



# **Manual de Organización, Políticas y Procedimientos Dirección de Promoción Turística.**

Cuernavaca, Mor., a 31 de Diciembre de 2014



## 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	47
03 Coordinación de Ferias y Eventos	55
04 Capacitación y Cultura Turística	61
05 Coordinación y Vinculación de reuniones	67
XI. DIRECTORIO.....	74
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN.....	75
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN.....	76



## 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	Vº. Bo. Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional	VERSIÓN (año)	No. de paginas
31/Dic./2014	Marcela Torres Bello	2014	76



## 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 20013-2015.
20. Acuerdo que crea el Consejo Consultivo de Turismo del Municipio de Cuernavaca, Morelos.
21. Programa Operativo Anual 2013.
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



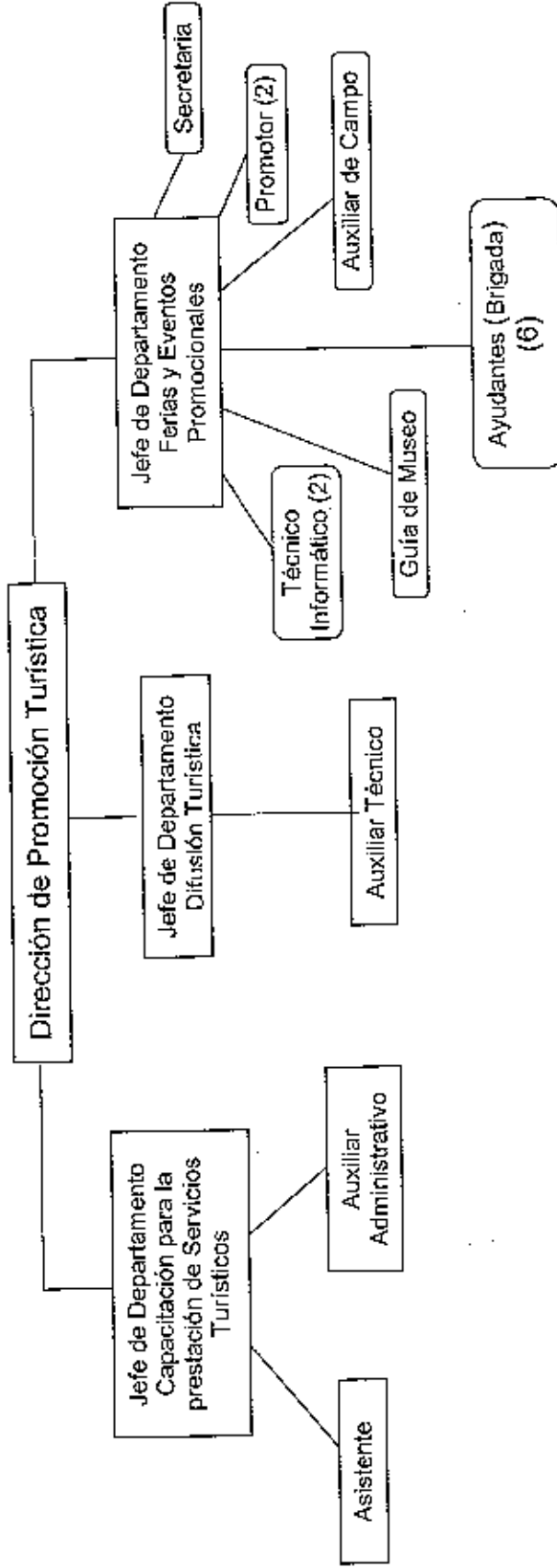
**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE TURISMO Y DESARROLLO**  
**ECONÓMICO**  
**DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN TURÍSTICA**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: DT-STYDE-DPT-AMH

Revisión: 0

Página 8 de 11

**VI.-ORGANIGRAMA**



ELABORÓ

*[Signature]*  
**Arturo Montemayor Sotano**  
Director de Promoción Turística

REVISÓ

*[Signature]*  
**César Salgado Castañeda**  
Encargado de despacho de la Dirección de Promoción y Fomento al Turismo

AUTORIZÓ

*[Signature]*  
**César Salgado Castañeda**  
Secretario de Turismo y Desarrollo Económico

FECHA DE AUTORIZACIÓN:  
30 DE DICIEMBRE DE 2014





## 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	
Secretaría	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	
<b>TOTAL</b>		<b>20</b>	<b>20</b>



## II. 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  
Hotelería, 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

Secretaría

#### 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

Secretaría

#### 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

### 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 pinta 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.



## **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 chillar, 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, Prestadores de Servicios Turísticos 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 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 Mapeo de Proceso

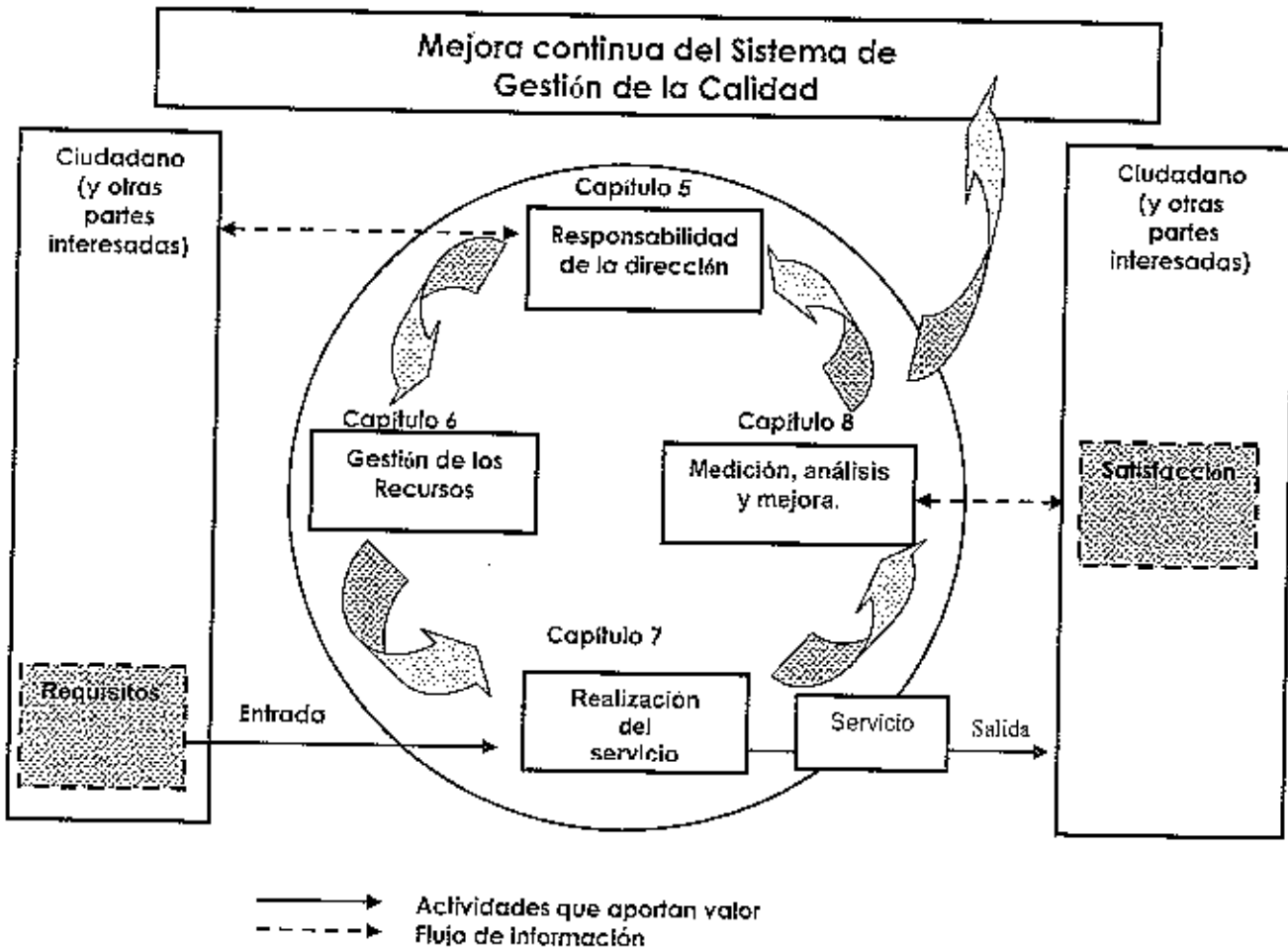
6.2 Diagrama de Flujo

6.3 Mapeo de Interacción de Proceso

6.4 Descripción de Actividades

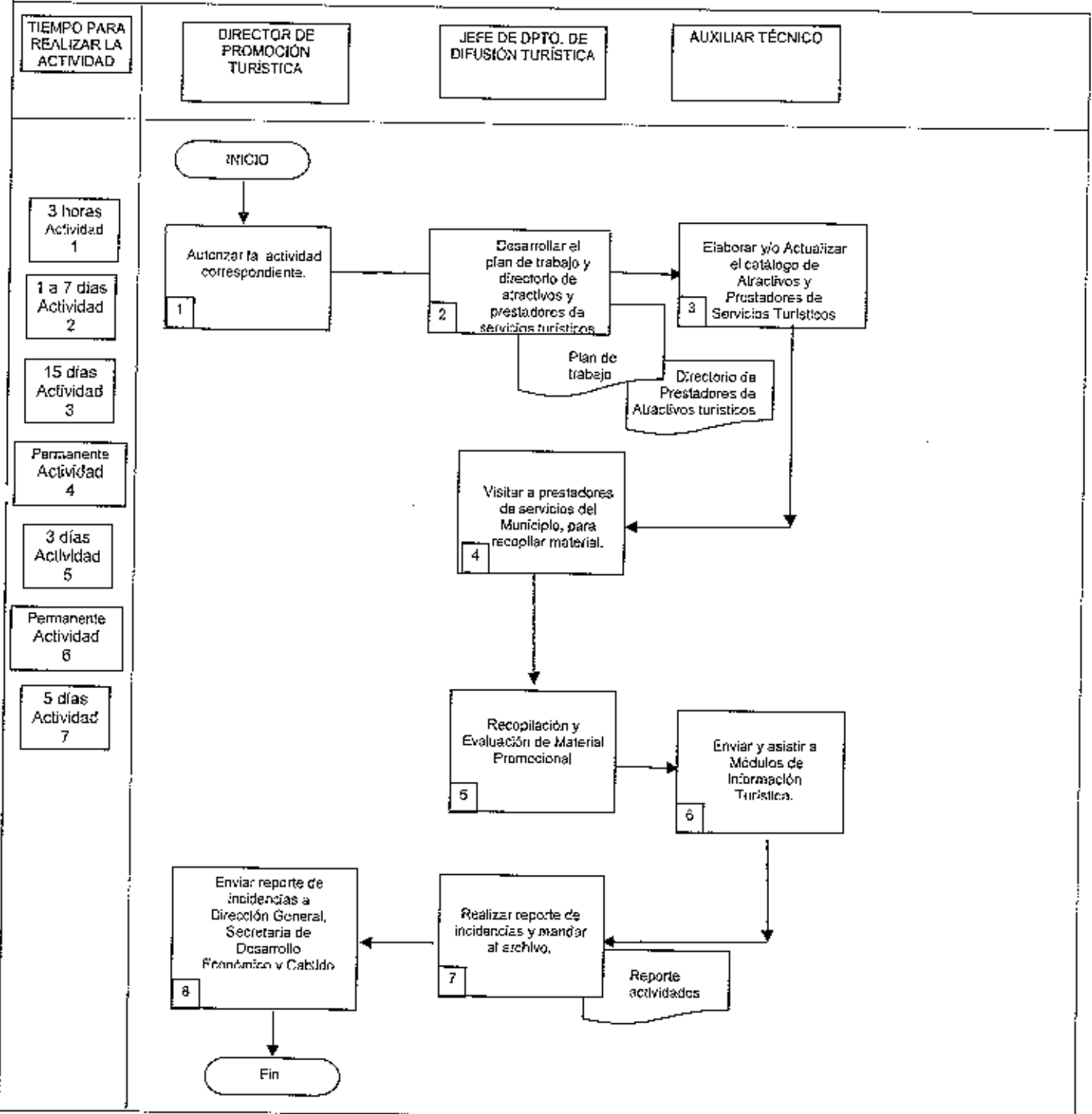
6.5 Indicadores, Registros de Calidad y Anexos

**MAPEO DE PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE ATRACTIVOS Y PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS**



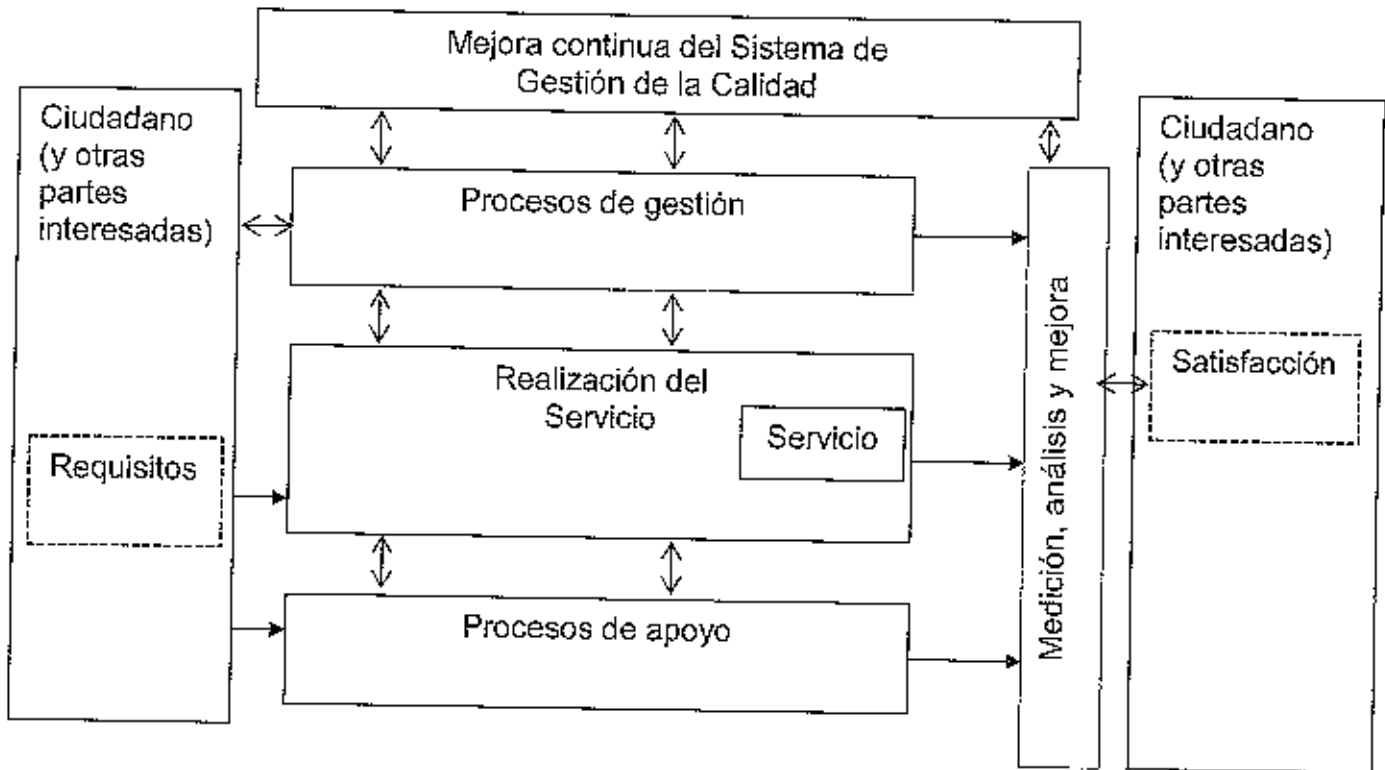


**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE ATRACTIVOS Y PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS**



**MAPEO DE INTERACCIÓN DEL PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE ATRACTIVOS Y PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

Diagrama de interacción de los procesos





**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	Autorización de la actividad correspondiente	
2	Director de Promoción Turística, Jefa de Difusión Turística, Auxiliar técnico.	Desarrollo 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	Elaboración y/o actualizar el catálogo de atractivos y prestadores de servicios turísticos	Catálogo
4	Jefa de difusión turística, auxiliar técnico	Visitar a prestadores de servicios del municipio para recopilar material	
5	Jefa de difusión turística, auxiliar técnico	Recopilación y evaluación del material promocional	
6	Jefa de difusión turística, auxiliar técnico	Enviar y asistir a módulos de información turística	
7	Auxiliar Técnico	Realizar reporte de incidencias al Director de área y mandar al archivo.	Reporte de actividades
8	Director de Promoción Turística	Envío de reporte a Dirección General, Secretaría de Desarrollo Económico, con copias correspondientes a los representantes de la comisión de Turismo del Cabildo.	



### INDICADOR

No de Indicador	Denominación	Periodicidad
	Ninguno	

### 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 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 Mapeo de Proceso

6.2 Diagrama de Flujo

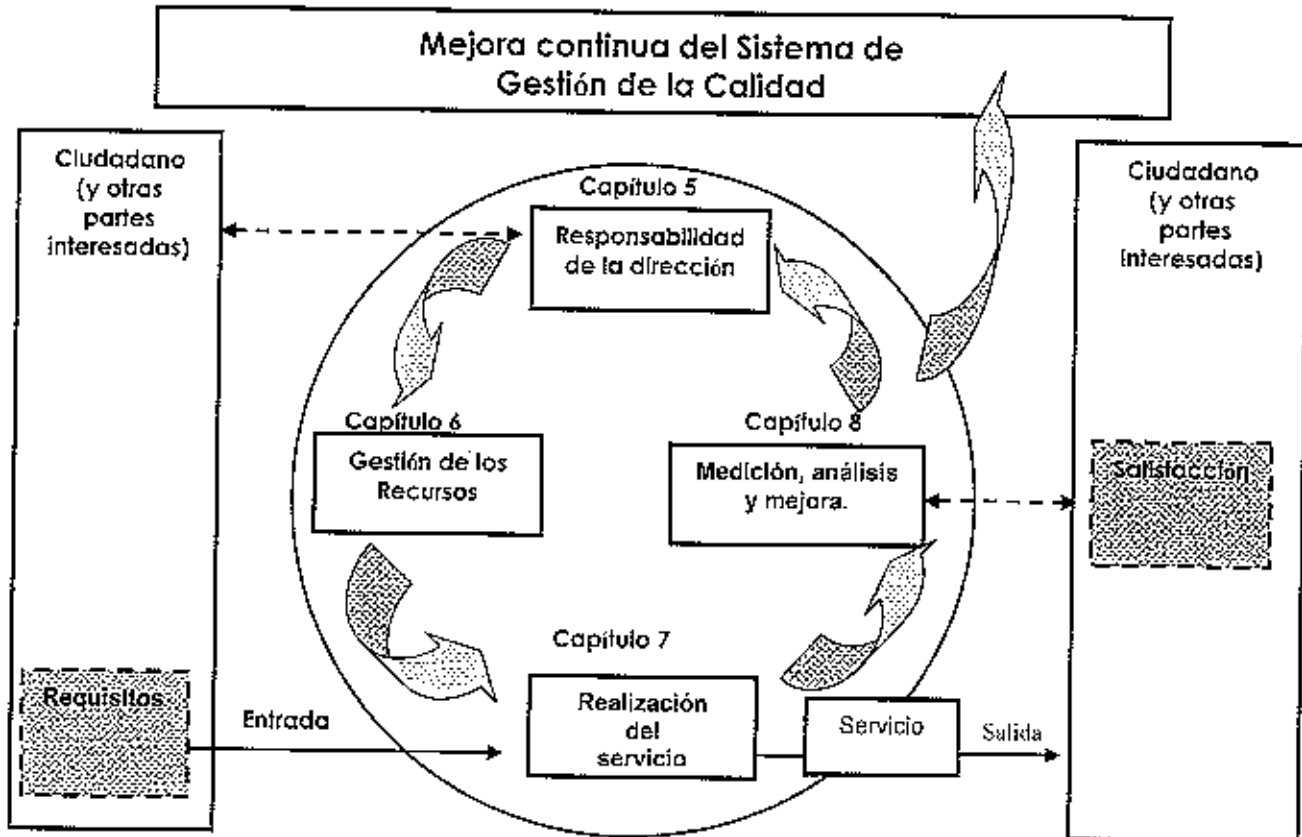
6.3 Mapeo de Interacción de Proceso

6.4 Descripción de Actividades

6.5 Indicadores, Registros de Calidad y Anexos



## MAPEO DE PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE MÓDULOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

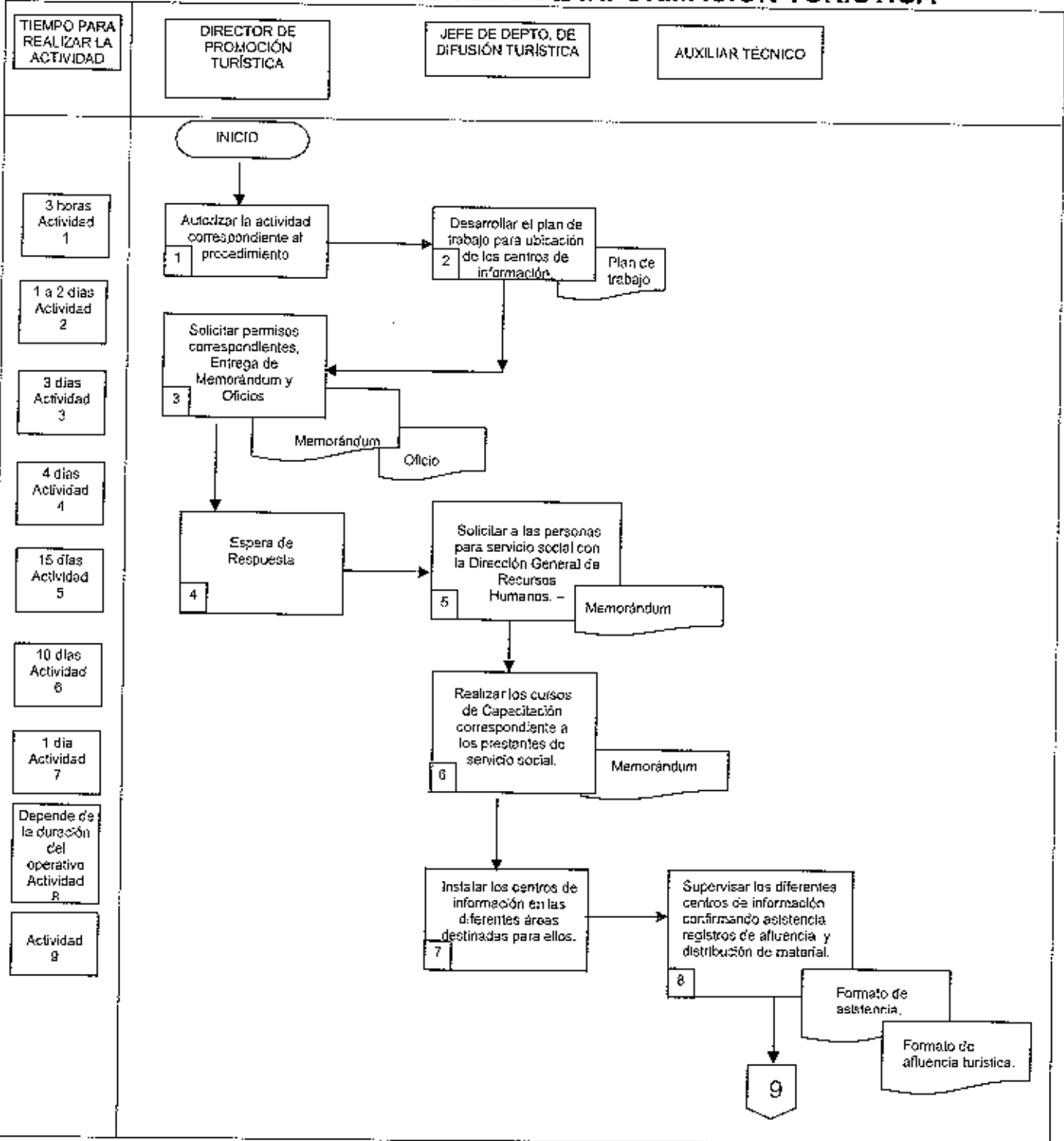


—————> Actividades que aportan valor  
 - - - - -> Flujo de información





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





TIEMPO PARA REALIZAR LA ACTIVIDAD

JEFE DE DEPTO DE DIFUSIÓN TURISTA

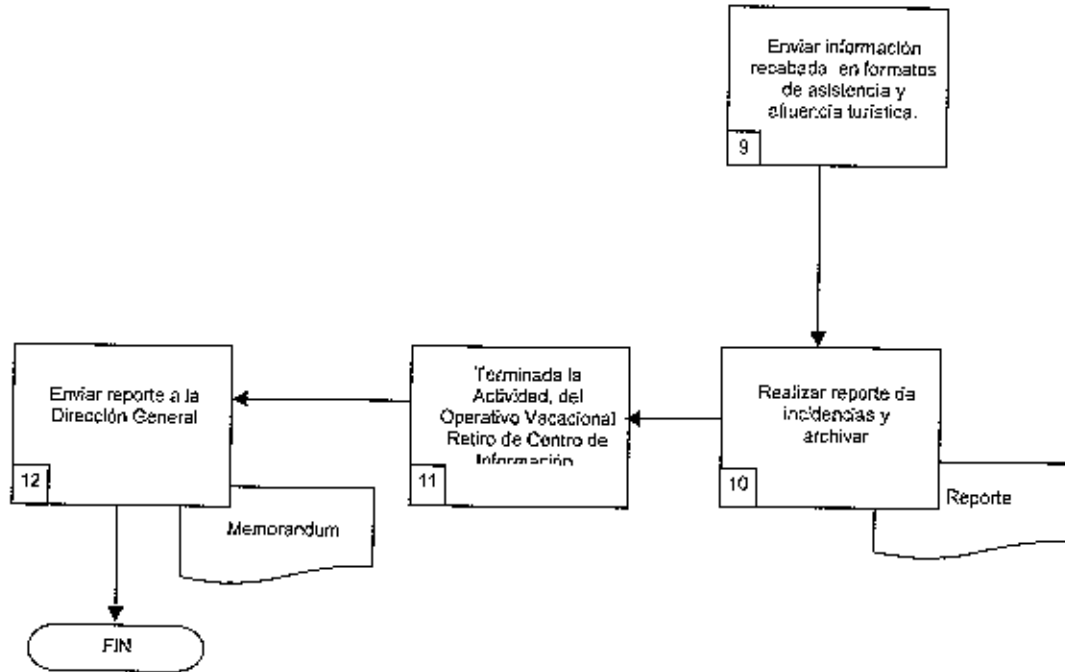
PROMOTOR

Depende de la duración de la Actividad  
9

Permanente Actividad  
10

1 día Actividad  
11

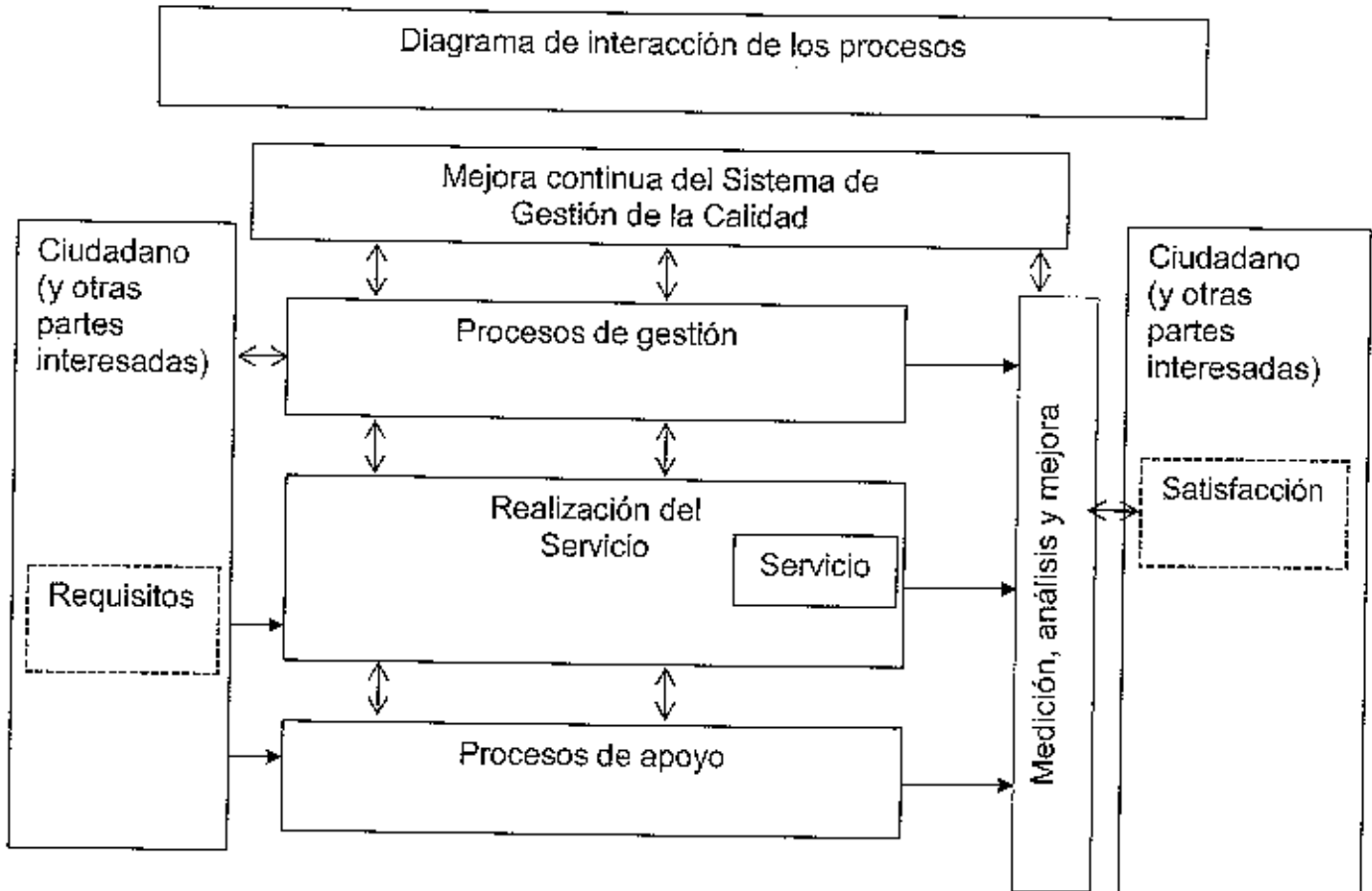
3 horas Actividad  
12





## MAPEO DE INTERACCIÓN DEL PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN Y OPERACIÓN DE MÓDULOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

Diagrama de interacción de los procesos





## 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	Desarrollar 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	Solicitar 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	Solicitar a la Dirección General de Recursos Humanos personal de servicio social para promotores- Reclutamiento	Memorándum
6	Auxiliar Técnico	Realizar 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	Instalar los módulos de información en las diferentes áreas destinadas para ello	
8	jefe de Departamento de Difusión y/o Auxiliar Técnico	Supervisar los módulos de información confirmando asistencia, registros de afluencia y distribución de material.	Formato de asistencia Formato de afluencia Turística
9	Auxiliar Técnico	Enviar información recabada, en formatos de asistencia y afluencia turística.	



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
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-03

Clave: PR- STyDE-DPT -02

Revisión: 0

Página 53 de 76

10	Auxiliar Técnico	Realizar 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	Enviar reporte a la Dirección General	reporte



### INDICADOR

No de Indicador	Denominación	Periodicidad
	Ninguno	

### 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 y al área de actividades de Recate de tradiciones y Mejora de la Imagen Urbana

### **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 Mapeo de Proceso

6.2 Diagrama de Flujo

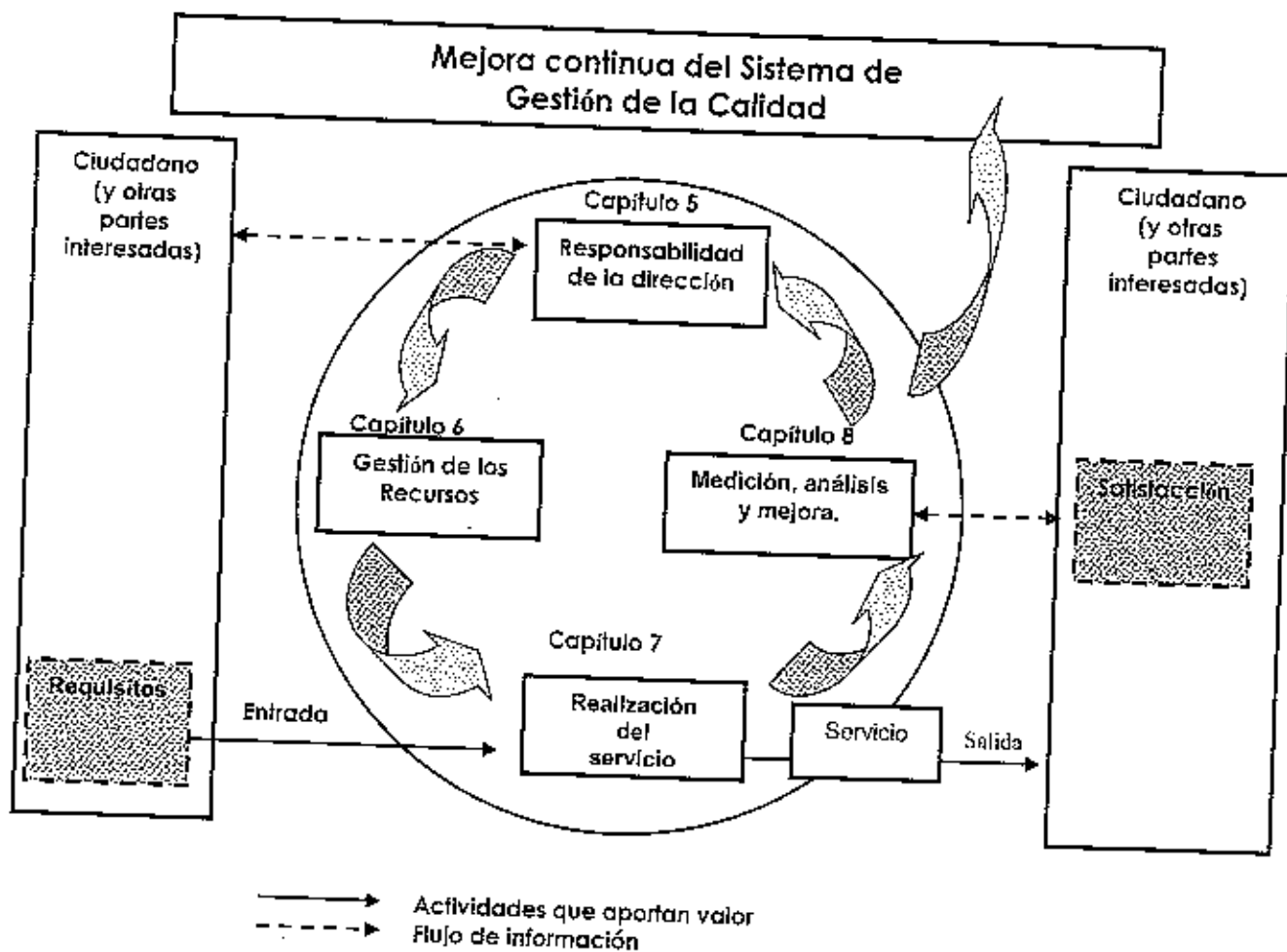
6.3 Mapeo de Interacción de Proceso

6.4 Descripción de Actividades

6.5 Indicadores, Registros de Calidad y Anexos

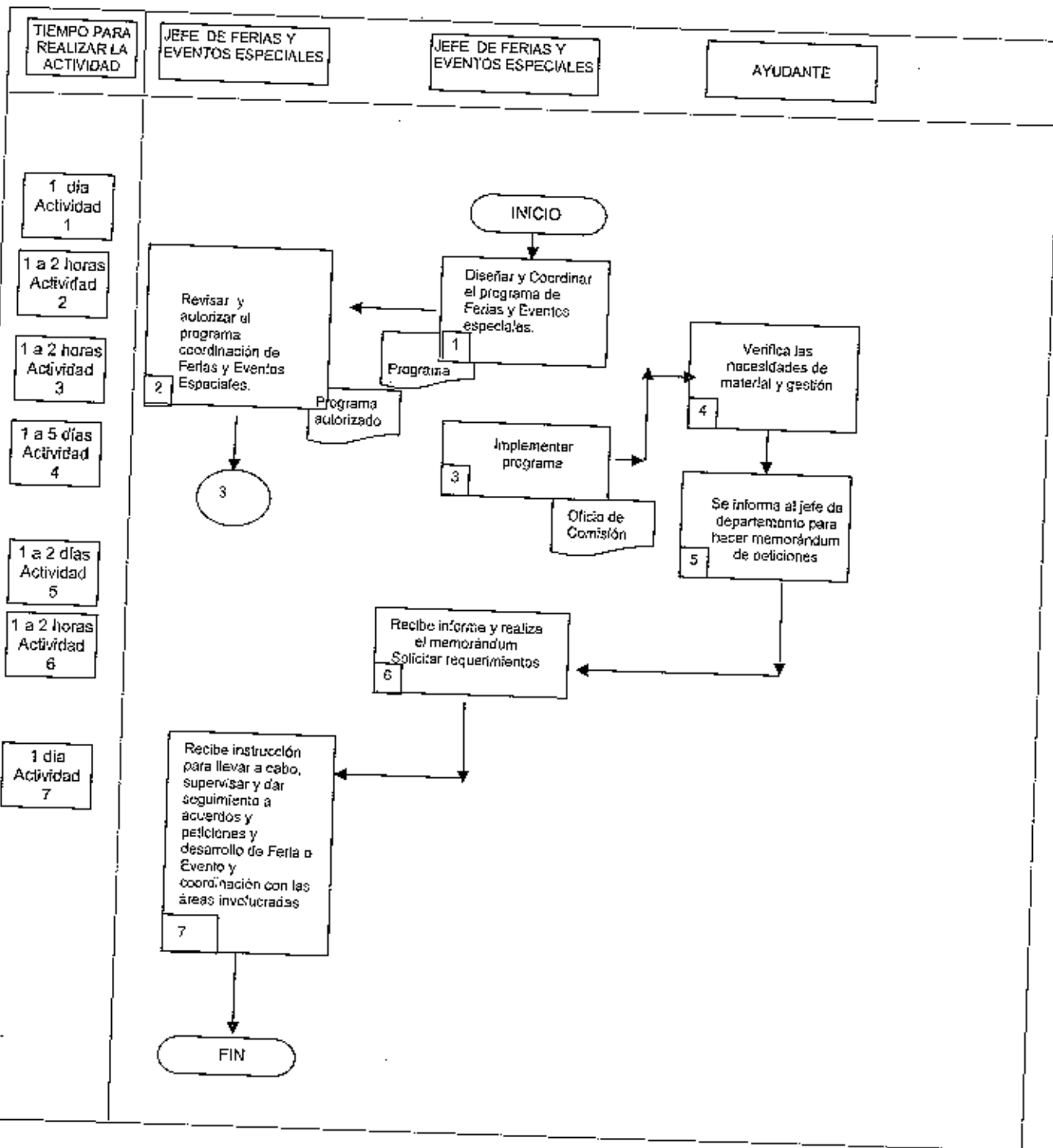


## MAPEO DE PROCESO DEL PROCEDIMIENTO COORDINACION DE FERIAS Y EVENTOS





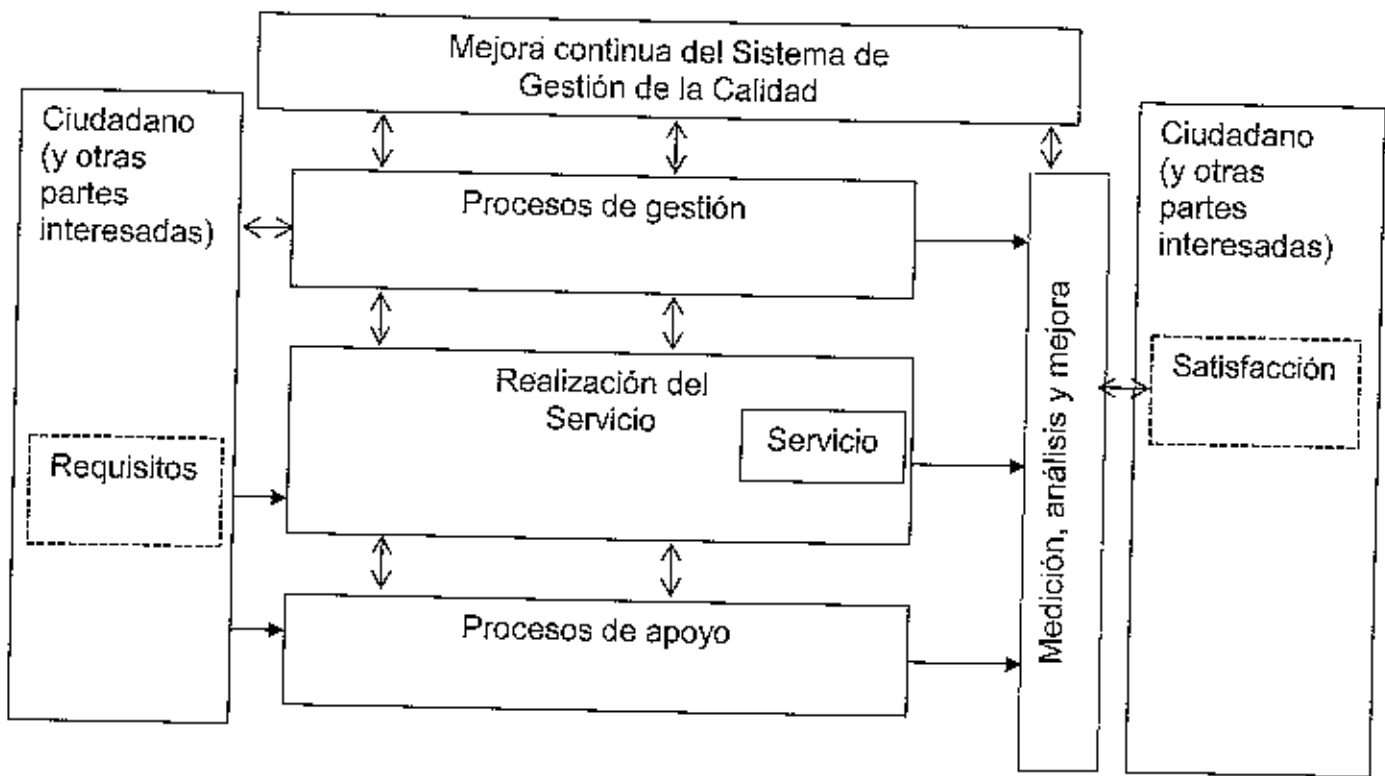
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE**  
**COORDINACIÓN DE FERIAS Y EVENTOS**





### MAPEO DE INTERACCIÓN DEL PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE COORDINACION DE FERIAS Y EVENTOS

Diagrama de interacción de los procesos





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO**  
**COORDINACION DE FERIAS Y EVENTOS**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento de Trabajo (clave)</b>
1	Jefe de Ferias y Eventos Especiales (JFEE)	Diseñar el programa de Ferias y Eventos especiales.	programa
2	JFEE	Revisar 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	Se informa al jefe de departamento para hacer memorándum de peticiones	
6	JFEE	Recibe informe y realiza el memorándum Solicitar requerimientos	Memorándum
7	DFEE	para llevar a cabo, supervisar y dar seguimiento a acuerdos y peticiones y desarrollo de Feria o Evento	



**PROCEDIMIENTO DE  
COORDINACION DE FERIAS Y EVENTOS**

**INDICADOR**

No de Indicador	Denominación	Periodicidad
	Ninguno	

**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 Mapeo de Proceso

6.2 Diagrama de Flujo.

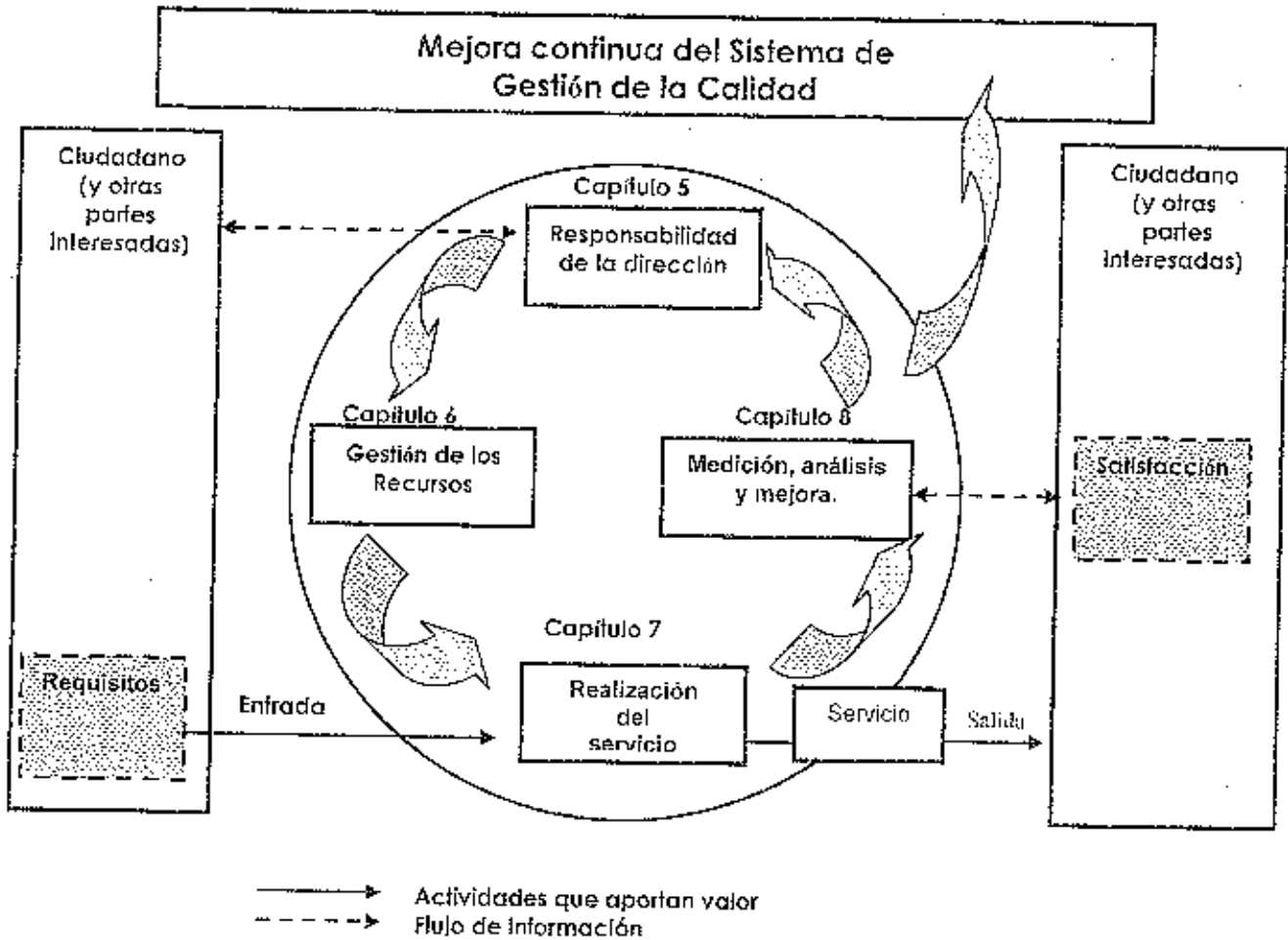
6.3 Mapeo de Interacción de Proceso

6.4 Descripción de Actividades.

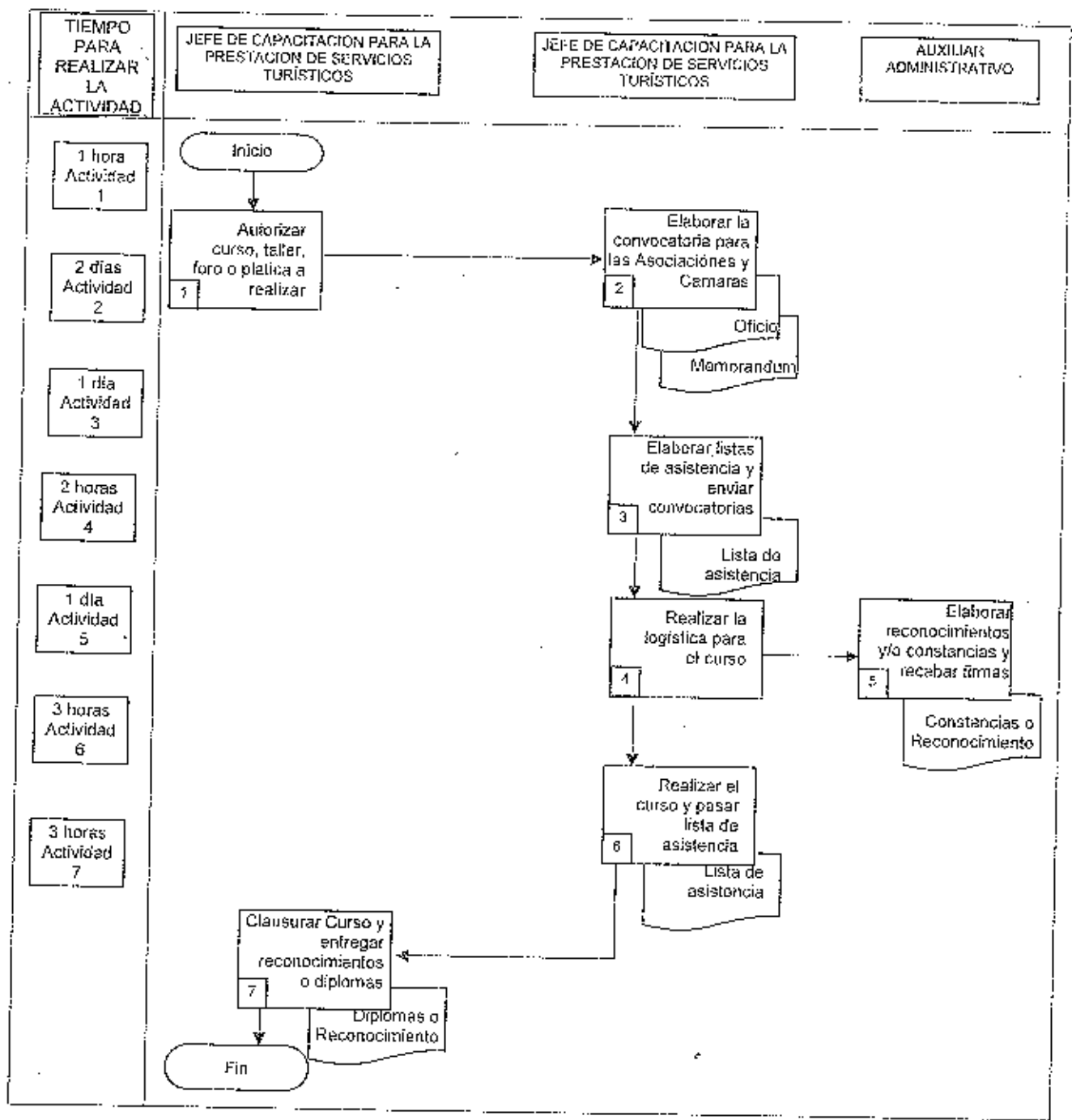
6.5 Indicadores, Registros de Calidad y Anexos.



**MAPEO DE PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE  
CAPACITACIÓN Y CULTURA TURÍSTICA**



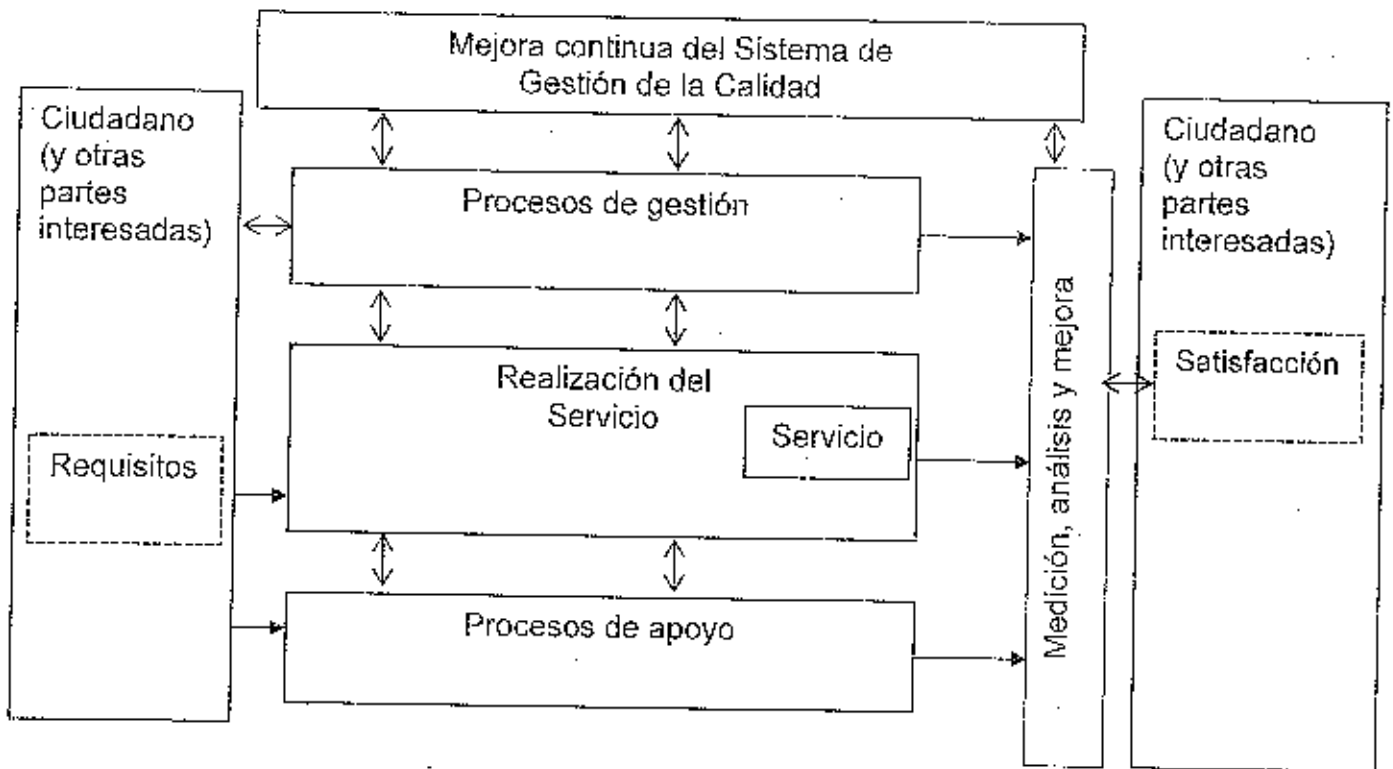
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN Y CULTURA TURÍSTICA**





### MAPEO DE INTERACCIÓN DEL PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN Y CULTURA TURÍSTICA

Diagrama de interacción de los procesos







**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)	Elaborar la Convocatoria a las Cámaras de Comercio y Asociación para que asistan sus agremiados a los Cursos de Capacitación, por medio de memorandums, oficios y correo electrónico.	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)	Realizar la logística y apartado del salón del lugar sede para el curso.	Logística
5	Auxiliar Administrativo	Elabora los reconocimientos o diplomas y se recaban firmas.	Reconocimientos o diplomas
6	Jefe de departamento (JD)	Se realiza el curso de Capacitación	Curso de capacitación
7	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

### INDICADOR

No de Indicador	Denominación	Periodicidad
	Ninguno	

### 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, Cámaras, Asociaciones, Cúpulas Empresariales y público en General.

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

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

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

Es responsabilidad del Secretario de 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:**

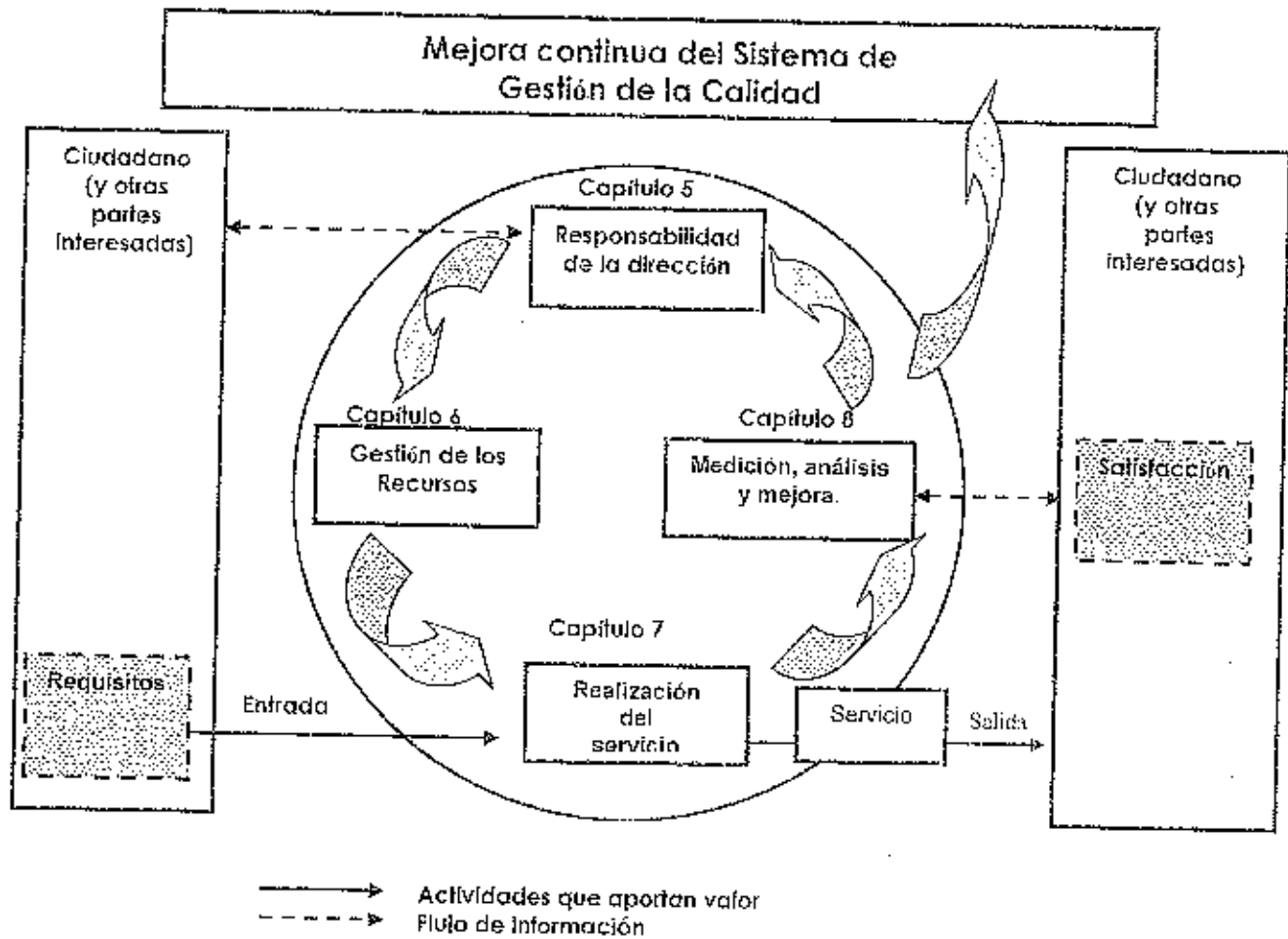
"No aplica"

### **6.- Método de Trabajo:**

- 6.1 Mapeo de Proceso
- 6.2 Diagrama de Flujo.
- 6.3 Mapeo de Interacción de Proceso
- 6.4 Descripción de Actividades.
- 6.5 Registros de Calidad y Anexos.

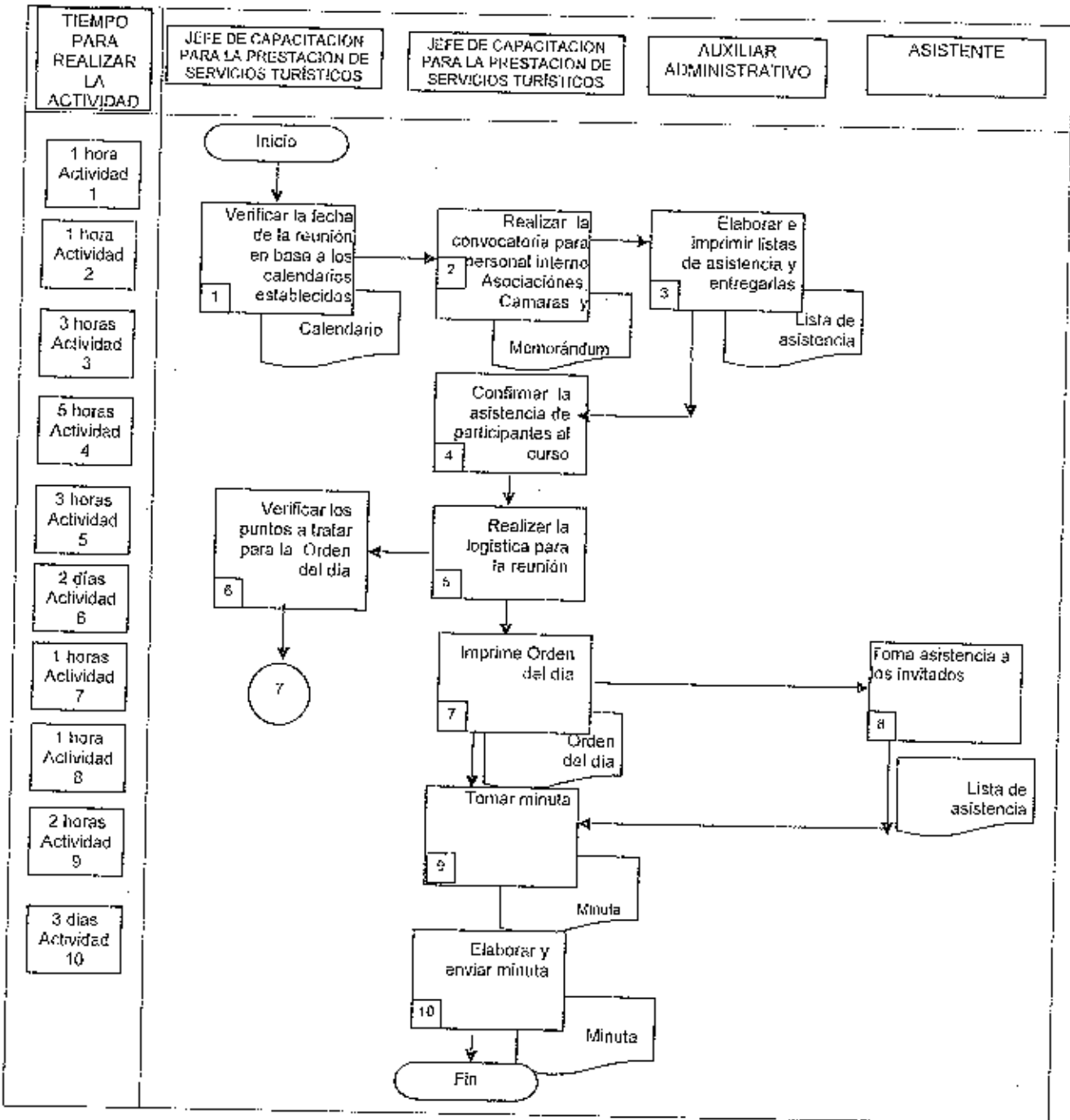


## MAPEO DE PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN Y VINCULACIÓN DE REUNIONES





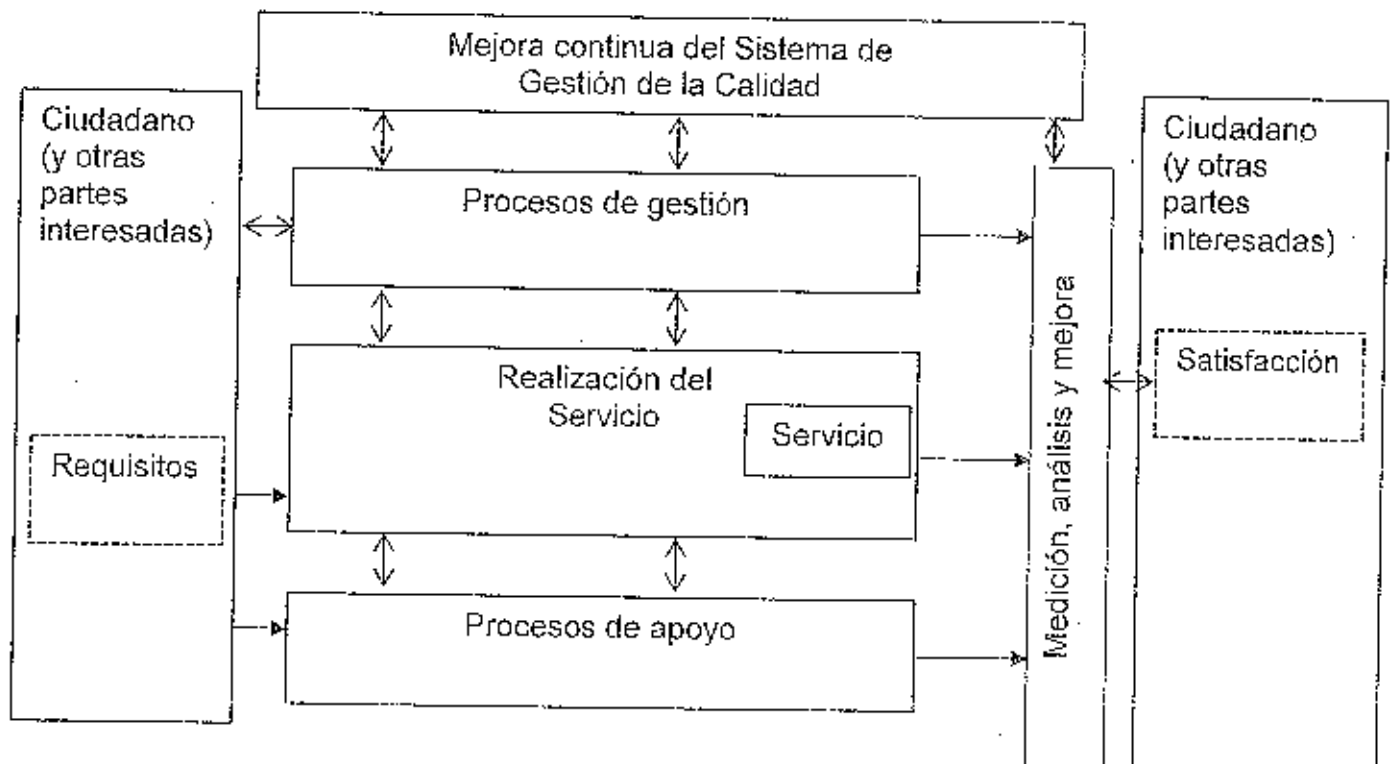
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN Y VINCULACIÓN DE REUNIONES**





## MAPEO DE INTERACCIÓN DEL PROCESO DEL PROCEDIMIENTO COORDINACIÓN Y VINCULACIÓN DE REUNIONES

Diagrama de interacción de los procesos





**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	Jefe de departamento (JD)	Toma apuntes para la elaboración de la minuta de la reunión	
10	Jefe de departamento (JD)	Elabora la minuta y la pasa a revisión para que posteriormente se envíe a los asistentes de los Consejos Consultivos para su aceptación y firma en la próxima sesión  Con esta actividad termina el procedimiento	Minuta



**PROCEDIMIENTO DE COORDINACION Y  
VINCULACIÓN DE REUNIONES**

**INDICADOR**

No de Indicador	Denominación	Periodicidad
	Ninguno	

**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

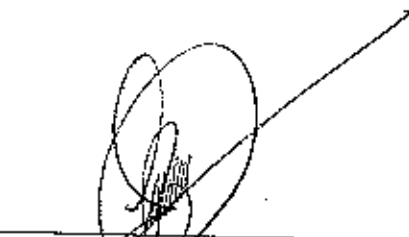
Nombre Y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Andrés Montemayor Sedano Director de Promoción Turística	3 12 27 47	Av. Morelos # 278 Centro C.P. 62000
Nora Lilian Izaguirre Rodríguez Jefa del Departamento de Difusión Turística	3 12 27 47	Av. Morelos # 278 Centro C.P. 62000
Gustavo Tello Franzoni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



## XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

<b>FECHA DE INICIO</b>	<b>FECHA DE TERMINACION</b>
13 de Agosto de 2014	31 de Diciembre de 2014

<b>PARTICIPANTES</b>	<b>PUESTO</b>
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  
 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

