

|                                                                                                                      |                                              |                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Zihuatanejo</b><br>de Azueta | <b>Manual de Procedimientos</b>              | <br><b>ZIHUA</b><br><b>CIUDAD DE TODOS</b><br><small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small> |
|                                                                                                                      | <b>Dirección de Turismo</b>                  |                                                                                                                                                                                             |
| Página<br><b>1 de 25</b>                                                                                             | <b>Fecha de emisión</b><br>Diciembre de 2024 | <b>Clave:</b><br>MZA2427-MP-DTUR                                                                                                                                                            |

# DIRECCIÓN DE TURISMO

## AUTORIZACIONES

| Elaboró:                                                 | Revisó:                                                        | Autorizó:                                               |
|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Lic. Jesús Gallegos Galván<br><b>Director de Turismo</b> | Mtro. Christopher Torres Ríos<br><b>Director de Planeación</b> | CP. Lizette Tapia Castro<br><b>Presidente Municipal</b> |

|                                                                                                               |                                       |  |                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>Zihuatanejo<br>de Azueta | Manual de Procedimientos              |  | <br>ZIHUA<br>CIUDAD DE TODOS<br><small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small> |
|                                                                                                               | Dirección de Turismo                  |  |                                                                                                                                                                               |
| Página<br>2 de 25                                                                                             | Fecha de emisión<br>Diciembre de 2024 |  | Clave:<br>MZA2427-MP-DTUR                                                                                                                                                     |

|                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------|
| <b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b>                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>CLAVE:</b> | DTUR-001 |
| Operativo vacacional                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |          |
| <b>OBJETIVO:</b> Salvaguardar la integridad de turistas y ciudadanía en general, de manera conjunta el gobierno municipal con autoridades federales, estatales y prestadores de servicios turísticos de nuestro municipio. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |          |
| <b>Fundamento Legal</b>                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.</b></li><li>• <b>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Guerrero.</b></li><li>• <b>Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Guerrero.</b></li><li>• <b>Ley Federal de Turismo</b></li><li>• <b>Bando de Policía y Gobierno. Ley General de Turismo</b></li><li>• <b>Ley de Turismo del Estado de Guerrero.</b></li></ul> |               |          |
| <b>Documentación Necesaria</b>                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Envío de solicitud de requerimientos a presidencia</b></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |               |          |

| No. | ACTIVIDAD                                       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                | RESPONSABLE                                                                              |
|-----|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Propuesta de fecha para el operativo vacacional | Proponer fecha de realización de la reunión de coordinación interna (solo Dirección del H. Ayuntamiento involucradas), de acuerdo al calendario de la SEP.                                                 | Director de Turismo                                                                      |
|     |                                                 | Proponer la fecha de la reunión de coordinación general (representantes de autoridades Federales, Estatales y Municipales, así como del Sector Turístico del destino), de acuerdo al calendario de la SEP. |                                                                                          |
|     |                                                 | Proponer la fecha del banderazo de salida del Operativo Vacacional (de acuerdo al calendario de la SEP), donde desfilan las autoridades participantes                                                      |                                                                                          |
| 2   | Preparación y seguimiento de las reuniones      | Convocar a los participantes en el operativo a las reuniones de coordinación y banderazo de salida del operativo.                                                                                          | Director de Turismo<br>Subdirector de Turismo                                            |
| 3   | Presentación del operativo vacacional           | Elaboración de la presentación de las acciones que el Gobierno Municipal realizará durante el periodo vacacional, la cual se proyecta en la reunión de coordinación general.                               | Jefe de CIVATIZ y atención turística.<br>Asistente Administrativo<br>Asistente Operativo |

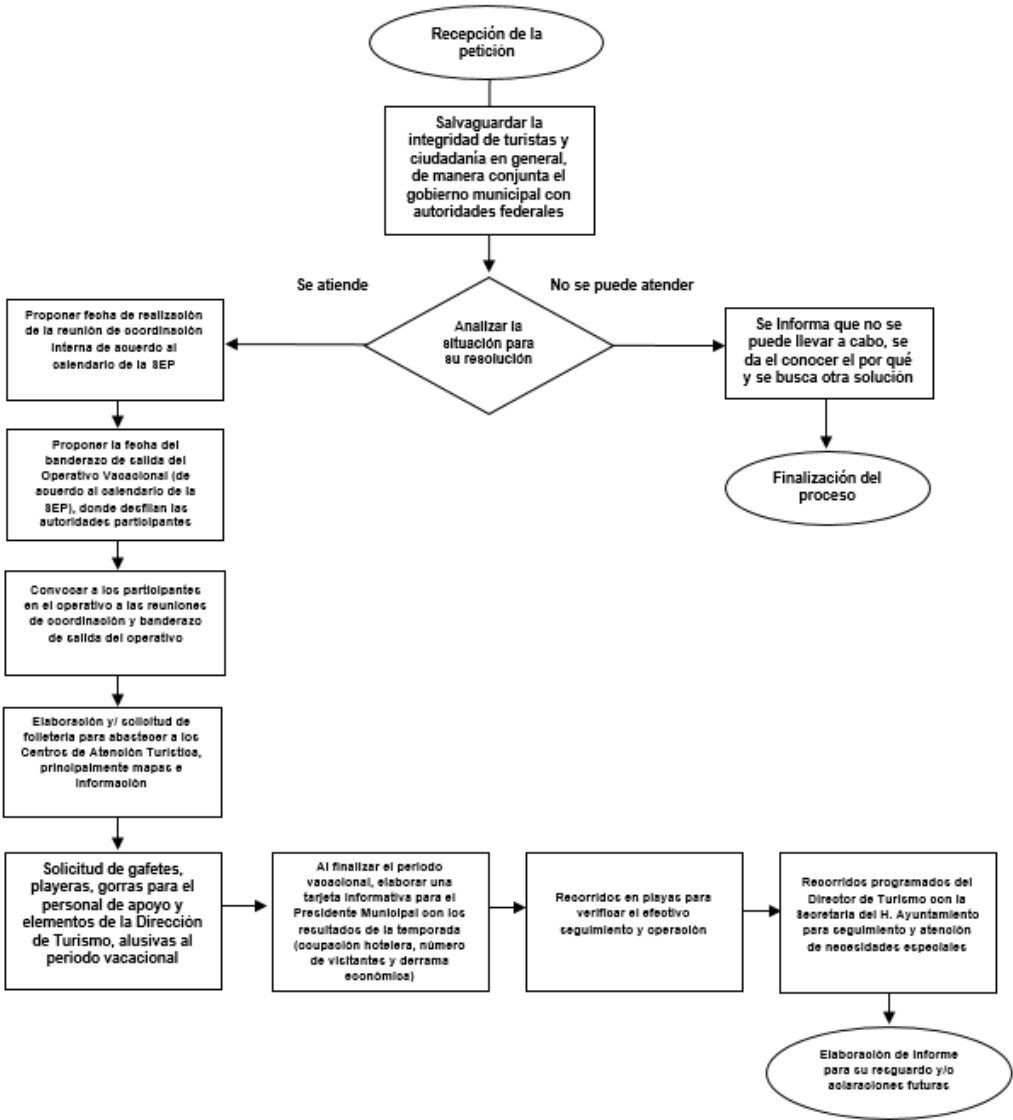
|                                                                                                               |                                       |  |                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>Zihuatanejo<br>de Azueta | Manual de Procedimientos              |  | <br>ZIHUA<br>CIUDAD DE TODOS<br><small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small> |
|                                                                                                               | Dirección de Turismo                  |  |                                                                                                                                                                               |
| Página<br>3 de 25                                                                                             | Fecha de emisión<br>Diciembre de 2024 |  | Clave:<br>MZA2427-MP-DTUR                                                                                                                                                     |

| 4   | CIVATIZ                                      | Solicitar a las Direcciones involucradas el nombramiento de un elemento y designación del propio elemento de la Dirección de Turismo para la conformación de la Coordinación de Inspección Vacacional y Atención al Turismo de Ixtapa Zihuatanejo (CIVATIZ).                                                                                                              | Director de Turismo<br>Subdirector de Turismo<br>Jefe de CIVATIZ y atención turística.                                                          |
|-----|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5   | CIVATIZ                                      | Dar seguimiento a los reportes levantados por la CIVATIZ durante el periodo vacacional, en coordinación con el Coordinador de la CIVATIZ (Secretario del H. Ayuntamiento y los participantes del Operativo). Solicitud de personal de apoyo a la Dirección de Recursos Humanos, para cubrir las principales zonas turísticas del destino con personal de apoyo turístico. | Director de Turismo<br>Subdirector de Turismo<br>Jefe de CIVATIZ y atención turística.<br>Jefe de Logística y Operación.<br>Asistente Operativo |
| No. | ACTIVIDAD                                    | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | RESPONSABLE                                                                                                                                     |
| 6   | Seguimiento para la preparación de reuniones | Reservación de la Sala de Cabildo para las reuniones.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Asistente Administrativo<br>Asistente Operativo.                                                                                                |
|     |                                              | Solicitud de coffee break y demás necesidades para las reuniones y el Banderazo de salida (sonido, maestro de ceremonia, toldo, aguas, banderines, etc.).                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                 |
| 7   | Mapas                                        | Elaboración y/ solicitud de folletería para abastecer a los Centros de Atención Turística, principalmente mapas e información.                                                                                                                                                                                                                                            | Director de Turismo<br>Subdirector.<br>Jefe de Relaciones Públicas.<br>Asistente Administrativo                                                 |
| 8   | Solicitud de material                        | Solicitud de gafetes, playeras, gorras para el personal de apoyo y elementos de la Dirección de Turismo, alusivas al periodo vacacional.                                                                                                                                                                                                                                  | Asistente Administrativo<br>Asistente Operativo                                                                                                 |
|     |                                              | Elaboración de lonas alusivas al periodo vacacional.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                 |
| 9   | Atención turística                           | Se atiende a los turistas que nos visitan en el periodo vacacional diariamente, suspendiendo el descanso del personal Operativo y reforzando los Centros de Atención Turística con practicantes y personal de apoyo asignado por Recursos Humanos.                                                                                                                        | Centro de Atención turístico<br>Centros de Atención y Guardia Turística                                                                         |
| 10  | Tarjeta informativa                          | Al finalizar el periodo vacacional, elaborar una tarjeta informativa para el Presidente Municipal con los resultados de la temporada (ocupación hotelera, número de visitantes y derrama económica).                                                                                                                                                                      | Director de Turismo<br>Subdirector<br>Jefe de CIVATIZ y atención turística.<br>Asistente administrativo y Operativo                             |

|                                                                                                                      |                                              |                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Zihuatanejo</b><br>de Azueta | <b>Manual de Procedimientos</b>              | <br><b>ZIHUA</b><br><b>CIUDAD DE TODOS</b><br><small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small> |
|                                                                                                                      | <b>Dirección de Turismo</b>                  |                                                                                                                                                                                             |
| Página<br><b>4 de 25</b>                                                                                             | <b>Fecha de emisión</b><br>Diciembre de 2024 | <b>Clave:</b><br>MZA2427-MP-DTUR                                                                                                                                                            |

|    |                           |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                |
|----|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11 | Recorridos de supervisión | Recorridos en playas para verificar el efectivo seguimiento y operación. Los recorridos son diarios y en compañía de funcionarios de las Direcciones involucradas en el Operativo | Director de Turismo<br>Jefe de CIVATIZ y atención turística.<br>Jefe de Logística y Operación. |
| 12 | Verificación general      | Recorridos programados del Director de Turismo con la Secretaría del H. Ayuntamiento para seguimiento y atención de necesidades especiales.                                       | Director de Turismo<br>Jefe de CIVATIZ y atención turística.<br>Jefe de Logística y Operación. |

**Diagrama de Flujo**  
**Operativo vacacional**



|                                                                                                                      |                                              |                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Zihuatanejo</b><br>de Azueta | <b>Manual de Procedimientos</b>              | <br><b>ZIHUA</b><br>CIUDAD DE TODOS<br><small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small> |
|                                                                                                                      | <b>Dirección de Turismo</b>                  |                                                                                                                                                                                      |
| Página<br><b>6 de 25</b>                                                                                             | <b>Fecha de emisión</b><br>Diciembre de 2024 | <b>Clave:</b><br>MZA2427-MP-DTUR                                                                                                                                                     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------|
| <b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>CLAVE:</b> | DTUR-002 |
| Apoyo logístico a organizadores de eventos.                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |          |
| <b>OBJETIVO:</b> Brindar las facilidades necesarias y apoyos en la medida de nuestras posibilidades, a organizadores de eventos, grupos y convenciones que se realicen en nuestro destino, con el fin de que continúen eligiendo a Ixtapa Zihuatanejo como sede y por ende beneficiar la actividad turística del destino. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |          |
| <b>Fundamento Legal</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.</b></li><li>• <b>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Guerrero.</b></li><li>• <b>Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Guerrero.</b></li><li>• <b>Ley Federal de Turismo</b></li><li>• <b>Bando de Policía y Gobierno. Ley General de Turismo</b></li><li>• <b>Ley de Turismo del Estado de Guerrero.</b></li></ul> |               |          |
| <b>Documentación Necesaria</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>No es necesario presentar documentación</b></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |               |          |

| No. | ACTIVIDAD                                   | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                        | RESPONSABLE                                                                                                                                           |
|-----|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Recepción de información                    | Los interesados acuden a las oficinas y presentan la solicitud por escrito, a presidencia para su autorización, señalando los datos del evento para el que solicitan el o los apoyos, así como el beneficio que éste representa para el Municipio.                 | Director de Turismo<br>subdirector<br>Asistente administrativo y Operativo                                                                            |
| 2   | Redacción de oficios para apoyos en eventos | Si el apoyo es de carácter logístico como: Seguridad pública, limpieza, tránsito, etc., se reenvía por escrito la petición a presidencia quien asignara a la dirección que corresponda y se le da el respectivo seguimiento. Y rastreo del estatus de los oficios. | Subdirector<br>Jefe de Relaciones Públicas<br>Jefe de Logística y Operación.<br>Asistente Administrativo y Operativo                                  |
|     |                                             | Si el apoyo solicitado es de tipo económico, se le sugiere al organizador envía por escrito la solicitud de autorización al Presidente Municipal.                                                                                                                  |                                                                                                                                                       |
| 3   | Organización y seguimiento de eventos       | En el caso de eventos grandes, se convoca a las reuniones que la empresa organizadora requiera, para coordinar los apoyos solicitados, con las direcciones involucradas.                                                                                           | Director de Turismo<br>Subdirector<br>Jefe de CIVATIZ y atención turística.<br>Jefe de Logística y Operación.<br>Asistente administrativo y Operativo |
|     |                                             | Reservar el espacio en Sala de Cabildo y solicitar las necesidades para las referidas reuniones (coffee break, sonido, cañón proyector, etc.)                                                                                                                      |                                                                                                                                                       |
|     |                                             | Una vez que se autorizan los apoyos, se le da seguimiento hasta la entrega del mismo o en su defecto, se informa a los interesados los motivos de la negativa al apoyo ya sea logístico o económico.                                                               |                                                                                                                                                       |

|                                                                                                                      |                                              |                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Zihuatanejo</b><br>de Azueta | <b>Manual de Procedimientos</b>              | <br><b>ZIHUA</b><br><b>CIUDAD DE TODOS</b><br><small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small> |
|                                                                                                                      | <b>Dirección de Turismo</b>                  |                                                                                                                                                                                             |
| Página<br><b>7 de 25</b>                                                                                             | <b>Fecha de emisión</b><br>Diciembre de 2024 | <b>Clave:</b><br>MZA2427-MP-DTUR                                                                                                                                                            |

|   |                      |                                                                                                                                                    |                                                                                                               |
|---|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | Operación de Eventos | Durante el evento el personal de operación se encarga de supervisar y ejecutar todas las acciones programadas para el éxito desarrollo del evento. | Director de Turismo<br>Subdirector<br>Jefe de CIVATIZ y atención turística.<br>Jefe de Logística y Operación. |
| 5 | Archivar             | Se archivan todas las peticiones de apoyo logístico.                                                                                               | Asistente Administrativo                                                                                      |

**Diagrama de Flujo**

**Apoyo Logístico a Organizadores de Eventos**



|                                                                                                               |                                       |  |                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>Zihuatanejo<br>de Azueta | Manual de Procedimientos              |  | <br>ZIHUA<br>CIUDAD DE TODOS<br><small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small> |
|                                                                                                               | Dirección de Turismo                  |  |                                                                                                                                                                               |
| Página<br>9 de 25                                                                                             | Fecha de emisión<br>Diciembre de 2024 |  | Clave:<br>MZA2427-MP-DTUR                                                                                                                                                     |

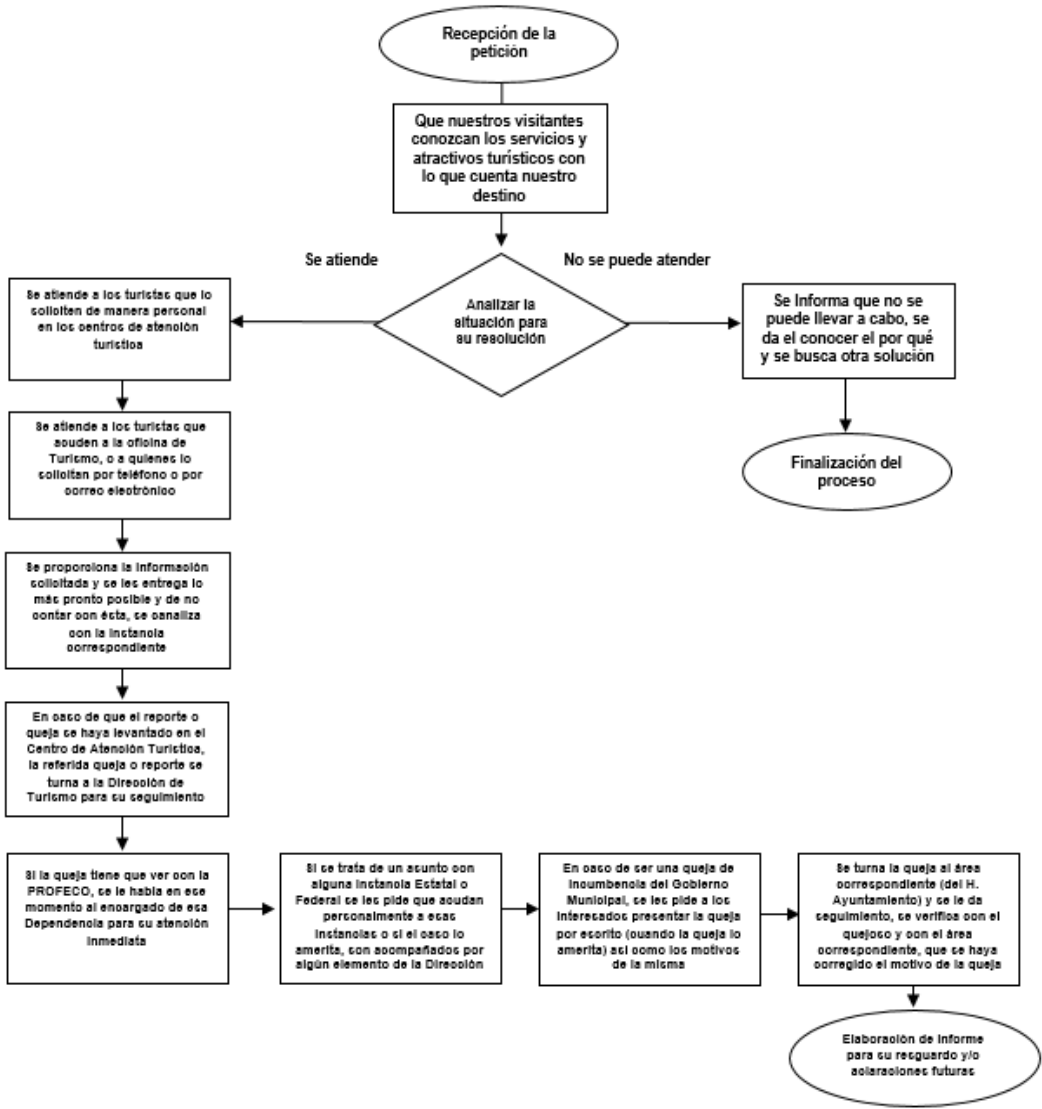
|                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------|
| <b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b>                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>CLAVE:</b> | DTUR-003 |
| Información turística                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |          |
| <b>OBJETIVO:</b> Que nuestros visitantes conozcan los servicios y atractivos turísticos con lo que cuenta nuestro destino. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |          |
| <b>Fundamento Legal</b>                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.</b></li><li>• <b>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Guerrero.</b></li><li>• <b>Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Guerrero.</b></li><li>• <b>Ley Federal de Turismo</b></li><li>• <b>Bando de Policía y Gobierno. Ley General de Turismo</b></li><li>• <b>Ley de Turismo del Estado de Guerrero.</b></li></ul> |               |          |
| <b>Documentación Necesaria</b>                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>No se requiere presentar documentación</b></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |          |

| No. | ACTIVIDAD                                      | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                             | RESPONSABLE                                                                                                                            |
|-----|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Atención turística                             | Se atiende a los turistas que lo soliciten de manera personal en los centros de atención turística.                                                                                                                     | Centros de Atención y Guardia Turística                                                                                                |
| 2   | Atención turística en la oficina               | Se atiende a los turistas que acuden a la oficina de Turismo, o a quienes lo solicitan por teléfono o por correo electrónico.                                                                                           | Director de Turismo<br>Subdirector<br>Jefe de Relaciones Públicas<br>Jefe de CIVATIZ y atención turística.<br>Asistente Administrativo |
|     |                                                | Se proporciona la información solicitada se requiere escrita o electrónica, se les entrega lo más pronto posible y de no contar con ésta, se canaliza con la instancia correspondiente donde se les podrá proporcionar. |                                                                                                                                        |
| 3   | Seguimiento a quejas turísticas                | En caso de que el reporte o queja se haya levantado en el Centro de Atención Turística, la referida queja o reporte se turna a la Dirección de Turismo para su seguimiento.                                             | Director de Turismo<br>Subdirector<br>Jefe de Relaciones Públicas<br>Centros de Atención                                               |
| 4   | Seguimiento a quejas turísticas, en la oficina | Si la queja tiene que ver con la PROFECO, se le habla en ese momento al encargado de esa Dependencia para su atención inmediata.                                                                                        | Director de Turismo<br>Subdirector<br>Jefe de Relaciones Públicas                                                                      |
|     |                                                | Si se trata de un asunto que tienen que ver con alguna instancia Estatal o Federal se les pide que acudan personalmente a esas instancias y si el caso lo amerita, son acompañados por algún elemento de la Dirección.  |                                                                                                                                        |

|                                                                                                                      |                                              |                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Zihuatanejo</b><br>de Azueta | <b>Manual de Procedimientos</b>              | <br>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024 |
|                                                                                                                      | <b>Dirección de Turismo</b>                  |                                                                                                                                    |
| Página<br><b>10 de 25</b>                                                                                            | <b>Fecha de emisión</b><br>Diciembre de 2024 | <b>Clave:</b><br>MZA2427-MP-DTUR                                                                                                   |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                           |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>En caso de ser una queja de incumbencia del Gobierno Municipal, se les pide a los interesados presentar la queja por escrito (cuando la queja lo amerita) o por correo electrónico, señalando los datos de la autoridad o prestador de servicios contra quien se dirige la queja, así como los motivos de la misma.</p> | <p>Jefe de CIVATIZ y atención turística.</p> <p>Jefe de logística y Operación<br/>Centros de Atención</p> |
|  |  | <p>Se turna la queja al área correspondiente (del H. Ayuntamiento) y se le da seguimiento.</p> <p>Se verifica con el quejoso y con el área correspondiente, que se haya corregido el motivo de la queja.</p>                                                                                                               |                                                                                                           |

**Diagrama de Flujo**  
**Información Turística**



|                                                                                                               |                                              |                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>Zihuatanejo<br>de Azueta | <b>Manual de Procedimientos</b>              | <br>ZIHUA<br>CIUDAD DE TODOS<br><small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small> |
|                                                                                                               | <b>Dirección de Turismo</b>                  |                                                                                                                                                                               |
| Página<br><b>12 de 25</b>                                                                                     | <b>Fecha de emisión</b><br>Diciembre de 2024 | <b>Clave:</b><br>MZA2427-MP-DTUR                                                                                                                                              |

|                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------|
| <b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b>                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>CLAVE:</b> | DTUR-004 |
| Comité Técnico del Fideicomiso del Impuesto al Hospedaje de Ixtapa Zihuatanejo                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |          |
| <b>OBJETIVO:</b> Promover al destino Ixtapa Zihuatanejo en el ámbito nacional e internacional, así como impulsar campañas, eventos y proyectos que beneficien la actividad turística de nuestro destino. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |          |
| <b>Fundamento Legal</b>                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.</b></li><li>• <b>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Guerrero.</b></li><li>• <b>Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Guerrero.</b></li><li>• <b>Ley Federal de Turismo</b></li><li>• <b>Bando de Policía y Gobierno. Ley General de Turismo</b></li><li>• <b>Ley de Turismo del Estado de Guerrero.</b></li></ul> |               |          |
| <b>Documentación Necesaria</b>                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Envío de invitación a las distintas áreas o dependencias involucradas en el comité por parte de la Oficina de Visitantes de Ixtapa Zihuatanejo (OCV)</b></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                  |               |          |

| No. | ACTIVIDAD                                                                                    | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                   | RESPONSABLE                     |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 1   | Ser parte del Comité Técnico del Fideicomiso del Impuesto al Hospedaje de Ixtapa-Zihuatanejo | Participación en las reuniones del Comité Técnico del Fideicomiso del Impuesto al Hospedaje de Ixtapa-Zihuatanejo, como Vocal Suplente.                                                       | Director de Turismo Subdirector |
|     |                                                                                              | Proponer eventos y/o proyectos que beneficien al destino.                                                                                                                                     |                                 |
|     |                                                                                              | Emitir voto a favor o en contra de los proyectos que propone la Oficina de Convenciones y Visitantes de Ixtapa Zihuatanejo (OCVIZ) y los integrantes del Comité, para promocionar el destino. |                                 |
| 2   |                                                                                              | Participación de la DDTM en la estructura del calendario de eventos promocionales a nivel nacional e internacional.                                                                           | Director de Turismo             |
|     |                                                                                              | Firmar acuerdos del referido Comité para la promoción del destino.                                                                                                                            |                                 |

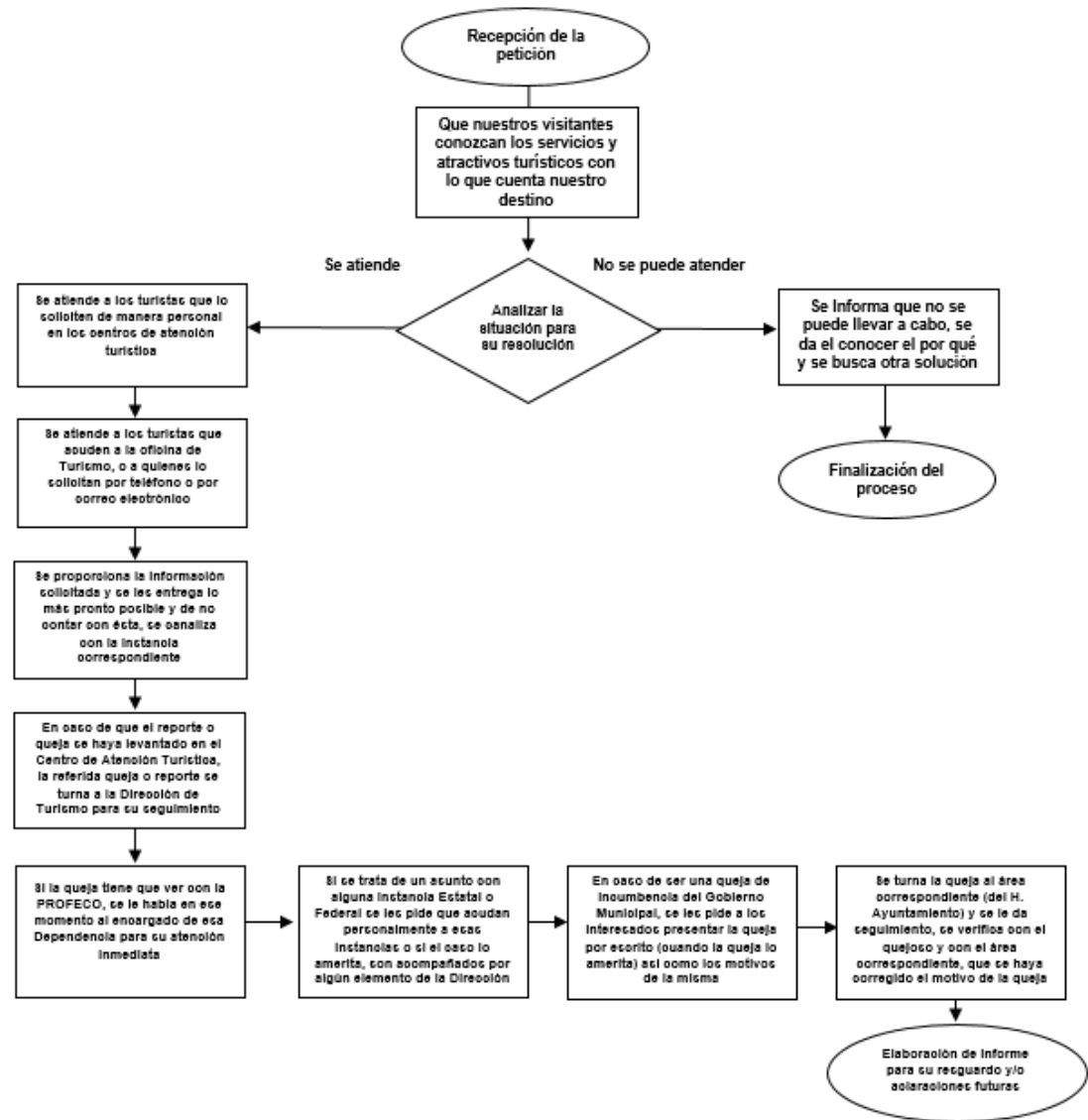
|                                                                                                                      |                                              |                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Zihuatanejo</b><br>de Azueta | <b>Manual de Procedimientos</b>              | <br><b>ZIHUA</b><br><b>CIUDAD DE TODOS</b><br><small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small> |
|                                                                                                                      | <b>Dirección de Turismo</b>                  |                                                                                                                                                                                             |
| Página<br><b>13 de 25</b>                                                                                            | <b>Fecha de emisión</b><br>Diciembre de 2024 | <b>Clave:</b><br>MZA2427-MP-DTUR                                                                                                                                                            |

|   |                                                    |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                |
|---|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 |                                                    | Seguimiento a apoyos directos a eventos institucionales que se realizan en Ixtapa Zihuatanejo.                                                                                                                        | Director de Turismo<br>Subdirector                                                             |
| 4 | Determinar la participación en eventos turísticos. | Determinar cuáles son los eventos nacionales e internacionales con mayor potencial de negocio para el Municipio.                                                                                                      | Director de Turismo                                                                            |
| 5 | Participación de la DDTM en eventos turísticos     | Presentación de proyectos para participación de la Dirección de Turismo en eventos turísticos a nivel internacional, representando el Municipio de manera profesional ante socios comerciales y clientes potenciales. | Director de Turismo<br>Subdirector<br>Jefe de relaciones Públicas<br>Jefe de Fomento Turístico |

|                                                                                                                      |                                              |                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Zihuatanejo</b><br>de Azueta | <b>Manual de Procedimientos</b>              | <br>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024 |
|                                                                                                                      | <b>Dirección de Turismo</b>                  |                                                                                                                                    |
| Página<br><b>14 de 25</b>                                                                                            | <b>Fecha de emisión</b><br>Diciembre de 2024 | <b>Clave:</b><br>MZA2427-MP-DTUR                                                                                                   |

## Diagrama de Flujo

### Comité Técnico del Fideicomiso del Impuesto al Hospedaje de Ixtapa Zihuatanejo



|                                                                                                               |                                       |  |                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>Zihuatanejo<br>de Azueta | Manual de Procedimientos              |  | <br>ZIHUA<br>CIUDAD DE TODOS<br><small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small> |
|                                                                                                               | Dirección de Turismo                  |  |                                                                                                                                                                               |
| Página<br>15 de 25                                                                                            | Fecha de emisión<br>Diciembre de 2024 |  | Clave:<br>MZA2427-MP-DTUR                                                                                                                                                     |

|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------|
| <b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b>                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>CLAVE:</b> | DTUR-005 |
| Recepción de Cruceros                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |          |
| <b>OBJETIVO:</b> Darle una cordial bienvenida al turista que nos visita por este medio y que se lleve una excelente impresión de nuestro destino. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |          |
| <b>Fundamento Legal</b>                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.</b></li><li>• <b>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Guerrero.</b></li><li>• <b>Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Guerrero.</b></li><li>• <b>Ley Federal de Turismo</b></li><li>• <b>Bando de Policía y Gobierno. Ley General de Turismo</b></li><li>• <b>Ley de Turismo del Estado de Guerrero.</b></li></ul> |               |          |
| <b>Documentación Necesaria</b>                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Envío por parte de la Dirección de Turismo de oficios para requerimientos del crucero (apoyo logístico y organización)</b></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                |               |          |

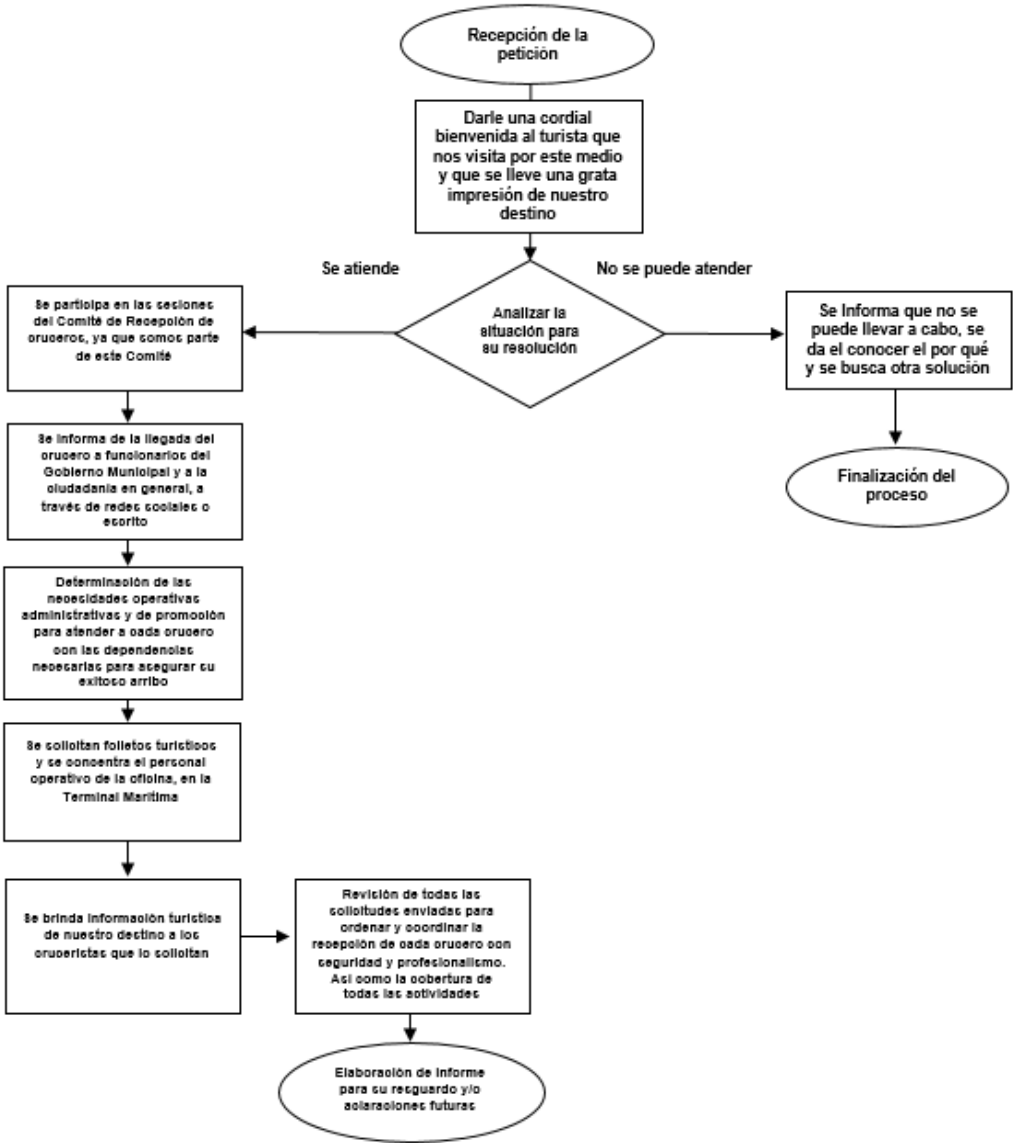
| No. | ACTIVIDAD                                         | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                             | RESPONSABLE                                                                                                                                 |
|-----|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Participar                                        | Se participa en las sesiones del Comité de Recepción de cruceros, ya que somos parte de este Comité                                                                     | Director de Turismo                                                                                                                         |
| 2   | Organización y seguimiento de eventos de cruceros | Se informa de la llegada del crucero a funcionarios del Gobierno Municipal y a la ciudadanía en general, a través de redes sociales o escrito.                          | Director de Turismo<br>Subdirector<br>Jefe de CIVATIZ y atención turística.<br>Jefe de logística y Operación<br>Jefe de relaciones Públicas |
| 3   | Necesidades específicas                           | Determinación de las necesidades operativas administrativas y de promoción para atender a cada crucero con las dependencias necesarias para asegurar su exitoso arribo. | Director de Turismo<br>Jefe de CIVATIZ y atención turística.<br>Jefe de logística y Operación                                               |
| 4   | Solicitud de material                             | Se solicitan folletos turísticos y se concentra el personal operativo de la oficina, en la Terminal Marítima.                                                           | Director de Turismo<br>Subdirector<br>Asistente Administrativo y Operativo                                                                  |
| 5   | Atención turística                                | Se brinda información turística de nuestro destino a los cruceristas que lo solicitan.                                                                                  | Jefe de CIVATIZ y atención turística.                                                                                                       |

|                                                                                                               |                                       |  |                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>Zihuatanejo<br>de Azueta | Manual de Procedimientos              |  | <br>ZIHUA<br>CIUDAD DE TODOS<br><small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small> |
|                                                                                                               | Dirección de Turismo                  |  |                                                                                                                                                                               |
| Página<br>16 de 25                                                                                            | Fecha de emisión<br>Diciembre de 2024 |  | Clave:<br>MZA2427-MP-DTUR                                                                                                                                                     |

|   |                    |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                      |
|---|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                    |                                                                                                                                                                                   | Centros de Atención y Guardia Turística                                                                                                                              |
| 6 | Operación en sitio | Revisión de todas las solicitudes enviadas para ordenar y coordinar la recepción de cada crucero con seguridad y profesionalismo. Así como la cobertura de todas las actividades. | Director de Turismo<br>Subdirector<br>Jefe de CIVATIZ y atención turística.<br>Jefe de logística y Operación<br>Jefe de Relaciones Públicas<br>Apoyo de otras áreas. |

|                                                                                                                      |                                              |                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Zihuatanejo</b><br>de Azueta | <b>Manual de Procedimientos</b>              | <br>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024 |
|                                                                                                                      | <b>Dirección de Turismo</b>                  |                                                                                                                                    |
| Página<br><b>17 de 25</b>                                                                                            | <b>Fecha de emisión</b><br>Diciembre de 2024 | <b>Clave:</b><br>MZA2427-MP-DTUR                                                                                                   |

## Diagrama de Flujo Recepción de Cruceros



|                                                                                                                      |                                              |                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Zihuatanejo</b><br>de Azueta | <b>Manual de Procedimientos</b>              | <br>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024 |
|                                                                                                                      | <b>Dirección de Turismo</b>                  |                                                                                                                                    |
| Página<br><b>18 de 25</b>                                                                                            | <b>Fecha de emisión</b><br>Diciembre de 2024 | <b>Clave:</b><br>MZA2427-MP-DTUR                                                                                                   |

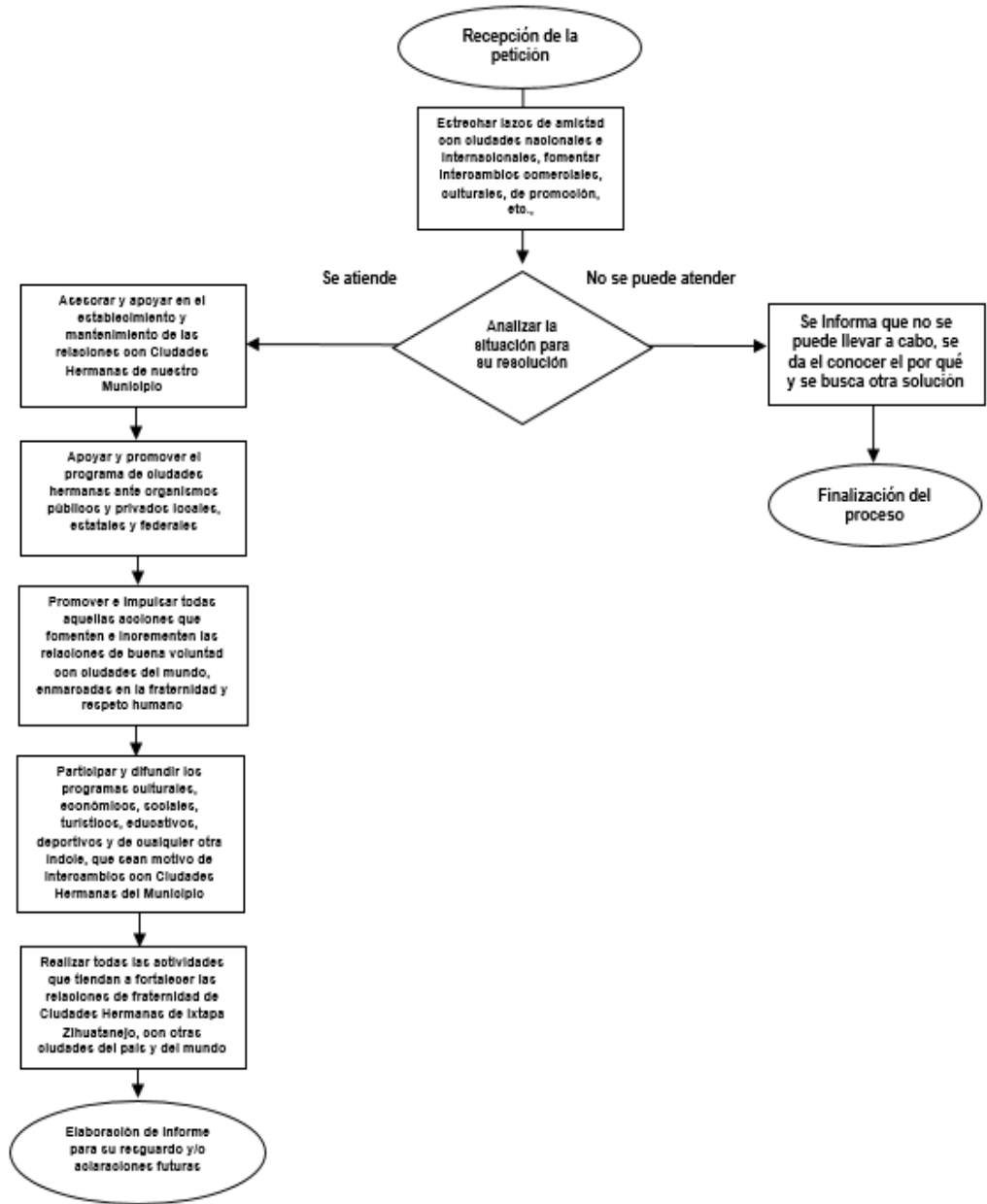
|                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------|
| <b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b>                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>CLAVE:</b> | DTUR-006 |
| Programa de Ciudades Hermanas                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |          |
| <b>OBJETIVO:</b> Estrechar lazos de amistad con ciudades nacionales e Internacionales, fomentar intercambios comerciales, culturales, de promoción, etc., así como dar seguimiento a los hermanamientos establecidos con nuestro destino Ixtapa Zihuatanejo. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |          |
| <b>Fundamento Legal</b>                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.</b></li><li>• <b>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Guerrero.</b></li><li>• <b>Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Guerrero.</b></li><li>• <b>Ley Federal de Turismo</b></li><li>• <b>Bando de Policía y Gobierno. Ley General de Turismo</b></li><li>• <b>Ley de Turismo del Estado de Guerrero.</b></li></ul> |               |          |
| <b>Documentación Necesaria</b>                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>No es necesario presentar documentación</b></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |               |          |

| No. | ACTIVIDAD                         | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                 | RESPONSABLE                                                 |
|-----|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 1   | Apoyo general a ciudades hermanas | Asesorar y apoyar en el establecimiento y mantenimiento de las relaciones con Ciudades Hermanas de nuestro Municipio.                                                                                                       | Director de Turismo Subdirector                             |
|     |                                   | Apoyar y promover el programa de ciudades hermanas ante organismos públicos y privados locales, estatales y federales, buscando con ello incrementar los intercambios y beneficios con las Ciudades Hermanas del Municipio. |                                                             |
| 2   | Darle seguimiento a los programas | Promover e impulsar todas aquellas acciones que fomenten e incrementen las relaciones de buena voluntad con ciudades del mundo, enmarcadas en la fraternidad y respeto humano, bajo el régimen de ciudades hermanas.        | Director de Turismo Subdirector Jefe de Relaciones Públicas |
|     |                                   | Participar y difundir los programas culturales, económicos, sociales, turísticos, educativos, deportivos y de cualquier otra índole, que sean motivo de intercambios con Ciudades Hermanas del Municipio                    |                                                             |
|     |                                   | Realizar todas las actividades que tiendan a fortalecer las relaciones de fraternidad de Ciudades Hermanas de Ixtapa Zihuatanejo, con otras ciudades del país y del mundo.                                                  |                                                             |

|                                                                                                                      |                                              |                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Zihuatanejo</b><br>de Azueta | <b>Manual de Procedimientos</b>              | <br>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024 |
|                                                                                                                      | <b>Dirección de Turismo</b>                  |                                                                                                                                    |
| Página<br><b>19 de 25</b>                                                                                            | <b>Fecha de emisión</b><br>Diciembre de 2024 | <b>Clave:</b><br>MZA2427-MP-DTUR                                                                                                   |

## Diagrama de Flujo

### Programa de Ciudades Hermanas



|                                                                                                                      |                                              |                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Zihuatanejo</b><br>de Azueta | <b>Manual de Procedimientos</b>              | <br><b>ZIHUA</b><br>CIUDAD DE TODOS<br><small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small> |
|                                                                                                                      | <b>Dirección de Turismo</b>                  |                                                                                                                                                                                      |
| Página<br><b>20 de 25</b>                                                                                            | <b>Fecha de emisión</b><br>Diciembre de 2024 | <b>Clave:</b><br>MZA2427-MP-DTUR                                                                                                                                                     |

|                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------|
| <b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b>                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>CLAVE:</b> | DTUR-007 |
| Promoción Digital                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |          |
| <b>OBJETIVO:</b> Promover y posicionar al Municipio de Zihuatanejo de Azueta como una alternativa ideal de viajes ante los mercados reales y potenciales a nivel nacional e internacional. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |          |
| <b>Fundamento Legal</b>                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.</b></li><li>• <b>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Guerrero.</b></li><li>• <b>Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Guerrero.</b></li><li>• <b>Ley Federal de Turismo</b></li><li>• <b>Bando de Policía y Gobierno. Ley General de Turismo</b></li><li>• <b>Ley de Turismo del Estado de Guerrero.</b></li></ul> |               |          |
| <b>Documentación Necesaria</b>                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>No es necesario presentar documentación</b></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |               |          |

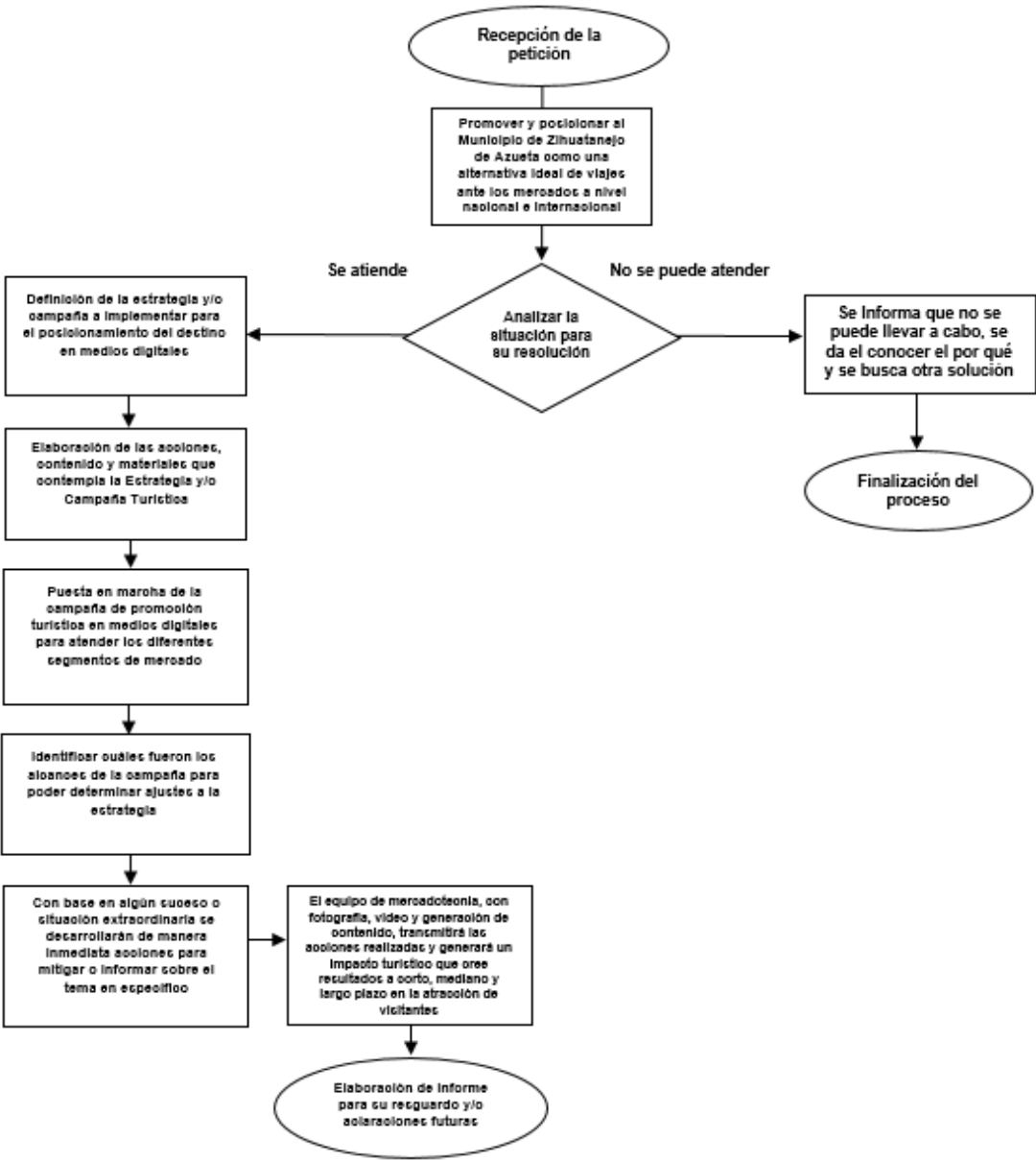
| No. | ACTIVIDAD:                                         | DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                           | RESPONSABLE:                                                                                                  |
|-----|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Planeación                                         | Definición de la estrategia y/o campaña a implementar para el posicionamiento del destino en medios digitales.                                         | Director de Turismo                                                                                           |
| 2   | Desarrollo conceptual de la Estrategia y/o Campaña | Elaboración de las acciones, contenido y materiales que contempla la Estrategia y/o Campaña Turística.                                                 | Director de Turismo<br>Subdirector<br>Apoyo de la Dirección de Comunicación.                                  |
| 3   | Ejecución de la Estrategia y/o Campaña             | Puesta en marcha de la campaña de promoción turística en medios digitales para atender los diferentes segmentos de mercado.                            | Director de Turismo<br>Subdirector<br>Jefe de Relaciones Públicas.<br>Apoyo con la Dirección de Comunicación. |
| 4   | Retroalimentación                                  | Identificar cuáles fueron los alcances de la campaña para poder determinar ajustes a la estrategia.                                                    | Director de Turismo<br>Subdirector<br>Jefe de Relaciones Públicas                                             |
| 5   | Campañas extraordinarias                           | Con base en algún suceso o situación extraordinaria se desarrollarán de manera inmediata acciones para mitigar o informar sobre el tema en específico. | Director de Turismo<br>Jefe de Fomento Turístico                                                              |

|                                                                                                               |                                       |  |                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>Zihuatanejo<br>de Azueta | Manual de Procedimientos              |  | <br>ZIHUA<br>CIUDAD DE TODOS<br><small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small> |
|                                                                                                               | Dirección de Turismo                  |  |                                                                                                                                                                               |
| Página<br>21 de 25                                                                                            | Fecha de emisión<br>Diciembre de 2024 |  | Clave:<br>MZA2427-MP-DTUR                                                                                                                                                     |

|   |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                 |
|---|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 | Cobertura de Eventos y Actividades | Con base en el calendario de eventos y actividades el equipo del área de mercadotecnia de esta Dirección se encargará de cubrir con fotografía, video y generación de contenido cada una de las actividades, con la finalidad de transmitir las acciones realizadas y generar un impacto turístico que genere resultados a corto, mediano y largo plazo en la atracción de visitantes. | Jefe de Relaciones Públicas<br>Jefe de CIVATIZ y atención turística.<br>Apoyo con la Dirección de Comunicación. |
|---|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                      |                                              |                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Zihuatanejo</b><br>de Azueta | <b>Manual de Procedimientos</b>              | <br>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024 |
|                                                                                                                      | <b>Dirección de Turismo</b>                  |                                                                                                                                    |
| Página<br><b>22 de 25</b>                                                                                            | <b>Fecha de emisión</b><br>Diciembre de 2024 | <b>Clave:</b><br>MZA2427-MP-DTUR                                                                                                   |

### Diagrama de Flujo Promoción Digital



|                                                                                                                      |                                              |                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Zihuatanejo</b><br>de Azueta | <b>Manual de Procedimientos</b>              | <br>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024 |
|                                                                                                                      | <b>Dirección de Turismo</b>                  |                                                                                                                                    |
| Página<br><b>23 de 25</b>                                                                                            | <b>Fecha de emisión</b><br>Diciembre de 2024 | <b>Clave:</b><br>MZA2427-MP-DTUR                                                                                                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------|
| <b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>CLAVE:</b> | DTUR-008 |
| Operación/Administración del Partenón Zihuatanejo                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |          |
| <b>OBJETIVO:</b> Administrar, operar, promover y posicionar al Partenón Zihuatanejo como uno de los principales atractivos turísticos del Municipio y del estado, generando un impacto turístico positivo; además de convertirse en uno de los principales puntos de difusión cultural y turística referentes en a nivel nacional e internacional. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |          |
| <b>Fundamento Legal</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.</b></li><li>• <b>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Guerrero.</b></li><li>• <b>Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Guerrero.</b></li><li>• <b>Ley Federal de Turismo</b></li><li>• <b>Bando de Policía y Gobierno. Ley General de Turismo</b></li><li>• <b>Ley de Turismo del Estado de Guerrero.</b></li></ul> |               |          |
| <b>Documentación Necesaria</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Presentar comprobante de pago y/o oficio de condonación para el pase a las instalaciones y llevar a cabo sesiones fotográficas o lo requerido por parte del solicitante</b></li></ul>                                                                                                                                                                                                               |               |          |

| No. | ACTIVIDAD:                                     | DESCRIPCIÓN:                                                                                                                                                                       | RESPONSABLE:                                                                                                                           |
|-----|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Planeación                                     | Definición de la estrategia y/o actividades a implementar para el adecuado uso y administración del campaña a implementar para el posicionamiento del destino en medios digitales. | Director de Turismo.<br>Encargado del Partenón Zihuatanejo.                                                                            |
| 2   | Desarrollo conceptual de Estrategias y Eventos | Elaboración de las acciones, contenido, actividades culturales y eventos turísticos.                                                                                               | Director de Turismo.<br>Administrador del Partenón<br>Jefe de Producción artística.<br>Jefe de Operación.<br>Apoyo de otras áreas.     |
| 3   | Ejecución y operación de eventos.              | Planeación, y ejecución de eventos turísticos y culturales en el Partenón Zihuatanejo (Exposiciones, Talleres, Conciertos, presentaciones culturales, eventos oficiales, etc.)     | Director de Turismo.<br>Jefe de Logística y Operación.<br>Jefe de Producción artística.<br>Jefe de Operación.<br>Apoyo de otras áreas. |

|                                                                                                               |                                       |  |                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>Zihuatanejo<br>de Azueta | Manual de Procedimientos              |  | <br>ZIHUA<br>CIUDAD DE TODOS<br><small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small> |
|                                                                                                               | Dirección de Turismo                  |  |                                                                                                                                                                               |
| Página<br>24 de 25                                                                                            | Fecha de emisión<br>Diciembre de 2024 |  | Clave:<br>MZA2427-MP-DTUR                                                                                                                                                     |

|   |                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                      |
|---|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | Control de accesos y recursos.               | Efectiva administración y manejo de los ingresos por concepto de accesos, a través de los cuales se sustenta el mantenimiento y operación diaria..                                                                                                                                                                                                                                                                 | Director de Turismo<br>Administrador del Partenón<br>Jefe de servicios contables y administrativos.  |
| 5 | Operación y Mantenimiento                    | Programa de trabajo diario para mantener en perfectas condiciones el inmueble del Partenón Zihuatanejo, considerando limpieza, jardines, sanitarios, pintura y acabados, cambio o ajuste de equipo, suministro de agua y energía.                                                                                                                                                                                  | Director de Turismo<br>Jefe de Mercadotecnia.<br>Jefe de Desarrollo Turístico.                       |
| 6 | Cobertura de Eventos y Actividades           | Con base en el calendario de eventos y actividades del Partenón Zihuatanejo se trabajará en conjunto con la Dirección de Comunicación y Turismo para cubrir con fotografía, video y generación de contenido cada una de las actividades, con la finalidad de transmitir las acciones realizadas y generar un impacto turístico que genere resultados a corto, mediano y largo plazo en la atracción de visitantes. | Director de Turismo<br>Subdirector<br>Administrador del Partenón<br>Otras áreas:<br>Comunicación.    |
| 7 | Ejecución de Campañas de Promoción Turística | Puesta en marcha de campañas de promoción turística en medios digitales y tradicionales para atender los diferentes segmentos de mercado. Generando un mayor flujo de visitantes nacionales e internacionales.                                                                                                                                                                                                     | Director de Turismo<br>Subdirector.<br>Jefe de Relaciones Públicas.<br>Otras áreas:<br>Comunicación. |

**Diagrama de Flujo**  
**Operación/Administración del Partenón Zihuatanejo**

