



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

Cuernavaca, Mor. a 31 de Diciembre de 2014



## 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	20
X. PROCEDIMIENTOS	22
XI. DIRECTORIO	23
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	24
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	25



## I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

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 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.

AUTORIZÓ

Cesar Salgado Castañeda  
Secretario de Turismo y Desarrollo Económico

APROBÓ

Ricardo Diaz Vazquez  
Coordinador de Modernización Administrativa

ELABORÓ

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

Fecha de Autorización	V. B. Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional	VERSIÓN (año)	No. de paginas
31/Dic./2014	 Marcela Torres Bello	2014	25



## II. INTRODUCCIÓN

El presente manual especifica su objetivo, en el marco jurídico que regula su funcionamiento, las atribuciones que le establece el Reglamento Interior del Ayuntamiento de Cuernavaca, la misión y visión que explican su existencia y el escenario que se pretende alcanzar en un periodo determinado, la estructura orgánica que presenta en forma sistemática y ordenada las áreas que integran la Dirección General de Promoción y Fomento al Turismo, el organigrama que representa gráficamente la estructura orgánica, la descripción de funciones, orientadas a alcanzar los objetivos.

De esta forma este manual está dirigido a todo el personal de las diversas áreas administrativas que conforman la Dirección General de Promoción y Fomento al Turismo. Precisa objetivos y funciones para evitar duplicidad, delimita responsabilidades, permite conocer el funcionamiento interno, coadyuvando a la ejecución correcta de las labores, sirve como medio de consulta, información y orientación al personal. Es una herramienta para el análisis o revisión de los procedimientos.

Proporciona información básica para la planeación e implementación de reformas administrativas.



### III. OBJETIVO

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.

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. Reforma al Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal
16. Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo y Desarrollo Económico.
17. Reglamento de Turismo Federal.
18. Reglamento de Turismo Municipal de Cuernavaca.
19. Plan Municipal de Desarrollo 2012-2015.
20. Acuerdo que crea el Consejo Consultivo de Turismo del Municipio de Cuernavaca, Morelos.
21. Programa Operativo Anual 2014.
22. Manual de Organización, Políticas y Procedimientos
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

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.

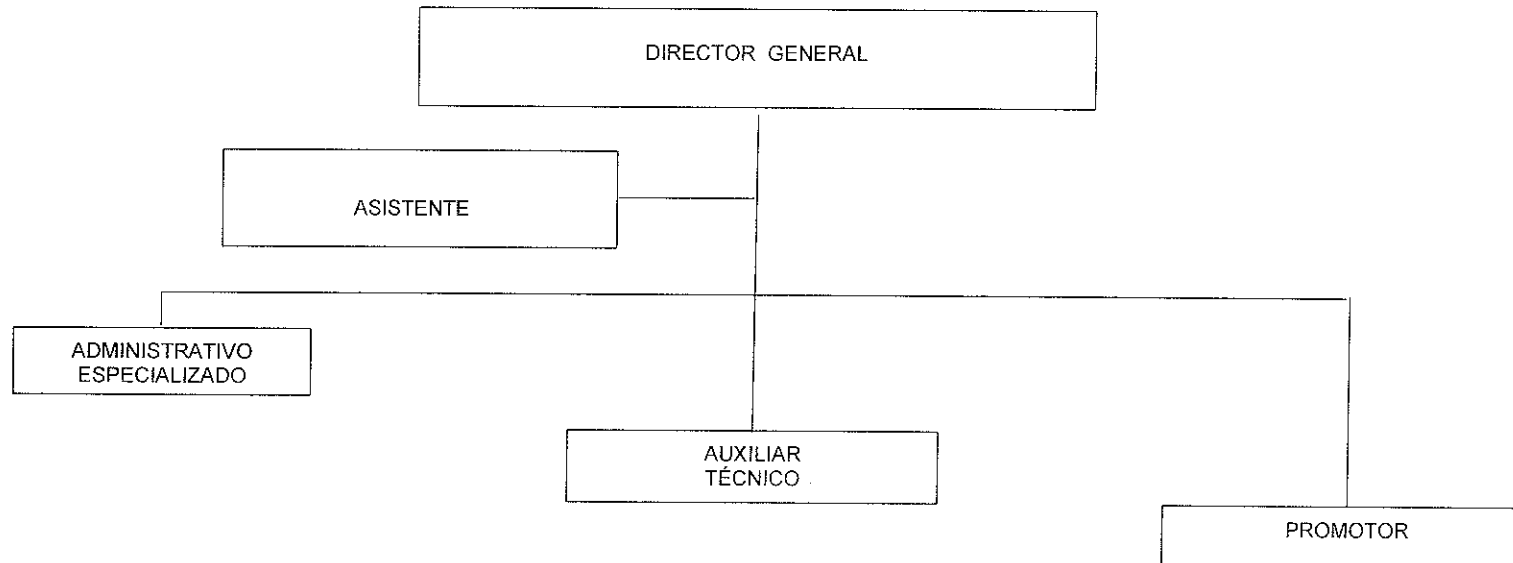
### VALORES

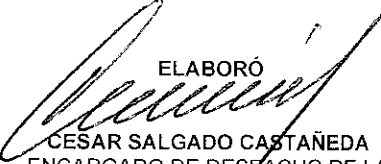
Legalidad  
Transparencia  
Identidad  
Justicia  
Respeto  
Tolerancia  
Profesionalización  
Colaboración

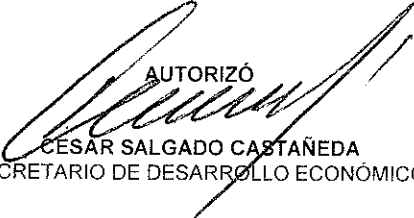
Honradez  
Imparcialidad  
Responsabilidad  
Igualdad  
Integridad  
Idoneidad  
Solidaridad  
Pro actividad



## VI.- ORGANIGRAMA



ELABORÓ  
  
CESAR SALGADO CASTAÑEDA  
ENCARGADO DE DESPACHO DE LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y  
FOMENTO AL TURISMO

AUTORIZÓ  
  
CESAR SALGADO CASTAÑEDA  
SECRETARIO DE DESARROLLO ECONOMICO

FECHA DE AUTORIZACIÓN:  
31 DE DICIEMBRE DE 2014





MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
Todos le damos valor



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

REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: DT-STyDE-DGPYFT-  
VII-III

Revisión: 0

Página 9 de 25

### VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Puesto	Nombre	Subtotal	Total
Encargado de Despacho de la Dirección General	Cesar Salgado Castañeda	1	1
Asistente	Rojas Cuellar María Estela	1	
Administrativo Especializado	Fuentes Pérez Sara Vanesa	1	
Auxiliar Técnico	Casarrubias de la Cruz Senovio	1	
Promotor	Del Valle Noriega María Soledad del Pilar	1	4
	<b>TOTAL</b>		<b>5</b>



## VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Director General de Promoción y Fomento al Turismo.

#### JEFE INMEDIATO

Secretario de Turismo y Desarrollo Económico

#### PERSONAL A SU CARGO

Asistente  
Administrativo Especializado  
Auxiliar Técnico  
Promotor

#### 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 promocióne 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 Secretaria 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.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Director General de Promoción y Fomento al Turismo

#### ESCOLARIDAD

Licenciatura en Turismo, Administración o carrera afín.

#### 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  
Don de mando  
Carácter Dinámico

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

#### ESFUERZO

Mental



### 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.



### 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

Bajo

#### ESFUERZO

Mental



## 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

Preparatoria o Bachillerato

#### 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 servicio

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Mental



### 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

Preparatoria o Bachillerato

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Electricidad
- Plomería
- Jardinería
- Albañilería

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

En oficina y en Campo

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Disposición de Servicio  
Iniciativa  
Sentido de Responsabilidad  
Puntualidad  
Actitud Positiva  
Disciplina  
Carácter Dinámico

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Físico



### 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.



### 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 o en Campo

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Buena Presentación  
Empatía  
Honestidad  
Actitud de Servicio

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Mental - Fisico



## IX. POLÍTICAS

### 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 de 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.



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
2013 - 2015  
Todos le damos valor



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

REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: PR-STyDE-DGPYFT-00

Revisión: 0

Página 22 de 25

**PROCEDIMIENTOS**  
**(SIN PROCEDIMIENTOS)**





## XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION
12 de Agosto de 2014	31 de Diciembre de 2014

PARTICIPANTES	PUESTO
Cesar Salgado Castañeda	Encargado de Despacho de la Dirección General de Promoción y Fomento al Turismo.
María Estela Rojas Cuellar	Asistente
Marcela Torres Bello	Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional

Marcela Torres Bello  
Asesor Designado de la  
Coordinación de  
Modernización Administrativa

María Estela Rojas Cuellar  
Asistente  
Responsable de la Organización del  
Manual de Organización, Políticas y  
Procedimientos





**XIII. 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 Coordinación de Modernización Administrativa
Todos	Realización Manual versión 2014	31/12/2014	Encargado de Despacho de la Dirección General de Promoción y Fomento al Turismo  Cesar Salgado Castañeda	Ricardo Díaz Vázquez 