



**Manual de Organización, Políticas
y Procedimientos
De la Dirección General de Promoción y
Fomento al Turismo**

Cuernavaca, Mor. a 15 de Noviembre del 2013

CONTENIDO:

| | Página |
|---------------------------------------|---------------|
| 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 ORGANICA | 9 |
| VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS | 10 |
| IX. POLÍTICAS | 20 |
| X. PROCEDIMIENTOS | 22 |
| XI. DIRECTORIO | 23 |
| XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN | 24 |
| XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN | 25 |

I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

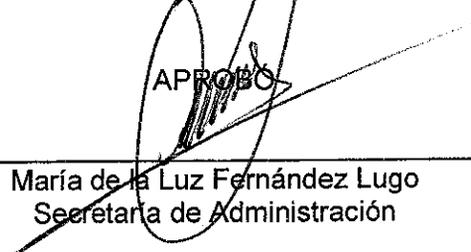
AUTORIZÓ

Con fundamento en el 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, 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 General de Promoción y Fomento al Turismo, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.



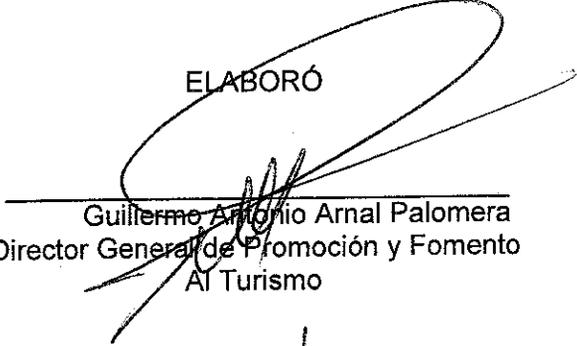
Jesús Eduardo Salazar Aguayo
Secretario de Desarrollo Económico

APROBO

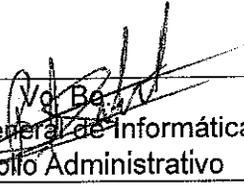


María de la Luz Fernández Lugo
Secretaría de Administración

ELABORÓ



Guillermo Antonio Arnal Palomera
Director General de Promoción y Fomento
Al Turismo

| Fecha de Autorización | Director General de Informática y Desarrollo Administrativo | VERSIÓN (año) | No. de paginas |
|-----------------------|---|---------------|----------------|
| 15/Nov./2013 |  Roberto Rodolfo Soto Tapia | 2013 | 25 |

II. INTRODUCCIÓN

Cuernavaca cuenta con productos tradicionales turísticos que requieren un enfoque en la forma de presentarse a los nuevos mercados de hoy día.

Estamos acostumbrados a ofrecer productos turísticos que abarcan dos días (viernes y sábados) y no hemos desarrollado circuitos integrales que generen mayor estancia con alta actividad e interacción con la ciudad.

Los mercados están buscando nuevas experiencias o tener vivencias que puedan coleccionar en su acervo de vida, eventos que dejen una marca en su vida y que puedan compartir con sus amigos y familiares, generando expectativas y aspiraciones en sus conocidos.

III. OBJETIVO

Enfocar los recursos humanos y fortalezas propias de ser Ciudad Capital para reposicionar los productos turísticos de Cuernavaca y desarrollar y aprovechar productos que no se han utilizado o explotado turística y sustentablemente hablando. Generaremos nuevos mercados de turistas para que redescubran nuestra Ciudad.

Estamos usando la metodología de factores críticos de éxito en las rutas críticas para cada proyecto que se menciona en el calendario base de eventos.



IV. MARCO JURÍDICO

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Morelos
3. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.
4. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
5. Ley de Justicia Administrativa
6. Ley del Servicio Civil.
7. Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos.
8. Ley Federal de Turismo.
9. Ley de Fomento y Promoción al Turismo del Estado de Morelos.
10. Ley de Ingresos para el Gobierno del Estado de Morelos.
11. Ley de Entrega Recepción de la Administración Pública del estado y Municipios de Morelos
12. Condiciones Generales de Trabajo para el Ayuntamiento Constitucional de Cuernavaca, Morelos.
13. Bando de Policía y Buen Gobierno.
14. Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca.
15. Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Económico.
16. Reglamento de Turismo Federal.
17. Reglamento de Turismo Municipal de Cuernavaca.
18. Plan Municipal de Desarrollo 20013-2015.
19. Acuerdo que crea el Consejo Consultivo de Turismo del Municipio de Cuernavaca, Morelos.
20. Programa Operativo Anual 2013.
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

Fomentar y promover el desarrollo del sector turístico de Cuernavaca a través de la renovación de los productos turísticos tradicionales y nuevos, difundiendo tanto los atractivos, servicios e infraestructura, como la capacitación con estándares de calidad a los prestadores de servicios y atrayendo eventos, convenciones y cinematografía congruentes a la vocación de la Capital y buscando la satisfacción de los visitantes.

VISIÓN

Ser un destino donde los visitantes encuentren productos atractivos y recorridos turísticos, con orden, imagen urbana atractiva y seguridad para desarrollar actividades que fomenten las estancias más prolongadas en la Ciudad, generando mayor derrama económica en el sector turístico.

VALORES

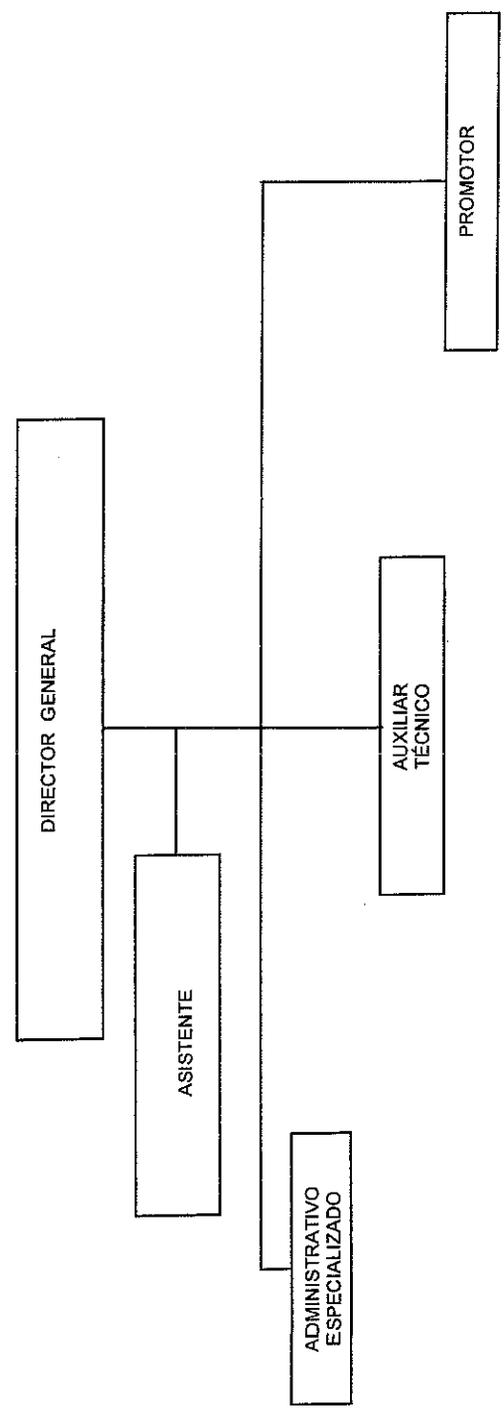
Legalidad
Transparencia
Identidad
Justicia
Respeto
Tolerancia
Profesionalización
Colaboración

Honradez
Imparcialidad
Responsabilidad
Igualdad
Integridad
Idoneidad
Solidaridad
Proactividad

AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y FOMENTO AL
TURISMO
REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02



VI.-ORGANIGRAMA



ELABORADO POR:

GUILLERMO ANTEQUERA PALOMERA
DIRECTOR DE PROMOCIÓN Y FOMENTO
AL TURISMO

AUTORIZA:

JESÚS EDILBERTO SALAZAR AGUIRRE
SECRETARIO DE DESARROLLO ECONÓMICO

FECHA DE AUTORIZACIÓN:
15 DE NOVIEMBRE DEL 2013



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DE DESARROLLO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y
FOMENTO AL TURISMO
REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

Clave: PR-SDE-DGPyFT-00

Revisión: 0

Página 9 de 25

VII. ESTRUCTURA ORGANICA

| Categoría Plaza | Puesto | Nombre | Subtotal | Total |
|--------------------|---------------------------------|--|----------|----------|
| CF02013 | Director General | Guillermo Antonio Arnal Palomera | 1 | |
| CF 03003 | Asistente | María Estela Rojas Cuellar | 1 | |
| A01005 | Administrativo Especializado | Sara Vanessa Fuentes Pérez | 1 | |
| T01011 | Auxiliar Técnico | Senovio Casarrubias de la Cruz | 1 | |
| A06002 | Promotor | María Soledad del Pilar Del Valle Noriega | 1 | |
| | | TOTAL | | 5 |



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DE DESARROLLO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y
FOMENTO AL TURISMO

REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

Clave: PR-SDE-DGPyFT-00

Revisión: 0

Página 10 de 25

VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Director General de Promoción y Fomento al Turismo

JEFE INMEDIATO

Secretario de Desarrollo Económico

PERSONAL A SU CARGO

Asistente
Administrativo Especializado
Auxiliar Técnico
Promotor
Directores de Área

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Utilizar los medios e instrumentos idóneos que sean necesarios para promocionar las actividades y lugares de mayor interés turístico con que cuenta el Municipio;
- II. Elaborar los proyectos y llevar a cabo las acciones que sean necesarias para que se promueva Cuernavaca a nivel nacional como destino turístico;
- III. Coordinar acciones con los propietarios de escuelas de enseñanza del idioma español, con el objeto de promover esta actividad en el extranjero;
- IV. Difundir entre los habitantes del Municipio una cultura de mejor atención a los turistas;
- V. Coordinar acciones con los prestadores de servicios en el Municipio con el objeto de lograr mejores niveles de capacitación entre los trabajadores de la industria turística;
- VI. Organizar y promover ferias y eventos especiales de promoción turística que proyecten al Municipio como un polo de atracción;
- VII. Elaborar el catálogo de edificios, plazas, monumentos y atractivos naturales, que representen un valor turístico y proponer acciones para su rescate, conservación y promoción;
- VIII. Coordinar acciones con los sectores sociales y comunidades agrarias o indígenas del Municipio, con el objeto de desarrollar proyectos de atracción turística potencializando sus atractivos naturales, tradicionales o artísticos;
- IX. Proponer eventos, ferias o exposiciones de carácter turístico a celebrarse en el Municipio, con el objeto de promocionar los atractivos de la localidad;
- X. Coordinar acciones con la Secretaría de Seguridad Ciudadana, con el objeto de garantizar la seguridad pública de los prestadores de servicios así como de los visitantes del Municipio;
- XI. Asesorar a los prestadores de servicios turísticos en el desarrollo de proyectos relacionados con la industria turística, y
- XII. Las demás que le determinen el Secretario de Desarrollo Económico y las disposiciones legales y reglamentarias aplicables en la materia.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DE DESARROLLO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y
FOMENTO AL TURISMO

REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

Clave: PR-SDE-DGPyFT-00

Revisión: 0

Página 11 de 25

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Director General de Promoción y Fomento al Turismo

ESCOLARIDAD

Licenciatura

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administrativos.
- Relaciones Públicas, Internacionales y Humanas.
- Manejo de paquetería Office
- Conocer ampliamente el Municipio de Cuernavaca y sus alrededores
- Conocer físicamente lugares turísticos municipales, estatales, nacionales e internacionales.
- Dominio del idioma inglés indispensable.
- Experiencia con todos los servicios del sector empresarial turístico.
- Cultura General.
- Conocimiento del Patrimonio Cultural de Cuernavaca y sus alrededores.
- Conocimiento del Desarrollo Sustentable de la Ciudad de Cuernavaca.
- Conocimiento de los antecedentes del Centro Histórico y su futuro.

EXPERIENCIA LABORAL

5 años

CONDICIONES DE TRABAJO

En oficina y en campo

ACTITUD / PERSONALIDAD

Liderazgo
Iniciativa
Sentido de responsabilidad
Seguridad en sí mismo
Actitud positiva
Disciplina
Donde de mando
Carácter Dinámico

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

ESFUERZO

Físico- Mental



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DE DESARROLLO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y
FOMENTO AL TURISMO
REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

Clave: PR-SDE-DGPyFT-00

Revisión: 0

Página 12 de 25

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Asistente

JEFE INMEDIATO

Director General de Promoción y Fomento al Turismo

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Concertar citas para el Director General de Promoción y Fomento al Turismo;
- II. Establecer relaciones con las distintas personalidades del área turística y de trabajo;
- III. Apoyar en la realización del directorio sobre las principales fuentes turísticas;
- IV. Concertar, controlar y distribuir el material de stock (material, útiles de oficina y de computo);
- V. Organizar correspondencia y archivo de la Dirección General de Promoción y Fomento al Turismo;
- VI. Coordinar la mensajería de todas las áreas de la Dirección General;
- VII. Supervisar y coordinar las acciones de mantenimiento y limpieza del inmueble;
- VIII. Coordinar la agenda de la Sala de Juntas de la Dirección General;
- IX. Elaborar reportes semanales, indicadores, bimestrales y trimestrales;
- X. Actualizar registro de correspondencia;
- XI. Elaborar el Programa Operativo Anual;
- XII. Elaborar el presupuesto;
- XIII. Y las demás que le asigne su jefe inmediato superior.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DE DESARROLLO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y
FOMENTO AL TURISMO
REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

Clave: PR-SDE-DGPyFT-00

Revisión: 0

Página 13 de 25

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Asistente

ESCOLARIDAD

Carrera comercial
Secretaria Ejecutiva

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administrativos.
- Relaciones Públicas y Humanas.
- Manejo de paquetería Office
- Conocimientos secretariales
- Cultura general

EXPERIENCIA LABORAL

2 años

CONDICIONES DE TRABAJO

En oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Iniciativa
Sentido de responsabilidad
Puntualidad
Carácter dinámico
Disciplina
Don de mando
Actitud positiva

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Físico- Mental



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DE DESARROLLO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y
FOMENTO AL TURISMO
REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

Clave: PR-SDE-DGPyFT-00

Revisión: 0

Página 14 de 25

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Administrativo Especializado

JEFE INMEDIATO

Director General de Promoción y Fomento al Turismo

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Enviar a la Secretaría de Desarrollo Económico los temas a tratar en las reuniones con el Secretario.
- II. Realizar y enviar las actividades de la Dirección General al Enlace Administrativo;
- III. Realizar la documentación que requiera el Director General;
- IV. Apoyar en la elaboración de invitaciones y eventos de la dirección general;
- V. Actualizar el Manual de Organización, Políticas y Procedimientos;
- VI. Asistir a las reuniones del Consejo Consultivo de Turismo a tomar las notas de mayor importancia para darles una respuesta pronta;
- VII. Y las demás actividades que le asigne o delegue su jefe inmediato.

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Administrativo Especializado

ESCOLARIDAD

Licenciatura

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administrativos.
- Relaciones Públicas y Humanas.
- Manejo de paquetería Office
- Conocimientos secretariales
- Cultura general

EXPERIENCIA LABORAL

2 años

CONDICIONES DE TRABAJO

En oficina y trabajo de campo

ACTITUD / PERSONALIDAD

Iniciativa
Sentido de responsabilidad
Puntualidad
Carácter dinámico
Disciplina
Actitud positiva
Actitud de servicios

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Físico- Mental



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DE DESARROLLO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y
FOMENTO AL TURISMO
REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

Clave: PR-SDE-DGPyFT-00

Revisión: 0

Página 16 de 25

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Auxiliar técnico

JEFE INMEDIATO

Director General de Promoción y
Fomento al Turismo

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Mantener las instalaciones y el mobiliario en un estado de limpieza adecuado;
- II. Apoya en las diversas necesidades que se requieran en la Dirección General;
- III. Concertar, controlar y distribuir el material de limpieza;
- IV. Abastecer oportunamente el material de limpieza a los sanitarios de la Dirección General;
- V. Entregar correspondencia generada en la Dirección General;
- VI. Y las demás que le asigne su Jefe inmediato superior.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Auxiliar técnico

ESCOLARIDAD

Secundaria

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Electricidad
- Plomería
- Jardinería
- Albañilería

EXPERIENCIA LABORAL

2 años

CONDICIONES DE TRABAJO

En oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Disposición de servicio
Iniciativa
Sentido de responsabilidad
Puntualidad
Actitud positiva
Disciplina
Carácter dinámico

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Físico



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DE DESARROLLO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y
FOMENTO AL TURISMO

REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

Clave: PR-SDE-DGPyFT-00

Revisión: 0

Página 18 de 25

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Promotor

JEFE INMEDIATO

Director General de Promoción y Fomento al Turismo

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Conseguir apoyos para los eventos requeridos;
- II. Atender al turista;
- III. Promover y difundir eventos;
- IV. Atender demandas de prestadores de servicios;
- V. Apoyar en la elaboración de invitaciones;
- VI. Participar en todas las acciones necesarias para asegurar el bienestar y seguridad de las personas que visitan y laboran en la dependencia;
- VII. Y las demás actividades que le asigne o delegue su jefe inmediato.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DE DESARROLLO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y
FOMENTO AL TURISMO
REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

Clave: PR-SDE-DGPyFT-00

Revisión: 0

Página 19 de 25

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Promotor

ESCOLARIDAD

Preparatoria y/o bachillerato

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Gestoría
- Atención al público
- Idiomas
- Computación

EXPERIENCIA LABORAL

2 años

CONDICIONES DE TRABAJO

En oficina e intemperie

ACTITUD / PERSONALIDAD

Buena presentación
Empatía
Honestidad
Actitud de servicio

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Físico- Mental

IX. POLITICAS

Externas.

1. El estacionamiento de la Dirección General de Turismo cuenta con dos cajones para visitantes y uno más para discapacitados.
2. Queda prohibida la entrada de vendedores ambulantes a las oficinas de la Dirección General de Promoción y Fomento al Turismo.
3. El personal visitante a estas oficinas debe registrarse en la bitácora y portar el gafete que le proporcionen durante su estancia dentro del edificio.
4. Queda prohibido ingresar con cigarrillos o cualquier producto de tabaco a las oficinas de Turismo.
5. El horario para la recepción de documentación para la Dirección General es de 08:00 a 17:00 horas de lunes a viernes.
6. Todo documento para la Dirección General debe contener los siguientes datos: Nombre de un contacto, un teléfono para su localización, correo electrónico.
7. La persona que recibe la documentación debe sellar de recibido todos los tantos que sean necesarios.

Internas.

8. Los horarios de trabajo para el personal de la Dirección General de Promoción y Fomento al Turismo son:
 - a. Personal sindicalizado de lunes a viernes de 08:00 a 15:00 horas
 - b. Personal de base y de confianza de lunes a viernes de 08:00 a 17:00 horas con una hora de comida.
9. El personal de la Dirección General debe presentarse con ropa adecuada para el cumplimiento de sus labores dentro de su área de trabajo.
10. El personal de la Dirección General de Promoción y Fomento al Turismo deberá acudir a los cursos de información y capacitación que se requiera para su puntual funcionamiento.
11. Al salir debe pedir autorización a su Director y avisar a la asistente del Director General.
12. No sacar objetos propiedad del Ayuntamiento de las oficinas.
13. Toda inasistencia deberá contar con un justificante, si es medico tendrá que ser del ISSSTE.
14. Se remitirá a las autoridades correspondientes a toda persona responsable del robo de cualquier índole, ya sea a la institución o a sus compañeros.
15. En todo momento deberá haber un responsable en cada Dirección de Área.

16. Se respetarán las indicaciones de cada Director, Jefe de Departamento según sea el caso en el cumplimiento diario de labores y actividades.
17. No se deberá discutir o hablar en tono alto o de manera grupal en las oficinas.
18. Queda totalmente prohibido las agresiones verbales o físicas entre compañeros de trabajo.
19. Para preservar el orden y la disciplina en la Dirección General de Promoción y Fomento al Turismo, el titular de la misma podrá emitir un acuerdo o circular, mismos que deberán ser cumplidos a cabalidad so pena de aplicar los procedimientos y sanciones establecidas en la Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores públicos para el Estado de Morelos.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DE DESARROLLO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y
FOMENTO AL TURISMO
REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

Clave: PR-SDE-DGPyFT-00

Revisión: 0

Página 22 de 25

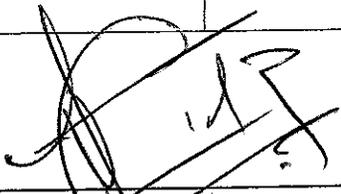
X:- PROCEDIMIENTOS
(No aplica)



XI. HOJA DE PARTICIPACIÓN

| | |
|------------------------|-----------------------------|
| FECHA DE INICIO | FECHA DE TERMINACION |
| 10 de Junio del 2013 | 15 de Noviembre del 2013 |

| PARTICIPANTES | PUESTO |
|---------------------------------|--|
| Guillermo Antonio Anal Palomera | Director General |
| Sara Vanessa Fuentes Pérez | Administrativo Especializado |
| Ricardo Díaz Vázquez | Director de Modernización Administrativa |
| Marcela Torres Bello | Técnico Informático |

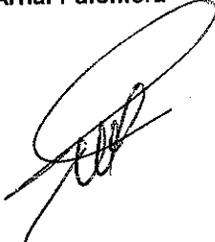

 Ricardo Díaz Vázquez
 Titular de la Dirección de
 Modernización Administrativa


 Marcela Torres Bello
 Asesor Designado de la
 Dirección General de
 Informática y Desarrollo
 Administrativo


 Sara Vanessa Fuentes Pérez
 Administrativo Especializado
 Responsable de la Organización del
 Manual de Organización, Políticas y
 Procedimientos

XII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

ÁREA: Dirección General de Promoción y Fomento al Turismo.

| Apartado | Motivo Del Cambio | Fecha De Vigencia | Puesto Nombre Y Firma | Vo Bo de la Dirección General de Informática y Desarrollo Administrativo |
|----------|---------------------------------|-------------------|---|--|
| Todos | Realización Manual versión 2013 | 15/Nov./2013 | Director General de Promoción y Fomento al Turismo Guillermo Antonio Arnal Palomera  | Roberto Rodolfo Soto Tapia  |