



DIRECCIÓN
DE TURISMO

H. AYUNTAMIENTO DE CUAUTLA

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: MP-DT-2019

EMISION: 01

Página 1 de 24

GOBIERNO MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE
CUAUTLA, MORELOS

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE TURISMO

H.H. CUAUTLA, MOR. A 11 DE JUNIO DE 2019



DIRECCIÓN
DE TURISMO

H. AYUNTAMIENTO DE CUAUTLA

MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS

CLAVE: MP-DT-2019

EMISION: 01

Página 2 de 24

II.- ÍNDICE.

APARTADO	CONSECUTIVO DEL APARTADO	PÁGINA
PORTADA	I	1
CONTENIDO GENERAL (ÍNDICE)	II	2
AUTORIZACIÓN	III	3
INTRODUCCIÓN	IV	4
ÁREAS DE APLICACIÓN	V	5
POLÍTICAS DE OPERACIÓN	VI	5
SÍMBOLOS UTILIZADOS	VII	7
ATENDER LA CORRESPONDENCIA RECIBIDA	VIII	8
CAPACITAR AL PERSONAL QUE BRINDA UN SERVICIO TURÍSTICO	IX	11
COLOCAR MÓDULOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA	X	14
AUTORIZACIÓN DEL USO DE LAS INSTALACIONES DE LA ANTIGUA ESTACIÓN DEL TREN INTEROCEÁNICO Y MUSEO VIVENCIAL 279	XI	17
VISITAS GUIADAS	XII	20
DIRECTORIO	XIII	23
HOJA DE PARTICIPACIÓN	XIV	24



DIRECCIÓN
DE TURISMO

H. AYUNTAMIENTO DE CUAUTLA

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: MP-DT-2019

EMISION: 01

Página 3 de 24

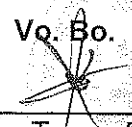
III.- AUTORIZACIÓN.

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 115 fracción II, III, IV y V de la Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, 113 y 118 de la constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos, 4, 38 fracción III, 41 Fracciones I y V y 60 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos, Bando de Policía y Gobierno Municipal de Cuautla, Morelos, y demás normatividad Federal, Estatal y Municipal aplicable, se expide el presente **Manual de Procedimientos de la Dirección de Turismo**, el cual contiene información referente a su estructura de organización, funcionamiento y las atribuciones del área y tiene como objetivo servir de instrumento de consulta e inducción para el personal que la integra.

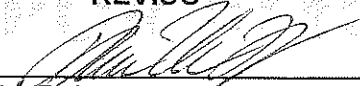
Autorizo


C. Jesús Corona Damján
Presidente Municipal

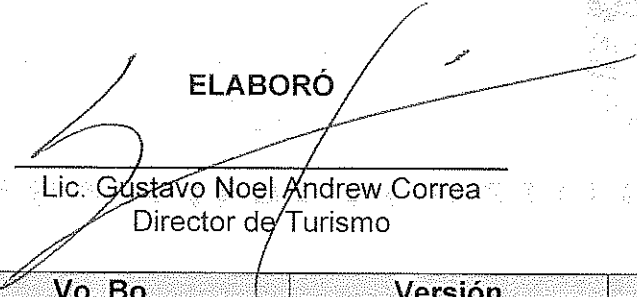
Vo. Bo.


LC. Juan Torres Briones
Oficial Mayor

REVISÓ


Lic. Rolando Uribe Pérez
Director General de Planeación

ELABORÓ


Lic. Gustavo Noel Andrew Correa
Director de Turismo

Fecha de Autorización	Vo. Bo. Secretario Municipal	Versión	No. De Páginas
01-Enero-2020	Lic. José Alfredo Escalona Arias	2019	24



IV.- INTRODUCCIÓN

El presente manual constituye una fuente formal de información y orientación acerca de la forma correcta de ejecutar las actividades propias del trabajo realizado por el personal adscrito a esta Dirección de Turismo.

El Manual de Procedimientos de la Dirección de Turismo tiene como propósito fundamental, precisar el método para realizar las funciones a cada una de las unidades administrativas que la integran, a fin de evitar duplicaciones y determinar responsabilidades de los mandos medios y superiores, así como del personal que colabora con ellos, y propiciar la eficiencia y eficacia en el trabajo, a fin de que se presten servicios con la calidad que los Cautlenses requieren.





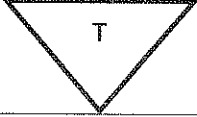




Considerando que el turismo constituye una actividad importante para el desarrollo del Municipio, el Ayuntamiento promoverá el crecimiento económico sustentable en este ámbito, preservando el entorno histórico cultural y difundiendo sus atractivos. Por lo cual, la Dirección de Turismo, es la encargada de establecer bases de coordinación con otras Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal, tanto del Estado de México como de cualquier otro Estado de la República, así como celebrar convenios con aprobación del H. Ayuntamiento con distintos países a fin de promover, fomentar, difundir y fortalecer el sector turístico del Municipio.

Este documento deberá ser actualizado y enriquecido en forma permanente, con base en la experiencia cotidiana, acciones de simplificación de trámites y el desarrollo de una política de calidad.

A su vez este manual establece los fundamentos, lineamientos, funciones, alcances y procedimientos de esta Dirección, de la administración municipal 2019 – 2021.

C. Jesús Corona Damián
Presidente Municipal

VII.- SÍMBOLOS UTILIZADOS

SÍMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	INICIO O TERMINACIÓN	Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar, además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	ACTIVIDAD	Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	DOCUMENTO	Representa un documento, formato o cualquier, que se recibe, elabora o envía.
	DECISIÓN O ALTERNATIVA	Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas.
	ARCHIVO TEMPORAL	Indica que se guarda un documento, producto, insumo durante un periodo determinado
	ARCHIVO DEFINITIVO	Indica que se guarda un documento, producto, insumo de forma permanente.
	DIRECCIÓN DE FLUJO	Denota la dirección y el orden en los pasos del proceso. Indica el movimiento de un símbolo a otro. Se utiliza en todos los diagramas de manera vertical u horizontal
	CONECTOR DE PAGINA	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente. Dentro del símbolo se utilizara un número arábigo que indicara la actividad a la cual continua el diagrama.
	CONECTOR	Representa una conexión enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo, utilizando para su conexión números arábigos, indicando la actividad con la que se debe continuar.



VIII.- ATENDER LA CORRESPONDENCIA RECIBIDA.

1. Objetivo

Establecer los criterios y procedimientos que deberá operar la Dirección de Turismo para brindar el servicio de recepción, registro de correspondencia que soliciten y requiera la ciudadanía.

Propósito:

Organizar y controlar mejor el trabajo y durante su realización se pueden tener puntos de comparación entre lo que se quiere y lo que se está haciendo.

2. Alcance:

El presente procedimiento es de aplicación general para todo el personal de la Dirección de Turismo.

3. Referencias:

Ley de Turismo
Plan Estatal de Turismo
Plan Nacional de Turismo

4. Políticas:

Se deberá contar con la respuesta de la petición en tiempo y forma.

Definiciones:

Recibe diariamente correspondencia de instituciones y organismos públicos, privados y de diversas empresas.

5. Método de Trabajo:

Simbología
Descripción de Actividades
Diagrama de Flujo



DIRECCIÓN
DE TURISMO

H. AYUNTAMIENTO DE CUAUTLA

MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS

CLAVE: MP-DT-2019

EMISION: 01

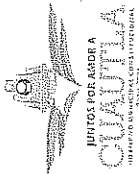
Página 9 de 24

DESARROLLO

Con la finalidad de especificar la elaboración de atender la correspondencia del H. Ayuntamiento de Cuautla, Morelos se establece el siguiente procedimiento

1.- Atender la correspondencia recibida.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDAD
Secretaria	1	La secretaria recibe, revisa y coloca el sello de recepción al documento y lo entrega al Director.
Director de Turismo	2	Director analiza el documento para su inmediata atención y/o respuesta.
Secretaria	3	La secretaria agenda de acuerdo a la instrucción del Director para darle seguimiento.
Secretaria	4	Se requiere contestación.
Secretaria	5	Se turna al área interesada.
Secretaria	6	Se registra documento a la carpeta de correspondencia digital y procede a archivarlo en la carpeta física que corresponde el asunto.



DIRECCIÓN
DE TURISMO

H. AYUNTAMIENTO DE CUAUTLA
**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: MP-DT-2019

EMISION: 01

Página 10 de 24

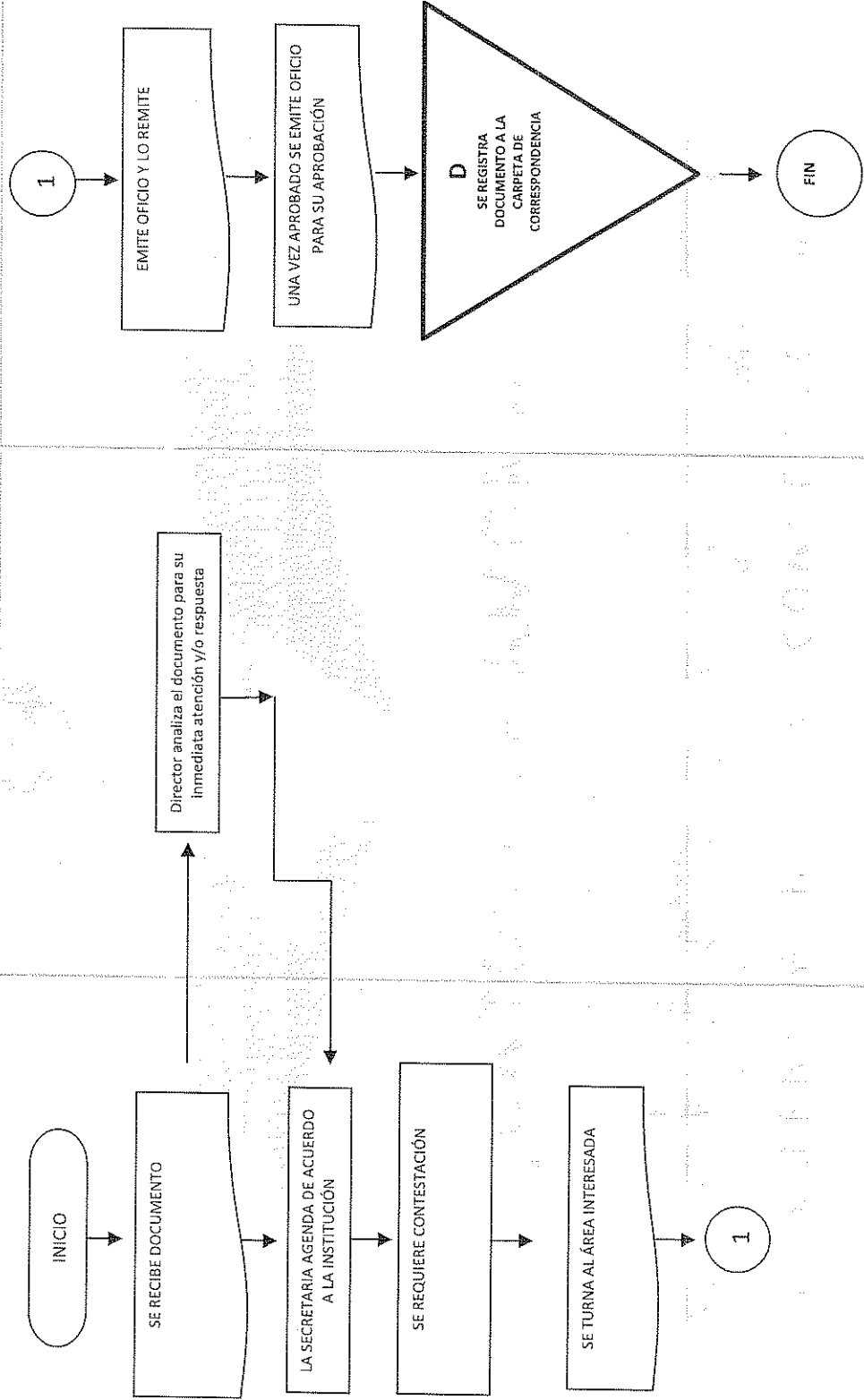
DIAGRAMA DE FLUJO: ATENDER LA CORRESPONDENCIA RECIBIDA.

RESPONSABLES

Secretaría

Director de Turismo

Secretaría





IX.- CAPACITAR AL PERSONAL QUE BRINDA UN SERVICIO TURÍSTICO.

1. Objetivo

Conocer la forma en que las organizaciones pueden adquirir una ventaja competitiva con base en su personal.

2. Propósito:

Atender y brindar nuestros mejores servicios para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y proponer servicios de mayor calidad, efectividad y flexibilidad.

3. Alcance:

El presente procedimiento es de aplicación general para todo el personal de la Dirección de Turismo para tener un desempeño hacia el turista.

4. Referencias:

Ley de Turismo
Plan Estatal de Turismo
Plan Nacional de Turismo

5. Políticas:

Autoridades auxiliares, estudiantes y públicos en general.

6. Definiciones:

Para los efectos de este procedimiento, se entenderá por:

CAPACITAR AL PERSONAL QUE BRINDA UN SERVICIO TURÍSTICO Capacitación es el conjunto de actividades encaminadas a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y modificar actitudes del personal de todos los niveles para que desempeñen mejor su trabajo.

7. Método de Trabajo:

Simbología
Descripción de Actividades
Diagrama de Flujo



DIRECCIÓN
DE TURISMO

H. AYUNTAMIENTO DE CUAUTLA

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: MP-DT-2019

EMISION: 01

Página 12 de 24

DESARROLLO

Con la finalidad de especificar la capacitación del personal del H. Ayuntamiento de Cuautla, Morelos se establece el siguiente procedimiento

2.- CAPACITAR AL PERSONAL QUE BRINDA UN SERVICIO TURÍSTICO.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDAD
Secretaria	1	Se hace petición vía oficio de jóvenes para servicio social
Secretaria	2	Se Recluta jóvenes del Servicio social
Historiador	3	Capacitación al personal



DIRECCIÓN
DE TURISMO

H. AYUNTAMIENTO DE CUAUTLA

MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS

CLAVE: MP-DT-2019

EMISION: 01

Página 17 de 24

XI.- AUTORIZACIÓN DEL USO DE LAS INSTALACIONES DE LA ANTIGUA ESTACIÓN DEL TREN INTEROCEÁNICO Y MUSEO VIVENCIAL 279

1. Objetivo

Ofrecer calidad en los espacios, a través de la eficiencia y eficacia de los recursos con los que dispone.

2. Propósito:

Brindar áreas adecuadas para el esparcimiento, la recreación, lo artístico y cultural.

3. Alcance:

Favorecer relaciones humanas de esparcimiento

4. Referencias:

Ley de Turismo

Plan Estatal de Turismo

Plan Nacional de Turismo

5. Políticas:

Públicos en general

6. Definiciones:

Para los efectos de este procedimiento, se entenderá por:

AUTORIZACIÓN DEL USO DE LAS INSTALACIONES DE LA ANTIGUA ESTACIÓN DEL TREN INTEROCEÁNICO Y MUSEO VIVENCIAL 279, solicitar a las diversas Dependencias de la Administración Pública Municipal los apoyos necesarios con motivo de su actividad, de personal de vigilancia, de equipos o de servicios.

7. Método de Trabajo:

Simbología

Descripción de Actividades

Diagrama de Flujo



DIRECCIÓN
DE TURISMO

H. AYUNTAMIENTO DE CUAUTLA

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: MP-DT-2019

EMISION: 01

Página 18 de 24

DESARROLLO

Con la finalidad de **AUTORIZAR DEL USO DE LAS INSTALACIONES DE LA ANTIGUA ESTACIÓN DEL TREN INTEROCEÁNICO Y MUSEO VIVENCIAL 279** del H. Ayuntamiento de Cuautla, Morelos se establece el siguiente procedimiento.

4.- AUTORIZACIÓN DEL USO DE LAS INSTALACIONES DE LA ANTIGUA ESTACIÓN DEL TREN INTEROCEÁNICO Y MUSEO VIVENCIAL 279

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDAD
Secretaria	1	Se recibe el oficio de solicitud del espacio
Director de Turismo	2	El Director analiza y autoriza
Secretaria	3	La secretaria elabora el documento para la contestación del espacio solicitado.
Secretaria	4	Se entrega el oficio a la persona quien pidió el espacio
Secretaria	5	La secretaria archiva el oficio de acuse.



DIRECCIÓN
DE TURISMO

H. AYUNTAMIENTO DE CUAUTLA
**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: MP-DT-2019

EMISION: 01

Página 13 de 24

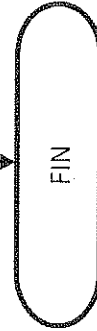
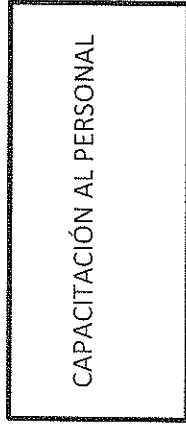
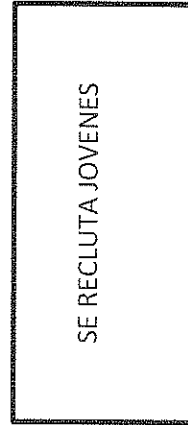
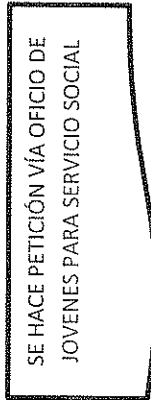
DIAGRAMA DE FLUJO: CAPACITAR AL PERSONAL QUE BRINDA UN SERVICIO TURÍSTICO

RESPONSABLES

SECRETARIA

HISTORIADOR

SECRETARIA





X.- COLOCAR MÓDULOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA.

1. Objetivo

Los asistentes de módulos de información turística ayudan al público proporcionándole información y libros, folletos y revistas relacionados con la zona en la que se encuentran u otras actividades.

2. Propósito:

Es proporcionar al público, especialmente visitantes y turistas, información precisa sobre una zona geográfica concreta o la actividad. Entre los temas de información se encuentran alojamiento, viajes, sitios de entretenimiento y ocio, actividades dirigidas, transporte, etc.

3. Alcance:

El presente procedimiento es de aplicación general para todo el personal de la Dirección de Turismo.

4. Referencias:

Ley de Turismo
Plan Estatal de Turismo
Plan Nacional de Turismo

5. Políticas:

Públicos en general

6. Definiciones:

Para los efectos de este procedimiento, se entenderá por:

COLOCAR MÓDULOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA es orientar a los visitantes y/o turistas sobre la oferta de servicios y entretenimiento existentes o programados, tales como: hoteles, restaurantes, museos, balnearios, visitas guiadas, artesanías, compras, esparcimiento y placer.

Método de Trabajo:

Simbología
Descripción de Actividades
Diagrama de Flujo



DESARROLLO

Con la finalidad de especificar la colocación de módulos de información turística en el H. Ayuntamiento de Cuautla, Morelos se establece el siguiente procedimiento.

3.- COLOCAR MÓDULOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDAD
Secretaria	1	Se hace oficio para permiso de colocación del módulo.
Director de Turismo	2	Se entregan oficios en distintos puntos donde estratégicamente se colocan los módulos.
Director de Turismo	3	Se realiza el recorrido para la colocación de los módulos



DIRECCIÓN
DE TURISMO

H. AYUNTAMIENTO DE CUAUTLA
**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: MP-DT-2019

EMISION: 01

Página 16 de 24

DIAGRAMA DE FLUJO: COLOCAR MÓDULOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA.

RESPONSABLES

SECRETARIA

DIRECTOR DE TURISMO

SECRETARIA

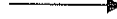
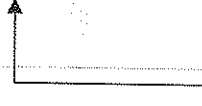
INICIO

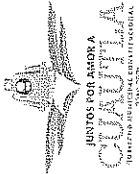
SE ENTREGAN OFICIOS EN
DISTINTOS PUNTOS DONDE
ESTRATÉGICAMENTE SE
COLOCAN LOS MÓDULOS

SE HACE OFICIO PARA
PERMISO DE COLOCACIÓN
DEL MODULO

SE REALIZA EL RECORRIDO
PARA LA COLOCACIÓN DE
MÓDULOS

FIN





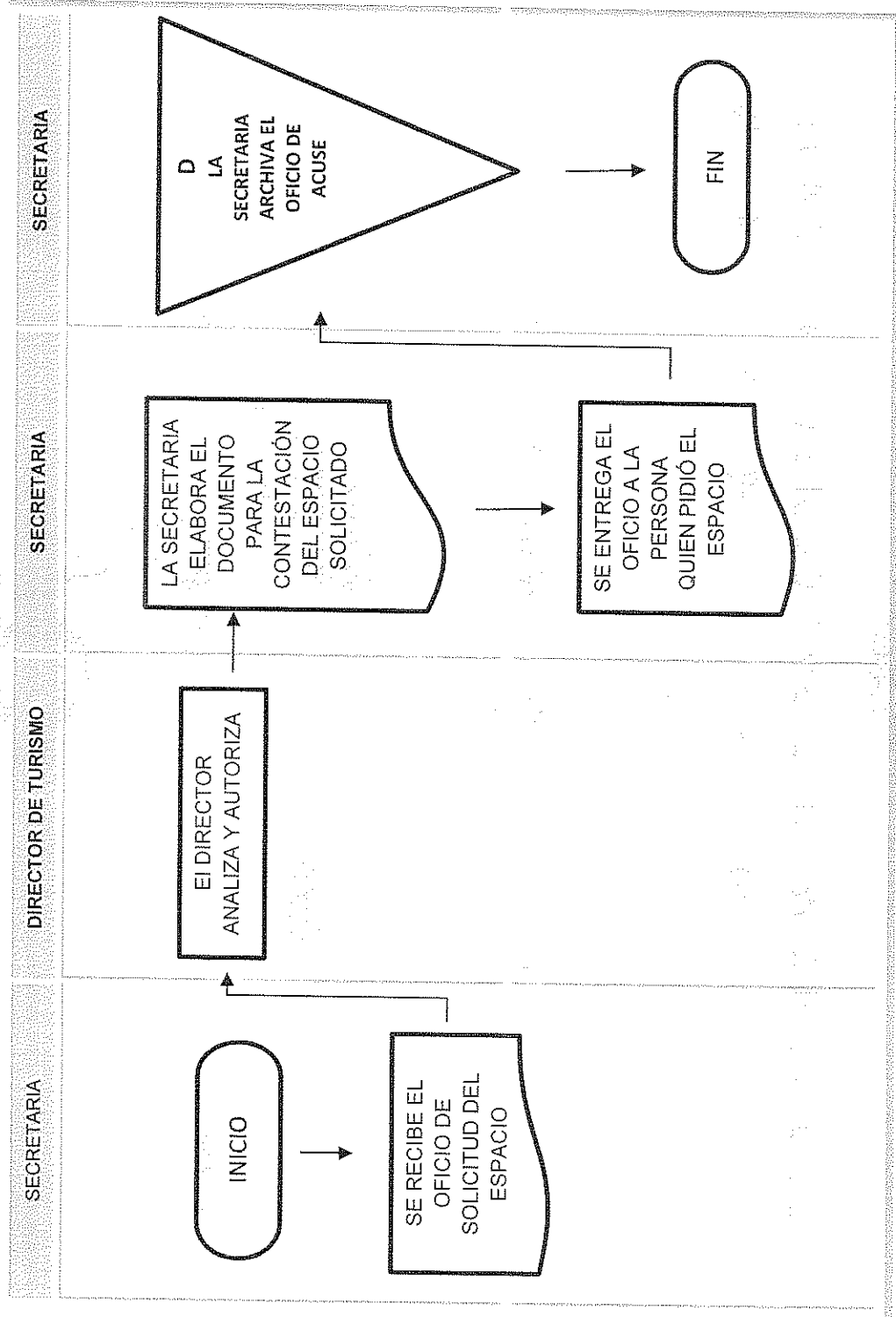
DIRECCIÓN
DE TURISMO

H. AYUNTAMIENTO DE CUAUTLA
**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: MP-DT-2019

EMISION: 01

Página 19 de 24





XII.- VISITAS GUIADAS

1. Objetivo

Cumplir de forma oportuna y eficiente en la atención de los turistas.

Propósito:

Darles a conocer nuestros atractivos turísticos.

2. Alcance:

Dar a conocer nuestras tradiciones y atractivos turísticos a nivel internacional

3. Referencias:

Ley de Turismo

Plan Estatal de Turismo

Plan Nacional de Turismo

4. Políticas:

Cumplir de forma oportuna y eficiente en la atención de asuntos recibidos, de acuerdo a lo que establezca la normatividad aplicable.

5. Definiciones:

Para los efectos de este procedimiento, se entenderá por:

VISITAS GUIADAS a dar recorridos de forma individual o grupal por nuestra ciudad en lugares turísticos.

6. Método de Trabajo:

Simbología

Descripción de Actividades

Diagrama de Flujo



DIRECCIÓN
DE TURISMO

H. AYUNTAMIENTO DE CUAUTLA

MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS

CLAVE: MP-DT-2019

EMISION: 01

Página 21 de 24

DESARROLLO

Con la finalidad de especificar las **VISITAS GUIADAS** el H. Ayuntamiento de Cuautla, Morelos se establece el siguiente procedimiento

5.- VISITAS GUIADAS

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDAD
Secretaria	1	Darle difusión en redes sociales
Director de Turismo	2	Realizar invitaciones en escuelas mediante oficios
Secretaria	3	Recibir oficio de petición a una Visita Guiada
Guía Turístico	4	Dar visita guiada
Secretaria	5	Se archiva documento recibido



DIRECCIÓN
DE TURISMO

H. AYUNTAMIENTO DE CUAUTLA
MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS

CLAVE: MP-DT-2019

EMISION: 01

Página 22 de 24

DIAGRAMA DE FLUJO: VISITAS GUIADAS

RESPONSABLES

SECRETARIA

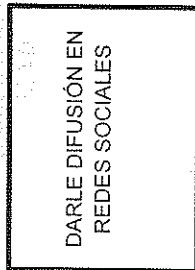
DIRECTOR DE TURISMO

GUÍA TURÍSTICO

SECRETARIA



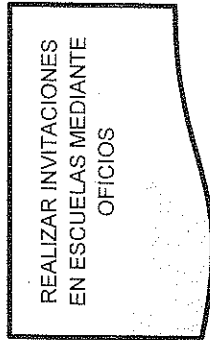
→



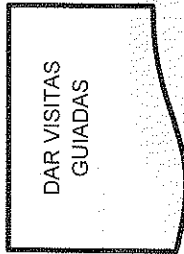
→



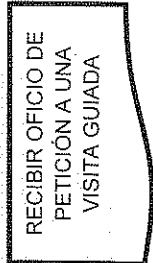
→



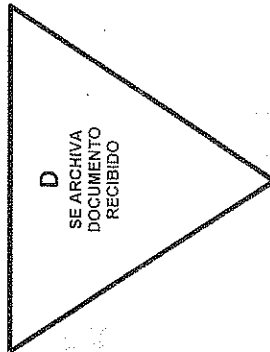
→



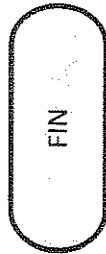
→



→



→





XIII. DIRECTORIO

NOMBRE Y PUESTO	TELÉFONOS OFICIALES	DOMICILIO OFICIAL
Gustavo Noel Andrew Correa Director de Turismo	35 2 52 21	Batalla 19 de febrero s/n Col. Centro
Héctor García González Auxiliar Administrativo	35 2 52 21	Batalla 19 de febrero s/n Col. Centro
Isis Valero Zamora Secretaria Ejecutiva	35 2 52 21	Batalla 19 de febrero s/n Col. Centro
Alma Rosa Cabrera Adán Secretaria Ejecutiva	35 2 52 21	Batalla 19 de febrero s/n Col. Centro
Liliam Rosario Melchor Torres Auxiliar Administrativo	35 2 52 21	Batalla 19 de febrero s/n Col. Centro
Rafael Martínez Pantoja Auxiliar de Limpia	35 2 52 21	Batalla 19 de febrero s/n Col. Centro
Alfonso Domínguez Majluf Auxiliar de Limpia	35 2 52 21	Batalla 19 de febrero s/n Col. Centro
Javier Mendieta Torres Velador	35 2 52 21	Batalla 19 de febrero s/n Col. Centro
Diego Armando Cruz Torres Velador	35 2 52 21	Batalla 19 de febrero s/n Col. Centro
Víctor Hugo Cruz Tinajero Velador	35 2 52 21	Batalla 19 de febrero s/n Col. Centro



DIRECCIÓN
DE TURISMO

H. AYUNTAMIENTO DE CUAUTLA

MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS

CLAVE: MP-DT-2019

EMISION: 01

Página 24 de 24

XIV. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO:

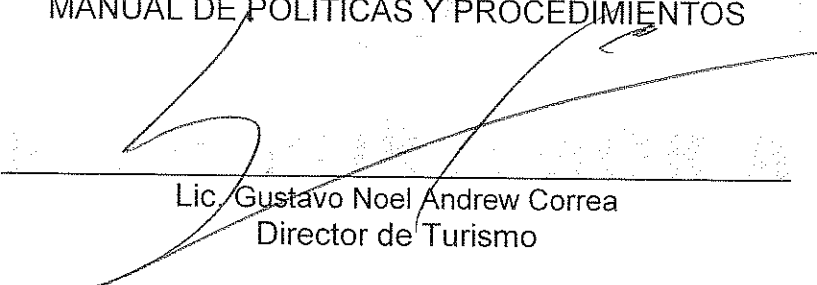
04 de Noviembre de 2019

FECHA DE TÉRMINO:

06 de Noviembre de 2019

PARTICIPANTES	PUESTO
C. Héctor García González	AUXILIAR ADMINISTRATIVO

RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS


Lic. Gustavo Noel Andrew Correa
Director de Turismo