



**Manual de Organización, Políticas  
y Procedimientos  
de la Dirección de  
Capacitación para la Prestación  
de Servicios Turísticos**

Cuernavaca Morelos a 15 de Noviembre del 2013.



## CONTENIDO:

	<b>Página</b>
I.HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II.INTRODUCCIÓN	4
III.OBJETIVO	5
IV.MARCO JURÍDICO	6
V.MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	7
VI.ORGANIGRAMA	8
VII.ESTRUCTURA ORGÁNICA	9
VIII.DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	10
IX.POLÍTICAS	19
X.PROCEDIMIENTOS	21
1. Capacitación y Cultura Turística	21
2. Coordinación y Vinculación de Reuniones	25
XI. DIRECTORIO	30
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	31
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	32



## I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

Con fundamento en lo establecido en Art. 52 fracciones III, XXXI y XXXIII, Art. 188 fracción XII y Art. 194 fracción XI, del Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos, publicado el 26 de Diciembre del 2012, en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" número 5053, se expide el presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección de Capacitación para la Prestación de Servicios Turísticos, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

AUTORIZÓ

  
JESÚS EDUARDO SALAZAR AGUAYO  
Secretario de Desarrollo Económico

REVISÓ

  
GUILLERMO ARNAL PALOMERA  
Director General de Promoción y Fomento al Turismo

APROBO

  
MARÍA DE LA LUZ FERNANDEZ LUGO  
Secretaria de Administración

ELABORÓ

  
GUSTAVO TELLO FRANZONI  
Director de Capacitación para la Prestación de Servicios Turísticos.

Fecha de Autorización	Director General de Informática y Desarrollo Administrativo	VERSIÓN (año)	No. de paginas
15/Nov./2013	Roberto Rodolfo Soto Tapia	2013	32



## II. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a la reestructuración administrativa de la Dirección General de Promoción y Fomento al Turismo, de la Dirección de Capacitación para la prestación de servicios turísticos, elaboró el presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos, con la finalidad de auxiliar a todo el personal que integra esta Dirección en el desempeño de sus actividades, además de estar enfocado a ser una herramienta que describa los procedimientos y requerimientos para el mejor desempeño laboral del trabajador. El presente incluye portada, autorización previa, introducción, objetivo, marco jurídico, misión, visión, y valores, organigrama, plantilla de personal, descripción y perfil del puesto, las políticas que deben de guiar al personal, los procedimientos narrativos con mayor importancia de cada uno de los departamentos así como su representación en diagramas de flujo, además de las formas utilizadas, anexándose en seguida el glosario, la simbología utilizada en los diagramas de flujo, el directorio de acuerdo a sus niveles jerárquicos, hoja de participación con el grupo de trabajo que elaboró el Manual y finalizando con el registro de actualización en el cual se plasman los cambios que se aplican al manual.

El Manual de Organización, Políticas y Procedimientos es una herramienta útil en el que existen documentos, los cuales deben ser revisados y actualizados de acuerdo a los planes, actividades y/o programas de trabajo que se ejecuten en beneficio de la personas que prestan sus servicios dentro de la Dirección General de Promoción y Fomento al Turismo y la Dirección de Capacitación para la prestación de servicios turísticos, con el fin de cumplir con mayor eficiencia las funciones que se tienen encomendadas.



### III. OBJETIVO

Fomentar e impulsar la actividad turística del Municipio de Cuernavaca; determinar los mecanismos necesarios para la creación, conservación y mejoramiento, protección, promoción y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos municipales, preservar el equilibrio ecológico y social de nuestros lugares turísticos; propiciar los mecanismos para la participación de los sectores privados y social en el cumplimiento de los objetivos y el fortalecimiento institucional de las organizaciones sectoriales; promover el fortalecimiento empresarial y desarrollo de la inversión existente en la planta turística y fomentar la inversión; propiciar la optimización de la calidad en la prestación de los servicios turísticos, fomentar la conciencia y cultura turística en la sociedad en general.



## IV. MARCO JURÍDICO

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, decreto Num. 150 donde se adiciona, reforma y deroga esta Constitución.
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos.
3. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.
4. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
5. Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos.
6. Ley de Entrega Recepción de la Administración Pública del Estado y Municipios de Morelos.
7. Ley de Justicia Administrativa.
8. Ley del Servicio Civil.
9. Ley Federal de Turismo.
10. Ley de Fomento y Promoción al Turismo del Estado de Morelos.
11. Condiciones Generales de Trabajo para el Ayuntamiento Constitucional de Cuernavaca, Morelos.
12. Bando de Policía y Buen Gobierno.
13. Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos
14. Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Económico del Ayuntamiento de Cuernavaca.
15. Reglamento de Turismo Federal.
16. Reglamento de Turismo Municipal de Cuernavaca.
17. Plan Municipal de Desarrollo 2013 – 2015.
18. Acuerdo que crea el Consejo Consultivo de Turismo del Municipio de Cuernavaca, Morelos.
19. Programa Operativo Anual 2013.
20. Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección de Capacitación para la prestación de servicios turísticos.
21. Demás leyes, reglamentos, circulares, decretos y otras disposiciones de carácter administrativo y de observación general en el ámbito de su competencia.



## V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### MISIÓN

Somos la Dependencia que tiene como misión propiciar la sinergia sectorial, en un marco normativo, funcional y de facilitación, para lograr el desarrollo, la competitividad y la excelencia turística.

### VISIÓN

Ser una Dependencia que sirva de enlace municipal con las organizaciones empresariales y sociales para fortalecer las acciones que propicien el desarrollo económico y social a través del turismo, con instituciones sólidas que den continuidad y sustento a los proyectos, para su realización y seguimiento a corto, mediano y largo plazo.

### VALORES

Amabilidad  
Calidad  
Compromiso  
Disciplina  
Honestidad  
Humildad  
Lealtad  
Mejora continua  
Excelencia en el servicio

Justicia  
Puntualidad  
Responsabilidad  
Respeto  
Solidaridad  
Trabajo en equipo  
Actitud de Servicio



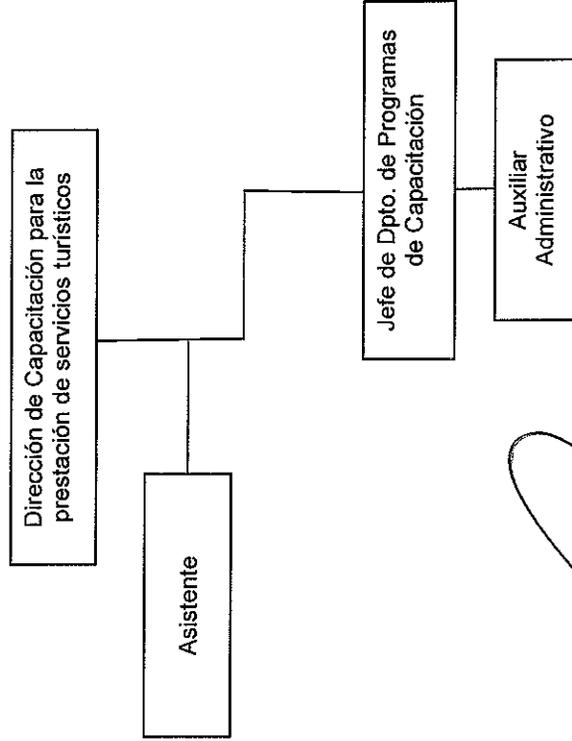
AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO ECONÓMICO  
DIRECCIÓN DE CAPACITACION PARA LA PRESTACION DE  
SERVICIOS TURISTICOS  
REFERENCIA: PR-SA-DGIyDA-03 Y IT-SA-DGIyDA-02

Clave:DT-SDE-DCPST-VII-II

Revisión: 0

Página 8 de 34

## VI.-ORGANIGRAMA



ELABORÓ

SANTIAGO GUSTAVO TELLO FRANZONI  
DIRECTOR DE CAPACITACION PARA LA  
PRESTACION DE SERVICIOS TURISTICOS

REVISÓ

GUILLELMO ARNAL PALOMERA  
DIRECTOR GENERAL DE PROMOCION Y  
FOMENTO TURISMO

AUTORIZÓ

JESUS EDUARDO SALAZAR AGUIAR  
SECRETARIO DE DESARROLLO ECONOMICO

FECHA DE AUTORIZACIÓN:  
15 DE NOVIEMBRE DE 2013



### VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Categoría a Plaza	Puesto	Nombre	Subtotal	Total
CF02002	Director de Capacitación para la prestación de servicios turísticos.	Santiago Gustavo Tello Franzoni	1	
CF03003	Asistente	Verónica Barrera Villaseñor	1	2
CF03002	Jefe de Departamento	Rebeca Díaz Cedillo	1	
AO1007	Auxiliar Administrativo	Christian Peral Hidalgo Monroy	1	2
	<b>TOTAL</b>			<b>4</b>



## VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Director de Capacitación para la  
Prestación de Servicios Turísticos

#### JEFE INMEDIATO

Director General de Promoción y  
Fomento al Turismo

#### PERSONAL A SU CARGO

Asistente  
Jefe de Departamento de Programas de Capacitación

#### FUNCIONES PRINCIPALES

De acuerdo al reglamento Interno las Atribuciones del Director son:

- I. Coordinar la capacitación y formación a los promotores de apoyo para la información y atención turística a la ciudadanía y a los visitantes;
- II. Dar cumplimiento en tiempo y forma a los sistemas de seguimiento y evaluación gubernamental en materia de su competencia;
- III. Identificar, diseñar, impartir y evaluar los proyectos y programas de capacitación para los prestadores de servicios;
- IV. Actualizarse mediante la asistencia de cursos de capacitación promovidos por los Gobiernos Federales y Estatal;
- V. Identificar, diseñar, impartir y evaluar la capacitación de exposiciones, ferias, eventos especiales y proyectos turísticos;
- VI. Difundir dentro de las capacitaciones a los prestadores de servicios y participantes, la agenda de promoción de exposiciones, ferias y eventos a realizarse;
- VII. Identificar, proponer y desarrollar los convenios de colaboración y acuerdos en materia de capacitación en los organismos gubernamentales no gubernamentales, y sus diferentes ámbitos para el desarrollo Turístico empresarial;
- VIII. Impartir talleres, cursos y seminarios de capacitación para el desarrollo empresarial, para el personal de contacto, así como el público en general, de cultura turística y para la sensibilización del servicio y atención a nuestros visitantes;



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### PUESTO

Dirección de Capacitación para la  
Prestación de Servicios Turísticos

### JEFE INMEDIATO

Director General de Promoción y  
Fomento al Turismo

### PERSONAL A SU CARGO

Asistente  
Jefe de Departamento de Capacitación Turística

### FUNCIONES PRINCIPALES

- IX. Elaborar y extender una constancia a los participantes inscritos en programa de capacitación con valor oficial;
- X. Coordinar la instalación, funcionamiento y actualización del Padrón de Prestadores de Servicios de Servicios Turísticos;
- XI. Propiciar la inscripción de los empresarios en el Padrón Turístico;
- XII. Evaluar los requerimientos de regulación de los Servicios Turísticos;
- XIII. Coordinar la capacitación turística a los elementos grupo o policía turística y proponer zonas de ubicación de elementos en sitios de interés turístico;
- XIV. Proponer organizar con el Consejo Consultivo de Turismo de Cuernavaca, el otorgamiento de estímulos y reconocimientos a la promoción, desarrollo empresarial y excelencia del servicio turístico; así como, la realización de las sesiones del COCTUR;
- XV. Elaborar los Manuales de Organización y Procedimientos de la unidad administrativa a su cargo;
- XVI. Rendir un informe mensual a la Dirección General de las actividades realizadas por la unidad administrativa a su cargo, y
- XVII. Las demás que le otorguen las leyes y reglamentos aplicables o le encomienden sus superiores jerárquicos.



## PERFIL DEL PUESTO

### PUESTO

Director de Capacitación para la  
Prestación de Servicios Turísticos.

### ESCOLARIDAD

Licenciatura en Administración Hotelera,  
Turismo o carrera a fin.

### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

Patrimonio, servicios e infraestructura turística  
Mercadotecnia y publicidad  
Relaciones públicas  
Informática básica  
Inglés  
Office

### EXPERIENCIA LABORAL

3 años como mínimo

### CONDICIONES DE TRABAJO

Trabajo de Oficina  
Trabajo bajo presión  
Trabajo en equipo

### ACTITUD / PERSONALIDAD

Disposición  
Organización  
Coordinación de eventos  
Manejo de personal  
Dinámico  
Horario disponible

### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

### ESFUERZO

Mental - Físico



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### PUESTO

Asistente

### JEFE INMEDIATO

Director de Capacitación para la  
Prestación de Servicios Turísticos

### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Convocar a reuniones y confirmar asistencia;
- II. Llevar registro de asistencia;
- III. Controlar el archivo de los diversos grupos de trabajo;
- IV. Auxiliar en la organización de eventos y reuniones;
- V. Mantener informados a los participantes de las reuniones de las mismas;
- VI. Controlar las actividades que correspondan a su área;
- VII. Elaboración del Manual de Organización, Políticas y Procedimientos
- VIII. Apoyo a la elaboración del Programa Operativo Anual POA
- IX. Elaboración de informes de actividades de la Dirección
- X. Y las demás que le asigne y le delegue su jefe inmediato.



**PUESTO**

Asistente

**ESCOLARIDAD**

Carrera técnica o secretaria ejecutiva

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- Computación
- Coordinación de eventos
- Relaciones públicas
- Trámites administrativos
- Conocimiento de los formatos que se manejan en el ayuntamiento de Cuernavaca

**EXPERIENCIA LABORAL**

2 años como mínimo

**CONDICIONES DE TRABAJO**

Trabajo de Oficina  
Trabajo bajo presión  
Trabajo en equipo  
Actividad dentro de instalaciones  
(salones, auditorios)

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

Disposición  
Organización  
Iniciativa  
Sentido de responsabilidad  
Disponibilidad de Tiempo

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Medio

**ESFUERZO**

Mental - físico



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### PUESTO

Jefe de Departamento de Programas de Capacitación

### JEFE INMEDIATO

Director de Capacitación para la Prestación de Servicios Turísticos

### PERSONAL A SU CARGO

Auxiliar administrativo

### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Recopilar Material para conformar la Biblioteca y Videoteca y el buen funcionamiento de la misma en coordinación con el Jefe de Departamento de Vinculación y Modernización Turística;
- II. Detectar oportunidades de desarrollo del personal y requerimientos de capacitación;
- III. Coordinar e impartir cursos de capacitación así como seminarios para el desarrollo empresarial, personal operativo y personal de contacto, así como público en general con cursos de cultura turística;
- IV. Salvaguardar el material y equipo de apoyo para capacitación;
- V. Recopilar material para la videoteca y biblioteca, además de proponer acciones para el buen funcionamiento de la misma;
- VI. Diseñar programas, acorde a las necesidades de los empresarios turísticos en la ampliación de cursos;
- VII. Propiciar la excelencia en la prestación del servicio turístico;
- VIII. Elaborar y coordinar el Padrón de personal de capacitación y empresas atendidas;
- IX. Apoyar a la Dirección General, en la realización y la logística de eventos de capacitación, y
- X. Las demás que le otorguen las leyes y reglamentos aplicables o le encomienden sus superiores jerárquicos.



## PERFIL DE PUESTOS

### PUESTO

Jefe de Departamento para la  
Elaboración de Programas de  
Capacitación

### ESCOLARIDAD

Técnico en Turismo, Lic. en  
Administración Hotelera o Docencia

### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Relaciones humanas,
- Calidad en el servicio,
- Inglés,
- Conocimientos en operatividad hotelera,
- Cultura turística,
- Higiene de alimentos y bebidas

### EXPERIENCIA LABORAL

3 años

### CONDICIONES DE TRABAJO

Trabajo de oficina  
Actividad al aire libre  
Actividad dentro de instalaciones  
(salones, auditorios)

### ACTITUD / PERSONALIDAD

Honestidad  
Seguridad en si mismo  
Responsable  
Extrovertido  
Iniciativa  
Disponibilidad de Tiempo

### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio - Alto

### ESFUERZO

Mental - físico



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### PUESTO

Auxiliar Administrativo

### JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento para la  
Elaboración de Programas de  
Capacitación

### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Apoyar en la coordinación e impartición de talleres y programas de capacitación;
- II. Diseñar y elaborar reconocimientos, placas, logotipos, tarjetas, etc.;
- III. Entregar la correspondencia de la Dirección;
- IV. Apoyar en el montaje de los cursos de capacitación;
- V. Apoyar en los recorridos a sitios de interés turístico integrados en los cursos;
- VI. Auxiliar en la elaboración y actualización de el Padrón del personal de capacitación y empresas atendidas;
- VII. Auxiliar en la salvaguarda del material y equipo de apoyo;
- VIII. Y las demás que le asigne y le delegue su jefe inmediato o su superior.



## PERFIL DE PUESTOS

### PUESTO

Auxiliar Administrativo

### ESCOLARIDAD

Bachillerato, preparatoria, carrera a fines.

### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Relaciones humanas
- Inglés
- Microsoft Office, Core! Draw
- Manejo de grupos
- Conocimiento de la Ciudad de Cuernavaca
- Manejo de vehículo
- Cultura turística

### EXPERIENCIA LABORAL

1 año

### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina  
Actividad dentro de instalaciones  
(salones, auditorios)  
Trabajo en Equipo

### ACTITUD / PERSONALIDAD

Honesto  
Positivo  
Responsable  
Disponibilidad de Tiempo  
Iniciativa  
Organizado  
Proactivo

### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

### ESFUERZO

Mental - físico



## IX. POLÍTICAS

### INTERNAS

1. Los horarios de trabajo para el personal de la Dirección, deberán cumplirse de acuerdo a lo pactado con la Dirección General de Recursos Humanos del Ayuntamiento.
2. El personal de la Dirección deberá de presentarse con ropa adecuada para el cumplimiento de sus labores dentro de su área de trabajo así como una excelente presentación (aseo y arreglo personal).
3. El personal de la Dirección deberá acudir a los cursos de información y capacitación que se requiere para su puntual funcionamiento.
4. El personal no deberá comer, masticar chicle, fumar y maquillarse dentro de las oficinas, para esto deberán utilizar las áreas designadas.
5. Para salir de las instalaciones dentro del horario laboral, el personal deberá contar con la autorización del Director de su área.
6. El personal no deberá leer el periódico, revistas, libros o ver televisión en su horario o área de trabajo.
7. No sustraer objetos, material o equipo de ninguna de las oficinas, salvo previa autorización de su superior y por cuestiones laborales.
8. El reporte de llamadas deberá tener la justificación de cada una de ellas.
9. Toda inasistencia deberá contar con un justificante si es medico tendrá que ser del ISSSTE.
10. Se remitirá a las autoridades correspondientes a toda persona responsable de robo de cualquier índole, ya sea a la institución o a sus compañeros.
11. En todo momento deberá haber un responsable en cada Dirección.
12. Se respetarán las indicaciones de cada Director, Jefe de Departamento según sea el caso en el cumplimiento diario de labores y actividades.
13. No se deberá discutir o hablar en tono alto o de manera grupal en las oficinas o en cualquier área pública.



14. Queda totalmente prohibido las agresiones verbales o físicas entre compañeros de trabajo.
15. Queda prohibido chiflar, correr, escupir, jugar y el uso de palabras altisonantes y cualquier acto deshonesto o inmoral.
16. Las visitas personales deberán ser atendidas fuera del área de trabajo.

#### EXTERNAS

1. Para poder brindar a poyo a la Ciudadanía, evento o actividades, es necesario comunicarlo por escrito con diez días de anticipación, mediante oficio o memorandum.
2. La recepción de documentos será de 8:00 a.m. a 15:00 hrs.
3. Queda prohibida la entrada a vendedores ambulantes.



## X. PROCEDIMIENTOS

### ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN Y CULTURA TURÍSTICA

#### 1.- Propósito:

Coordinar proponer y gestionar acciones para el desarrollo y Fomento con el sustento y socialización para turnar lo que corresponda a otras áreas del Municipio a través del Comité Intersecretarial Turístico.

#### 2.- Alcance:

Aplicar a la Dirección de Capacitación para la prestación de servicios turísticos..

#### 3.-Referencia:

Este procedimiento tiene como referencia el Reglamento Interior del Ayuntamiento de Cuernavaca

#### 4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Secretario de Desarrollo Económico la aprobación de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director General de Promoción y Fomento Turístico la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Capacitación para la Prestación de Servicios Turísticos para la difusión y actualización de este procedimiento.

Es responsabilidad del personal adscrito a esta Dirección realizar las actividades descritas en el procedimiento

#### 5.- Definiciones:

"No aplica"

#### 6.- Método de Trabajo:

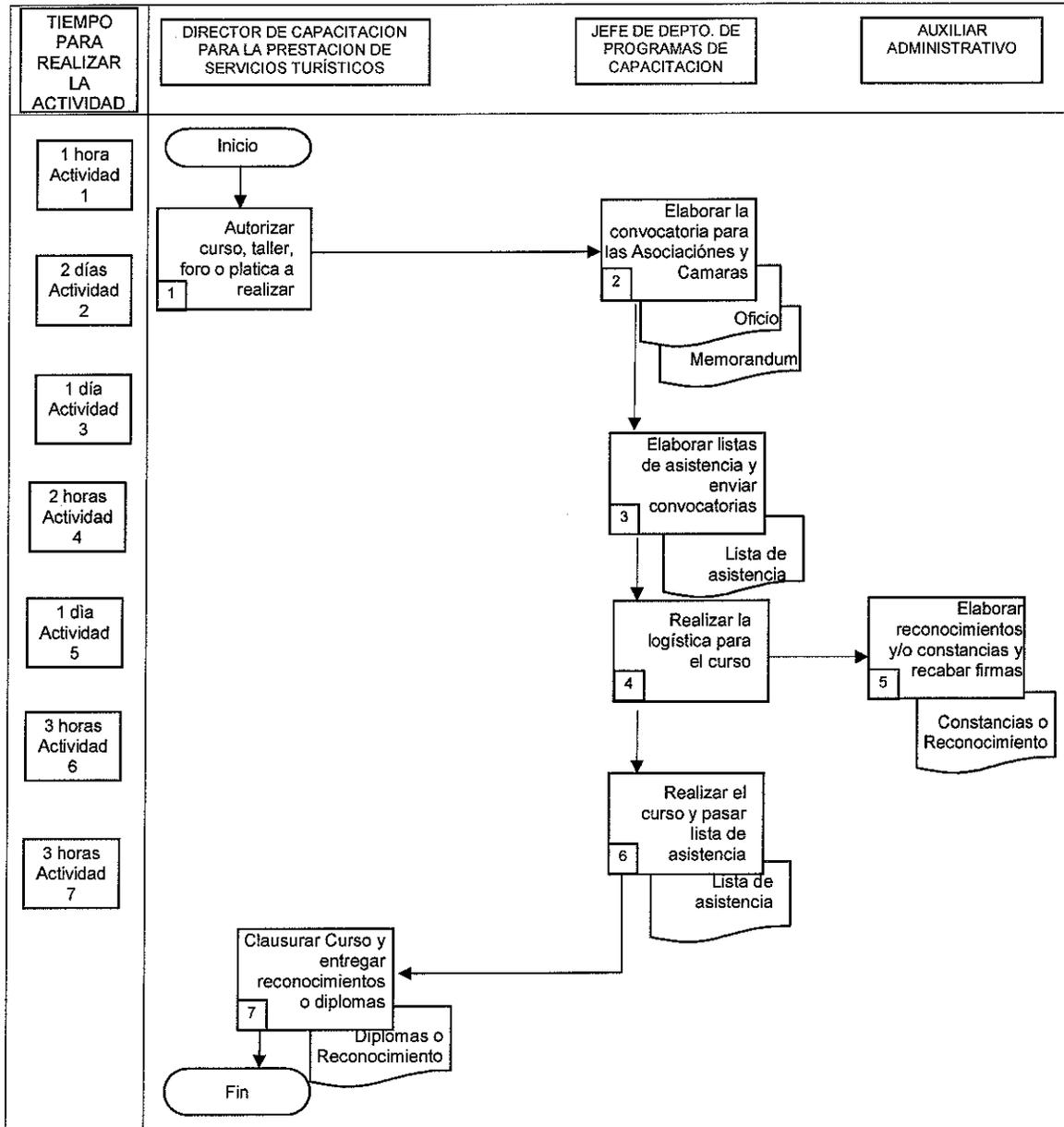
6.1 Diagrama de Flujo.

6.2 Descripción de Actividades.

6.3 Registros de Calidad y Anexos.



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN Y CULTURA TURÍSTICA**





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO  
DE CAPACITACIÓN Y CULTURA TURÍSTICA**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Director de Capacitación para la prestación de servicios turísticos. (DCPST)	Da su autorización para llevar a cabo el Curso, Taller, Plática o Foro de Capacitación Turística.	
2	Jefe de departamento (JD)	Elaborar la Convocatoria a las Cámaras de Comercio y Asociación para que asistan sus agremiados a los Cursos de Capacitación, por medio de memorandums, oficios y correo electrónico.	Memorandums y oficios
3	Jefe de departamento (JD)	Elabora las listas de asistencia de los participantes invitados al curso.	Lista de asistencia
4	Jefe de departamento (JD)	Realizar la logística y apartado del salón del lugar sede para el curso.	Logística
5	Auxiliar Administrativo	Elabora los reconocimientos o diplomas y se recaban firmas.	Reconocimientos o diplomas
6	Jefe de departamento (JD)	Se realiza el curso de Capacitación	Curso de capacitación
7	Director de Capacitación para la prestación de servicios turísticos. (DCPST)	Clausura el curso y se entregan los reconocimientos. Con esta actividad termina el procedimiento.	Reconocimientos o diplomas



**PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN Y CULTURA TURÍSTICA**

**REGISTRO DE CALIDAD**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Memorandums	Dirección de Capacitación	Indefinido
2	Oficios	Dirección de Capacitación	Indefinido
3	Reconocimientos	Dirección de Capacitación	Indefinido
4	Constancias	Dirección de Capacitación	Indefinido

**ANEXOS**

Anexo No	Documento	Clave
1	Lista de Asistencia	FO-SDE-DCPST01



## **ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN Y VINCULACIÓN DE REUNIONES**

### **1.- Propósito:**

Coordinar y gestionar acciones administrativas y de logística para el desarrollo de reuniones con el sector turístico, para mantener un contacto directo con Cámaras, Asociaciones y Cúpulas Empresariales para alcanzar el consenso en la creación de proyectos enfocados al desarrollo y crecimiento turístico de la Ciudad de Cuernavaca.

### **2.- Alcance:**

Aplicar a la Dirección General de Promoción y Fomento Turístico, a la Dirección de Capacitación para la Prestación de Servicios Turísticos, Gobierno del Estado, Cámaras, Asociaciones, Cúpulas Empresariales y público en General.

### **3.-Referencia:**

Este procedimiento tiene como referencia el Reglamento Interior del Ayuntamiento de Cuernavaca, Reglamento Interior del Comité de Fomento Económico del Municipio de Cuernavaca.

### **4.- Responsabilidad:**

Es responsabilidad del Secretario de Desarrollo Económico la aprobación de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director General de Promoción y Fomento Turístico la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Capacitación para la Prestación de Servicios Turísticos a la difusión y actualización de este procedimiento.

Es responsabilidad del personal adscrito a esta Dirección realizar las actividades descritas en el procedimiento.

### **5.- Definiciones:**

“No aplica”

### **6.- Método de Trabajo:**

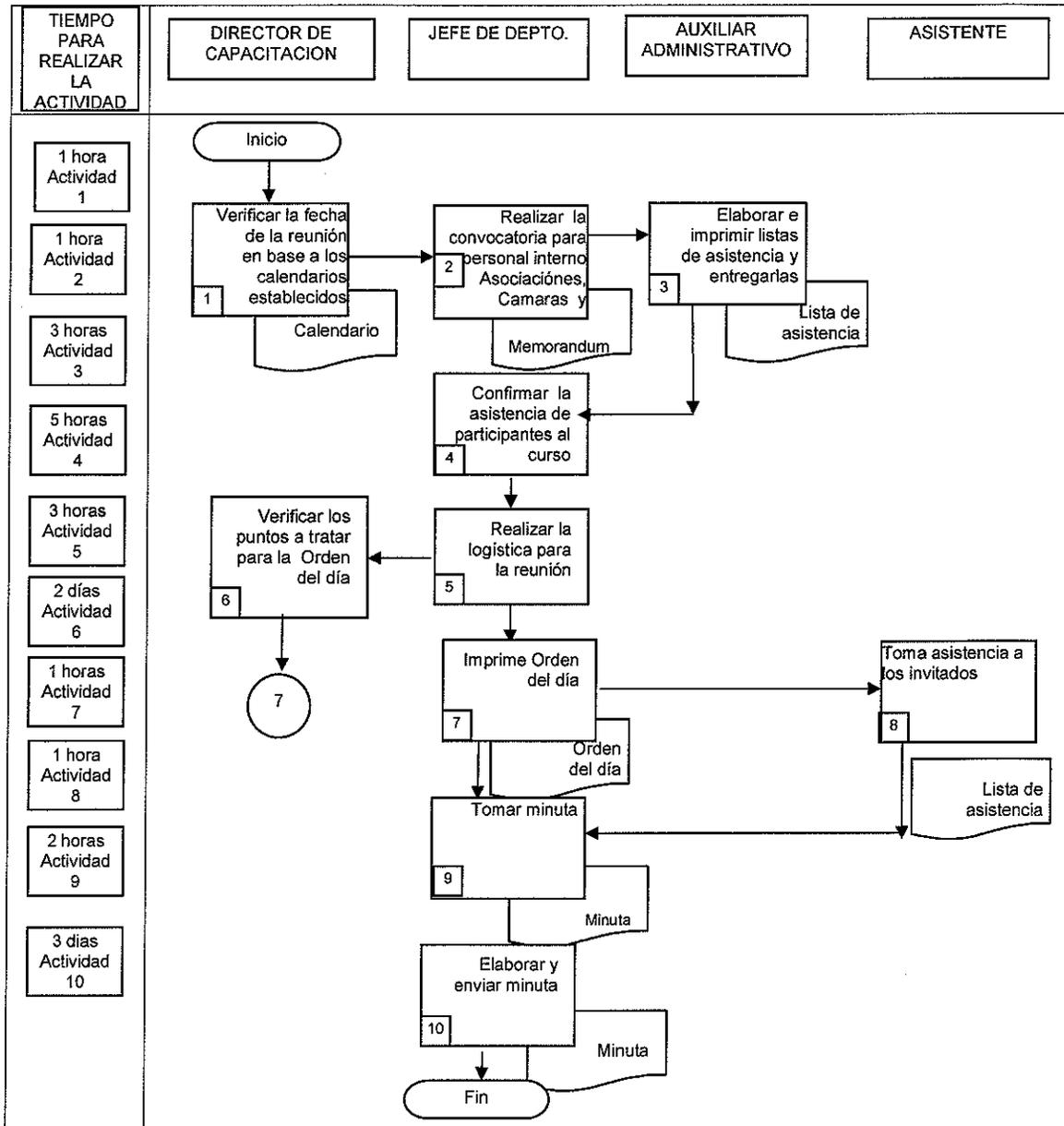
6.1 Diagrama de Flujo.

6.2 Descripción de Actividades.

6.3 Registros de Calidad y Anexos.



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN Y VINCULACIÓN DE REUNIONES**



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO  
COORDINACIÓN Y VINCULACIÓN DE REUNIONES**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Director de Capacitación para la Prestación de Servicios Turísticos (DC)	Verifica la fecha de la reunión en base a los calendarios establecidos y aprobados por la Secretaría de Desarrollo Económico y los Consejos Consultivos.	Calendario
2	Jefe de departamento (JD)	Realiza la Convocatoria a los representantes de los Consejos Consultivos e invitados para que asistan a la reunión.	Memorandums y oficios
3	Auxiliar Administrativo (AD)	Elabora e imprime las listas de asistencia a las reuniones de los Consejos Consultivos	Lista de asistencia
4	Jefe de departamento (JD)	Confirma la asistencia de los participantes de las Cámaras, Asociaciones y demás representantes de los Consejos Consultivos, así como del personal interno del Ayuntamiento.	
5	(Jefe de departamento (JD)	Realiza la logística para la realización del evento en base al número de invitados y el lugar sede	
6	Director de Capacitación para la prestación de servicios turísticos (DCPST)	Verifica con la Dirección General de Turismo los puntos a tratar para la elaboración del Orden del día	
7	Jefe de departamento (JD)	Elabora e imprime la Orden del día	Orden del día

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO  
COORDINACIÓN Y VINCULACIÓN DE REUNIONES**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
8	Asistente (A)	Atiende lista de asistencia.	Lista de asistencia
9	Jefe de departamento (JD)	Toma apuntes para la elaboración de la minuta de la reunión	
10	Jefe de departamento (JD)	Elabora la minuta y la pasa a revisión para que posteriormente se envíe a los asistentes de los Consejos Consultivos para su aceptación y firma en la próxima sesión  Con esta actividad termina el procedimiento	Minuta



**PROCEDIMIENTO DE COORDINACION Y  
VINCULACIÓN DE REUNIONES**

**REGISTRO DE CALIDAD**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Calendario	Dirección de Capacitación para la prestación de servicios turísticos	Indefinido
2	Fotografías	Dirección de Capacitación para la prestación de servicios turísticos	Indefinido

**ANEXOS**

Anexo No	Documento	Clave
1	Lista de asistencia	FO-SDE-DCPST-01
2	Minuta	FO-SDE-DCPST-02
3	Orden del día	FO-SDE-DCPT-03

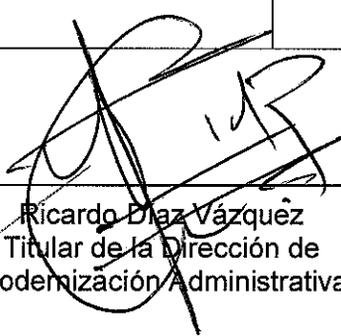


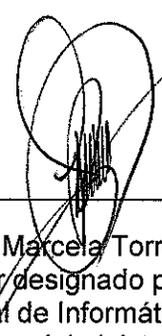


## XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
11 de junio de 2013	15 de Noviembre de 2013

PARTICIPANTES	PUESTO
Gustavo Tello Franzoni	Director de Capacitación para la prestación de servicios turísticos.
Verónica Barrera Villaseñor	Asistente
Ricardo Díaz Vázquez	Director de Modernización Administrativa
Marcela Torres Bello	Técnico Informático asesor designado.

  
Ricardo Díaz Vázquez  
Titular de la Dirección de  
Modernización Administrativa

  
Marcela Torres Bello  
Asesor designado por la Dirección  
General de Informática y Desarrollo  
Administrativo.

  
Verónica Barrera Villaseñor  
Responsable de la Organización del  
Manual de Organización, Políticas y  
Procedimientos



**XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN  
DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**

ÁREA: Dirección de Capacitación para la prestación de servicios turísticos

Apartado	Motivo Del Cambio	Fecha De Vigencia	Puesto Nombre Y Firma	Vo. Bo. de la Dirección General de Informática y Desarrollo Administrativo
Todos	Actualización del Manual de Organización, Políticas y Procedimientos versión 2013	15/Nov./2013	Director de Capacitación para la Prestación de Servicios Turísticos Gustavo Tello Franzoni 	Roberto Rodolfo Soto Tapia 