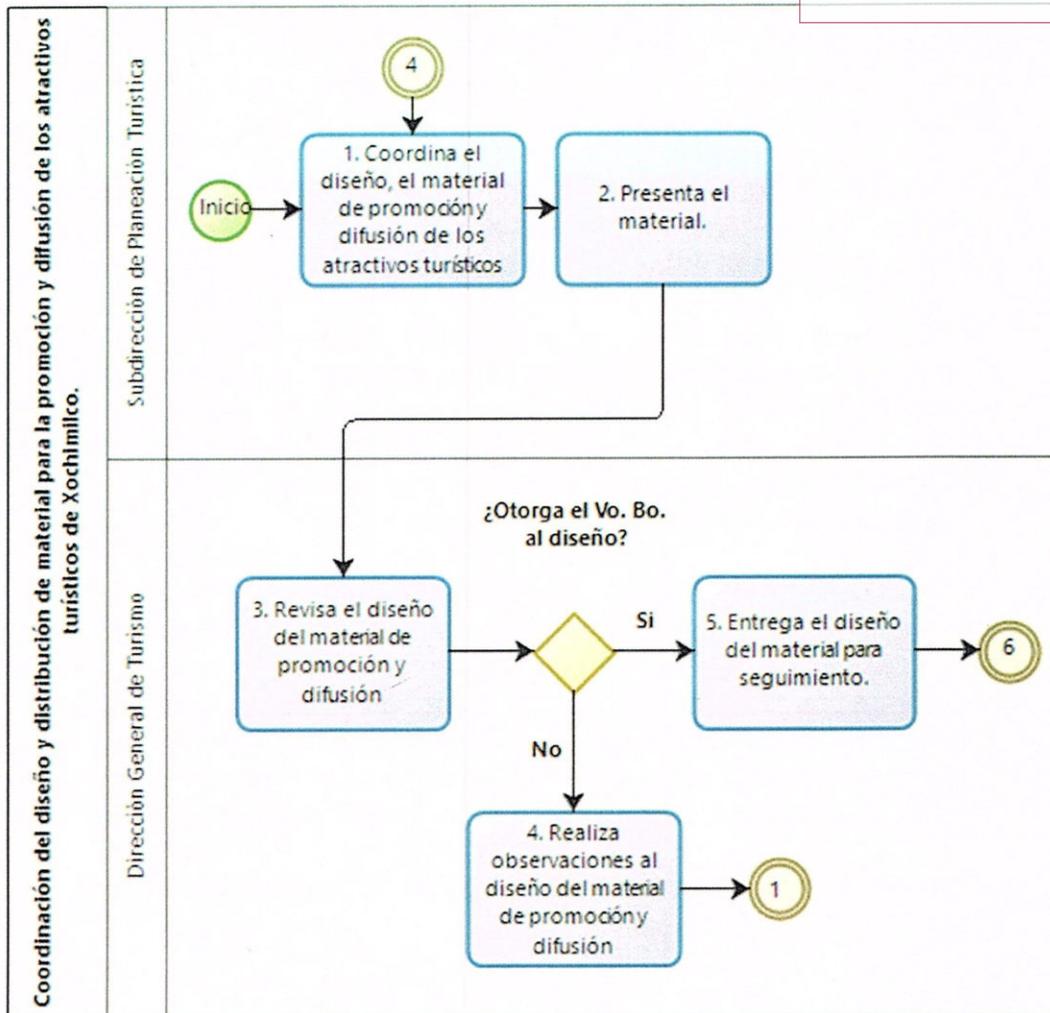
- De acuerdo a lo dispuesto en la Ley de Turismo de la Ciudad de México, se entenderá como "Promoción Turística al conjunto de actividades, estrategias y acciones de comunicación persuasiva, que tienen por objeto dar a conocer en los ámbitos regional, nacional e internacional los atractivos turísticos, el patrimonio turístico y los servicios turísticos".
- La Subdirección de Planeación Turística deberá realizar una propuesta de diseño para el material de promoción y difusión turística de la Demarcación, y realizará las acciones correspondientes para solicitar a la Dirección General de Turismo la impresión del material promocional y de difusión turística; lo anterior se realizará cada que falte material de promoción turística.

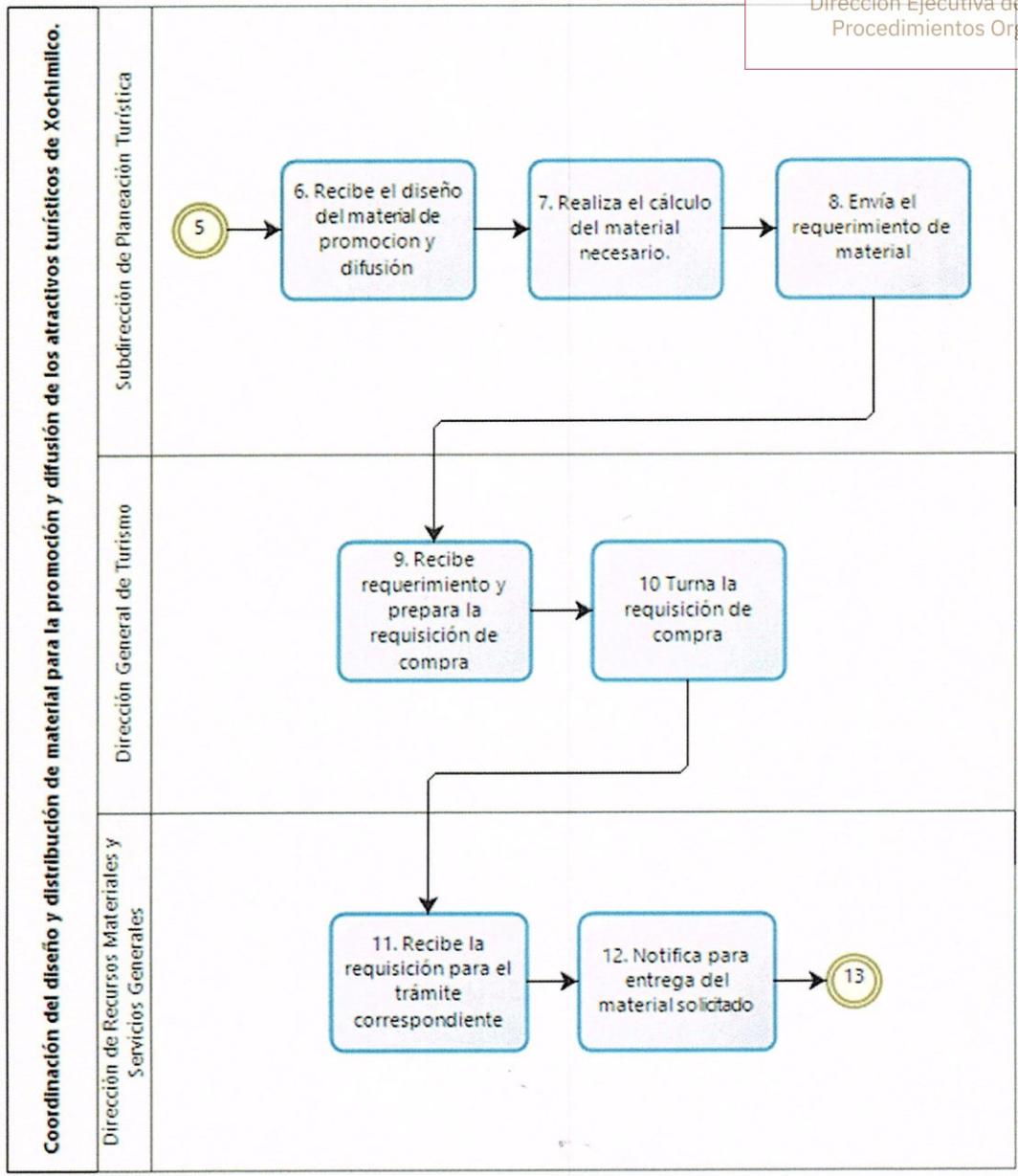


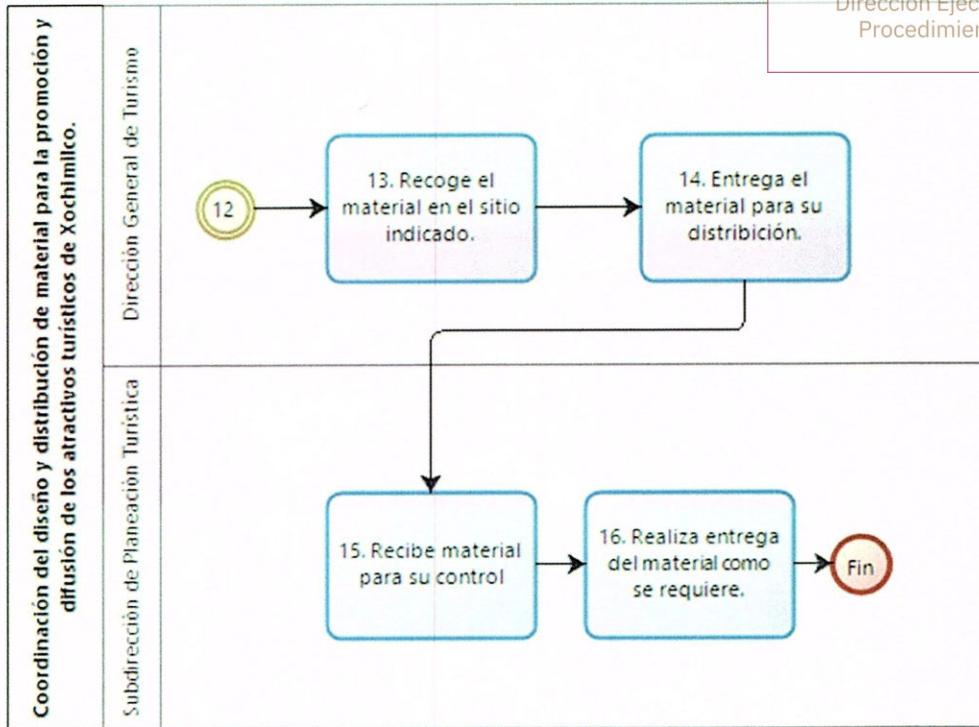
3. La Subdirección de Planeación Turística realizará el cálculo del material necesario para ser distribuido en los módulos de información turística que la Dirección General de Turismo instala en ferias, exposiciones, eventos culturales, deportivos o artísticos dentro y fuera de la Demarcación; así como para quien lo solicite.
4. La Subdirección de Planeación Turística es la encargada de resguardar y distribuir el material promocional que se requiera para atender permanentemente al visitante o turista, durante el año.
5. La Subdirección de Planeación Turística administrará la entrega del material de promoción y difusión turística a la Jefatura de Unidad Departamental de Promoción Turística para estar en condiciones de atender el stand de información turística que se coloque en eventos turísticos, en ferias comerciales, exposiciones, fiestas patronales, eventos culturales, deportivos o artísticos dentro de la Demarcación.
6. La Subdirección de Planeación Turística proporcionará el material de promoción y difusión de los atractivos turísticos de Xochimilco a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turístico para atender los módulos de información turística con los que cuenta la Demarcación; el personal que atiende los módulos de información turística, hará la entrega de este material en forma gratuita a los visitantes, turistas o público en general con la finalidad de crear el interés en los sitios turísticos de la Alcaldía.
7. El diseño del material de promoción podrá ser requerido de forma interna y/o externa de la Alcaldía.



Diagrama de Flujo







VALIDO

Lcda. Claudia Villanueva Huerta  
Subdirectora de Planeación Turística



**4. Nombre del Procedimiento:** Realización de Programas de Turismo Social coordinados con la Secretaría de Turismo.

**Objetivo General:** Beneficiar a personas en estado de vulnerabilidad con Programas de Turismo Social provenientes de la Secretaría de Turismo, mediante la coordinación y realización de los mismos.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subdirección de Planeación Turística (Personal Técnico-Operativo)	Acude a reuniones de trabajo a la Secretaría de Turismo, para coordinar la realización del Programa de Turismo Social donde se establecen el número de personas a ser beneficiadas.	1 día
2		Recibe de forma física de la Secretaría de Turismo el programa de turismo social.	15 minutos
3		Registra en control interno vía sistema y turna el programa de turismo social a la Dirección General de Turismo.	15 minutos
4	Dirección General de Turismo	Toma de conocimiento el Programa de Turismo Social y solicita a la Dirección General de Turismo (Personal Técnico-Operativo) elabore oficio de envío para la Subdirección de Planeación Turística.	1 hora
5	Dirección General de Turismo (Personal Técnico-Operativo)	Realiza el oficio de envío del Programa de turismo social para la Subdirección de Planeación Turística.	30 minutos
6		Recaba la firma de la Dirección General de Turismo y entrega a la Subdirección de Planeación Turística.	15 minutos
7	Subdirección de Planeación Turística (Personal Técnico-Operativo)	Recibe el programa de turismo social.	15 minutos
8		Registra en control interno vía sistema y entrega el programa de turismo social a la Subdirección de Planeación Turística.	15 minutos
9	Subdirección de Planeación Turística	Define las características que debe tener el grupo de personas que serán beneficiadas con el programa de turismo social.	1 día



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
10		Instruye a la Subdirección de Planeación Turística (Personal Técnico-Operativo) para la difusión del programa.	15 minutos
11	Subdirección de Planeación Turística (Personal Técnico-Operativo)	Realiza difusión del programa de turismo social.	7 días
12		Elabora relación de personas a participar en el programa de Turismo Social.	2 horas
13		Aplica Programa de Turismo Social.	1 día
14		Realiza resumen del Programa efectuado.	3 horas
15		Hace de conocimiento de los resultados a la Subdirección de Planeación Turística.	15 minutos
16	Subdirección de Planeación Turística	Toma conocimiento de los resultados.	1 hora
17		Acude a la Secretaría de Turismo, para analizar los resultados del Programa de Turismo Social.	1 día
18		Solicita a la Subdirección de Planeación Turística (Personal Técnico-operativo) realice nota informativa con los resultados del Programa de turismo Social para la Dirección General de Turismo.	15 minutos
19	Subdirección de Planeación Turística (Personal Técnico-Operativo)	Elabora nota informativa con los resultados del Programa de Turismo Social.	30 minutos
20		Recaba firma de la Subdirección de Planeación Turística.	15 minutos
21		Entrega nota informativa con los resultados del Programa de Turismo Social a la Dirección General de Turismo.	15 minutos
<b>Fin del procedimiento</b>			
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 12 días hábiles, 2 horas, 30 minutos</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica</b>			

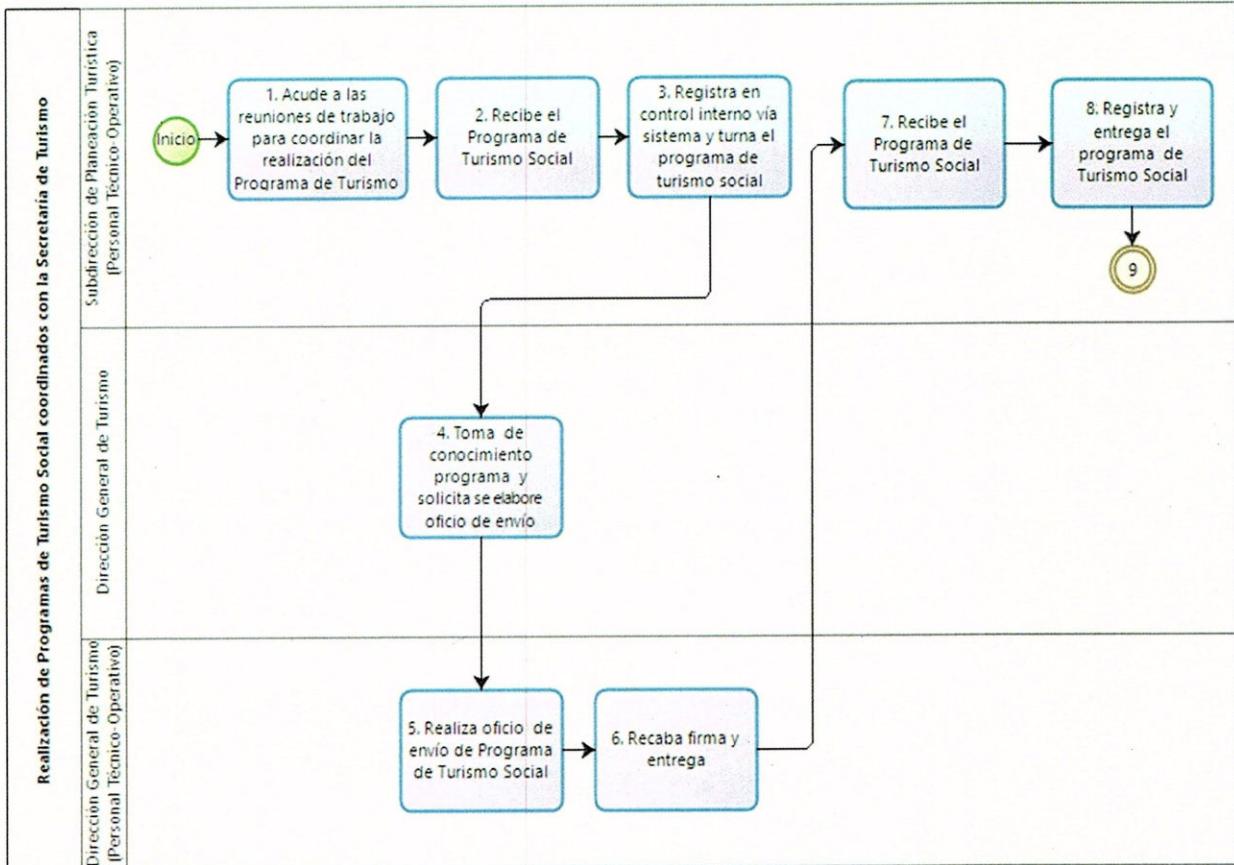
**Aspectos a considerar:**

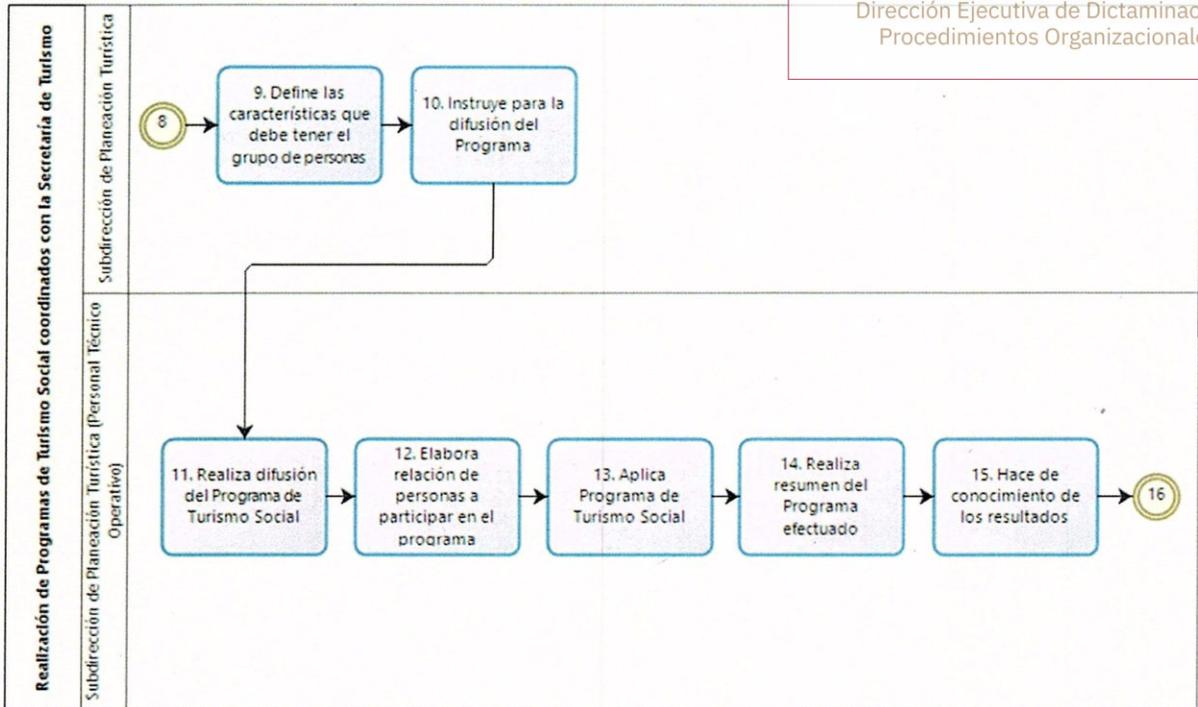


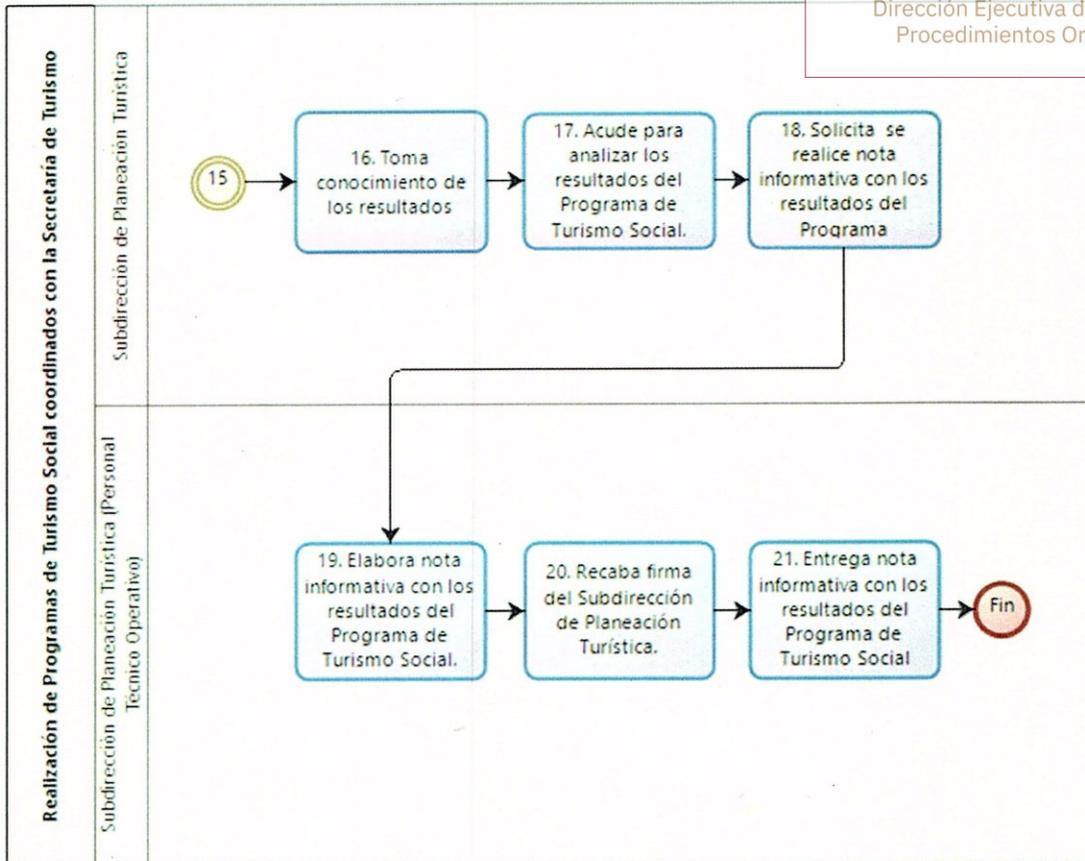
1. El Turismo Social es la actividad encaminada a que los habitantes de cualquier nivel socioeconómico, accedan a los atractivos turísticos de su localidad.
2. La Secretaría de Turismo instrumenta programas para el turismo social que facilitan la participación en el turismo de los grupos de trabajadores, niños, jóvenes, estudiantes, personas con capacidades diferentes, adultos mayores, indígenas y otros que, por razones físicas, económicas, sociales culturales, tienen acceso limitado a disfrutar del patrimonio y los servicios turísticos; lo anterior en base al artículo 23 de la Ley de Turismo de la Ciudad de México.
3. La Dirección General de Turismo tiene como función dirigir la organización de los programas turísticos provenientes de turismo del Gobierno de la Ciudad de México para atender el derecho a la cultura y la recreación.
4. Que la Subdirección de Planeación Turística tiene como función coordinar la organización de los programas turísticos provenientes de la Secretaría de Turismo para atender el derecho a la cultura y la recreación.
5. Por lo anterior, la Subdirección de Planeación Turística:
  - ❖ Mantendrá contacto de manera permanente con la Secretaría de Turismo, para el seguimiento de programas y desarrollo de planes turísticos para la Demarcación.
  - ❖ Coordinará y supervisará la aplicación, así como la ejecución de los programas turísticos provenientes de Secretaría de Turismo para atender el derecho a la cultura y recreación de los grupos vulnerables.
  - ❖ Coordinará y supervisará los programas de beneficio social, a fin de apoyar a la población que lo solicite, con visitas guiadas gratuitas, circuitos turísticos, paseos turísticos a bajo costo para lograr fomentar la cultura turística en la población.
  - ❖ Realizará la difusión de los programas de turismo social a través de material impreso que proporcione la Secretaría de Turismo para tal fin; en medios electrónicos se realizará la promoción y difusión de los programas, y se establecerán los calendarios de dichos programas.
  - ❖ Supervisará que se promueva la participación de la mujer en las actividades turísticas para fortalecer la equidad de género.



**Diagrama de Flujo**







VALIDO

Lcda. Claudia Villanueva Huerta  
Subdirectora de Planeación Turística



**5. Nombre del Procedimiento:** Programación de actividades de turismo para la Comunidad de la Alcaldía Xochimilco.

**Objetivo General:** Difundir los atractivos y sitios de interés turísticos que existen, dentro y fuera de la Ciudad de México, a través de la programación de salidas y paseos a bajo costo, con la intención de promover la sana convivencia entre la comunidad.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Jefatura de Unidad Departamental de Promoción Turística	Elabora la Programación Anual de las salidas y paseos a bajo costo; y turna el mismo a la Subdirección de Planeación Turística.	3 días
2	Subdirección de Planeación Turística	Recibe de forma física el programa anual de las salidas y paseos a bajo costo; revisa y turna a la Dirección General de Turismo.	1 día
3	Dirección General de Turismo	Recibe de forma física el programa anual y verifica para visto bueno.	30 minutos
4		Analiza el programa anual conforme a lo establecido en materia de turismo.	1 día
		<b>¿Es procedente?</b>	
		<b>No</b>	
5		Regresa el programa anual a la Subdirección de Planeación Turística para su corrección, modificación o ampliación.	1 hora
6	Subdirección de Planeación Turística	Recibe de forma física el Programa anual y lo turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Promoción Turística para su corrección, modificación o ampliación.	1 hora
		<b>(Conecta con la actividad 1)</b>	
		<b>Sí</b>	
7	Dirección General de Turismo	Autoriza el programa anual y remite a la Subdirección de Planeación Turística para su seguimiento.	1 hora
8	Subdirección de Planeación Turística	Recibe de forma física el Programa anual y lo turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Promoción Turística para su ejecución.	1 hora

*[Handwritten signature]*



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Programa	Tiempo
9	Jefatura de Unidad Departamental de Promoción Turística	Recibe de forma física el Programa anual y ejecuta.		7 días
<b>Fin del procedimiento</b>				
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 12 días hábiles, 4 horas, 30 minutos</b>				
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica</b>				

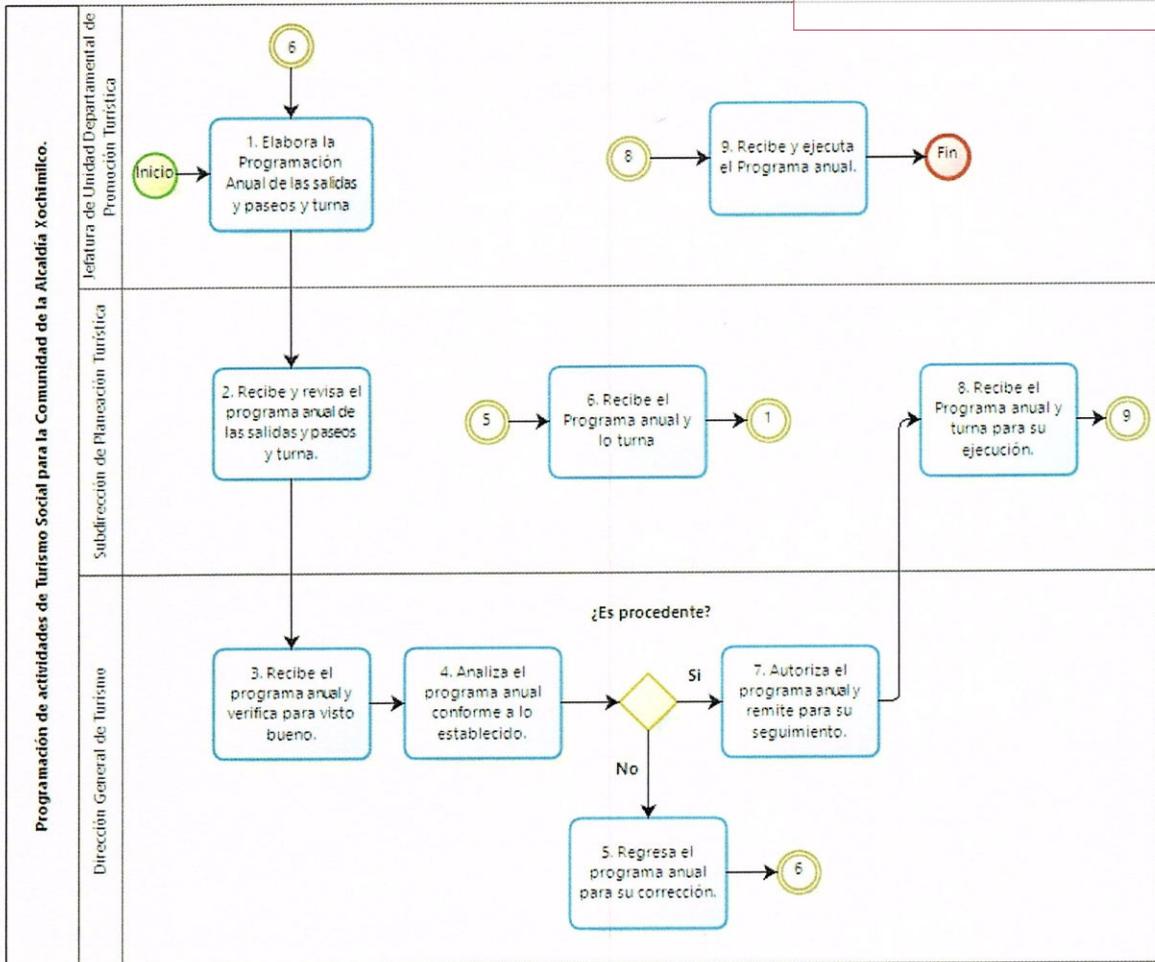
**Aspectos a considerar:**

1. Las actividades de Turismo Social consistirán en paseos y visitas a bajo costo, dentro y fuera de la demarcación, a museos históricos e interactivos, actividades recreativas, zonas turísticas, parques temáticos y zonas arqueológicas.
2. Las acciones estarán dirigidas a la comunidad que habita en la Alcaldía Xochimilco, de cualquier edad y género; haciendo especial énfasis en niñas, niños, jóvenes y mujeres de distintas edades.
3. Para la ejecución del Turismo Social se realizará la difusión de los destinos turísticos a visitar, por medios electrónicos oficiales de la Alcaldía Xochimilco, así como la colocación de carteles en espacios públicos, con la finalidad que la población conozca la oferta puedan participar.
4. La Jefatura de Unidad Departamental de Promoción Turística deberá ejecutar las actividades del Turismo Social, las cuales tendrán un costo accesible para la comunidad.

*F*



**Diagrama de Flujo**



**VALIDO**

Juan Jesús Hernández Carbajal  
Jefe de Unidad Departamental de Promoción Turística



**6. Nombre del procedimiento:** Información turística en Módulos de los Embarcaderos.

**Objetivo General:** Brindar información a los visitantes sobre precios oficiales, sitios de interés, historia y cultura de Xochimilco; asimismo, levantar reportes de anomalías en cuanto a alteración de precios oficiales, para aquellos visitantes que ingresen su inconformidad en los módulos, por medio de personas informadoras turísticas.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Jefatura de Unidad Departamental de Promoción Turística	Gira instrucciones de manera verbal a la Jefatura de Unidad Departamental de Promoción Turística (Personal Técnico Operativo) para que se abran los Módulos de Información Turística y se brinde en los mismos, información sobre precios oficiales, sitios de interés, historia y cultura de Xochimilco; toma de afluencia; así como la atención a reportes de anomalías de los visitantes.	30 minutos
2	Jefatura de Unidad Departamental de Promoción Turística (Personal Técnico Operativo)	Recibe instrucciones para operar los Módulos.	20 minutos
3		Apertura operaciones de los Módulos de Información Turística.	10 minutos
4		Otorga información a visitantes respecto a costos oficiales, sitios de interés, historia y cultura de Xochimilco.	1 día
		<b>¿Recibe algún reporte de anomalía por cobro excesivo?</b>	
		<b>No</b>	
5		Cierran operaciones en los Módulos de Información Turística.	10 minutos
6		Elaboran informes de afluencia.	1 hora
7		Entrega informe a la Jefatura de Unidad Departamental de Promoción Turística.	10 minutos
		<b>(Conecta con el fin del procedimiento)</b>	
		<b>Sí</b>	



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
8		Solicita al visitante información concisa sobre la anomalía reportada: narrativa de los hechos; si cuenta con evidencia fotográfica o vídeo de la situación en mención.	10 minutos
9		Acude con el visitante a identificar la trajinera y/o a la persona prestadora de servicios con quien realizó el trato.	15 minutos
10		Identifica el número de cédula y el nombre de la portada de la trajinera, para poder levantar el reporte de anomalía correspondiente.	5 minutos
11		Turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Promoción Turística el informe de afluencia y los reportes levantados.	5 minutos
12	Jefatura de Unidad Departamental de Promoción Turística	Recibe de forma física el informe de los reportes levantados y envía a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos, para su atención procedente.	5 minutos
<b>Fin del procedimiento</b>			
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 1 día hábil, 3 horas</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica</b>			

**Aspectos a considerar:**

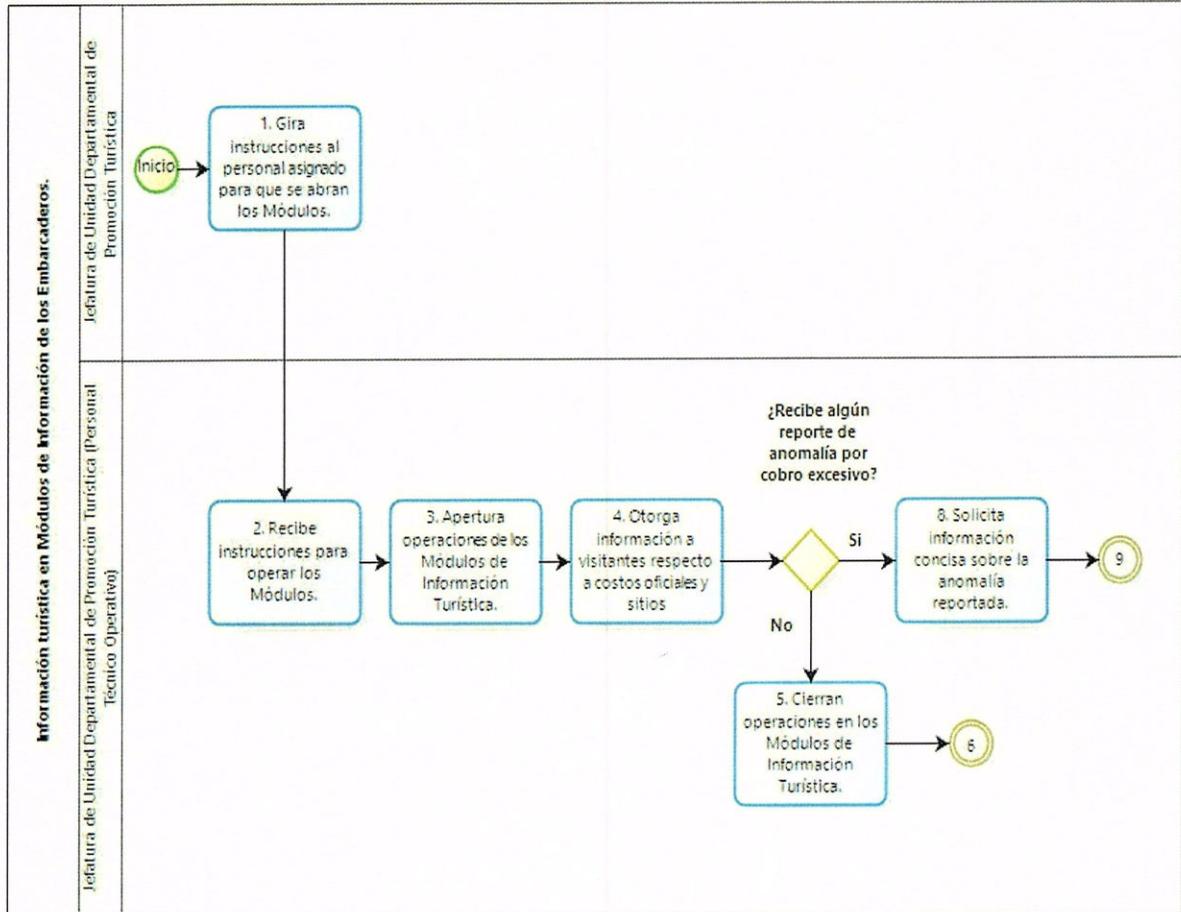
1. Se consideran Prestadores de Servicios Turísticos, a aquellas personas que desarrollan actividades en el Interior y Exterior de los Canales de Xochimilco, que tienen características propias y únicas y con independencia de lo que establece la Ley de Turismo de la Ciudad de México.
2. Deberá realizar recorridos, con la finalidad de supervisar que los módulos de información turística se encuentran en perfecto estado físico y en pleno funcionamiento, para lo cual fueron creados.
3. Deberá realizar un informe semanal y entregarlo a la Subdirección de Planeación Turística.
4. El personal que brinde información al visitante de manera directa, deberá acreditarse con credencial de la Alcaldía.



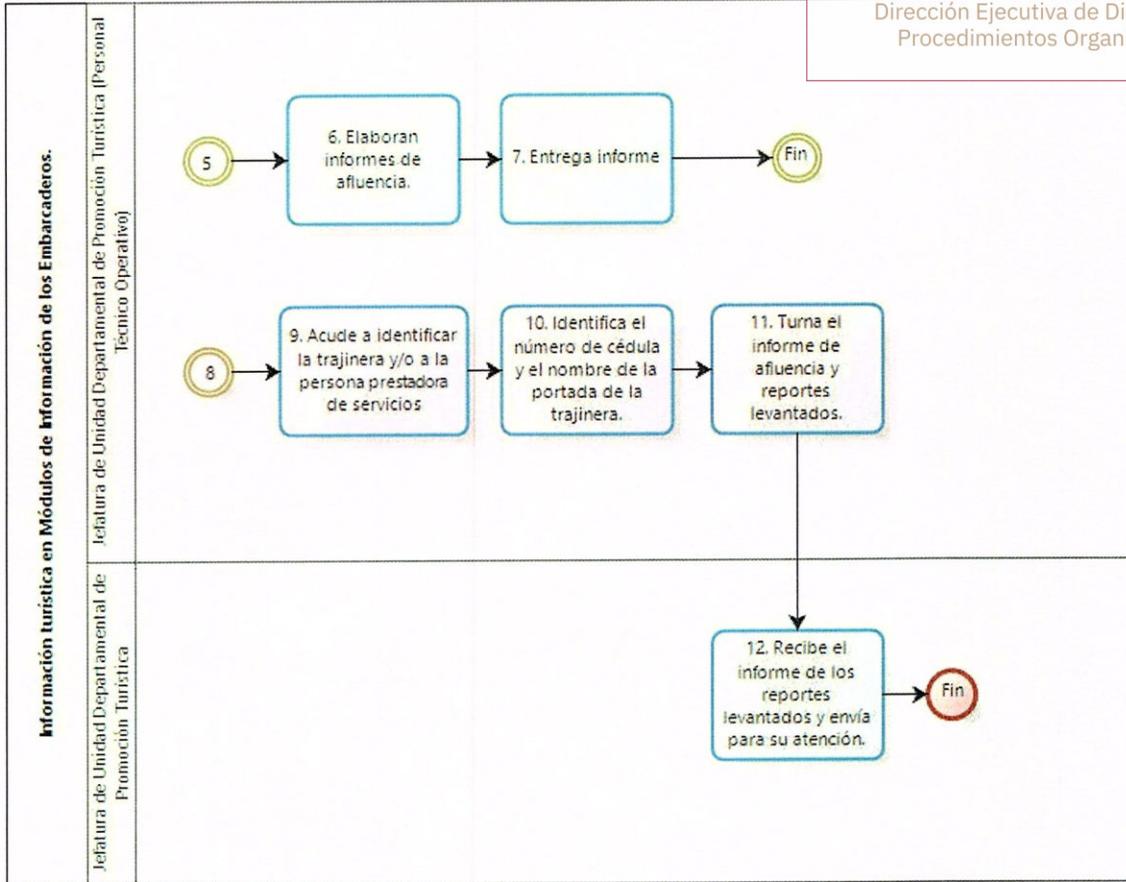
5. El reporte de anomalía señalará las causas y motivos de las violaciones.
6. La Jefatura de Unidad Departamental de Promoción Turística (Personal Técnico-Operativo), designado como personas informadoras turísticas tendrán la responsabilidad de informar a la persona Titular de la Jefatura de Unidad Departamental de Promoción Turística, respecto de las anomalías y deficiencias encontradas durante su estancia en módulos.



Diagrama de Flujo



*[Handwritten signature]*



VALIDO

Juan Jesús Hernández Carbajal  
Jefe de Unidad Departamental de Promoción Turística



**7. Nombre del Procedimiento:** Integración de nuevos sitios turísticos

**Objetivo General:** Estudiar y analizar el impacto de las actividades turísticas en materia económica, social y cultural de la Alcaldía, a fin de diseñar y desarrollar oferta en materia turística.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección General de Turismo (Personal Técnico-Operativo)	Recibe del interesado petición de forma personal, vía telefónica o electrónica solicitando la integración como parte de los sitios turísticos, registra en control interno vía sistema y turna la solicitud a la Subdirección de Planeación Turística para su seguimiento.	20 minutos
2	Subdirección de Planeación Turística	Recibe de forma física la solicitud, registra en control interno vía sistema y lo turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo Turístico para el análisis, evaluación, visita y en su caso integración como parte de los sitios turísticos.	20 minutos
3	Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo Turístico	Recibe de forma física la solicitud, registra en control interno vía sistema y analiza la petición.	20 minutos
4		Programa visita al espacio o servicio del interesado.	2 días
5		Evalúa y analiza con base a la visita, la viabilidad de integración como parte de los sitios turísticos.	1 día
		<b>¿Es procedente?</b>	
		<b>No</b>	
6		Elabora oficio con los motivos para no acceder a la petición y turna al interesado.	1 día
		<b>(Conecta con el fin del procedimiento)</b>	
		<b>Sí</b>	
7		Elabora oficio de respuesta positiva y hace llegar por los medios disponibles al interesado.	1 día
8		Convoca y recibe al interesado para establecer la integración como parte de los sitios turísticos.	1 día



Secretaría de Economía y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos  
y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y  
Procedimientos Organizacionales.

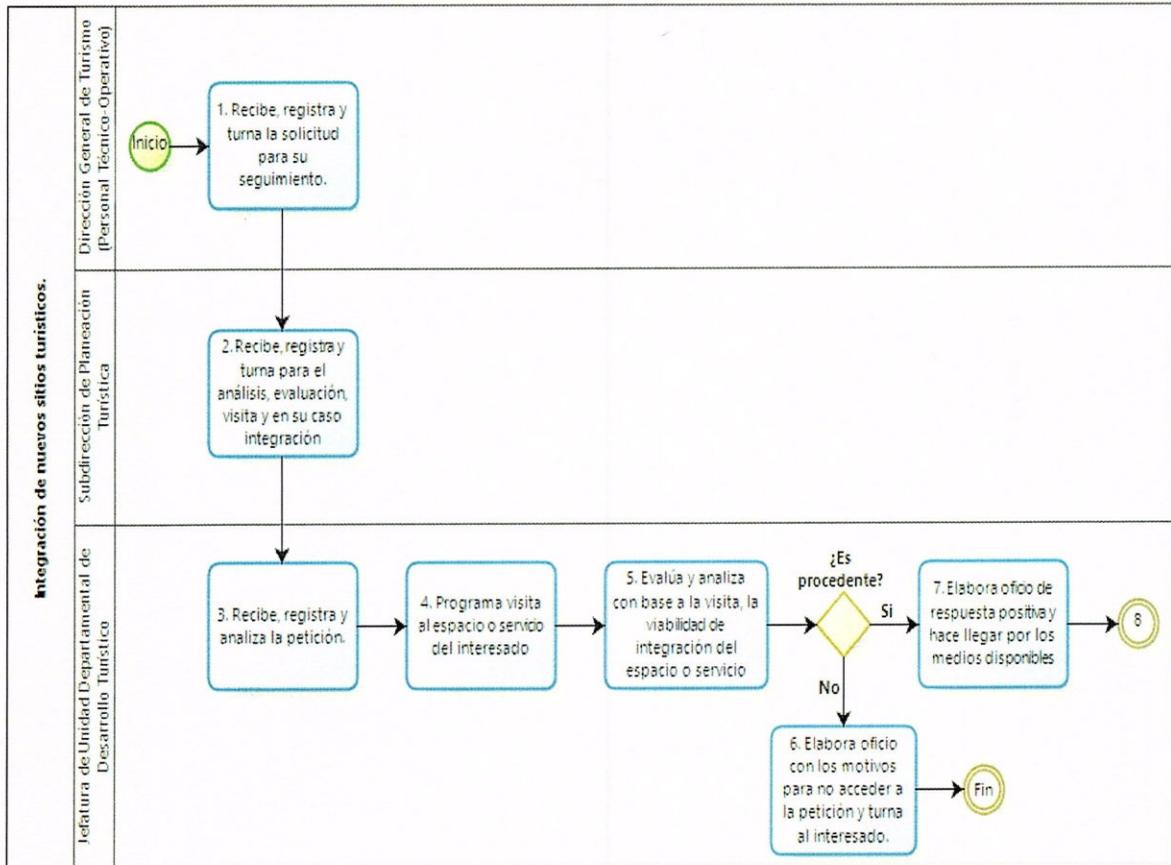
9		Elabora nota informativa y la turna en la Subdirección de Planeación Turística.	
10	Subdirección de Planeación Turística.	Recibe nota informativa y resultados a la Dirección General de Turismo.	reporta los 1 día
11	Dirección General de Turismo	Recibe el reporte y archiva.	20 minutos
<b>Fin del procedimiento</b>			
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 8 días hábiles, 1 hora y 20 minutos</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica</b>			

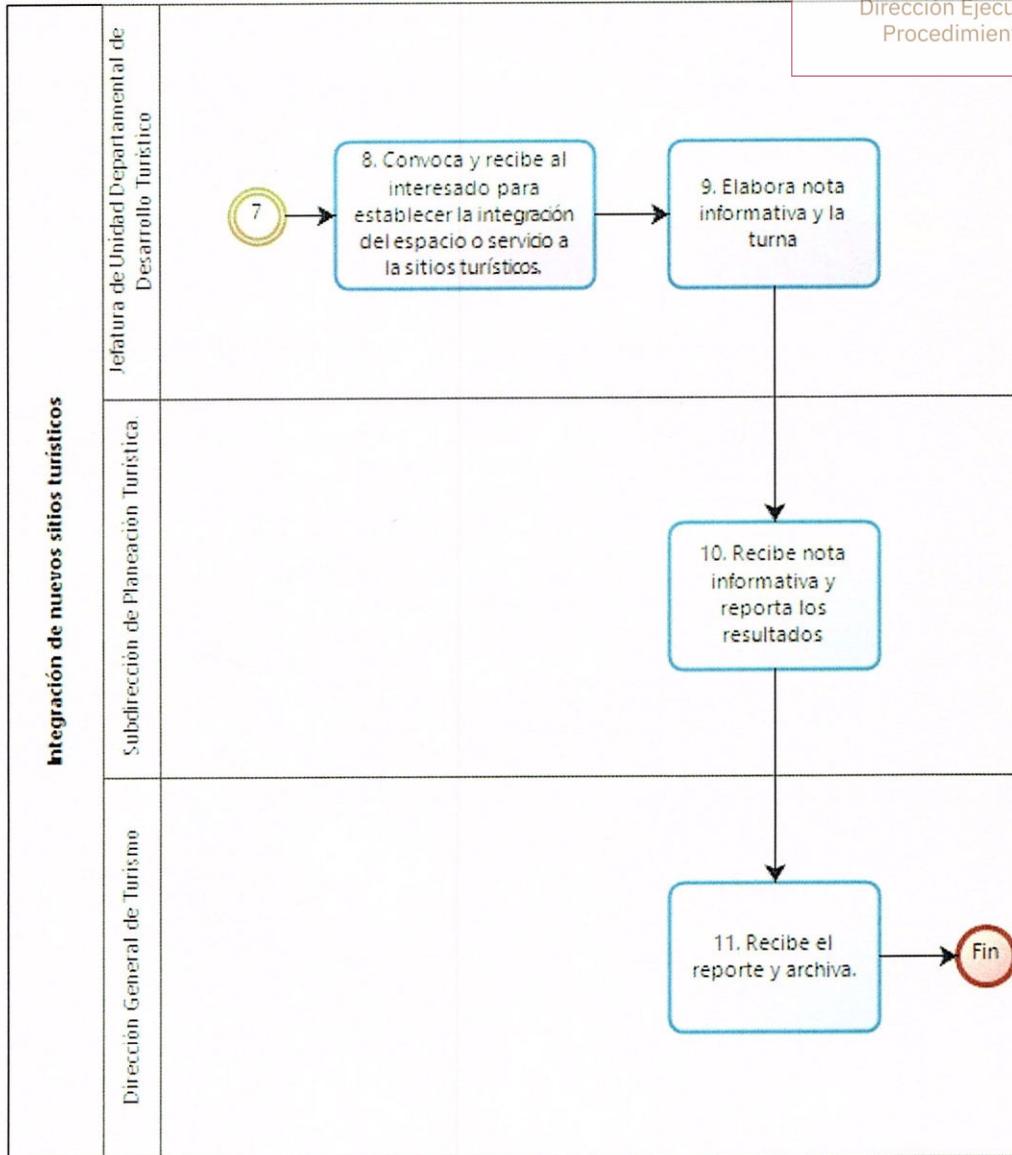
**Aspectos a considerar:**

Se integrarán al listado los nuevos sitios turísticos solo los espacios o servicios que cumplan con los requerimientos mínimos para la recepción y atención al turista.



Diagrama de Flujo





**MANUAL  
ADMINISTRATIVO**



**VALIDO**

**CIUDAD DE MÉXICO**  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Recursos  
y Modernización Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y  
Procedimientos Organizacionales.

---

Andrés Laurrabaquio Palma  
Jefe de Unidad Departamental de Desarrollo Turístico



**8. Nombre del Procedimiento:** Coordinación de la asistencia de las ganadoras de la Flor más Bella del Ejido a diferentes actividades con el fin de promocionar los atractivos turístico-culturales de la demarcación.

**Objetivo General:** Organizar y controlar las actividades turísticas, promocionales y culturales de las ganadoras de la Flor más Bella Ejido a fin de fortalecer el desarrollo turístico.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección General de Turismo (Personal Técnico-Operativo)	Recibe del interesado petición de forma personal, vía telefónica o electrónica para que las ganadoras de la Flor más Bella del Ejido asistan al evento de promoción de los atractivos turísticos-culturales, registra en control interno vía sistema y turna la solicitud a la Subdirección de Planeación Turística para su seguimiento.	20 minutos
2	Subdirección de Planeación Turística	Recibe de forma física la solicitud, registra en control interno vía sistema y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo Turístico para agendar y convocar a las Flores más bellas del ejido.	20 minutos
3	Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo Turístico	Recibe de forma física la solicitud, registra en control interno vía sistema y analiza la petición conforme a la agenda.	20 minutos
		<b>¿Es procedente?</b>	
		<b>No</b>	
4		Elabora oficio con los motivos para no acceder a la petición y turna al interesado. <b>(Conecta con el fin del procedimiento)</b>	1 día
		<b>Sí</b>	
5		Convoca por los medios que dispone, a las ganadoras del Certamen de la Flor más Bella del Ejido.	1 día
6		Recibe a las flores más bellas del ejido, el día y hora acordada y cubre la actividad en tiempo y forma.	1 día
7		Elabora nota informativa y la turna a la Subdirección de Planeación Turística.	1 día
8	Subdirección de Planeación Turística.	Recibe nota informativa y reporta los resultados a la Dirección General de Turismo.	1 día



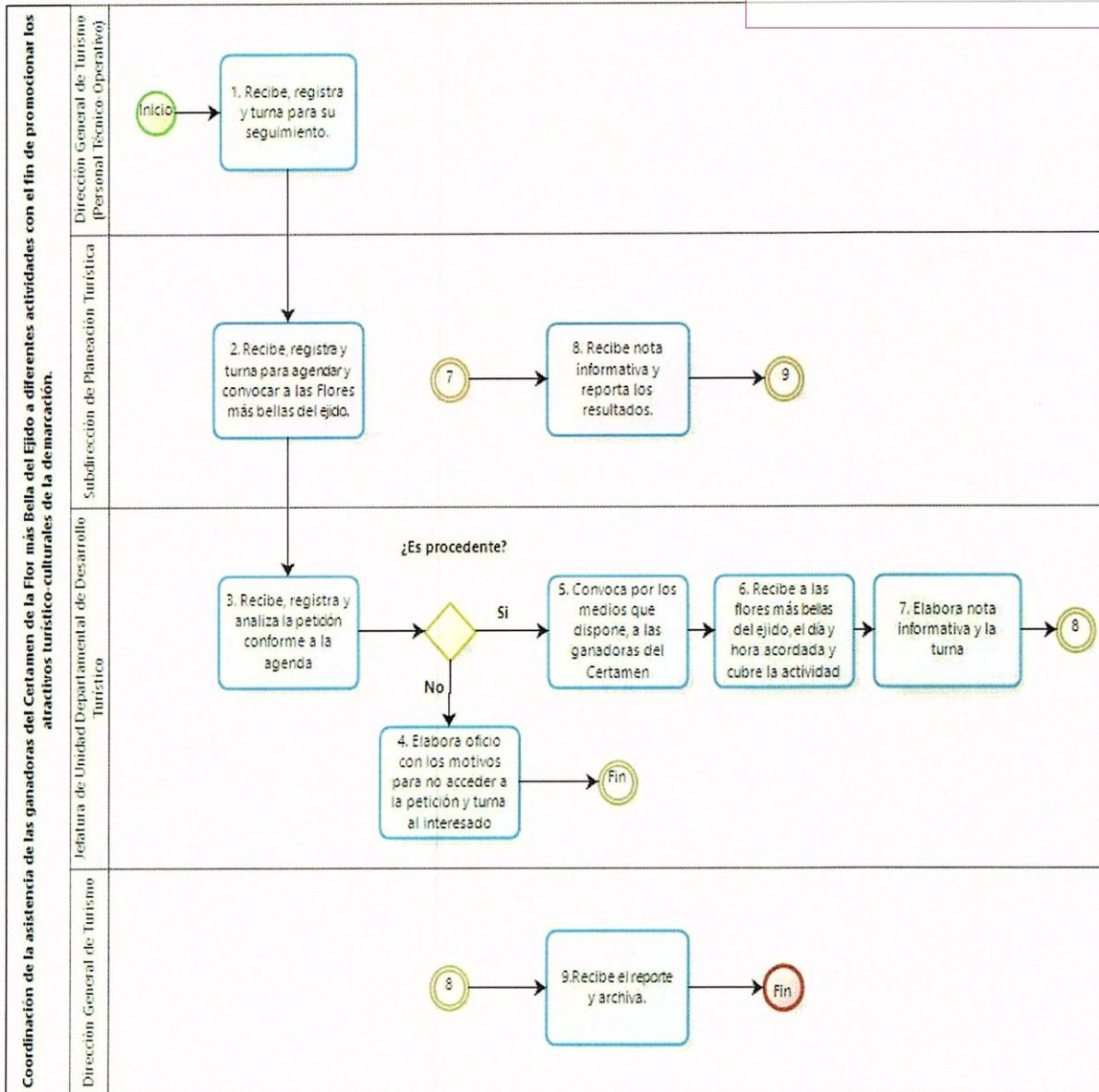
9	Dirección General de Turismo	Recibe el reporte y archiva.	20 minutos
<b>Fin del procedimiento</b>			
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 5 días hábiles, 1 hora, 20 minutos</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica</b>			

**Aspectos a considerar:**

1. Se realizará la promoción de los atractivos turístico-culturales de la demarcación en los diferentes espacios a nivel local, nacional e internacional y crear vínculos con los responsables de eventos para programar la asistencia de las ganadoras de la Flor más Bella del Ejido.
2. Los ciudadanos independientes, organizaciones sociales y/o actores sociales podrán solicitar la presencia de las ganadoras de la Flor más Bella del Ejido a eventos turístico-culturales, fiestas patronales, ferias comerciales, entre otros, con el propósito de enaltecer la actividad; para lo anterior se debe considerar:
  - Realizar la petición con mínimo 3 días de anticipación.
  - Se dará atención a eventos con fines turístico-culturales.
  - No procederá dar atención, si se tiene agendada otra petición el día y hora solicitada, o bien se evaluará la posibilidad de dividir la participación de las ganadoras de la Flor más Bella del Ejido.
3. A todos los eventos a los que las ganadoras del Certamen de la Flor más Bella del Ejido asistan, deberán observar el reglamento de conducta y portar completo el traje típico regional del Altiplano Central, banda y corona; las flores más bellas del ejido obtendrán información suficiente del evento y/o actividad, para en caso de que así ocurra y hagan uso de la palabra, desempeñe una adecuada intervención.
4. Corresponderá a la Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo Turístico buscar los medios necesarios para la capacitación constante a las ganadoras de la Flor más bella del Ejido con temas que enriquezcan los conocimientos para dar cumplimiento a su función de embajadora cultural.



Diagrama de Flujo





**VALIDO**

---

Andrés Lurrabaquio Palma  
Jefe de Unidad Departamental de Desarrollo Turístico



**9. Nombre del Procedimiento:** Verificación de trajineras

**Objetivo General:** Brindar la seguridad y el bienestar del programación de recorridos de verificación de trajineras.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subdirección de Operación y Servicios Turísticos	Gira instrucciones a la Subdirección de Operación y Servicios Turísticos (Personal Técnico-Operativo) para realizar el calendario de verificaciones.	1 día
2	Subdirección de Operación y Servicios Turísticos (Personal Técnico-Operativo)	Prepara el calendario de verificaciones y entrega a la Subdirección de Operación y Servicios Turísticos para revisión.	2 días
3	Subdirección de Operación y Servicios Turísticos	Recibe de forma física y revisa el calendario de verificaciones de trajineras.	1 día
4		Instruye a la Subdirección de Operación y Servicios Turísticos (Personal Técnico-Operativo) para notificación a las mesas directivas de Embarcaderos y Giros.	5 min.
5	Subdirección de Operación y Servicios Turísticos (Personal Técnico-Operativo)	Notifica a las mesas directivas de Embarcaderos y Giros.	8 días
6		Realiza la Verificación de Trajineras Turísticas, Canoas (Giros) de sus Características Generales para que sean navegables.	44 días
		<b>¿Las trajineras y canoas son navegables?</b>	
		<b>No</b>	
7		Asigna una nueva fecha de verificación para que la presente en óptimas condiciones.	1 día
		<b>(Conecta con la actividad 6).</b>	
		<b>Sí</b>	



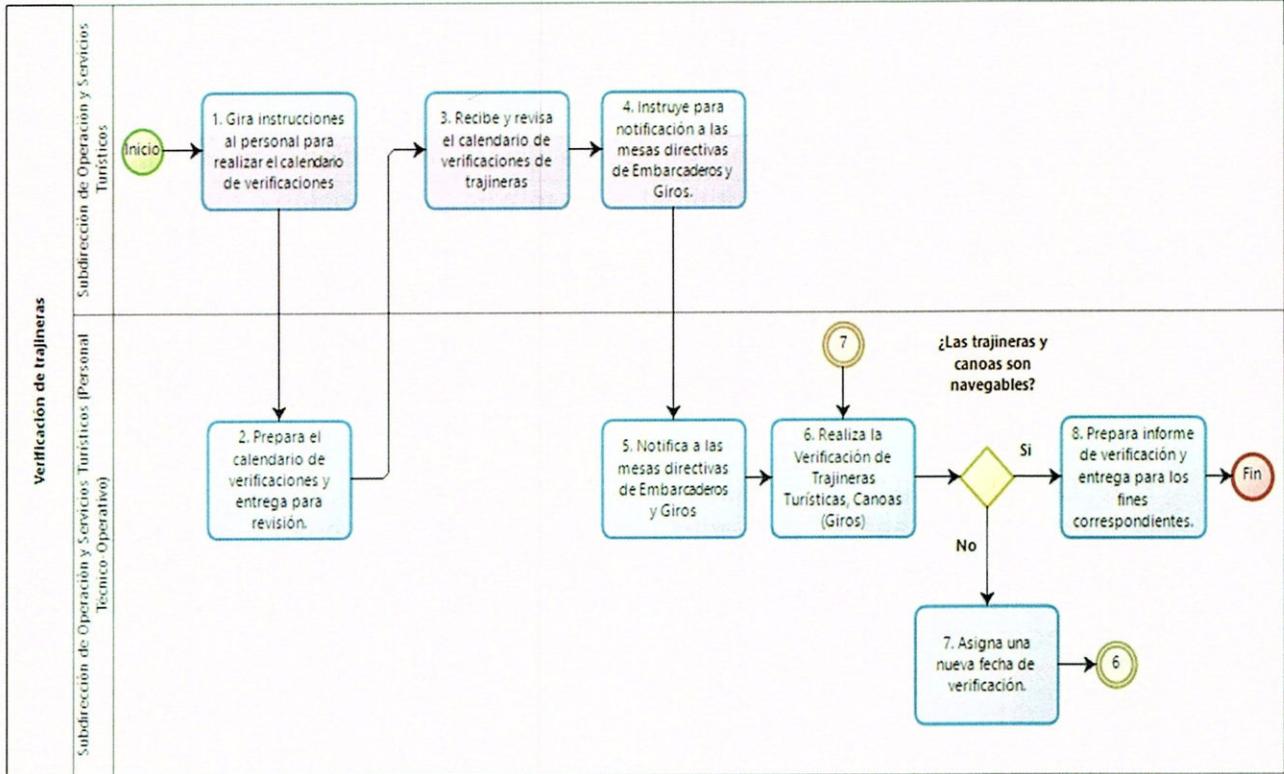
No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
8		Prepara informe de la verificación y entrega a la Subdirección de Operación y Servicios Turísticos para los fines correspondientes.	2 días
<b>Fin del procedimiento</b>			
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 59 días hábiles, 5 minutos</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica</b>			

**Aspectos a considerar:**

1. Si alguna Trajinera presenta alguna observación, se les dará una nueva fecha de re verificación para que las presente en óptimas condiciones.
2. En la Verificación de trajineras, se observará también los Giros Terrestres como son: Caballos (se verifica que se encuentran en buen estado de salud, así como su montura), Norteños, Tríos (se verifica instrumentos musicales que se encuentren en buen estado) y Plateros (se verifica estuche donde portan la plata en general).



Diagrama de Flujo



VALIDO

Mtra. Alejandra Reyes Velasco  
Subdirectora de Operación y Servicios Turísticos



**10. Nombre del Procedimiento:** Supervisión a embarcaderos

**Objetivo General:** Brindar la seguridad y el bienestar del turista mediante la programación de recorridos de supervisión en los diferentes embarcaderos turísticos, canal turístico y canal ecológico.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subdirección de Operación y Servicios Turísticos	Gira instrucciones a la Subdirección de Operación y Servicios Turísticos (Personal Técnico-Operativo) para elaborar la orden de trabajo para realizar el recorrido de supervisión.	5 min.
2	Subdirección de Operación y Servicios Turísticos (Personal Técnico-Operativo)	Elabora la orden de trabajo y la entrega a la Subdirección de Operación y Servicios Turísticos para revisión y visto bueno.	15 min.
3	Subdirección de Operación y Servicios Turísticos	Recibe de forma física la orden de trabajo, revisa y emite visto bueno.	5 min.
4		Instruye a la Subdirección de Operación y Servicios Turísticos (Personal Técnico-Operativo) para llevar a cabo el recorrido de supervisión detallando el lugar al que será asignado el personal.	5 min.
5	Subdirección de Operación y Servicios Turísticos (Personal Técnico-Operativo)	Acude al lugar designado para efectuar la supervisión.	15 min.
6		Realiza el llenado del Reporte de Supervisión en el que se detallan los pormenores de la actividad, destacando eventualidades o sucesos cuya naturaleza requiera atención posterior.	10 min.
7		Entrega Reporte de Supervisión a la Subdirección de Operación y Servicios turísticos para su revisión y análisis.	1 min.
8	Subdirección de Operación y Servicios Turísticos	Recibe de forma física el reporte de supervisión, revisa y evalúa las acciones a realizarse.	10 min.
		<b>Fin de Procedimiento</b>	



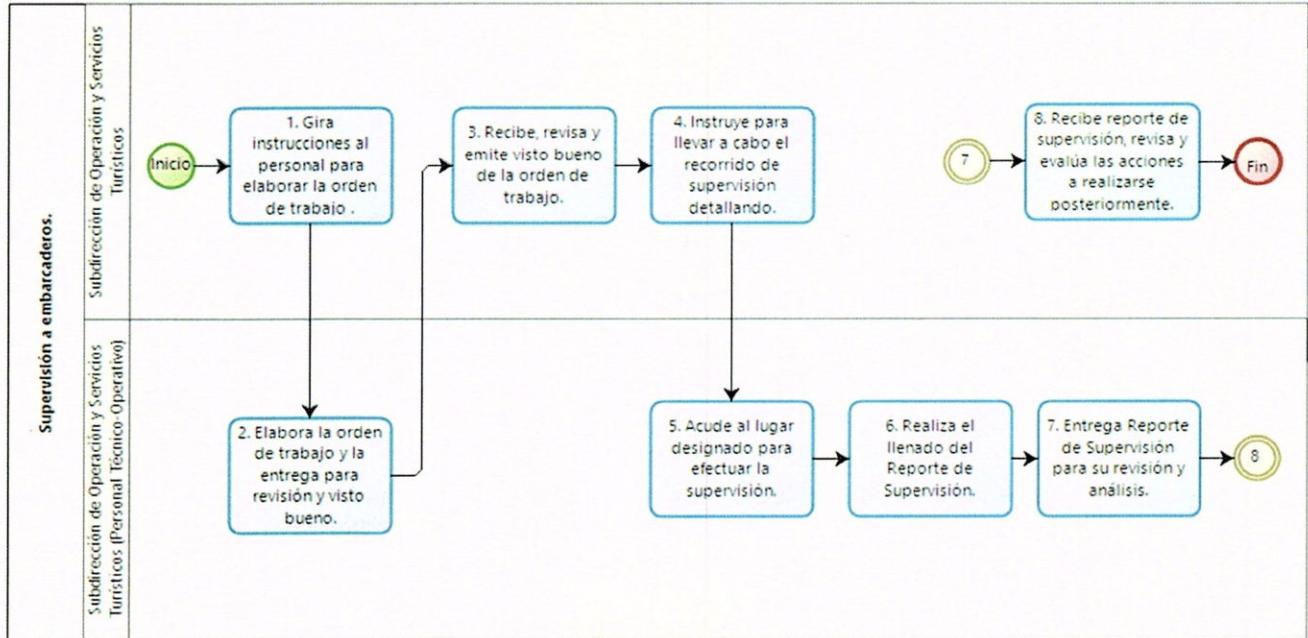
No.	Responsable de la Actividad	Actividad
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 1 hora, 6 minutos</b>		
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica</b>		

**Aspectos a considerar:**

1. El personal designado deberá presentarse en el lugar señalado debidamente identificado portando credencial y uniforme (chaleco) que lo acreditan para llevar a cabo el recorrido de supervisión.
2. La duración del recorrido de supervisión variará en función de las situaciones que se presenten en el lugar, pues dependiendo de éstas se solicitará apoyo a las áreas correspondientes y se dará acompañamiento.
3. Del mismo modo si algún prestador de servicios turísticos o visitante requiere el levantamiento de alguna queja por anomalías durante la realización de las actividades turísticas podrá hacerlo por escrito mediante el formato de supervisión que será proporcionado por el personal del área.



**Diagrama de Flujo**



**VALIDO**

Mtra. Alejandra Reyes Velasco  
Subdirectora de Operación y Servicios Turísticos



**11. Nombre del Procedimiento:** Aplicación de Sanciones a Prestadores de servicios Turísticos

**Objetivo General:** Brindar la seguridad y el bienestar del Turismo mediante la elaboración de sanciones a prestadores de servicios turísticos que incurran en alguna falta al Acuerdo para la regulación de la prestación de los servicios Turísticos dentro y fuera del Lago de Xochimilco.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos	Envía de forma física reporte de anomalías a la subdirección de Operación y Servicios Turísticos (Personal Técnico-Operativo) para su análisis y posible sanción.	5 min.
2	Subdirección de Operación y Servicios Turísticos (Personal Técnico-Operativo)	Recibe y entrega reporte de anomalías a la Subdirección de Operación y Servicios Turísticos para su análisis.	15 min.
3	Subdirección de Operación y Servicios Turísticos	Recibe de forma física el reporte de anomalías, revisa y analiza conforme al Acuerdo para la Prestación de los Servicios turísticos dentro y fuera del Lago de Xochimilco.	10 min.
		<b>¿Se aplica sanción al prestador de servicios turísticos?</b>	
		<b>No</b>	
4		Informa por escrito a la Dirección General de Turismo y a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos de la improcedencia <b>(Conecta con el fin del procedimiento).</b>	5 min.
		<b>Si</b>	
5		Instruye a la Subdirección de Operación y Servicios Turísticos (Personal Técnico-Operativo) la elaboración del citatorio dirigido al prestador de servicios turísticos para informarle los pormenores del reporte de anomalías recibido.	5 min.



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
6	Subdirección de Operación y Servicios Turísticos (Personal Técnico-Operativo)	Elabora citatorio para las próximas 72 horas (3 días hábiles) y entrega para firma y visto bueno a la Subdirección de Operación y Servicios Turísticos.	15 min.
7	Subdirección de Operación y Servicios Turísticos	Da el Visto Bueno al citatorio, lo firma e instruye a la Subdirección de Operación y Servicios Turísticos (Personal Técnico Operativo) para que sea entregado al prestador de servicios turísticos en el área de trabajo del prestador de servicios turísticos.	10 min.
8	Subdirección de Operación y Servicios Turísticos (Personal Técnico-Operativo)	Acude al lugar de trabajo del prestador de servicios turísticos para entregar el citatorio.	15 min.
9		Entrega el acuse de recibido a la espera de la reunión entre la Subdirección de Operación y Servicios Turísticos y el prestador de Servicios Turísticos.	3 días
10	Subdirección de Operación y Servicios Turísticos	Recibe al prestador de servicios Turísticos en las oficinas del área y le informa los pormenores por los que se le solicitó la presencia.	20 min.
11		Gira instrucciones a la Subdirección de Operación y Servicios Turísticos (Personal Técnico-Operativo) para la realización de la toma de nota, la minuta de la reunión y la sanción correspondiente a la falta efectuada.	5 min.
12	Subdirección de Operación y Servicios Turísticos (Personal Técnico-Operativo)	Redacta la minuta del día y la sanción correspondiente conforme al Acuerdo para la regulación de la prestación de los servicios turísticos dentro y fuera del Lago de Xochimilco.	15 min.
13		Entrega los documentos para firma del prestador de Servicios turísticos y de la Subdirección de Operación y Servicios Turísticos quedando asentados los hechos y las sanciones.	1 min.



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
14	Subdirección de Operación y Servicios Turísticos	Gira instrucciones a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos para llevar a cabo la colocación de sellos de suspensión de actividades con el tiempo por el cual el prestador no podrá ejercer su labor.	5 min.
15	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos	Gira instrucciones a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos (Personal Técnico-Operativo) para la ejecución de las acciones correspondientes para llevar a cabo la colocación de los sellos de suspensión en la unidad concerniente.	1 hora
<b>Fin de Procedimiento</b>			
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 3 días hábiles, 3 horas, 6 minutos</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica</b>			

**Aspectos a considerar:**

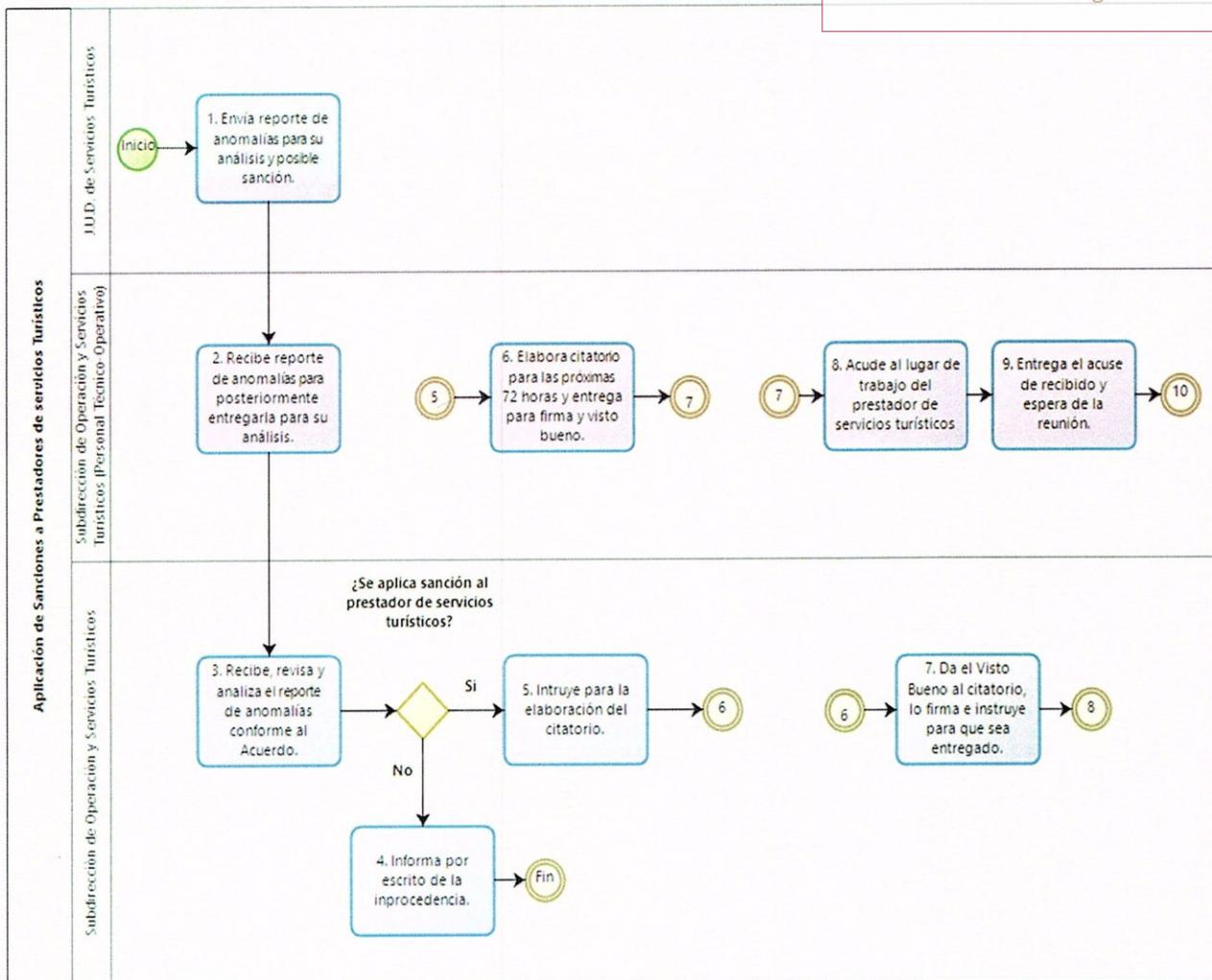
- Una vez recibido y analizado el reporte de anomalías emitido por la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos se determina si se amerita citar al prestador de servicios turísticos conforme al *Acuerdo para la regulación de la prestación de los servicios turísticos dentro y fuera del Lago de Xochimilco*, de no hacerlo el procedimiento termina en este punto, informando debidamente tanto a la Dirección General de Turismo como a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos de la improcedencia.
- El personal designado deberá presentarse en el lugar señalado debidamente identificado portando credencial y uniforme (chaleco) que lo acreditan para llevar a cabo la entrega del citatorio al prestador de servicios turísticos.
- La Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos (Personal Técnico-Operativo) hará la entrega del citatorio en el lugar de trabajo del prestador de servicios turísticos en cuestión, sin embargo, de no encontrarse, se procederá a hacer la entrega al día siguiente en el mismo lugar; en caso de no encontrarse por segunda ocasión en el lugar de trabajo, se procederá a hacer entrega del documento en el domicilio particular del prestador de servicios turísticos.

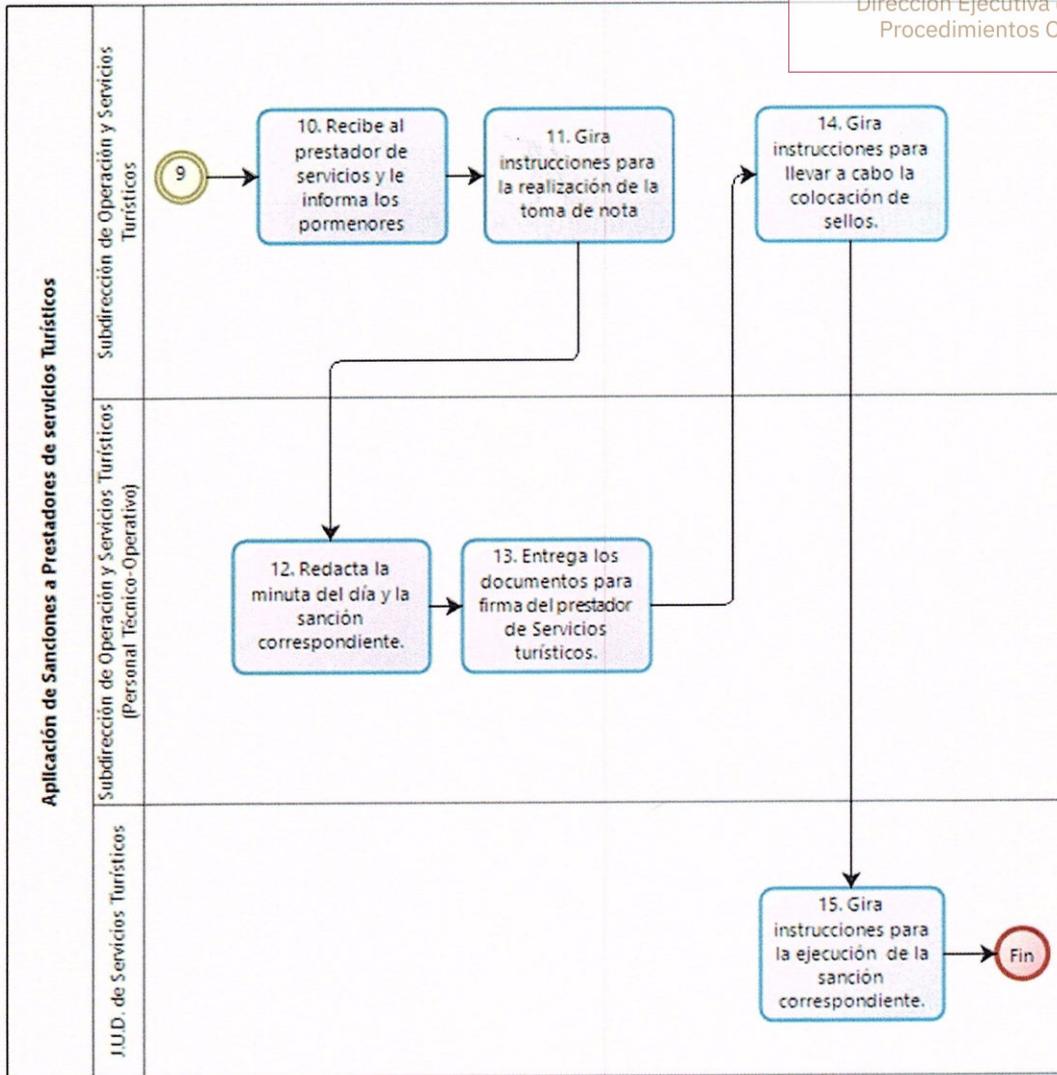


4. Del mismo modo si algún prestador de servicios turísticos se niega a recibir la notificación de citatorio emitida por la Subdirección de Operación y Servicios turísticos, la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos (Personal Técnico-Operativo) tomará nota de la negativa, así como la toma de gráficas que acrediten que la entrega fue negada.
5. Ante la negativa del prestador de servicios turísticos al recibir la notificación automáticamente se procederá a emitir la sanción correspondiente a la falta cometida conforme al Acuerdo para la regulación de la prestación de los servicios turísticos dentro y fuera del Lago de Xochimilco.



Diagrama de Flujo







VALIDO

---

Mtra. Alejandra Reyes Velasco  
Subdirectora de Operación y Servicios Turísticos



**12. Nombre del Procedimiento:** Cambio de propietario (Cesión de Derechos)

**Objetivo General:** Brindar la atención necesaria al Prestador de Servicios Turísticos ante la necesidad de llevar a cabo una cesión de derechos sobre el número de registro de su(s) unidad(es) mediante el asesoramiento y trámite de lo requerido.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subdirección de Operación y Servicios Turísticos (Personal Técnico-Operativo)	Recibe de forma física la solicitud y asesora al Prestador de Servicios turísticos sobre los requerimientos para llevar a cabo el trámite; asimismo, le proporciona al solicitante los formatos necesarios para su realización.	15 min.
2		Recibe de forma física del prestador de servicios turísticos la documentación para poder cotejar la información con el expediente del número de registro asociado al prestador de servicios turísticos que cederá los derechos.	10 min.
3		Coteja la documentación presentada por el Prestador de Servicios turísticos con el Expediente para corroborar que todo se encuentre en posibilidad de llevar a cabo el trámite solicitado.	2 días
		<b>¿Documentación correcta y completa?</b>	
		<b>No</b>	
4		Indica al Prestador de Servicios turísticos de la documentación faltante. <b>(Conecta con la actividad 2)</b>	1 día
		<b>Sí</b>	
5		Procede a entregar la documentación y los formatos a la Subdirección de Operación y Servicios Turísticos para firma.	15 min.
6	Subdirección de Operación y Servicios Turísticos	Revisa la documentación y firma los formatos para acreditar el trámite; lo entrega a la Subdirección de Operación y Servicios Turísticos (Personal Técnico-Operativo) para su conclusión.	10 min.



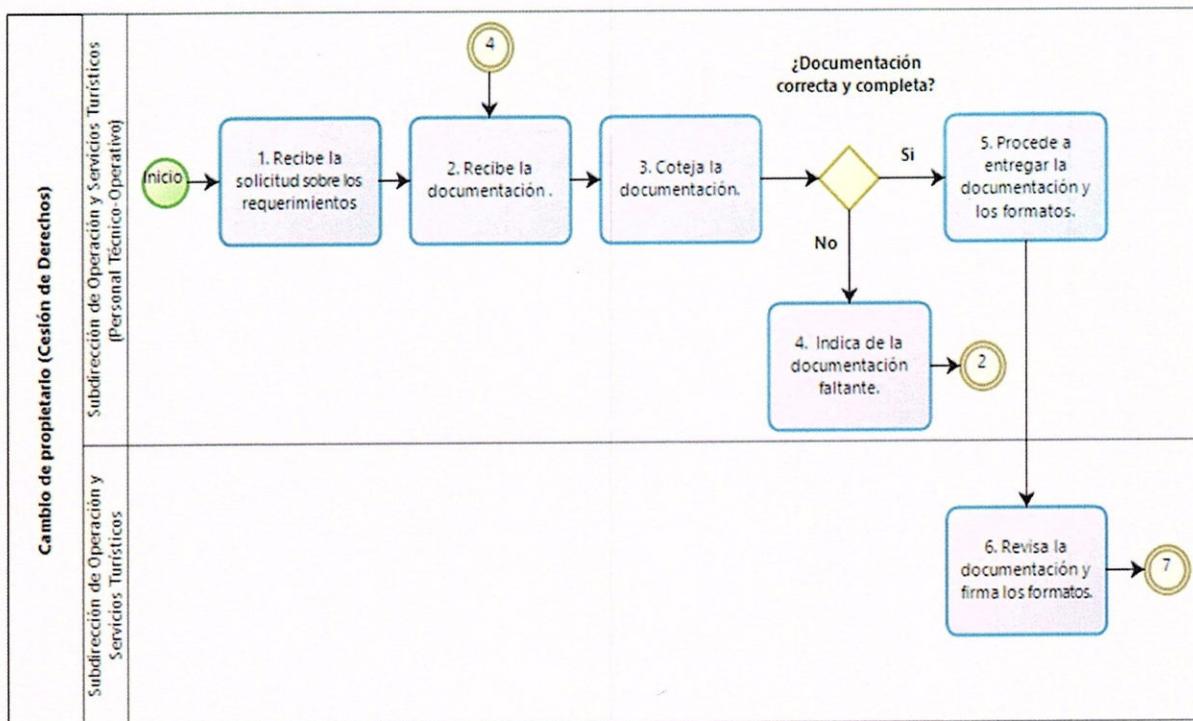
No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
7	Subdirección de Operación y Servicios Turísticos (Personal Técnico-Operativo)	Recibe de forma física la documentación firmada y procede a acceder al Sistema de Prestadores de Servicios Turísticos para llevar a cabo el Cambio de Propietario (Cesión de derechos) dentro del Padrón de Prestadores de Servicios Turísticos.	5 min.
8		Realiza los cambios concernientes e imprime Cédula de Prestador de Servicios Turísticos, Tarjetón de identificación como Prestador de Servicios Turísticos que acreditarán a solicitante como Prestador de Servicios Turísticos.	15 min.
9		Entrega documentos y recaba las firmas tanto del solicitante como de la Subdirección de Operación y Servicios Turísticos.	3 min.
10		Anexa la nueva documentación al expediente del número de registro en cuestión para posteriormente resguardar la documentación en el espacio designado para tales propósitos.	10 min.
<b>Fin de Procedimiento</b>			
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 3 días hábiles, 1 hora, 23 minutos</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica</b>			

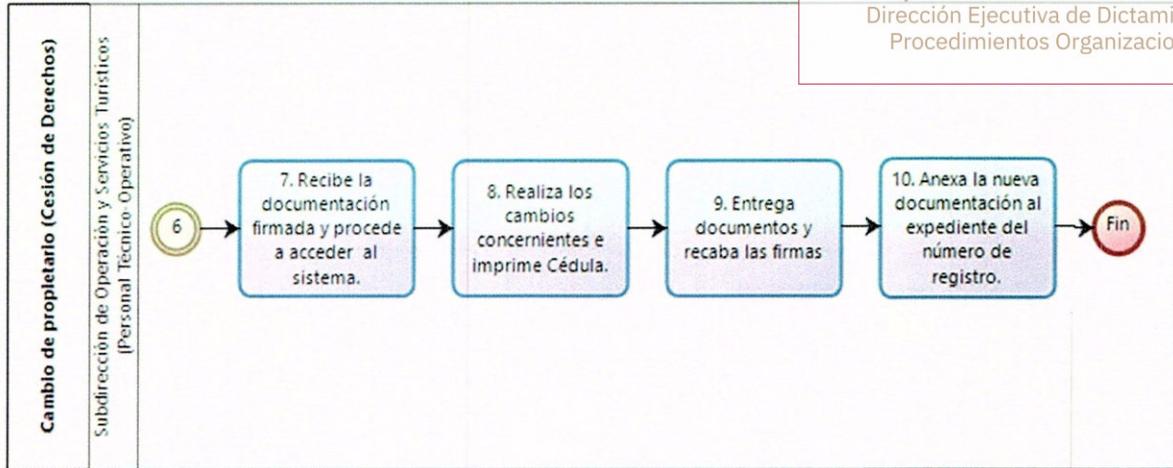
**Aspectos a considerar:**

1. El solicitante deberá presentar identificación oficial vigente, Cédula de Prestador de Servicios Turísticos y Tarjetón de Identificación para realizar cualquier trámite concerniente al Padrón de Prestadores de Servicios Turísticos.
2. La Subdirección de Operación y Servicios turísticos está sujeta a los tiempos que el solicitante requiera para recabar documentación y llenar los formatos procedentes para realizar el trámite, por lo que no tiene un control sobre la demora que pueda existir al respecto.



**Diagrama de Flujo**





VALIDO

Mtra. Alejandra Reyes Velasco  
Subdirectora de Operación y Servicios Turísticos



**13. Nombre del Procedimiento:** Retiro de Trajineras y/o Canoas no autorizadas

**Objetivo General:** Coordinar con las áreas pertinentes el retiro de unidades no autorizadas ante el Padrón de Prestadores de Servicios Turísticos para evitar la invasión de giros dentro del canal turísticos.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos (Personal Técnico-Operativo)	Realiza reporte de anomalías en el que destaca la falta de número de registro en la unidad en cuestión.	1 día
2		Entrega reporte a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos quien firma e instruye la entrega del citado reporte a la Subdirección de Operación y Servicios Turísticos.	1 hora
3	Subdirección de Operación y Servicios Turísticos	Recibe de forma física reporte de anomalías debidamente firmado; revisa y analiza la información para posteriormente girar instrucciones a la Subdirección de Operación y Servicios Turísticos (Personal Técnico-Operativo) para elaborar citatorio.	5 min.
4	Subdirección de Operación y Servicios Turísticos (Personal Técnico-Operativo)	Elabora el citatorio para el prestador de servicios turísticos en cuestión; lleva a firma el documento.	15 min.
5	Subdirección de Operación y Servicios Turísticos	Firma el citatorio e instruye a la Subdirección de Operación y Servicios Turísticos (Personal Técnico-Operativo) para realizar la entrega del documento.	5 min.
6	Subdirección de Operación y Servicios Turísticos (Personal Técnico-Operativo)	Acude al lugar de trabajo del Prestador de servicios turísticos en cuestión; entrega el documento y recaba la firma en acuse de recibido, para posteriormente volver a las oficinas de la Subdirección de Operación y Servicios Turísticos.	1 hora



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	
7		Entrega acuse de recibido a la Subdirección de Operación y Servicios Turísticos, quien queda a la espera de la cita con el prestador de servicios turísticos.	5 min.
8	Subdirección de Operación y Servicios Turísticos	Recibe al prestador de servicios turísticos, gira instrucciones a la Subdirección de Operación y Servicios Turísticos (Personal Técnico-Operativo) para hacer la toma de nota y minuta de la reunión.	30 min.
9	Subdirección de Operación y Servicios Turísticos (Personal Técnico-Operativo)	Redacta la minuta de trabajo en la que se destacan los acuerdos logrados tras la reunión; se firma la minuta por ambas partes en el entendido de que tras reincidir se procederá conforme al Acuerdo para la regulación de la prestación de servicios turísticos dentro y fuera del Lago de Xochimilco.	15 min.
10	Subdirección de Operación y Servicios Turísticos	Gira copia del citatorio y minuta de trabajo a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios turísticos para llevar a cabo recorridos de supervisión a fin de descartar la reincidencia por parte del prestador de servicios turísticos.	20 min.
11	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos	Recibe de forma física copia de minuta de trabajo y procede a instruir a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos (Personal Técnico-Operativo) sobre el recorrido a realizarse.	15 min.
12	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos (Personal Técnico-Operativo)	Realiza recorrido de supervisión para descartar la reincidencia de la unidad no autorizada, reportando sus resultados a través de reporte de anomalías.	1 hora
13		Informa en caso de reincidencia para su acción consecuente.	10 min.



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
14	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos	Gira escrito a la Subdirección de Operación y Servicios Turísticos informando sobre la reincidencia de la unidad en cuestión.	20 min.
15	Subdirección de Operación y Servicios Turísticos	Revisa lo asentado en el reporte de anomalías y procede a enviar de forma física escrito dirigido a la Dirección General de Turismo redactando los pormenores a fin de coordinar con las áreas pertinentes el retiro de la unidad en cuestión.	30 min.
16	Dirección General de Turismo	Recibe oficio y verifica la viabilidad del retiro planteado por la Subdirección de Operación y Servicios Turísticos.	1 día
17		Emite oficio dirigido a la Dirección General de Asuntos Jurídicos para coordinar lo necesario para llevar a cabo el retiro.	1 hora
18	Dirección General de Asuntos Jurídicos	Recibe de forma física oficio para su análisis y futura emisión de respuesta a la Dirección General de Turismo.	5 min.
19	Dirección General de Turismo	Recibe de forma física respuesta de la Dirección General de Asuntos Jurídicos para coordinar el retiro.	1 día
20		Emite oficio para la Subdirección de Operación y Servicios Turísticos detallando horarios, lugar y hora de encuentro con todas las áreas concernientes.	20 min.
21	Subdirección de Operación y Servicios Turísticos	Recibe el escrito e instruye a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos los pormenores del retiro a realizarse, instándolo a preparar lanchas de motor najo su resguardo para la realización.	2 horas
22	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos	Instruye a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos (Personal Técnico-Operativo) para hacer el acompañamiento el día y hora designados, así como la toma de nota sobre cualquier aspecto relevante y gráficas.	10 min.



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
23	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos (Personal Técnico-Operativo)	Acude el punto donde tendrá lugar el retiro en donde las áreas involucradas se coordinan entre sí para llevar a cabo el retiro, una vez llegado el día y hora acordados.	20 min.
24		Conoce de forma presencial las instrucciones de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos sobre qué unidad será retirada, una vez estando en el lugar.	30 min.
25		Procede a hacer el retiro de la unidad en cuestión haciendo uso de la lancha de motor del área.	10 min.
26		Procede a amarrar canoa para hacer el remolque de la unidad en cuestión hacia el lugar de resguardo (Centro de composteo).	15 min.
27		Traslada la unidad al lugar de aseguramiento (Centro de composteo o las instalaciones de la Policía Ribereña, embarcadero Cuemanco).	1 hora
28		Asegura la unidad en las instalaciones de resguardo e informa a la Dirección General de Asuntos Jurídicos que la unidad ha sido retirada.	20 min.
29	Dirección General de Asuntos Jurídicos	Recibe de forma física aviso del estatus de la unidad retirada y procede a hacer entrega de notificación al propietario de la unidad acerca del motivo por el cual ha sido retirada dicha unidad.	10 min.
<b>Fin de Procedimiento</b>			
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 4 días hábiles, 4 horas y 10 minutos</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica</b>			

**Aspectos a considerar:**

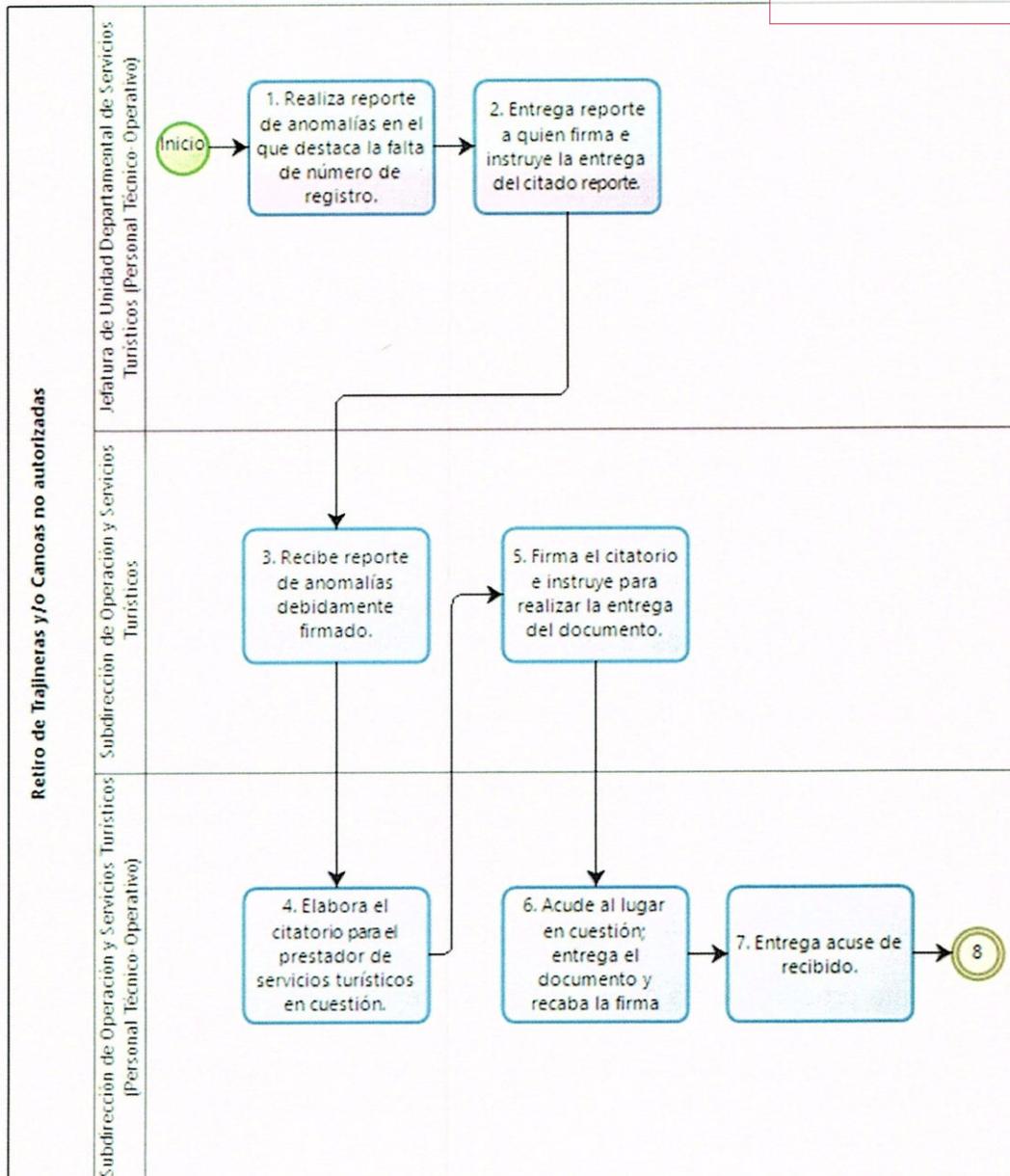
1. El citatorio está redactado para efectuarse en las próximas 72 horas posteriores a realizado el oficio correspondiente.

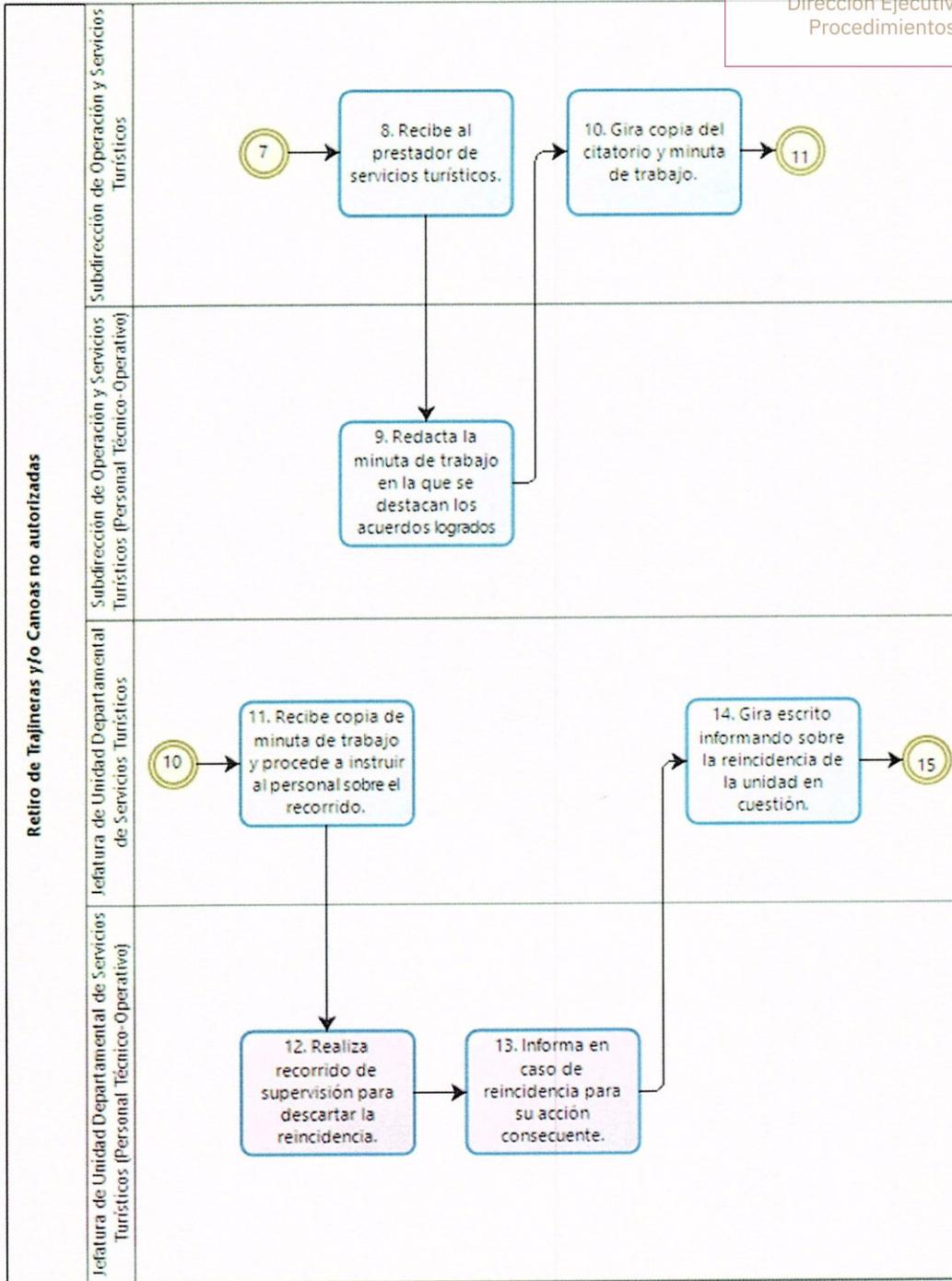


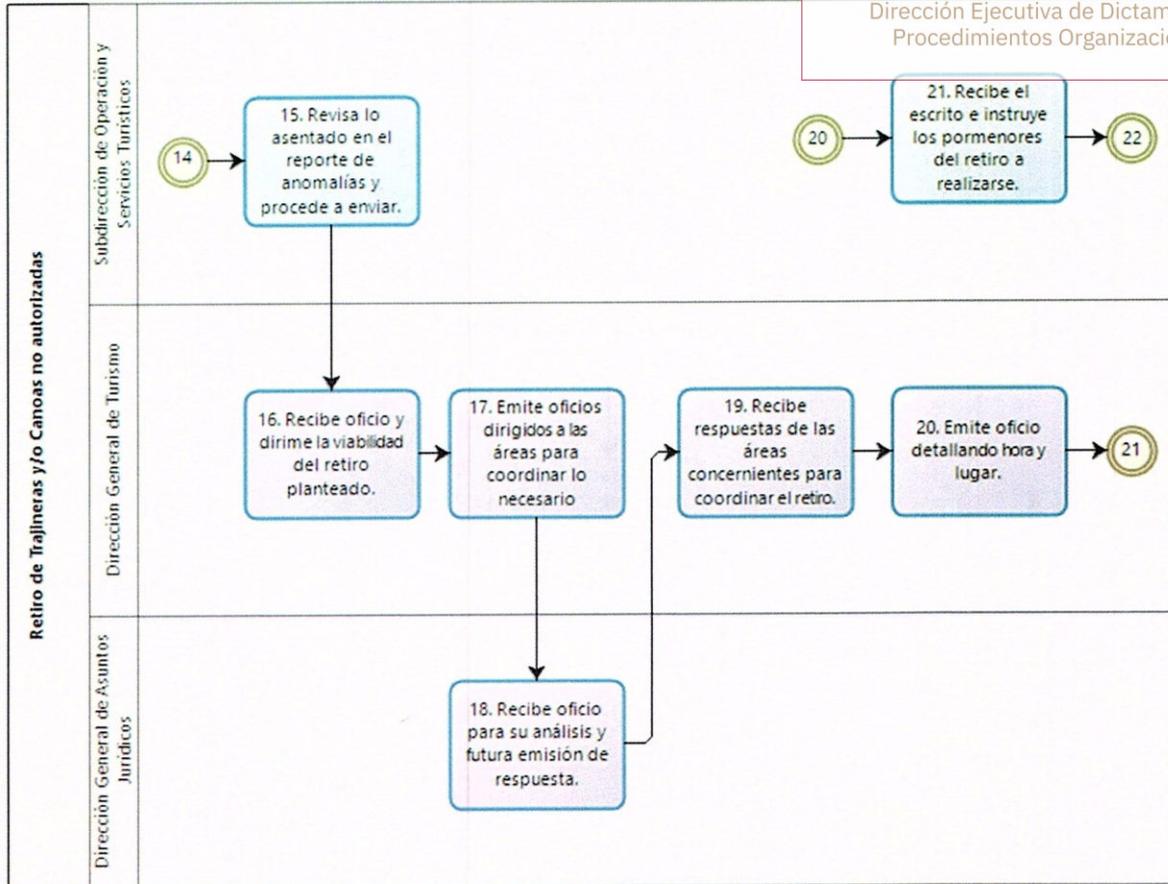
2. El recorrido para verificar que la unidad en cuestión haya sido retirada está sujeto a los tiempos de acción de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos.
3. Los escritos de respuesta de las áreas de Asuntos Jurídicos y Medio Ambiente están sujetos a los tiempos que cada una de ellas tenga para llevar a cabo las acciones planteadas en el oficio realizado por la Dirección General de Turismo.
4. Una vez retirada la unidad, se le notifica al propietario de la misma que tiene un plazo de 30 días naturales para presentar documentación que lo acredite tanto como de la unidad propietario (factura de la canoa expedida por el astillero), así como Prestador de Servicios Turísticos (Cédula de Prestador de Servicios Turísticos, Tarjetón de identificación) avalado ante el Padrón de Prestadores de Servicios Turísticos, en el entendido de que al no presentar dicha documentación, en el tiempo acordado se procederá a realizar la destrucción de la unidad.
5. En caso de que el prestador de Servicios presente la documentación correspondiente se le hará entrega de la unidad en cuestión instándolo a remover los elementos propios de una trajinera turística (toldo, postes, portada, sillas, mesa) y hacer uso de la unidad para fines propios y no ejercer la actividad de paseo turístico con dicha unidad.
6. El resguardo de la unidad en cuestión queda a cargo de la Dirección General de Asuntos Jurídicos en coordinación con la Dirección General de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable o la Policía Ribereña según sea el caso, es decir, según donde se halle resguardada dicha unidad. Todo lo anterior de conocimiento con la Dirección General de Turismo.
7. En este procedimiento como se menciona en el párrafo anterior participan, la Dirección General de Asuntos Jurídicos en coordinación con la Dirección General de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable, por lo que, de manera enunciativa, se menciona a la Dirección General de Asuntos Jurídicos en la descripción narrativa.

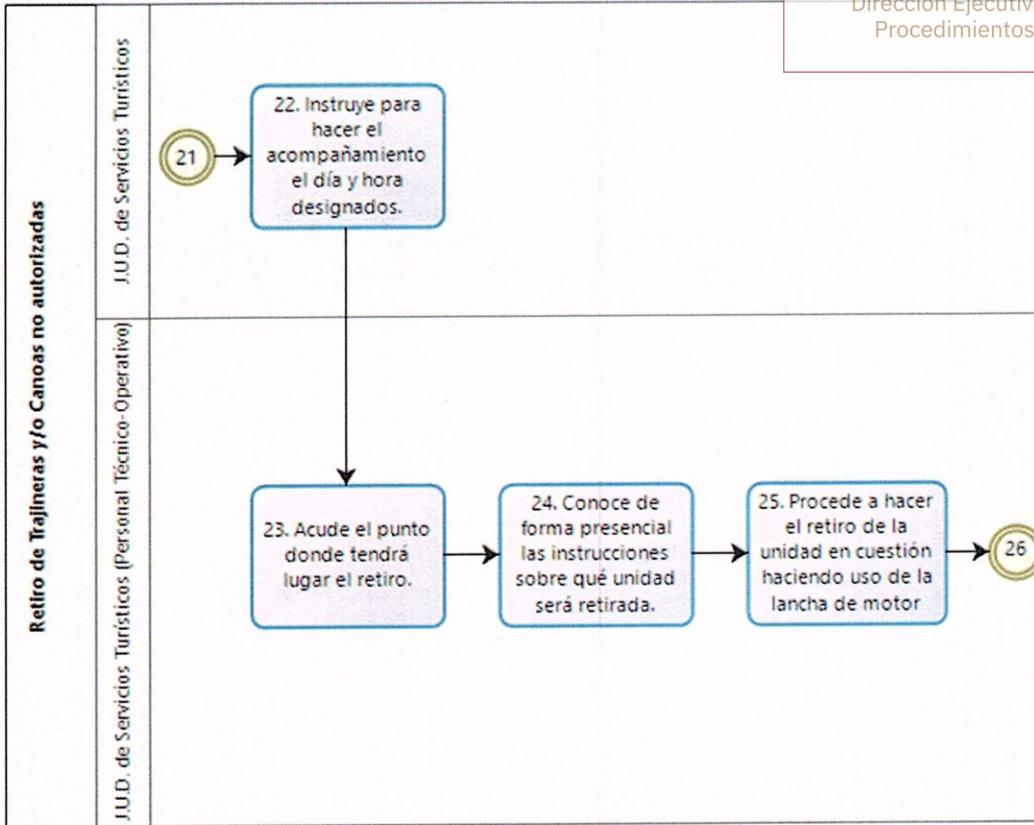


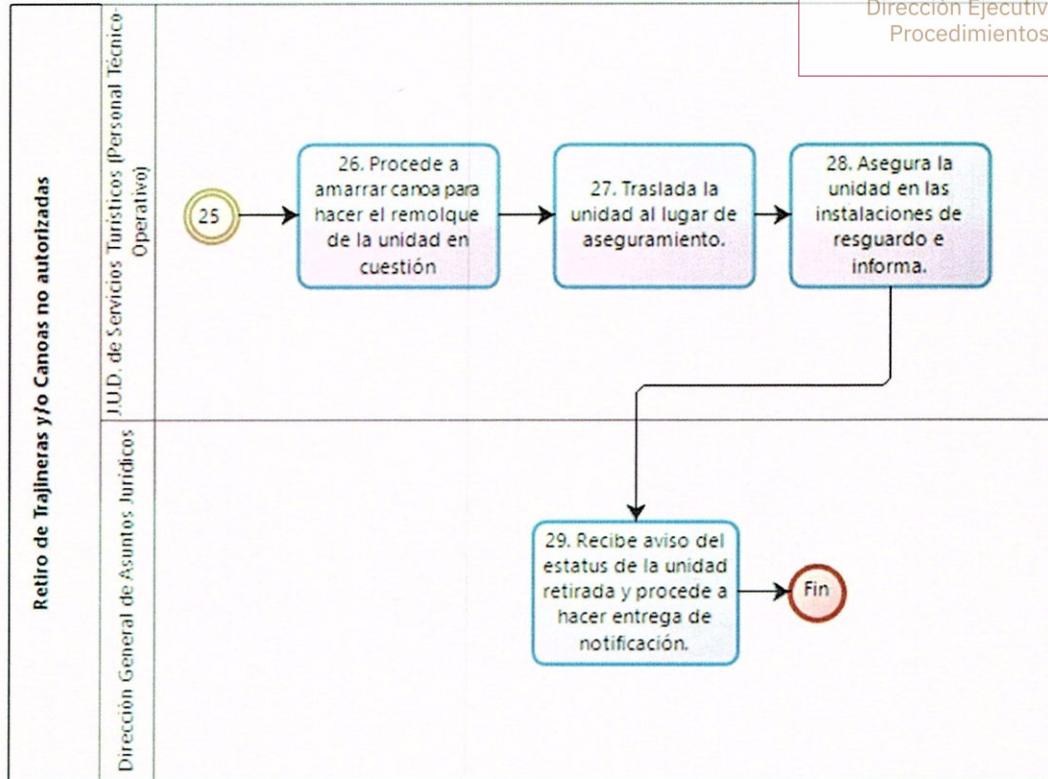
Diagrama de Flujo



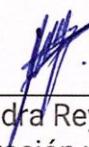








VALIDO

  
Mtra. Alejandra Reyes Velasco  
Subdirectora de Operación y Servicios Turísticos



**14. Nombre del Procedimiento:** Supervisión de los Prestadores de Servicios Turísticos en los Embarcaderos.

**Objetivo General:** Cumplir con las medidas establecidas en materia de precios vigentes, salubridad y sanidad, contenidas en los ordenamientos jurídicos aplicables, en beneficio del visitante y/o turista, mediante la supervisión a los prestadores de servicios.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos	Gira instrucciones de manera verbal al personal asignado de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos (Personal Técnico Operativo-Supervisores) para que realice la supervisión en los lugares determinados como embarcaderos, canales principales y ecológicos.	30 minutos
2	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos (Personal Técnico Operativo-Supervisores)	Recibe instrucciones para efectuar la supervisión	10 minutos
3		Acuden a los lugares para realizar la supervisión y la observación de las trajineras turísticas y canoas de los giros turísticos que estén cumpliendo con la normatividad.	2 horas
4		Realiza la supervisión para determinar si existen alteraciones y/o violaciones a los programas turísticos.	5 minutos
		<b>¿Detecta fallas o violaciones a lo establecido en los programas turísticos?</b>	
		<b>No</b>	
5		Concluye la supervisión y anota el resultado en la orden de verificación.	5 minutos
6		Elabora el informe de la supervisión efectuada.	10 minutos
7		Entrega informe a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos.	5 minutos
		<b>(Conecta con el fin del procedimiento)</b>	

*[Firma manuscrita]*



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	
		<b>Sí</b>	
8		Solicita al Prestador de servicios turísticos su cédula de registro e identificación vigente expedida por la Subdirección de Operación y Servicios Turísticos.	10 minutos
9		Recibe de forma física la documentación y expide acta de supervisión, donde señala las causas y motivos de las anomalías leves o graves cometidas.	1 día
10		Entrega copia del acta de supervisión al Prestador de Servicios turísticos.	10 minutos
11		Elabora informe de las faltas que se hayan cometido.	1 día
12		Turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos el informe y las actas levantadas	10 minutos
13	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos	Recibe de forma física el informe de las actas levantadas, elabora oficio para turnar al área de la Subdirección de Operación y Servicios Turísticos y después expide y entrega al Prestador de Servicios.	1 día
14		Recoge el oficio firmado para el Prestador de Servicios Turísticos y el área de la Subdirección de Operación y Servicios Turísticos determina si se aplica sanción en valoración al acta de comparecencia levantada.	1 día
		<b>¿Se aplica sanción al Prestador de Servicio?</b>	
		<b>No</b>	
15		Da indicaciones al Personal asignado de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos (Personal Técnico Operativo-Supervisores) para que informe al Prestador de Servicios turísticos la determinación por parte de la Subdirección de Operación y Servicios Turísticos.	1 día

*[Firma manuscrita]*



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Plazo o Periodo
16	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos (Personal Técnico Operativo-Supervisores)	Informa al Prestador de Servicios que puede seguir laborando su trajinera Turística.	2 días
		<b>(Conecta con el fin del procedimiento)</b>	
		<b>Sí</b>	
17	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos	Lleva a cabo la supervisión de la sanción correspondiente y estar en espera de la indicación textual por parte de la Subdirección de Operación de Servicios Turísticos, para el retiro de los sellos esto en caso de la anomalía cometida.	1 día
18		Elabora un reporte de actividades de la supervisión efectuada.	5 minutos
19	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos (Personal Técnico Operativo-Supervisores)	Recibe de forma física el reporte para archivarlo al expediente.	20 minutos
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 8 días hábiles, 4 horas</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica</b>			

**Aspectos a considerar:**

1. Se consideran Prestadores de Servicios Turísticos, a aquellas personas que desarrollan actividades en el Interior y Exterior de los Canales de Xochimilco, que tienen características propias y únicas y con independencia de lo que establece la Ley de Turismo de la Ciudad de México.
2. La Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos, será la responsable de elaborar e implementar programas operativos de inspección, que se llevarán a cabo en las instalaciones y con los prestadores de Servicios Turísticos en los embarcaderos.
3. Será responsable la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos de supervisar que los prestadores de servicios turísticos cumplan

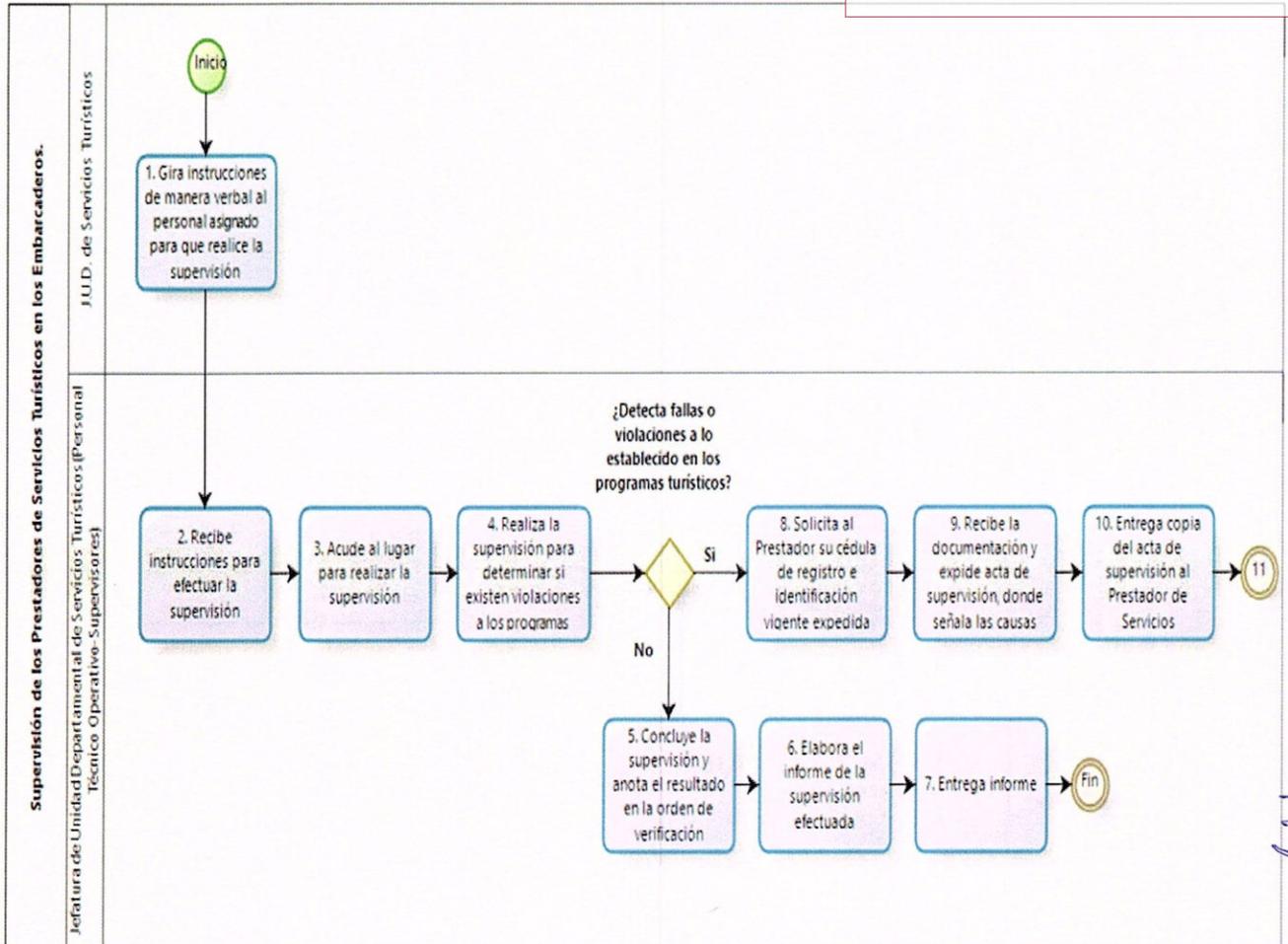


con las tarifas establecidas y las medidas de salubridad y necesarias.

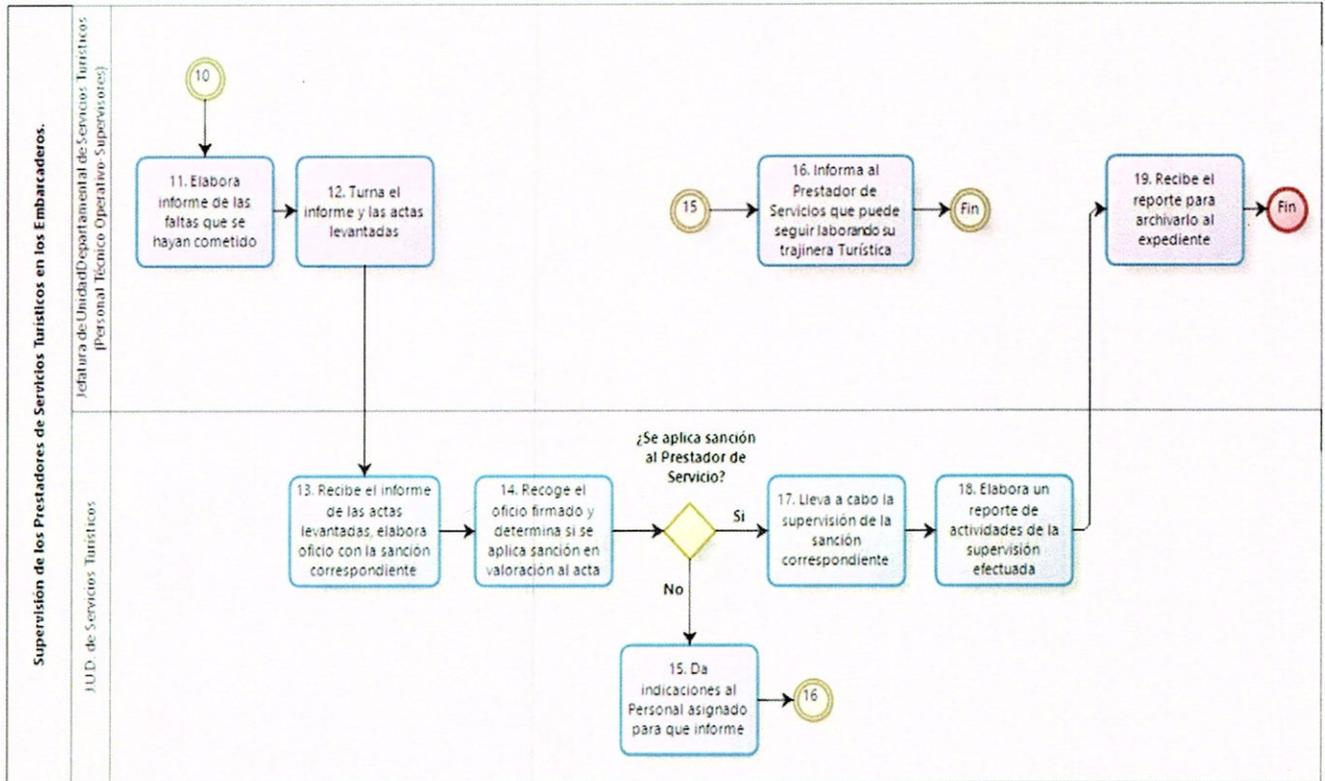
4. Deberá realizar un informe semanal y entregarlo a la Subdirección de Operación y Servicios Turísticos.
5. El personal que realice la supervisión directa, deberá acreditarse con credencial vigente de la Alcaldía ante los prestadores de servicios turísticos.
6. El acta de supervisión señalará las causas y motivos de las violaciones, se entregará una copia al Prestador de Servicios.
7. La alteración o deficiencias en el servicio por parte de los prestadores de servicios será sancionada conforme a lo establecido en el reglamento de la materia.
8. La Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos (Personal Técnico-Operativo-Supervisores) tendrán la responsabilidad de informar al Titular de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos, respecto de las anomalías y deficiencias encontradas durante las supervisiones realizadas.
9. Los apercibimientos y sanciones no excederán de 5 días para los prestadores de servicios turísticos que hayan incumplido con la normatividad.
10. Posteriormente a la suspensión de actividades impuesta por el área de la Subdirección de Operación y Servicios Turísticos, el supervisor turístico realizará una supervisión al prestador de servicios sancionado, mediante la resolución que dará el área antes mencionada.



Diagrama de Flujo



*[Handwritten signature]*



VALIDO

*M. Roldan\**

Lcdã. María Guadalupe Roldan González  
Jefa de Unidad Departamental de Servicios Turísticos



**15. Nombre del Procedimiento:** Colocación y retiro de sellos de suspensión de actividades a unidades sancionadas.

**Objetivo General:** Apercibir a los prestadores de servicios turísticos que incurran en faltas a las disposiciones normativas aplicables con el fin de generar un mejoramiento en la calidad del servicio ofrecido al visitante.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subdirección de Operación y Servicios Turísticos	Gira instrucciones a la Subdirección de Operación y Servicios Turísticos (Personal Técnico-Administrativo) para elaborar oficio mediante el que se instruye a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos la colocación de sellos de suspensión de actividades a las unidades involucradas.	5 minutos
2	Subdirección de Operación y Servicios Turísticos (Personal Técnico-Operativo)	Elabora oficio para su posterior visto bueno y firma del titular de la Subdirección de Operación y Servicios Turísticos	30 minutos
3	Subdirección de Operación y Servicios Turísticos	Revisa el oficio, da visto bueno y firma el documento, instruyendo a la Subdirección de Operación y Servicios Turísticos (Personal Técnico-Operativo) la entrega del documento.	10 minutos
4	Subdirección de Operación y Servicios Turísticos (Personal Técnico Operativo)	Entrega oficio a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos.	5 minutos
5	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos	Recibe de forma física oficio, hace entrega del material requerido e instruye a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos (Personal Técnico-Operativo) para acudir a realizar la colocación de sellos de suspensión de actividades en el lugar correspondiente.	10 minutos



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
6	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos (Personal Técnico-Operativo)	Acude al lugar en cuestión.	30 minutos
7		Arriba al lugar y se dispone a localizar la unidad a colocar sellos de suspensión de actividades.	20 minutos
8		Identifica la unidad e informa al titular de la unidad que se llevará a cabo la colocación (pega) de sellos de suspensión de actividades.	10 minutos
9		Coloca (pega) dos sellos de suspensión de actividades en la unidad y realiza toma de gráficas del proceso.	5 minutos
10		Entrega gráficas el titular de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos.	20 minutos
11	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos	Informa de manera verbal sobre la colocación de los sellos de suspensión de actividades a la Subdirección de Operación y Servicios Turísticos.	5 minutos
12	Subdirección de Operación y Servicios Turísticos	Toma conocimiento e instruye a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos para realizar el retiro de los sellos de suspensión de actividades de la unidad en cuestión una vez terminado el periodo de suspensión.	10 minutos
13	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos	Instruye a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos (Personal Técnico-Operativo) para llevar a cabo el retiro de los sellos de suspensión de actividades de la unidad sancionada.	10 minutos
14	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos (Personal Técnico-Operativo)	Procede a trasladarse al lugar	30 minutos
15		Arriba al lugar y localiza la unidad suspendida.	10 minutos

*[Firma manuscrita]*



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Periodo
16		Identifica la unidad y procede a despegar los sellos de suspensión de actividades.	10 minutos
17		Toma gráficas de la actividad e informa al titular de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos sobre la actividad realizada.	5 minutos
18	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Turísticos	Informa el estatus de la actividad a la Subdirección de Operación y Servicios Turísticos.	5 minutos
19	Subdirección de Operación y Servicios Turísticos	Toma conocimiento del estatus de la actividad.	5 minutos
<b>Fin del procedimiento</b>			
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 3 horas, 55 minutos</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica</b>			

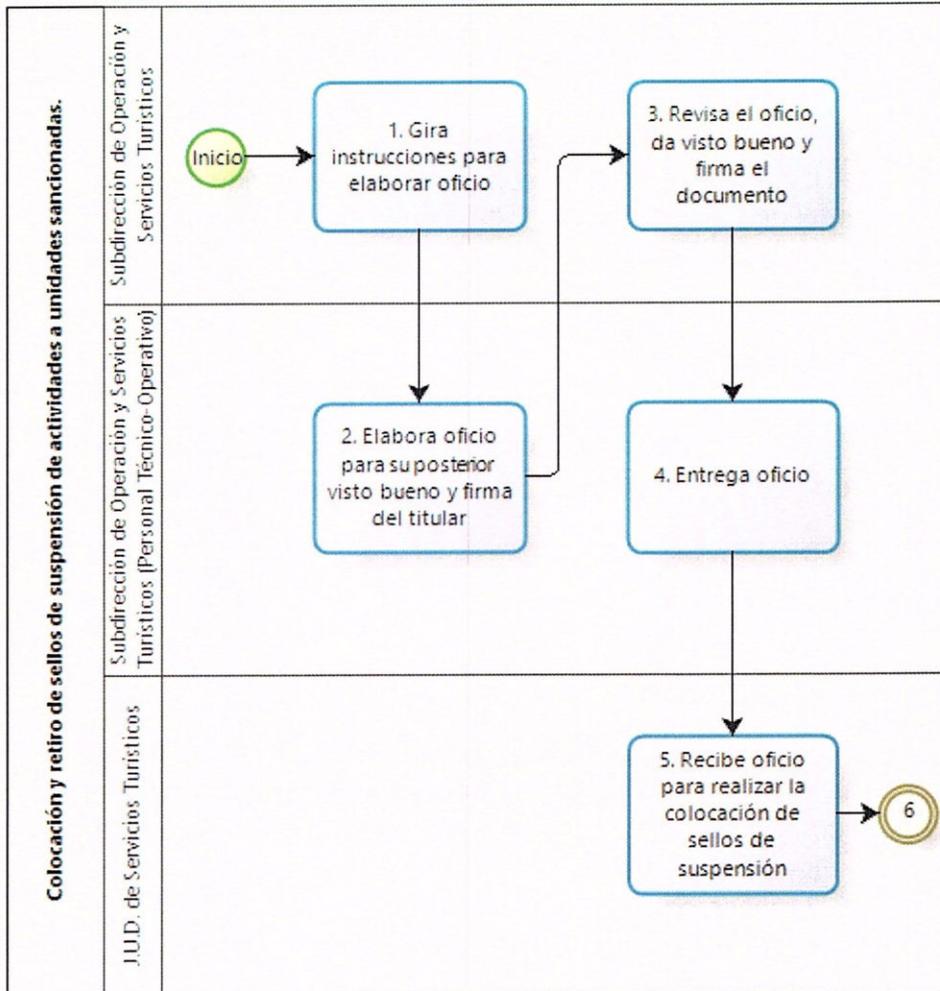
**Aspectos a considerar:**

Consideraciones

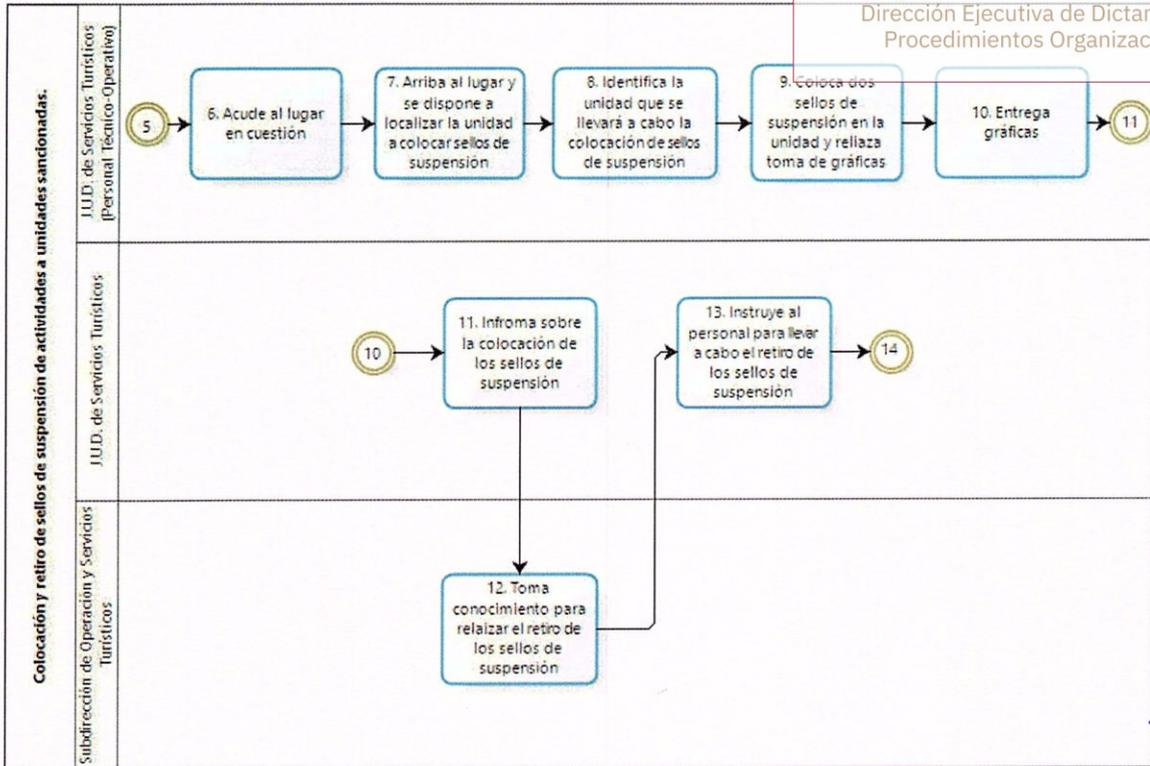
- El periodo de tiempo que los sellos de suspensión de actividades, permanecerá en las unidades suspendidas variará en función de la falta cometida, siendo los periodos contemplados los siguientes:
  - 8 días naturales
  - 3 meses por falta mayor
  - A consideración de la Subdirección de Operación y servicios turísticos
- En caso de no encontrar al titular de la unidad a suspender, se recurrirá al encargado, en caso de haber. De no encontrar a ninguno, se procederá a la colocación, toda vez que la Subdirección de Operación y Servicios Turísticos previamente ha informado de la suspensión al titular.



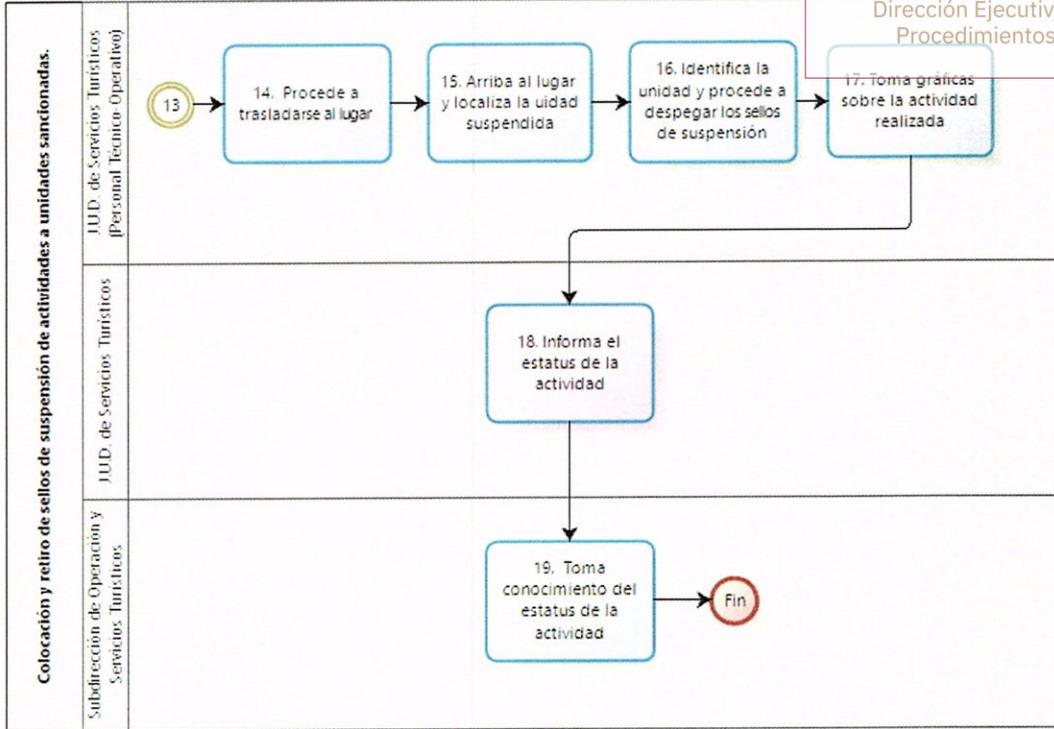
Diagrama de Flujo



*[Handwritten signature]*



*[Handwritten signature]*



VALIDO

Lcda. María Guadalupe Roldán González  
Jefa de Unidad Departamental de Servicios Turísticos



## GLOSARIO

1. **Actividades turísticas:** Comprende aquellos actos que realizan los turistas o visitantes nacionales o extranjero, así como a la probación en general para que puedan acontecer hechos de carácter turístico-recreacional.
2. **Acuerdo para la regulación de la prestación de servicios turísticos dentro y fuera del Lago de Xochimilco:** Conjunto de lineamientos que regula el actuar del Prestador de Servicios Turísticos dentro y fuera del Lago de Xochimilco.
3. **Canoa.** - Embarcación de remo muy estrecha, ordinariamente de una pieza, sin quilla y sin diferencia de forma entre proa y popa.
4. **Carta Compromiso:** Documento a través de la cual se informa de los compromisos asumidos, que permiten evidenciar la efectividad de sus principios de funcionamiento.
5. **Causa:** Acción realizada por el Prestador de Servicios Turísticos en detrimento al Acuerdo para la regulación de la prestación de los servicios turísticos dentro y fuera del Lago de Xochimilco que tendrá como consecuencia una suspensión de actividades.
6. **Cédula de Registro de Prestador de Servicios Turísticos:** Documento expedido por la Dirección General de Turismo que acredita al poseedor como Prestador de Servicios Turísticos.
7. **Certamen de la Flor más Bella del Ejido:** Es un concurso cuyo objetivo es resaltar la belleza natural de la mujer y destacar el porte del atuendo del altiplano, además de conservar y resaltar los orígenes de los pueblos que en algún momento de su historia contaron o que aún conservan tierras de labor o ejidos.
8. **Credencial de identificación:** Documento expedido por la Dirección General de Turismo creado para la plena y visible identificación del Prestador de Servicios Turísticos.
9. **Curso:** Actividad de enseñanza y aprendizaje con el objetivo de adquirir conocimientos y habilidades, capacidades y actitudes.
10. **Embarcadero:** Lugar designado para el embarque y desembarque de turistas y/o visitantes.
11. **Giro:** Actividad tradicional que realiza un Prestador de Servicios Turísticos dentro y fuera de la zona de Lago de la Alcaldía Xochimilco.
12. **Mayordomía:** Proporcionar un servicio personalizado a la ciudadanía.
13. **Módulos de Información:** Son aquellos espacios permanentes donde se brinda información, atención y orientación a los turistas, durante su estancia en algún sitio turístico.
14. **Notificación:** Proceso mediante el cual se informa al Prestador de Servicios Turísticos sobre asuntos relacionados a su giro (trajinera turística o giros diversos).



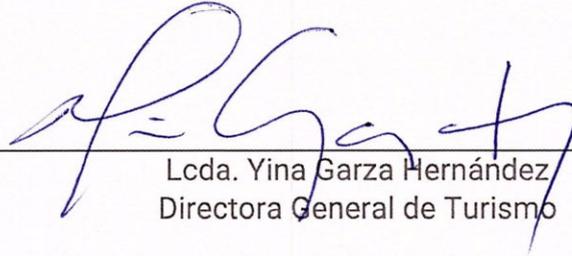
15. **Padrón de Prestadores de Servicios Turísticos:** Listado en el que se encuentran registrados todos los Prestadores de Servicios Turísticos autorizados para ejercer actividades de índole turístico-comercial.
16. **Paseos turísticos:** Son recorridos que se brindan al turista o visitante nacional o extranjero, así como a la población en general para darle a conocer los atractivos turísticos o sitios turísticos con los que cuenta la Alcaldía.
17. **Patrimonio Inmaterial o Intangible:** Se manifiesta en tradiciones y expresiones orales, incluido el idioma como vehículo del patrimonio cultural inmaterial; artes del espectáculo; usos sociales, rituales y actos festivos.
18. **Prestador de Servicios Turísticos:** Persona física o moral que ofrece, proporciona o contrata con el turista y/o visitante, la prestación de los servicios turísticos en la zona de los canales del Lago de la Alcaldía Xochimilco y fuera de ésta.
19. **Propietario:** Persona física que ostenta a su nombre la Cédula de Trajinera Turística dentro y fuera del Lago de la Alcaldía Xochimilco expedida por la Dirección de Turismo.
20. **Reglamento:** El Reglamento para Prestadores de Servicios Turísticos dentro y fuera del Lago de la Alcaldía Xochimilco.
21. **Representante:** Persona que actúa en representación de otra o de una institución o colectivo.
22. **Servicios Turísticos:** Es el conjunto de realizaciones, hechos y actividades tendientes a producir prestaciones personales que satisfagan las necesidades del turista que contribuyen al logro de facilitación, acercamiento, uso y disfrute de los bienes turísticos.
23. **Sitios turísticos:** Es un espacio o lugar que permite que el turista o visitante nacional o extranjero, así como a la población en general desarrolle actividades de recreación, cultura y/o religioso.
24. **Stand de promoción turística:** Es un espacio que se ocupa en ferias, fiestas populares o ferias comerciales dentro o fuera de la Alcaldía para brindar información turística, así como diversos folletos con información turística de los diversos atractivos turísticos de la Demarcación.
25. **Supervisión:** Proceso mediante el cual el personal autorizado por la Dirección General de Turismo realiza la inspección general de las condiciones bajo las que operan los Prestadores de Servicios Turísticos.
26. **Suspensión de actividades:** Proceso de interrupción de las actividades laborales del Prestador de Servicios turísticos que haya actuado en detrimento al Acuerdo para la regulación de la prestación de los servicios turísticos dentro y fuera del Lago de Xochimilco.
27. **Tradicional:** De la tradición o que está relacionado con ella por el modo de transmitirse o por su permanencia de generación en generación.



28. **Trajinera turística:** Embarcación asignada a un Embarcadero turístico que se utiliza para el paseo de turistas y/o visitantes.
29. **Turismo Social:** Actividad encaminada a que los habitantes de cualquier nivel socioeconómico, accedan a los atractivos turísticos dentro o fuera de la Alcaldía.
30. **Turistas:** Las personas que viajan temporalmente fuera de su lugar de residencia habitual y que pernoctan en el nuestra Alcaldía, para utilizar alguno de los servicios turísticos que ofrecemos.
31. **Turístico cultural:** Se define como aquel viaje turístico motivado por conocer, comprender y disfrutar el conjunto de rasgos y elementos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o grupo social de un destino específico
32. **Visitantes:** Es toda aquella persona que viaja fuera de su entorno habitual con o sin pernoctación, por motivos de ocio, negocios, religiosos y otros.
33. **Verificación:** Proceso mediante el cual se determina la viabilidad de uso de las unidades designadas para llevar a cabo las actividades propias de cada giro dentro y fuera del Lago de Xochimilco.



VALIDÓ



---

Lcda. Yina Garza Hernández  
Directora General de Turismo