



Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección de Promoción Turística

Cuernavaca, Mor., a 20 de Mayo de 2015



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.....	40
X. PROCEDIMIENTOS.....	41
01 Promoción y Difusión de Atractivos y Prestadores de Servicios Turísticos.	41
02 Instalación y Operación de Módulos de Información Turística	45
03 Coordinación de Ferias y Eventos	51
04 Capacitación y Cultura Turística	55
05 Coordinación y Vinculación de Reuniones	59
XI. DIRECTORIO.....	64
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN.....	65
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN.....	66



I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZÓ

Con fundamento en el Art. 52 fracciones III, XXXI y XXXIII, Art. 68 fracción I del Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos, publicado el 26 de Diciembre del 2012, y Reforma al Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal, publicado el 16 de Abril de 2014, en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" numerales 5053 y 5178, se expide el presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección de Promoción Turística, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

Cesar Salgado Castañeda
Secretario de Turismo y Desarrollo Económico.

REVISÓ

Cesar Salgado Castañeda
Encargado de despacho de la Dirección General de Promoción y Fomento al Turismo.

APROBÓ

Ricardo Díaz Vázquez
Coordinador de Modernización Administrativa

ELABORÓ

Andrés Montemayor Sedano
Director de Promoción Turística

Fecha de Autorización	No. Bo. Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional	VERSIÓN (año)	No. de paginas
20/May./2015	Marcela Torres Bello	2015	66



II. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a la reestructuración administrativa de la Dirección General de Promoción y Fomento al Turismo, la Dirección de Promoción Turística elaboró el presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos, con el fin de auxiliar a todo el personal de esta Dirección en el desempeño de sus actividades.

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 las personas que prestan sus servicios dentro de la Dirección General de Promoción y Fomento al Turismo y la Dirección de Promoción Turística con el fin de cumplir con mayor eficiencia las funciones que se tienen encomendadas.

Este manual es un Documento clave para el personal de nuevo ingreso, ya que mediante este conocerán las funciones a desempeñar en el puesto para el que fueron requeridos, además de que en este documento se detalla la estructura de la Dirección y el perfil de cada puesto.



III. OBJETIVO

Diseñar y Generar la infraestructura necesaria de Calidad para informar y promover de forma veraz y oportuna las actividades y servicios turísticos.

Diseñar, establecer y coordinar los proyectos de Promoción y difusión Turística.

Utilizar los instrumentos de difusión existentes para dar a conocer los servicios y productos turísticos a nivel regional, nacional e internacional.

Identificar los mercados potenciales para crear las estrategias necesarias para la atracción de mayores visitantes.

Utilizar los medios de difusión electrónicos para la promoción de los servicios turísticos con el fin de atraer un mayor número de visitantes a la Ciudad.

Fomentar los intercambios culturales, educativos, turísticos, económicos y sociales, como herramienta principal para el incremento de visitantes y posicionamiento turístico de la Ciudad.



IV. MARCO JURÍDICO

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
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 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.
19. Plan Municipal de Desarrollo 2013-2015.
20. Acuerdo que crea el Consejo Consultivo de Turismo del Municipio de Cuernavaca, Morelos.
21. Programa Operativo Anual (POA) 2015.
23. 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

Posicionar a Cuernavaca como uno de los destinos turísticos más importantes en su ramo, incrementando el número de visitantes a la ciudad y propiciar el acercamiento con las entidades gubernamentales y no gubernamentales nacionales y del mundo, que resulten benéficas al desarrollo turístico, cultural, económico y social de Cuernavaca.

VISIÓN

La Dirección de Promoción Turística del Ayuntamiento de Cuernavaca es la dependencia gubernamental municipal que detecta, atrae, coordina, diseña controla, promueve y difunde las oportunidades para el crecimiento económico, cultural y social que se presentan en el contexto del ramo turístico de la Ciudad.

VALORES

- HONESTIDAD
- LEALTAD
- VOCACIÓN
- RESPETO
- TOLERANCIA
- RESPONSABILIDAD
- AMOR
- CONGRUENCIA
- INNOVACIÓN
- ORGULLO E IDENTIDAD



MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
2015 • 2018
Todos le damos valor



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE TURISMO Y DESARROLLO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN TURÍSTICA

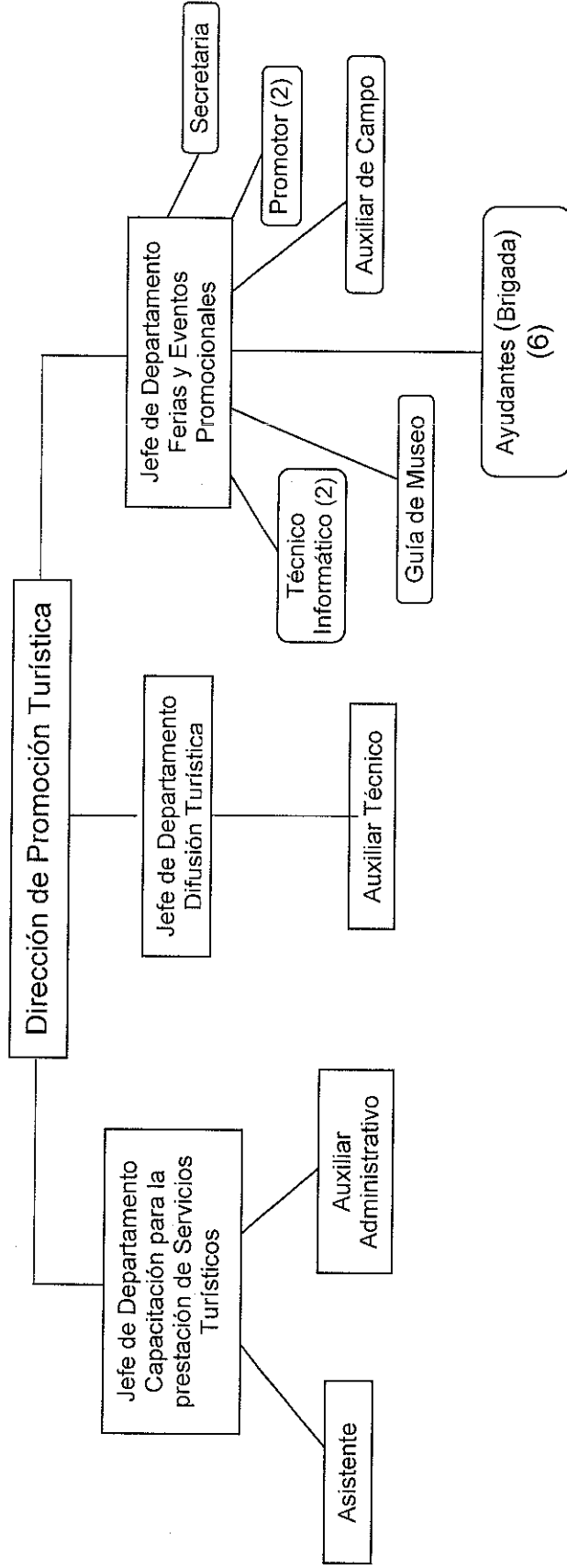
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-STYDE-DPT-VII-I

Revisión: 1

Página 8 de 66

VI.-ORGANIGRAMA



ELABORÓ
[Signature]
Andrés Monterrey Sedano
Director de Promoción Turística

REVISÓ
[Signature]
Cesar Salgado Castañeda
Encargado de despacho de la
Dirección General de Promoción
y Fomento al Turismo

AUTORIZÓ
[Signature]
Cesar Salgado Castañeda
Secretario de Turismo y Desarrollo
Económico

FECHA DE AUTORIZACIÓN:
20 DE MAYO DE 2015



VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

PUESTO	NOMBRE	SUB TOTAL	TOTAL
Director de Promoción Turística	Andrés Montemayor Sedano	1	
Jefe de Departamento de Difusión Turística	Nora Lilian Izaguirre Rodríguez	1	
Auxiliar Técnico	María Alejandra Arriaga Chávez	1	3
Jefe de Departamento de Capacitación para la prestación de Servicios Turísticos	Gustavo Tello Franzoni	1	
Asistente	Verónica Barrera Villaseñor	1	
Auxiliar Administrativo	Christian Peral Hidalgo Monroy	1	3
Jefe de Departamento de Ferias y Eventos Promocionales	José Luis Toriz Gutiérrez	1	
Técnico Informático	Carlos Arturo Rodríguez Rodríguez	1	
Técnico Informático	Padilla Medrano Jesus	1	
Secretaria	Esmeralda Arraiga Dorantes	1	
Promotora	Marcela Gutiérrez Romero	1	
Promotor	Granat Herrera Miriam	1	
Ayudante	José Luis Jaimes Salgado	1	
Ayudante	Víctor Manuel Méndez Cazares	1	
Ayudante	Pedro Lugo Ramírez	1	
Ayudante	Juan Carlos Flores Segura	1	
Ayudante	Enrique López Xantzin	1	
Ayudante	José Arzeta Cervantes	1	
Guía de Museo	Patricia Morales Vázquez	1	14
Auxiliar de campo	Onésimo González Gueixpal	1	
TOTAL		20	20



VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

PUESTO

Director de Promoción Turística.

JEFE INMEDIATO

Director General de Promoción y Fomento al Turismo

PERSONAL A SU CARGO

Jefe de Departamento (3)

FUNCIONES PRINCIPALES

- I.- Difundir entre los habitantes del Municipio una cultura de mejor atención a los turistas;
- II.- Coordinar acciones con los propietarios de escuelas de enseñanza del idioma español, con el objeto de promover esta actividad en el extranjero, mediante intercambios y hermanamientos con otras Ciudades con características similares en el extranjero;
- III.- Elaborar el catálogo de edificios, plazas, monumentos y atractivos naturales, que representen un valor turístico y proponer acciones para su rescate, conservación y promoción;
- IV.- Coordinar, diseñar, controlar y evaluar las estrategias de promoción y difusión de los productos turísticos;
- V.- Vincular, promover y coordinar con las instituciones de Educación Superior e Instituciones Técnicas tanto públicas como privadas, la prestación del servicio social de estudiantes en el sector oficial y privado, vinculado a todas aquellas actividades del desarrollo y promoción turística;
- VI.- Identificar, diseñar, aplicar y coordinar los proyectos con los sistemas de gestión, programas y apoyos con las Instituciones Gubernamentales y no Gubernamentales, Nacionales e Internacionales para la promoción y difusión turística;
- VII.- Diseñar, establecer y supervisar el programa de medios de difusión, para el posicionamiento de Cuernavaca en el mercado turístico;



DESCRIPCIÓN DE PUESTO

PUESTO

Director de Promoción Turística.

JEFE INMEDIATO

Director General de Promoción y Fomento al Turismo

PERSONAL A SU CARGO

Jefe de Departamento (3)

FUNCIONES PRINCIPALES

VIII.- Coordinar la estrategia y el programa de promoción y difusión, de las ferias, exposiciones y eventos especiales, nacionales e internacionales, contenidos en el programa y agenda de actividades del sector;

IX.- Coordinar e implementar la estrategia de información y atención turística a la ciudadanía y a los visitantes, por medio de los promotores de apoyo e instalación de los Módulos de Información Turística;

X.- Dar cumplimiento en tiempo y forma a los sistemas de seguimiento y evaluación gubernamental en la materia de su competencia;

XI.- Elaborar los anteproyectos de Programa Operativo Anual y Presupuesto Anual, de la Dependencia a su cargo, así como elaborar el Manual de Organización y Procedimientos de la Dirección a su cargo;

XII.- Establecer mecanismos de coordinación con diferentes instituciones del subsector económico del nivel Federal, Estatal y Municipal;

XIII.- Rendir un informe mensual a la Dirección General de las actividades realizadas por la unidad administrativa a su cargo, y

XIV.- Las demás que le otorguen las leyes y reglamentos aplicables o le encomienden sus superiores jerárquicos.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Director de Promoción Turística

ESCOLARIDAD

Licenciatura en Turismo y/o carrera afin

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Conocimientos en el Sector Turístico.
- Conocimientos en Desarrollo de Planes de Marketing.
- Conocimientos en tendencias de la Promoción para Impacto Turístico
- Conocimientos en Política Exterior y Comercio Internacional

EXPERIENCIA LABORAL

1 Año

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina y en Campo

ACTITUD / PERSONALIDAD

Liderazgo, Inspirando confianza en el logro de objetivos
Actitud positiva, responsable y cumplida
Personalidad prudente y perseverante
Excelente relación con todos los grupos que conforman la sociedad
Óptimo desempeño social

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

ESFUERZO

Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTO

PUESTO

Jefe de Departamento de Difusión
Turística

JEFE INMEDIATO

Dirección de Promoción Turística

PERSONAL A SU CARGO

- Auxiliar Técnico

I.- Coadyuvar en el diseño, controlar y organizar los programas de promoción y difusión de los productos turísticos;

II.- Elaborar el material para la promoción turística de los atractivos del municipio de Cuernavaca;

III.- Identificar, capacitar y vincular a los jóvenes que prestan su servicio social en esta área, para las actividades del desarrollo y promoción turística;

IV.- Identificar y Coadyuvar en el diseño de los puntos de factibilidad para la instalación de los Módulos de Información turística;

V.- Detectar, recabar y procesar la información con respecto de prestadores de servicio turísticos para la difusión y promoción de los mismos;

VI.- Analizar estadísticamente las diversas actividades Turísticas para el diseño oportuno de los proyectos de la Dirección;

VII.- Diseñar los programas de medios de difusión para el posicionamiento de Cuernavaca en el mercado turístico;

VIII.- Asistir, apoyar y coordinar los módulos de Información turística y eventos especiales;



DESCRIPCIÓN DE PUESTO

PUESTO

Jefe de Departamento de Difusión
Turística

JEFE INMEDIATO

Dirección de Promoción Turística

PERSONAL A SU CARGO

- Auxiliar Técnico

IX.- Coadyuvar en la coordinación de los calendarios y agenda de la Dirección, para la programación de las actividades, en la participación de eventos nacionales e internacionales del sector, para la promoción y difusión turística, manteniendo una comunicación estrecha con las instancias oficiales, para las actividades a realizar;

X.- Dar cumplimiento en tiempo y forma a los sistemas de seguimiento y evaluación gubernamental en la materia de su competencia;

XI.-Coadyuvar en la elaboración de los anteproyectos del Programa Operativo Anual y Presupuesto de la Dirección de Promoción Turística;

XII.-Coadyuvar en la elaboración de los Manuales de Organización y Procedimientos de la Unidad Administrativa de su adscripción;

XIII.-Rendir un informe mensual a la Dirección de las actividades realizadas por la unidad administrativa a su cargo;

XIV.-Desempeñar las comisiones especiales que le asigne la Dirección de Promoción Turística y/o la Dirección General de Promoción y Fomento al Turismo, y

XVI.- Las demás funciones que le asigne su jefe inmediato o señale la normatividad aplicable.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Jefe de Departamento de Difusión Turística

ESCOLARIDAD

Licenciatura en Administración y/o carrera afín

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Inglés
- Computación
- Promoción Turística

EXPERIENCIA LABORAL

1 año

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina y en campo

ACTITUD/ PERSONALIDAD

Abierto al trabajo
Actitud de trabajo
Disponibilidad de propuesta.
Extrovertido
Facilidad de trato con las personas

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Auxiliar Técnico

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Difusión
Turística

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno.

FUNCIONES PRINCIPALES

1. Proporcionar información y orientación a los turistas;
2. Manejar el material impreso informativo;
3. Apoyar a la Dirección;
4. Manejar la información estadística de la afluencia en centros de información turística;
5. Encausar quejas de los turistas a las áreas correspondientes;
6. Apoyar en eventos especiales;
7. Archivar Memorándum y Oficios
8. Y las demás actividades que le asigne o delegue su jefe inmediato.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Auxiliar Técnico

ESCOLARIDAD

Preparatoria o bachillerato

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Gestoría
- Atención al público
- Computación

EXPERIENCIA LABORAL

1 año

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Buena presentación
Empatía y sociabilidad
Actitud de servicio

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Jefe de Departamento de
Capacitación para la prestación de
Servicios Turísticos

JEFE INMEDIATO

Director de Promoción Turística

PERSONAL A SU CARGO

Asistente
Auxiliar administrativo

FUNCIONES PRINCIPALES

- 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;
- 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;



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Jefe de Departamento de
Capacitación para la prestación de
Servicios Turísticos

JEFE INMEDIATO

Director de Promoción Turística

PERSONAL A SU CARGO

Asistente
Auxiliar administrativo

FUNCIONES PRINCIPALES

- 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

Jefe de Departamento 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 y en campo

ACTITUD / PERSONALIDAD

Disposición
Organización
Coordinación de eventos
Manejo de personal
Dinámico
Horario disponible

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Asistente

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento 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 y en campo

ACTITUD / PERSONALIDAD

Disposición
Organización
Iniciativa
Sentido de responsabilidad
Disponibilidad de Tiempo

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Mental



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 del 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, Corel Draw
- Manejo de grupos
- Conocimiento de la Ciudad de Cuernavaca
- Manejo de vehículo
- Cultura turística

EXPERIENCIA LABORAL

1 año

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina
Trabajo en Equipo

ACTITUD / PERSONALIDAD

Honesto
Positivo
Responsable
Disponibilidad de Tiempo
Iniciativa
Organizado
Proactivo

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Jefe de Departamento de Ferias y
Eventos Promocionales

JEFE INMEDIATO

Director de Promoción Turística

PERSONAL A SU CARGO

Guía de Museo
Técnico Informático (2)
Secretaria
Promotor (2)
Auxiliar de Campo
Ayudantes (6)

FUNCIONES PRINCIPALES

- I.- Vigilar y hacer cumplir en la esfera de su competencia, la aplicación del presente Reglamento y demás disposiciones de la materia;
- II.- Coordinar el establecimiento de las ferias, convenciones, espectáculos y eventos en el Municipio de Cuernavaca, mediante las gestiones de la oficina de Convenciones, Eventos y Cinematografía, OCEC, en la calendarización y realización de los mismos;
- III.- Proponer y turnar a la dirección general la integración de los patronatos de ferias, la celebración de convenios de coordinación para la prestación de los servicios;
- IV.- Identificar, sugerir y aplicar, las medidas pertinentes para el buen funcionamiento y organización de las ferias y eventos especiales, mediante las gestiones de la Oficina de Convenciones, Eventos y Cinematografía, OCEC; en la calendarización y realización de los mismos;
- V.- Revisar la factibilidad, proponer alternativas para la realización de eventos, espectáculos, convenciones y ferias que se realicen dentro del Municipio de Cuernavaca, previa autorización de la Dirección General;
- VI.- Promover la preservación de las tradiciones, costumbres y de la cultura; asimismo, la cooperación económica de la iniciativa privada, a través de aportación directa y voluntaria a favor de las ferias que se realizan en el Municipio de Cuernavaca;
- VII.- Identificar, proponer, promover y aplicar todo tipo de soluciones a las diversas situaciones que se generen en las ferias y eventos especiales;
- VIII.- Asistir y coordinar con el sector empresarial la asistencia en ferias, exposiciones y eventos nacionales e internacionales del sector Turístico;
- IX.- Promover, coordinar, programar, planear y organizar las ferias y eventos especiales; así como, coadyuvar a la celebración de las festividades de los poblados;



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Jefe de Departamento de Ferias y
Eventos Especiales

JEFE INMEDIATO

Director de Promoción Turística

PERSONAL A SU CARGO

Guía de Museo
Técnico Informático (2)
Secretaria
Promotor (2)
Auxiliar de Campo
Ayudantes (6)

FUNCIONES PRINCIPALES

- X.- Diseñar, elaborar y promover acciones, Programas y Proyectos encaminados al rescate, mantenimiento y desarrollo del Centro Histórico de Cuernavaca, según la delimitación del Manifiesto de salvaguarda del Centro Histórico de la Ciudad de Cuernavaca, Pueblos Históricos y Barrios Tradicionales; mediante los trabajos coordinados para conservar la estética aparente de los atractivos de interés tando dentro del Centro Histórico como sitios turísticos en su periferia y llevados a cabo por el personal operativo de la Dirección;
- XI.- Gestionar como enlace las acciones que propicien la participación ciudadana, empresarial e institucional los Pueblos y Barrios tradicionales y para el Centro Histórico de la Ciudad de Cuernavaca;
- XII.- Supervisar el seguimiento de las acciones para beneficio con el Centro Histórico con los diferentes Organismos Gubernamentales y No Gubernamentales, Estatales, Nacionales e Internacionales;
- XIII.- Coordinar el seguimiento de los sistemas de evaluación de las acciones turísticas en el Centro Histórico;
- XIV.- Supervisar las actividades, funcionamiento y la puesta en valor de los museos del Centro Histórico, dependientes de la Secretaría de Desarrollo Económico;
- XV.- Concentrar, analizar y evaluar información del inventario turístico municipal;
- XVI.- Elaborar y continuar seguimiento a los Convenios y Acuerdos con los Gobiernos de otros Municipios; así como



PERFIL DE PUESTOS

PUESTO

Jefe de Departamento de Ferias y Eventos Especiales

ESCOLARIDAD

Licenciatura en Administración o relacionada con el Turismo, Relaciones Públicas o carreras afines.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Planeación y Desarrollo en Eventos y Ferias.
- Manejo de conflictos y liderazgo.
- Organización de personal y labor de equipo

EXPERIENCIA LABORAL

2 años

CONDICIONES DE TRABAJO

Actividades de oficina y de campo

ACTITUD / PERSONALIDAD

Honestidad
Don de mando
Respeto
Cordialidad
Actitud de servicio

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Técnico Informático (2)

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Ferias y
Eventos Promocionales

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Auxiliar en las reuniones de trabajo con los participantes en programas y proyectos de los 12 Pueblos y del Centro Histórico tendientes a desarrollar los programas y proyectos de la Dirección de Ferias y Eventos Especiales;
- II. Auxiliar con los reportes de seguimiento y avances.
- III. Supervisar los proyectos en Ferias de los 12 Pueblos y del Centro Histórico;
- IV. Apoyo en la verificación y seguimiento a las tareas;
- V. Auxiliar en las funciones administrativas propias del área de adscripción;
- VI. Apoyar en las estrategias de Retirar la Publicidad de postes y gallardetes no autorizados en la vía pública en el Centro Histórico para que tengan una buena imagen los monumentos y sitios históricos;
- VII. Auxiliar en eventos en los que tenga participación o sean organizados por la Dirección y la Dirección General;
- VIII. Y las demás que le asigne o delegue su jefe inmediato o superior.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Técnico Informático

ESCOLARIDAD

Técnico en Administración o carrera afín.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Creatividad y motivación social.
- Liderazgo.
- Cultura en general
- Computación.

EXPERIENCIA LABORAL

2 años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina
Actividades de campo

ACTITUD / PERSONALIDAD

Honestidad
Don de mando
Respeto
Cordialidad
Actitud de servicio
Puntualidad
Seguridad en si mismo.

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Secretaria

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Ferias y
Eventos Promocionales

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Apoyar al Director;
- II. Llevar Agenda del Director
- III. Realizar Oficios y Memorándum;
- IV. Recepción de llamadas telefónicas;
- V. Recibir y enviar correspondencia;
- VI. Apoyar en eventos en los que tenga participación o sean organizados por la Dirección y la Dirección General;
- VII. Y las demás actividades que le asigne o delegue su jefe inmediato.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Secretaria

ESCOLARIDAD

Bachillerato o preparatoria, o carrera secretarial.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Computación
- Promoción
- Relaciones públicas
- Cultura general
- Conocimientos de Office

EXPERIENCIA LABORAL

2 años

CONDICIONES DE TRABAJO

En Oficina y en campo

ACTITUD / PERSONALIDAD

Buena presentación
Disponibilidad
Actitud de servicio
Honestidad

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Promotor (2)

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Ferias y
Eventos Promocionales.

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Capturar Minutas;
- II. Capturar reportes y control de archivos;
- III. Registro de documentación recibida y enviada
- IV. Elaborar reportes de seguimiento y avance.
- V. Actualización del Manual de Organización, Políticas y Procedimientos.
- VI. Actualización del Programa Operativo Anual del área.
- VII. Elaboración de oficios, memorándum y Notas informativas.
- VIII. Administrar funciones propias del área de adscripción.
- IX. Participar en eventos organizados por la Dirección y la Dirección General.
- X. Y las demás que le asigne o le delegue su jefe inmediato o superior.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Promotor (2)

ESCOLARIDAD

Bachillerato, preparatoria o equivalente

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Computación
- Administrativos
- Cultura en general
- Creatividad y motivación social.

EXPERIENCIA LABORAL

1 año

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina y en campo

ACTITUD / PERSONALIDAD

Honestidad
Cordialidad
Actitud de servicio
Puntualidad
Buena presentación
Disponibilidad.

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Físico - Mental.



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Auxiliar de campo

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Ferias y
Eventos Promocionales

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Realizar, supervisar e informar al jefe inmediato sobre las acciones de mantenimiento del museo;
- II. Realizar recorridos guiados en el museo con los visitantes;
- III. Llevar bitácora y memoria del museo;
- IV. Elaborar reportes de seguimiento y avance de actividades;
- V. Administrar funciones propias del área de adscripción;
- VI. Participar en eventos organizados por la Dirección y la Dirección General de acuerdo a comisión;
- VII. Y las demás que le asigne o delegue su jefe inmediato o superior.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Auxiliar de campo

ESCOLARIDAD

Preparatoria o carrera técnica

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Cultura general amplia
- Relaciones públicas
- Computación.
- Promoción cultural

EXPERIENCIA LABORAL

1 año

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina, trabajo de campo

ACTITUD / PERSONALIDAD

Puntualidad
Disposición y Servicio
Sentido de Responsabilidad
Actitud positiva
Disciplina
Carácter Dinámico

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Físico - Mental.



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Guía de Museo

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Ferias y
Eventos Especiales.

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Realizar, supervisar e informar al jefe inmediato sobre las acciones de mantenimiento del museo;
- II. Realizar recorridos guiados en el museo con los visitantes;
- III. Llevar bitácora y memoria del museo;
- IV. Elaborar reportes de seguimiento y avance de actividades;
- V. Administrar funciones propias del área de adscripción;
- VI. Participar en eventos organizados por la Dirección y la Dirección General de acuerdo a comisión;
- VII. Y las demás que le asigne o delegue su jefe inmediato o superior.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Guía de museo

ESCOLARIDAD

Preparatoria, carrera a fin.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Cultura general amplia
- Relaciones públicas
- Computación.
- Promoción cultural

EXPERIENCIA LABORAL

1 año

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina, trabajo de campo

ACTITUD / PERSONALIDAD

Puntualidad
Disposición y Servicio
Sentido de Responsabilidad
Actitud positiva
Disciplina
Carácter Dinámico

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Físico - Mental.



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Ayudantes (6)

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Ferias y
Eventos Promocionales

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Realizar acciones de mantenimiento y mejoramiento de imagen en las ferias y eventos especiales que tenga participación la dirección de Ferias y eventos especiales, de los monumentos, sitios históricos, fuentes y centro histórico.
- II. Realizar e informar al jefe inmediato sobre las acciones de mantenimiento;
- III. Llevar a cabo acciones operativas de remozamiento y pintura de fachadas;
- IV. Llevar a cabo acciones operativas de limpieza de los principales jardines y jardineras de la ciudad;
- V. Participar en eventos organizados por la Dirección de Área y la Dirección General de acuerdo a la comisión;
- VI. Y las demás que le asigne o delegue su jefe inmediato o superior.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Ayudantes (6)

ESCOLARIDAD

Secundaria o preparatoria

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Manejo de herramientas
- Cultura general
- Albañilería

EXPERIENCIA LABORAL

1 año

CONDICIONES DE TRABAJO

Intemperie

ACTITUD / PERSONALIDAD

Puntualidad
Disposición y Servicio
Sentido de Responsabilidad
Actitud positiva
Disciplina
Carácter Dinámico

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Físico - Mental.



IX. POLÍTICAS

EXTERNAS

1. Para poder brindar apoyo a la ciudadanía, a eventos o actividades específicas, es necesario comunicarlo por escrito con anticipación de diez días.
2. Para programar y acudir a citas de trabajo fuera de oficina, deberá comunicarse directamente al Director.

INTERNAS

1. Los horarios de trabajo para el personal de la Dirección de Promoción Turística (DPT) deberán cumplirse de acuerdo a lo pactado con la Dirección General de Recursos Humanos del Ayuntamiento.
2. El personal 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 deberá acudir a los cursos de información y capacitación que se requiere para su puntual funcionamiento.
4. Se agradecerá no comer, masticar chicle, fumar y maquillarse, para esto deberán utilizar las áreas designadas.
5. Al salir deberá pedir autorización a su Director y avisar a la asistente de la DPT
6. No leer el periódico, revistas, libros o ver televisión en su horario o área de trabajo.
7. No sacar objetos de ninguna de las oficinas.
8. El reporte de llamadas deberá tener la justificación de cada una de ellas.
9. Queda prohibido el ingreso de vehículos del personal no asignados, en la explanada de la DPT
10. Toda inasistencia deberá contar con un justificante si es medico tendrá que ser del ISSSTE.
11. Se remitirá a las autoridades correspondientes a toda persona responsable de robo de cualquier índole, ya sea a la institución o a sus compañeros.
12. En todo momento deberá haber un responsable en cada Dirección.
13. Se respetarán las indicaciones de cada Director, Jefe de Departamento según sea el caso en el cumplimiento diario de labores y actividades.
14. No se deberá discutir o hablar en tono alto o de manera grupal en las oficinas o en cualquier área pública.
15. Queda totalmente prohibido las agresiones verbales o físicas entre compañeros de trabajo.
16. Queda prohibido chiflar, correr, escupir, bostezar, jugar, hacer uso de groserías y cualquier acto deshonesto o inmoral.
17. Se les pide que las visitas sean atendidas fuera del área de trabajo.



X. PROCEDIMIENTOS

ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE ATRACTIVOS Y PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

1.- Propósito:

Eficientar el desarrollo por medio de la difusión de todos los servicios ofertados por los Prestadores de Servicios Turísticos, al igual que los atractivos de la ciudad, así mismo obtener información actualizada de los productos con que cuentan los Prestadores de Servicios.

2.- Alcance:

Aplica a personal de la Dirección de Promoción Turística.

3.-Referencia:

Este procedimiento tiene como referencia el Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca.

4.- Responsabilidad:

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

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

Es responsabilidad del Director de Promoción Turística la elaboración, difusión y actualización de este procedimiento.

Es responsabilidad del personal operativo realizar las actividades descritas en el procedimiento.

5.- Definiciones:

Prestador de Servicios Turísticos: Grupo de personas o empresas encargadas de ofertar servicios turísticos dentro del Municipio de Cuernavaca.

Promoción: Proporcionar información de los servicios ofertados a través de diferentes formatos impresos de los prestadores de servicios turísticos.

6.- Método de Trabajo:

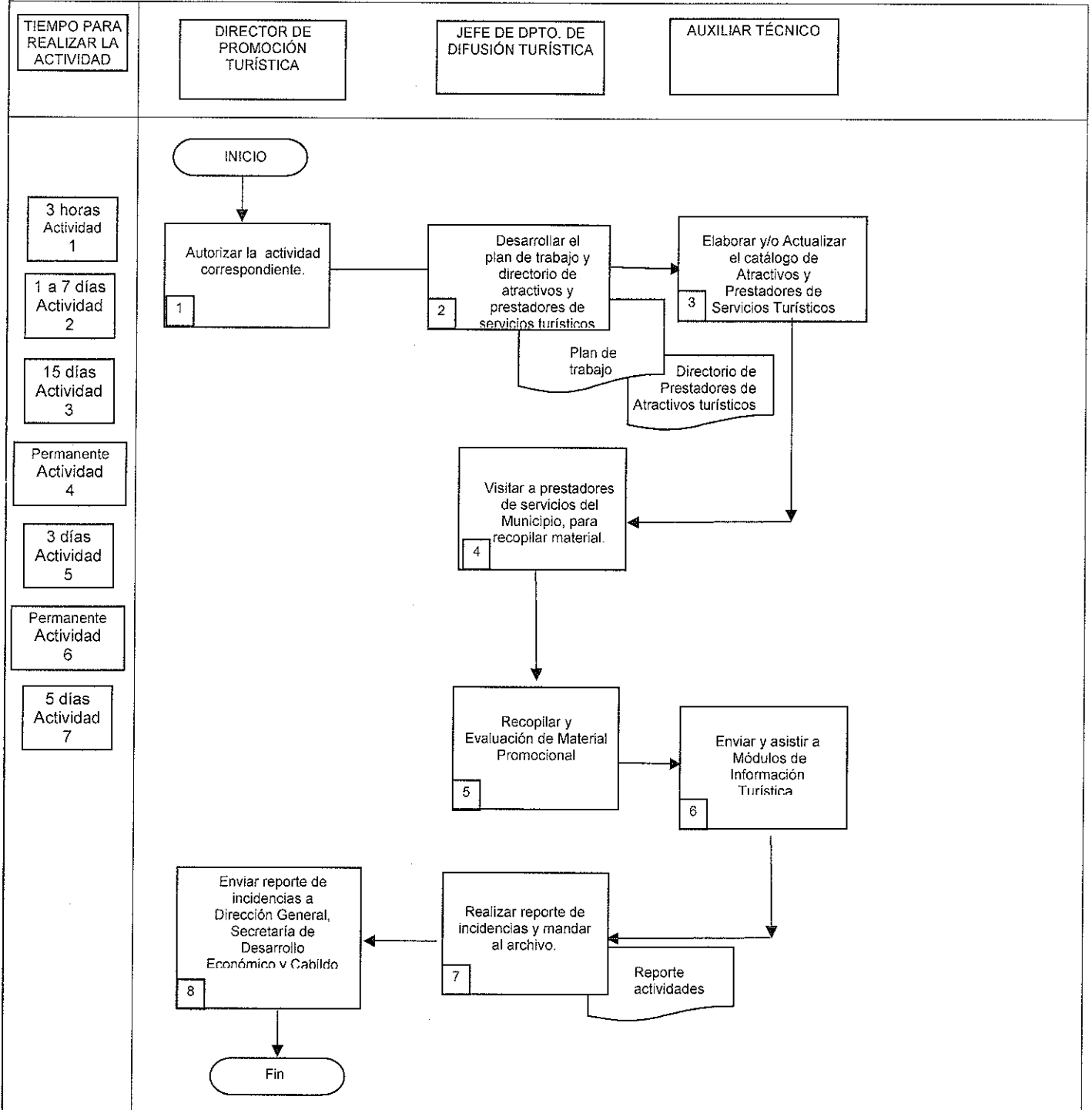
6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

6.3 Registros de Calidad y Anexos



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE ATRACTIVOS Y PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS





DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE ATRACTIVOS Y PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Director de Promoción Turística (DPT)	Autoriza de la actividad correspondiente	
2	Director de Promoción Turística, Jefa de Difusión Turística, Auxiliar técnico. (DPT/JDDT/AT)	Desarrolla del Plan de Trabajo, directorio de atractivos y prestadores de servicios turísticos.	Plan de trabajo Directorio de prestadores de servicios y atractivos turísticos
3	Jefa de difusión turística, auxiliar técnico (JDDT/AT)	Elabora y/o actualizar el catálogo de atractivos y prestadores de servicios turísticos	Catálogo
4	JDDT/AT	Visita a prestadores de servicios del municipio para recopilar material	
5	JDDT/AT	Recopila y evaluación del material promocional	
6	JDDT/AT	Envía y asistir a módulos de información turística	
7	Auxiliar Técnico (AT)	Realiza reporte de incidencias al Director de área y mandar al archivo.	Reporte de actividades
8	DPT	Envía de reporte a Dirección General, Secretaría de Desarrollo Económico, con copias correspondientes a los representantes de la comisión de Turismo del Cabildo. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	



REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Plan de Trabajo	Director de Promoción Turística	3 años
2	Directorio	Jefe de Departamento de Difusión Turística	1 año
3	Reporte de actividades	Jefe de Departamento de Difusión Turística	3 años

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN Y OPERACIÓN DE MÓDULOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

1.- Propósito:

Dar a conocer los pasos para la atención a los turistas a través de los centros de información turística y recabar a través de estos los reportes de afluencia de visitantes.

2.- Alcance:

Aplica a personal de la Dirección de Promoción Turística y público en general.

3.-Referencia:

Este procedimiento tiene como referencia el Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Secretario de Turismo y 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 Promoción Turística la elaboración, difusión y actualización de este procedimiento.

Es responsabilidad del Jefe de Departamento de Difusión Turística realizar las actividades descritas en el procedimiento.

5.- Definiciones:

Información: Proporcionar datos de interés para los turistas con respecto a servicios turísticos y atractivos del Estado de Morelos.

6.- Método de Trabajo:

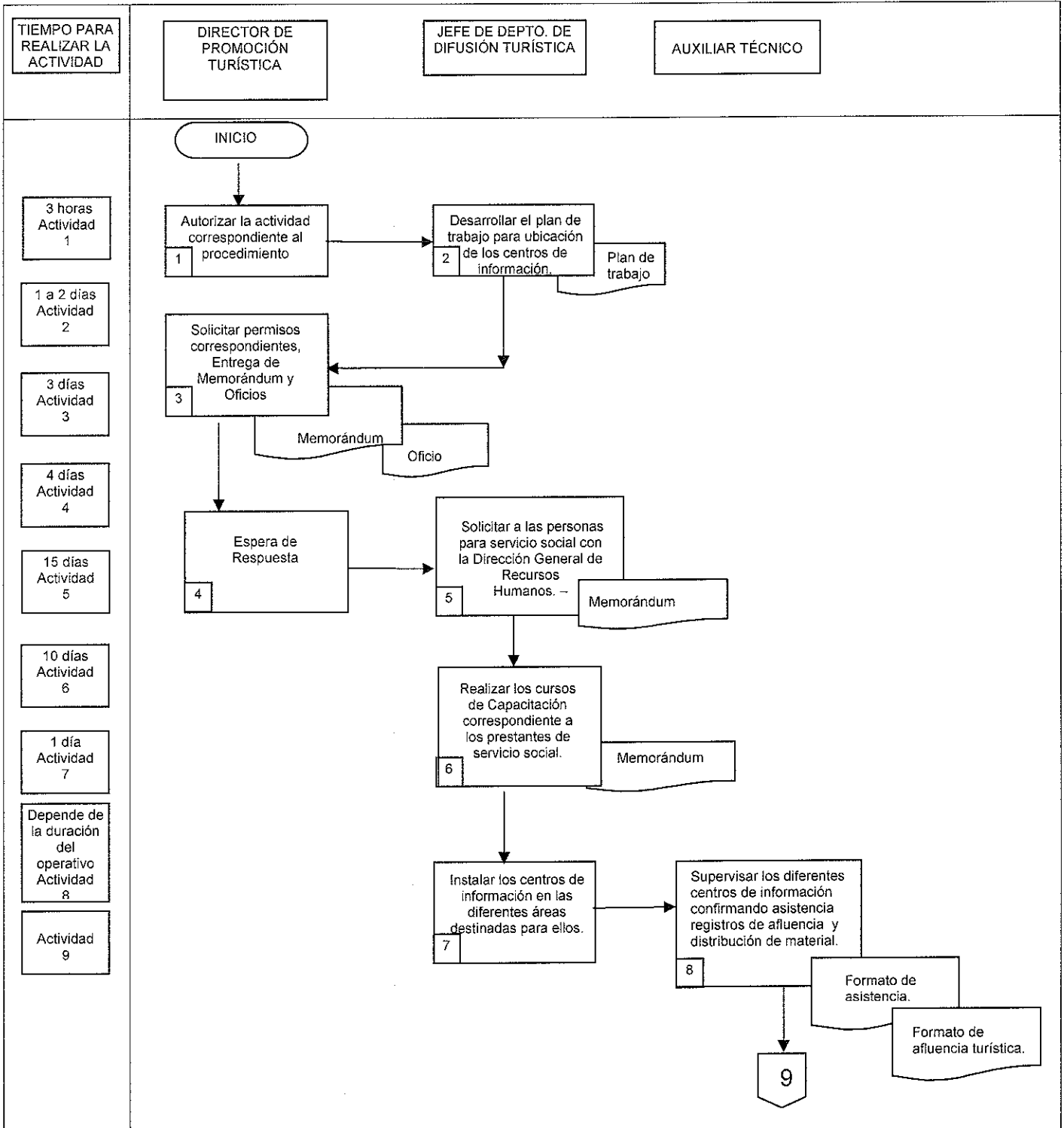
6.1 Diagrama de Flujo

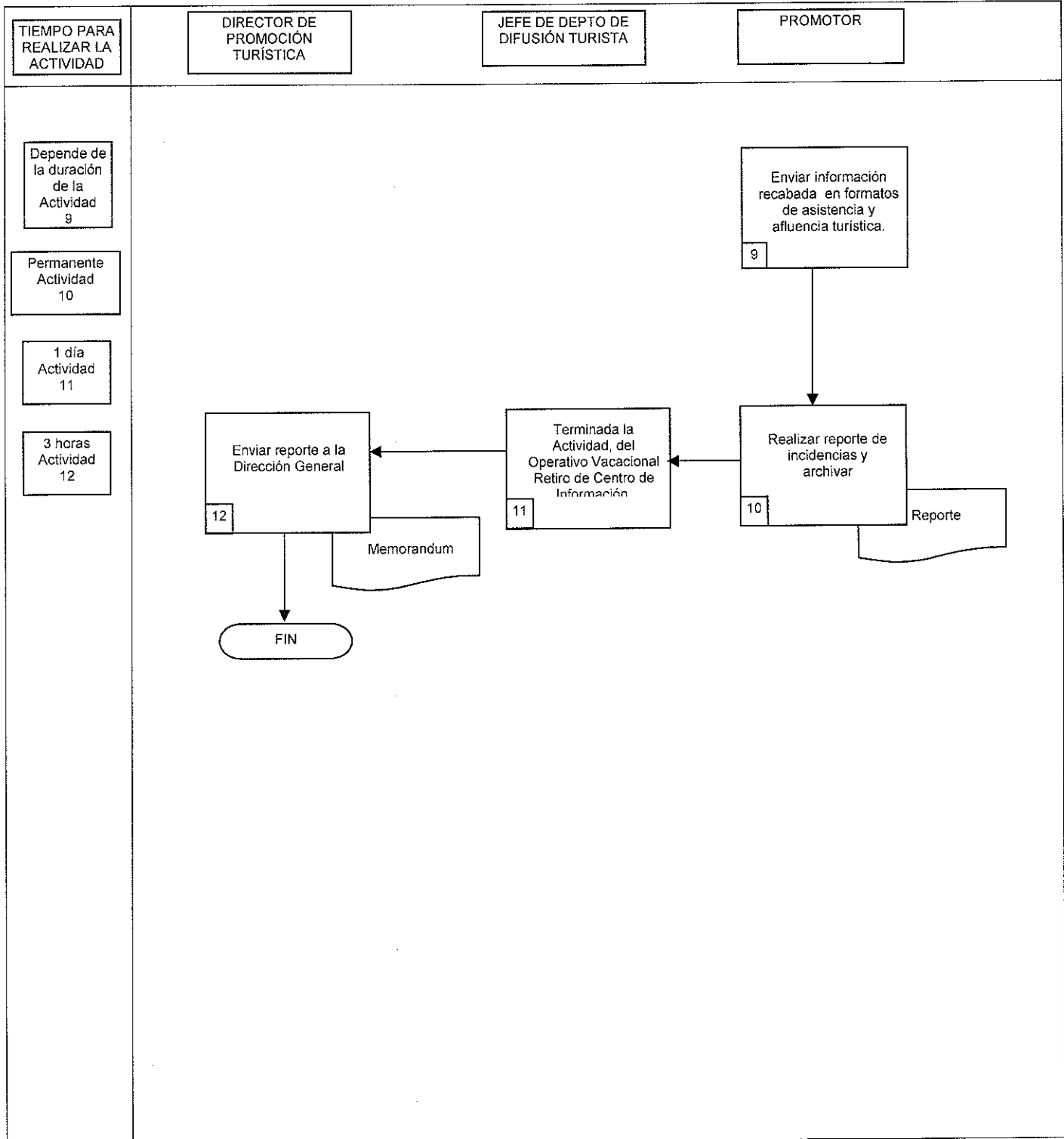
6.2 Descripción de Actividades

6.3 Registros de Calidad y Anexos



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN Y OPERACIÓN DE MÓDULOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA







**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN
Y OPERACIÓN DE MÓDULOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Director de Promoción Turística	Autoriza la actividad correspondiente al procedimiento	
2	Director de Promoción Turística, jefe de Departamento de Difusión y Auxiliar Técnico	Desarrolla el plan de trabajo para ubicación de los centros de información	Plan de Trabajo
3	Director de Promoción Turística, jefe de Departamento de Difusión y/o Auxiliar Técnico	Solicita permisos correspondientes, entrega de memorándums y oficios	Memorándums Oficios
4	Director y jefe	Espera de respuesta	
5	Director de Promoción Turística, jefe de Departamento de Difusión y/o Auxiliar Técnico	Solicita a la Dirección General de Recursos Humanos personal de servicio social para promotores-Reclutamiento	Memorándum
6	Auxiliar Técnico	Realiza los cursos de capacitación correspondiente a los jóvenes de servicio social	
7	Director de Promoción Turística, jefe de Departamento de Difusión y/o Auxiliar Técnico	Instala los módulos de Información en las diferentes áreas destinadas para ello	
8	jefe de Departamento de Difusión y/o Auxiliar Técnico	Supervisa los módulos de información confirmando asistencia, registros de afluencia y distribución de material.	Formato de asistencia Formato de afluencia Turística
9	Auxiliar Técnico	Envía información recabada, en formatos de asistencia y afluencia turística.	



10	Auxiliar Técnico	Realiza reporte de Incidencias y archivar	reporte
11	Director de Promoción Turística, Jefe de Departamento de Difusión y/o Auxiliar Técnico	Terminada la actividad, retiro de centros de información	
12	Director de Promoción Turística	Envía reporte a la Dirección General Con esta actividad finaliza el procedimiento.	reporte



REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Plan de Trabajo	Director de Promoción Turística	3 años
2	Reporte de afluencia	Director de Promoción Turística	3 años
3	Formato de Asistencia	Director de Promoción Turística	3 años
4	Reporte	Director de Promoción Turística	3 años

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE COORDINACION DE FERIAS Y EVENTOS

1.- Propósito:

Rescatar las tradiciones de los 12 pueblos de Cuernavaca y Mejora de la Imagen Urbana.

2.- Alcance:

Aplica para el personal de la Dirección de Promoción Turística.

3.-Referencia:

La documentación a utilizar para el desarrollo del procedimiento, es la siguiente:

Ley de Fomento y Promoción al Turismo del Estado de Morelos.

Reglamento de Turismo Municipal de Cuernavaca.

Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca.

Plan Municipal de Desarrollo 2013 – 2015.

4.- Responsabilidad:

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

Es responsabilidad de la Dirección General de Promoción y Fomento al Turismo la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad de la Dirección de Promoción Turística la implantación y control de este procedimiento.

Es responsabilidad del personal de Ferias y Eventos Especiales adscrito a esta Dirección, realizar las actividades descritas en el procedimiento.

5.- Definiciones:

“Ninguna”

6.- Método de Trabajo:

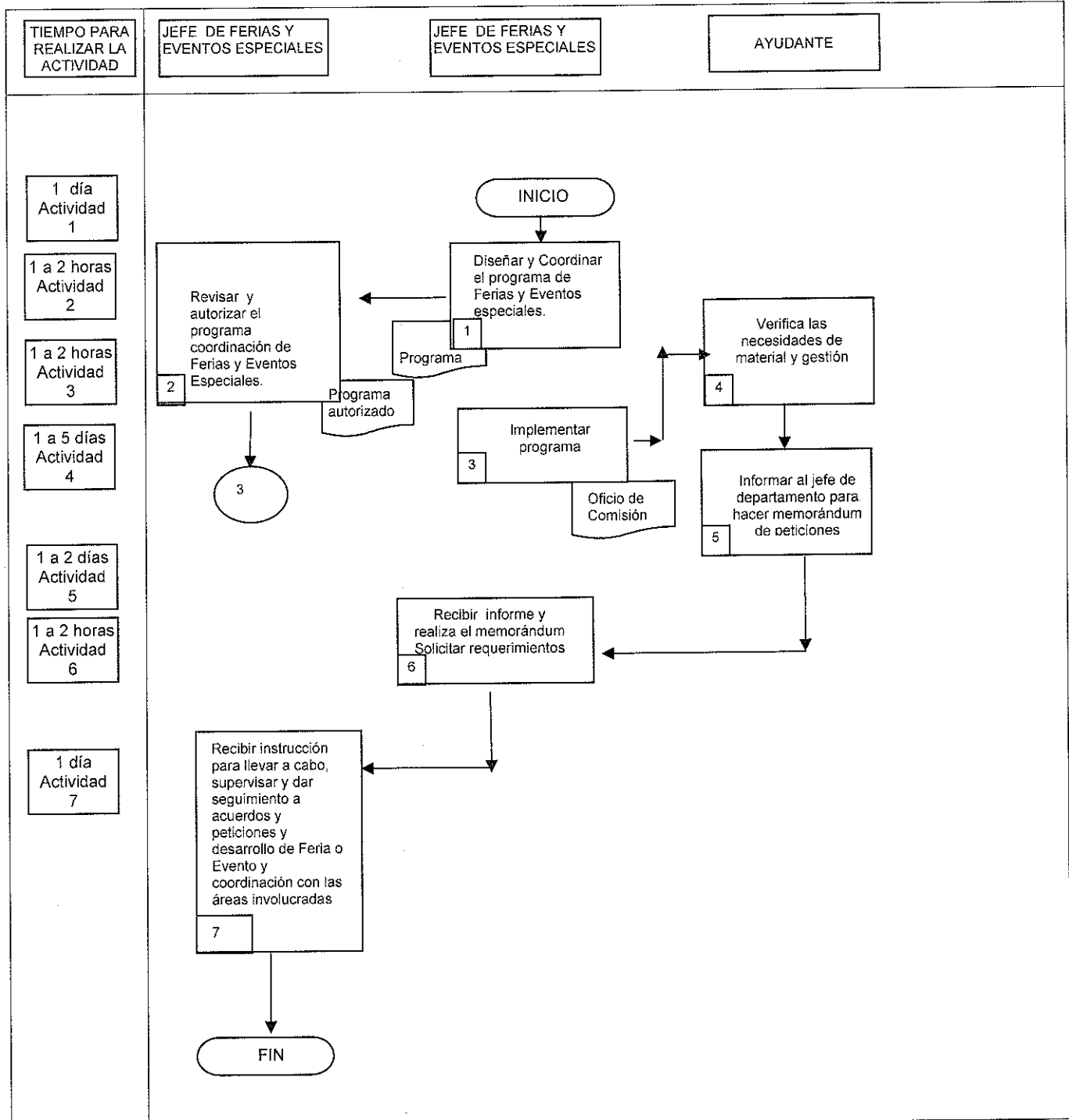
6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

6.3 Registros de Calidad y Anexos



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE
COORDINACION DE FERIAS Y EVENTOS





DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO
COORDINACION DE FERIAS Y EVENTOS

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Jefe de Ferias y Eventos Especiales (JFEE)	Diseña el programa de Ferias y Eventos especiales.	programa
2	JFEE	Revisa y autorizar el programa Ferias y Eventos Especiales.	Programa autorizado
3	JFEE	Implementar programa	
4	Ayudante (S)	Verifica las necesidades de material y gestión	
5	A	Informa al jefe de departamento para hacer memorándum de peticiones	
6	JFEE	Recibe informe y realiza el memorándum Solicitar requerimientos	Memorándum
7	DFEE	Supervisa y da seguimiento a acuerdos y peticiones y desarrollo de Feria o Evento	

**PROCEDIMIENTO DE
COORDINACION DE FERIAS Y EVENTOS**

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Solicitud escrita	Jefe de Departamento	3 años
2	Programa autorizado	Jefe de Departamento	3 años

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



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 Promoción Turística 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 Promoción Turística la difusión y actualización de este procedimiento.

Es responsabilidad del Jefe de Capacitación para la Prestación de Servicios Turísticos y del personal adscrito a esta Dirección realizar las actividades descritas en el procedimiento

5.- Definiciones:

"No aplica"

6.- Método de Trabajo:

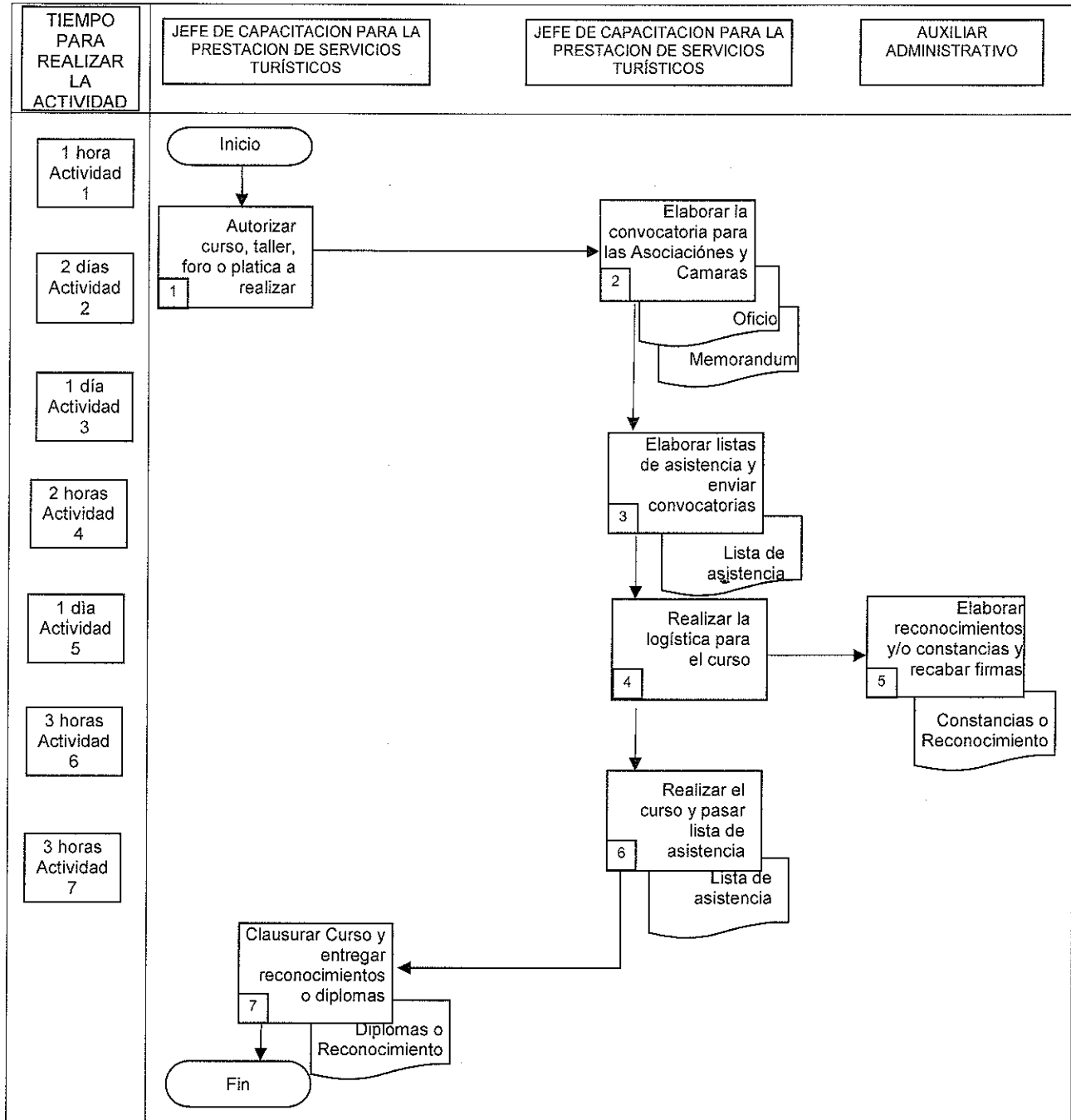
6.1 Diagrama de Flujo

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	Jefe de departamento (JD)	Da su autorización para llevar a cabo el Curso, Taller, Plática o Foro de Capacitación Turística.	
2	Jefe de departamento (JD)	Elabora 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.	Memorándums 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)	Realiza 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	Jefe de departamento (JD)	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	Memorándums	Jefe de Capacitación	Indefinido
2	Oficios	Jefe de Capacitación	Indefinido
3	Reconocimientos	Jefe de Capacitación	Indefinido
4	Constancias	Jefe de Capacitación	Indefinido

NEXOS

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 de Promoción Turística.

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 Turismo y 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:

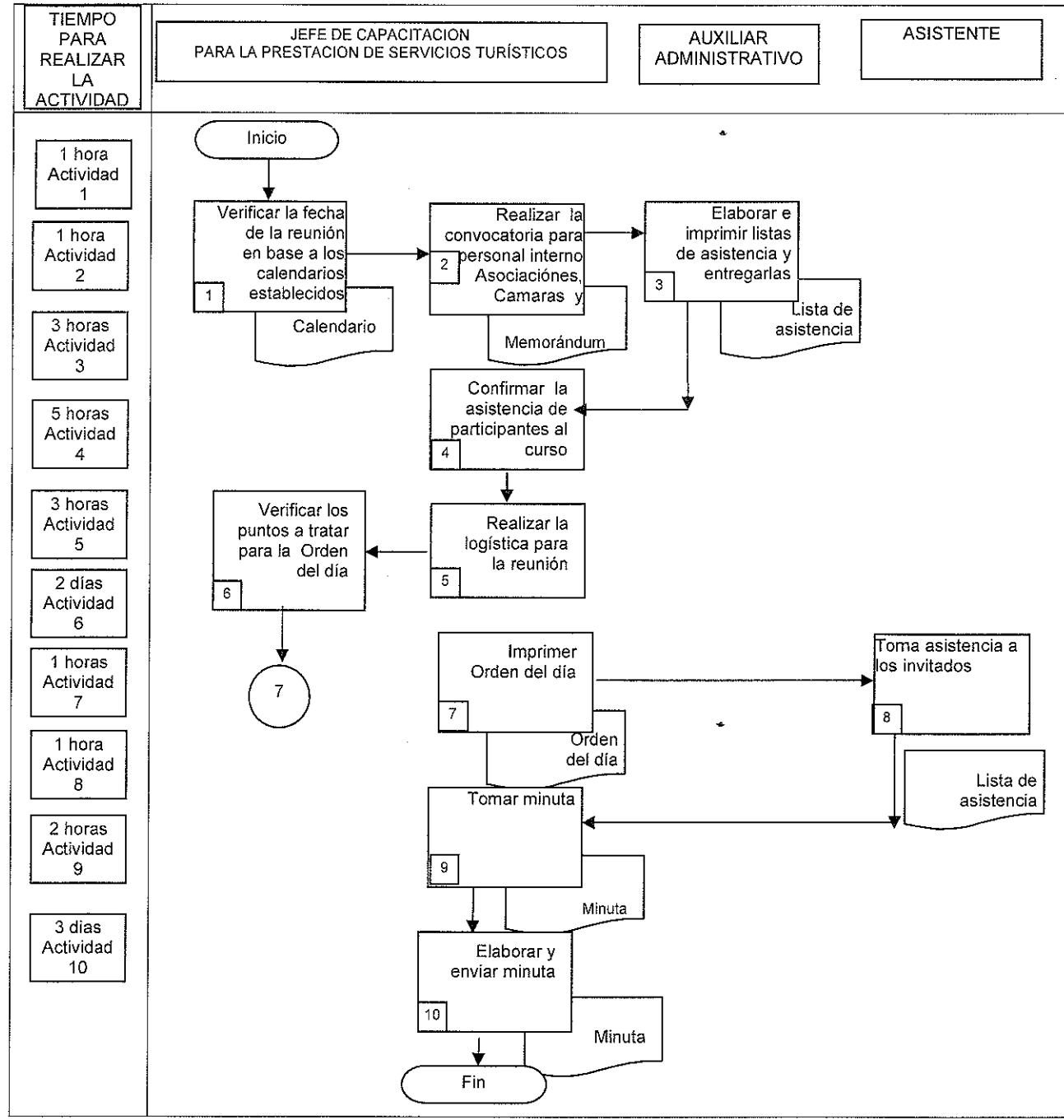
6.1 Diagrama de Flujo

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	Jefe de Departamento (JD)	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	(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	(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	(JD)	Realiza la logística para la realización del evento en base al número de invitados y el lugar sede	
6	(JD)	Verifica con la Dirección General de Turismo los puntos a tratar para la elaboración del Orden del día	
7	(JD)	Elabora e imprime la Orden del día	Orden del día



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

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
8	Asistente (A)	Atiende lista de asistencia.	Lista de asistencia
9	(JD)	Toma apuntes para la elaboración de la minuta de la reunión	
10	(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 Promoción Turística	3 años
2	Fotografías		
3	Lista de Asistencia		
4	Minuta		

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



XI. DIRECTORIO

Nombre Y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Andrés Montemayor Sedano Director de Promoción Turística	3 12 27 47	Av. Morelos # 278 Centro C.P. 62000
Nora Lilian Izaguirre Rodríguez Jefa del Departamento de Difusión Turística	3 12 27 47	Av. Morelos # 278 Centro C.P. 62000
Gustavo Tello Franzoni Jefe de Capacitación para la prestación de servicios turísticos	3-12-27-47	Av. Morelos # 278, Centro C.P.62000
José Luís Toriz Gutiérrez Jefe de Departamento de Ferias y Eventos Promocionales	3-12-27-47	Av. Morelos # 278, Centro C.P.62000

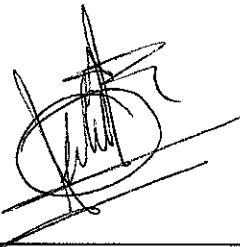


XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION
28 de Abril de 2015	20 de Mayo de 2015

PARTICIPANTES	PUESTO
Andrés Montemayor Sedano	Director de Promoción Turística
Nora Lilian Izaguirre Rodríguez	Jefe de Departamento de Difusión Turística
Marcela Torres Bello	Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional



 Marcela Torres Bello
 Jefe de Departamento
 Asesor Designado de la
 Coordinación de
 Modernización Administrativa


 Nora Lilian Izaguirre Rodríguez
 Jefe de Departamento
 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 PROMOCIÓN TURÍSTICA

Apartado	Motivo Del Cambio	Fecha De Vigencia	Puesto Nombre Y Firma	Vo Bo de la Coordinación de Modernización Administrativa
Todos	Actualización del Manual Versión 2015	20/May./15	Director de Promoción Turística Andrés Montemayor Sedano 	Ricardo Díaz Vázquez 