

**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO  
ECONÓMICO  
DIRECCION DE ASUNTOS  
INTERNACIONALES Y CIUDADES  
HERMANAS**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-STFE-DAICH-02

Revisión: 9

Página 1 de 49

**Manual de Organización  
y Procedimientos de la Dirección  
de Asuntos Internacionales y  
Ciudades Hermanas.**

Cuernavaca, Mor, a 27 de Marzo del 2012



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO**  
**ECONÓMICO**  
**DIRECCION DE ASUNTOS**  
**INTERNACIONALES Y CIUDADES**  
**HERMANAS**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-STFE-DAICH-02

Revisión: 9

Página 2 de 49

**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	24
X. PROCEDIMIENTOS	25
a)- Recorridos y visitas guiadas	25
b)-Organización de eventos	29
c)-Promoción y difusión de atractivos y prestadores de servicios turísticos	33
d)-Módulos de información turística	37
e)-Difusión Turística	43
XI. DIRECTORIO	47
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	48
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	49



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO  
ECONÓMICO  
DIRECCION DE ASUNTOS  
INTERNACIONALES Y CIUDADES  
HERMANAS**

Clave: DT-STFE-DAICH-02

Revisión: 9

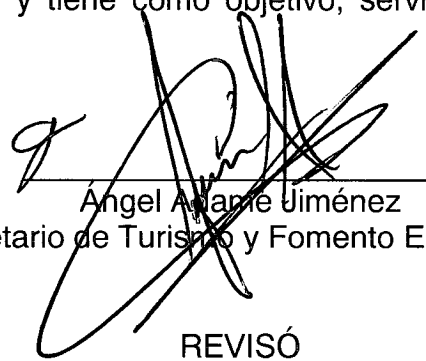
Página 3 de 49

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

## I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

### AUTORIZÓ

Con fundamento en el Art. 125 fracciones II y XXI, Art. 139 y 140 fracción IV del Reglamento del Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca, se expide el presente Manual de Organización y Procedimientos de la **Dirección de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas**; el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.



\_\_\_\_\_  
Angel Aguilar Jiménez  
Secretario de Turismo y Fomento Económico

### REVISÓ



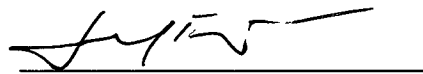
\_\_\_\_\_  
Claudia Marina Aponte Maysse  
Subsecretaria de Turismo

### APROBÓ



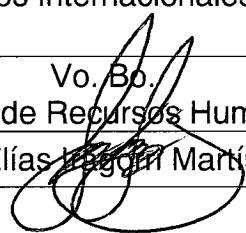
\_\_\_\_\_  
Jorge Arturo Olivarez Brito  
Oficial Mayor

### ELABORÓ



\_\_\_\_\_  
Juancristóbal Echeverría Andrade  
Director de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas

Fecha de Autorización	Vo. Bo. Director de Recursos Humanos	VERSIÓN (año)	No. de paginas
Marzo	Iván Elías Rodríguez Martínez	2012	49





**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO  
ECONÓMICO  
DIRECCION DE ASUNTOS  
INTERNACIONALES Y CIUDADES  
HERMANAS**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-STFE-DAICH-02

Revisión: 9

Página 4 de 49

## II. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a la reestructuración administrativa de la Subsecretaria de Turismo Municipal, la Dirección de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas elaboró el presente Manual de Organización y Procedimientos, con el fin de auxiliar a todo el personal de esta Dirección en el desempeño de sus actividades.

El Manual de Organización 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 Subsecretaria de Turismo Municipal y la Dirección de Asuntos internacionales y Ciudades Hermanas 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.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO  
ECONÓMICO  
DIRECCION DE ASUNTOS  
INTERNACIONALES Y CIUDADES  
HERMANAS**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-STFE-DAICH-02

Revisión: 9

Página 5 de 49

### **III. OBJETIVO**

Generar la infraestructura necesaria para dar información veraz y oportuna en cuanto a actividades y servicios turísticos, difundir y promover los productos turísticos sustentables con un programa dirigido a un mercado potencial de los mismos.

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

Incentivar decididamente el mercado cautivo de turistas y acrecentar el mercado potencial, nacional y extranjero hacia Cuernavaca, estando acorde con las tendencias del mercado turístico internacional y a través de los medios modernos de comunicación masiva actuales, con el fin de atraer mayores flujos de visitantes

Fortalecer el desarrollo de la Ciudad, mediante acuerdos de cooperación Internacional que promuevan la actividad turística y económica, a través del área especializada encargada de organizar y coordinar las iniciativas y proyectos de las diversas áreas del Municipio, vinculándolas con las entidades nacionales, extranjeras, asociaciones y organizaciones internacionales, que sean determinantes para el logro de las metas que ésta Dirección se ha planteado.

Fomentar los intercambios culturales, educativos, turísticos, económicos y sociales, como herramienta principal de la cooperación internacional para fortalecer el desarrollo local.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO  
ECONÓMICO  
DIRECCION DE ASUNTOS  
INTERNACIONALES Y CIUDADES  
HERMANAS**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-STFE-DAICH-02

Revisión: 9

Página 6 de 49

#### **IV. MARCO JURÍDICO**

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, decreto Num. 150 donde se adiciona, reforma y deroga esta constitución.
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos.
3. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.
4. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
5. Ley de 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 Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca.
15. Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo y Fomento Económico.
16. Reglamento de Turismo Federal.
17. Reglamento de Turismo Municipal de Cuernavaca.
18. Reglamento de Ciudades Hermanas.
19. Plan Municipal de Desarrollo 2009-2012.
20. Acuerdo que crea el Consejo Consultivo de Turismo del Municipio de Cuernavaca, Morelos.
21. Programa Operativo Anual 2012.
22. Manual de Organización y Procedimientos de la Dirección de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas.
23. Demás leyes, reglamentos, circulares, decretos y otras disposiciones de carácter administrativo y de observación general en el ámbito de su competencia.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO  
ECONÓMICO  
DIRECCION DE ASUNTOS  
INTERNACIONALES Y CIUDADES  
HERMANAS**

Clave: DT-STFE-DAICH-02

Revisión: 9

Página 7 de 49

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

## V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### MISIÓN

Propiciar el acercamiento con las entidades gubernamentales y no gubernamentales del mundo, que resulten benéficas al desarrollo turístico, cultural, económico y social de Cuernavaca. Éstas serán, además, pertinentes al plan de internacionalización de Cuernavaca. Posicionar a Cuernavaca en el ámbito internacional como un destino turístico de características particulares, resaltando sus fortalezas. Identificar y captar recursos económicos, recursos técnicos y proyectos de desarrollo para la ciudad que se presenten en el ámbito internacional como oportunidades.

Promover a Cuernavaca en la escena internacional.

### VISIÓN

La Dirección de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas del Ayuntamiento de Cuernavaca es la dependencia gubernamental municipal que detecta y atrae las oportunidades para el crecimiento económico, cultural y social que se presentan en el contexto internacional para vincularlas con la ciudadanía de Cuernavaca en general, lo mismo al individuo que a la empresa y la institución educativa, así como a las diversas dependencias gubernamentales de la administración municipal. Dichas oportunidades pueden expresarse como fondos internacionales para apoyar las metas municipales o bien como posibles vínculos de cooperación. Estos últimos deben responder a la visión estratégica de internacionalización de la ciudad.

### VALORES

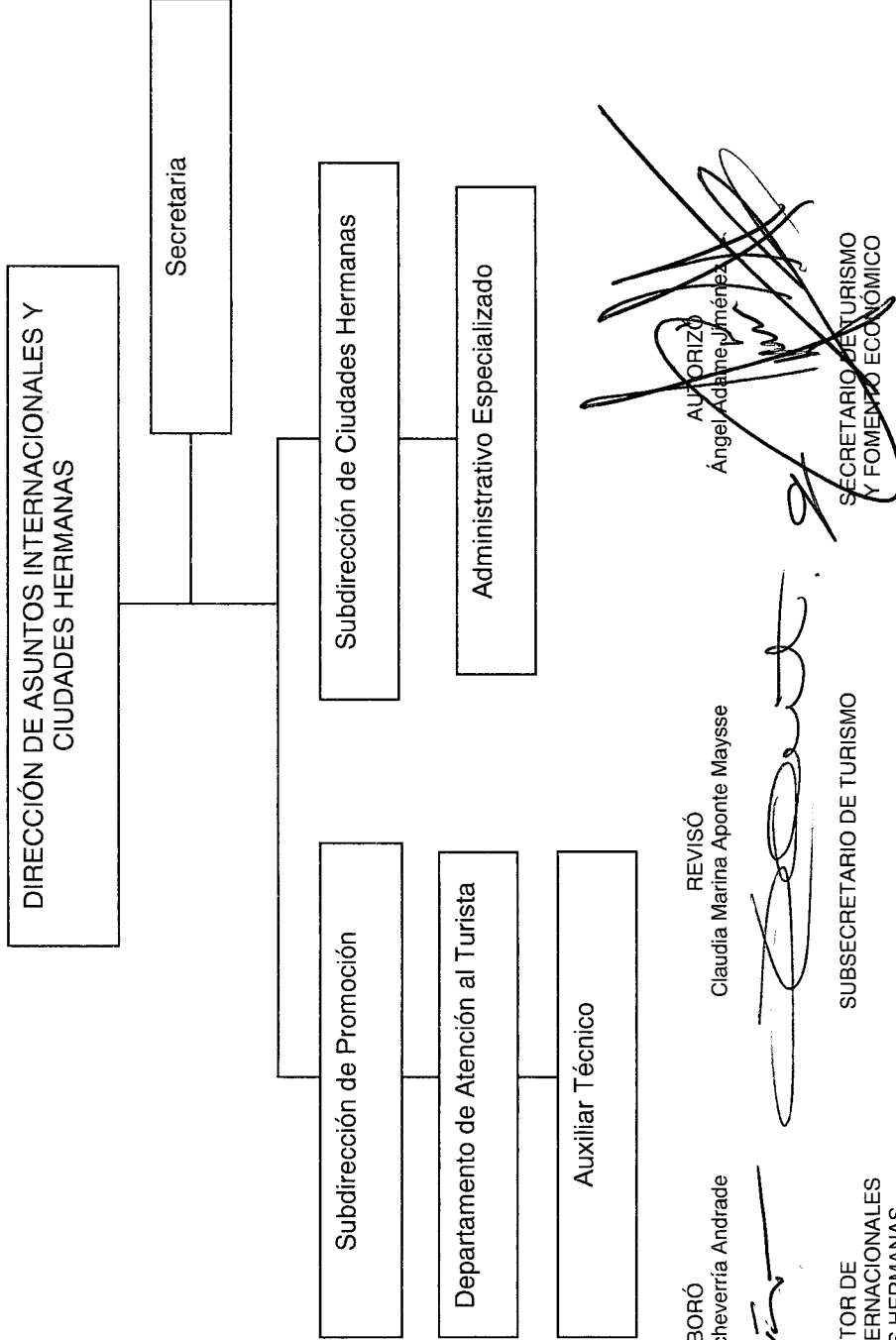
Honestidad	Humanidad
Lealtad	Responsabilidad
Respeto	Trabajo en equipo
Humildad	Actitud de Servicio
Solidaridad	Justicia y equidad
Discreción	Educación
Compromiso Social	Calidad
Amabilidad	Puntualidad
Disciplina	Mejora continua



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO ECONÓMICO  
DIRECCION DE ASUNTOS INTERNACIONALES Y CIUDADES  
HERMANAS**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

**VI.-ORGANIGRAMA**







**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO**  
**ECONÓMICO**  
**DIRECCION DE ASUNTOS**  
**INTERNACIONALES Y CIUDADES**  
**HERMANAS**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-STFE-DAICH-02

Revisión: 9

Página 9 de 49

## VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

<b>Categoría Plaza</b>	<b>P u e s t o</b>	<b>Nombre</b>	<b>Subtotal</b>	<b>Total</b>
CF02002	Director de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas	Echeverría Andrade Juancristóbal	1	1
A03008	Secretaria	Arriaga Dorantes Esmeralda	1	1
CF02010	Subdirector de Promoción	Montalvo Medellín Magdalena Patricia	1	1
CF03002	Jefe de Departamento de Atención al Turista	Abundes Herrera Jorge Ulises	1	1
T01011	Auxiliar Técnico	Arriaga Chávez María Alejandra	1	1
CF02010	Subdirector de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas	Saldaña Ramírez Miriam Isis	1	1
A01005	Administrativo Especializado	Fuentes Pérez Sara Vanesa	1	1
	<b>TOTAL</b>		<b>7</b>	<b>7</b>



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO  
ECONÓMICO  
DIRECCION DE ASUNTOS  
INTERNACIONALES Y CIUDADES  
HERMANAS**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-STFE-DAICH-O2

Revisión: 9

Página 10 de 49

**VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS  
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**PUESTO**

Director de Asuntos Internacionales  
y Ciudades Hermanas.

**JEFE INMEDIATO**

Subsecretario de Turismo.

**PERSONAL A SU CARGO**

Subdirector de Ciudades Hermanas  
Subdirector de Promoción  
Secretaria

**FUNCIONES PRINCIPALES**

Con fundamento en el reglamento interior de la Secretaria de Turismo y Fomento Económico, la Dirección de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas, tendrá las siguientes facultades y atribuciones:

- I.- Coordinar la promoción y difusión de políticas y productos turísticos;
- II.- Generar iniciativas para establecer nuevos convenios y acuerdos de cooperación internacional e interinstitucional, de acuerdo con los organismos gubernamentales y no gubernamentales competentes, derivados de hermanamientos con otras ciudades y mantener óptimas relaciones con los ya establecidos y logrados, un seguimiento constante;
- III.- Organizar las reuniones del Comité Municipal de Ciudades Hermanas, en su carácter de Secretario Técnico de dicho Comité y ocuparse de todos los asuntos que competan a dicho Comité;
- IV.- Diseñar las estrategias para la difusión para cada segmento de mercado; Establecer los sistemas de gestión con las instituciones Gubernamentales y no Gubernamentales, nacionales e internacionales para la promoción y difusión turística;
- V.- Diseñar, establecer y supervisar el programa de medios de difusión para el posicionamiento de Cuernavaca en el mercado turístico;
- VI.- Coordinar el programa de actividades para la participación en eventos nacionales e Internacionales;
- VII.- Coordinar la información y atención turística a la ciudadanía y a los visitantes;
- VIII.- Dar cumplimiento en tiempo y forma a los sistemas de seguimiento y evaluación gubernamental en la materia de su competencia;
- IX.- Elaborar los anteproyectos del Programa Operativo Anual y Presupuesto Anual de la Dirección a su cargo;
- X.- Elaborar los Manuales de Organización y Procedimiento de la unidad administrativa a su cargo;
- XI.- Rendir al Subsecretario de Turismo, un informe mensual de las actividades realizadas por la Dirección a su cargo;
- XII.- Las demás facultades que le otorguen las leyes y reglamentos aplicables,



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO  
ECONÓMICO  
DIRECCION DE ASUNTOS  
INTERNACIONALES Y CIUDADES  
HERMANAS**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-STFE-DAICH-02

Revisión: 9

Página **11** de **49**

**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

Director de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas

**ESCOLARIDAD**

Licenciatura en Turismo o en Relaciones internacionales o en Economía, con especialidad en Marketing y Turismo.

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- Conocimientos en Política Exterior y Relaciones Internacionales
- Conocimientos generales en Derecho Internacional Publico.
- Conocimientos en Economía Política Internacional.
- Conocimientos avanzados del idioma ingles

**EXPERIENCIA LABORAL**

Amplia experiencia práctica y teórica en el ramo de la Promoción nacional e internacional del turismo.

**CONDICIONES DE TRABAJO**

Clima templado  
Iluminación, humedad y ventilación óptimas, equipo de oficina adecuado y relaciones de trabajo cordiales y de respeto.

**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  
Optimo desempeño social

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Alto

**ESFUERZO**

Mental -físico



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO**  
**ECONÓMICO**  
**DIRECCION DE ASUNTOS**  
**INTERNACIONALES Y CIUDADES**  
**HERMANAS**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-STFE-DAICH-02

Revisión: 9

Página 12 de 49

## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### PUESTO

Secretaria

### JEFE INMEDIATO

Director de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas

### PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Apoyar al Director;
- II. Realizar Oficios y Memorándum;
- III. Recepción de llamadas telefónicas;
- IV. Recibir y enviar correspondencia;
- V. Apoyar en eventos especiales;
- VI. Archivar documentos,
- VII. Realizar reporte de indicadores
- VIII. Realizar reporte trimestral de indicadores
- IX. Realizar modificaciones del POA.
- X. Realización y Modificación de la Guía de Trámites.
- XI. Y las demás actividades que le asigne o delegue su jefe inmediato.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO  
ECONÓMICO  
DIRECCION DE ASUNTOS  
INTERNACIONALES Y CIUDADES  
HERMANAS**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-STFE-DAICH-O2

Revisión: 9

Página 13 de 49

### 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

Clima templado; Iluminación, humedad y ventilación óptimas, equipo de oficina adecuado.

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Buena presentación  
Disponibilidad  
Actitud de servicio  
Honestidad

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

#### ESFUERZO

Mental



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO**  
**ECONÓMICO**  
**DIRECCION DE ASUNTOS**  
**INTERNACIONALES Y CIUDADES**  
**HERMANAS**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-STFE-DAICH-02

Revisión: 9

Página 14 de 49

## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### PUESTO

Subdirector de Promoción

### JEFE INMEDIATO

Director de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas

### PERSONAL A SU CARGO

Jefe de Departamento de Atención al Turista

### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Coadyuvar en el diseño de los planes, programas, estrategias y prioridades en materia de promoción turística;
- II. Proporcionar, por cualquier medio, información turística a los turistas nacionales y extranjeros;
- III. Participar en ferias y exposiciones nacionales e internacionales para la promoción de los atractivos turísticos del municipio de Cuernavaca;
- IV. Organizar eventos de promoción turística de los atractivos del municipio de Cuernavaca;
- V. Elaborar material para la promoción turística de los atractivos del municipio de Cuernavaca;
- VI. Fomentar participación de los sectores público y privado, en todo tipo de actividades que promuevan los atractivos y servicios turísticos del municipio de Cuernavaca;
- VII. Suscribir convenios con la Federación, el Gobierno del Estado, otras Entidades Federativas y otros municipios del Estado, con organismos mixtos estatales y municipales, y con el sector privado, con el fin de instrumentar campañas de promoción turística,
- VIII. Realizar reporte mensual de Logros Relevantes
- IX. Y las demás actividades que le asigne su jefe inmediato



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO  
ECONÓMICO  
DIRECCION DE ASUNTOS  
INTERNACIONALES Y CIUDADES  
HERMANAS**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-STFE-DAICH-02

Revisión: 9

Página 15 de 49

## PERFIL DEL PUESTO

### PUESTO

Subdirector de Promoción

### ESCOLARIDAD

Licenciatura en Mercadotecnia o en Turismo y Hotelería

### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Conocimientos en el Sector Turístico.
- Conocimientos en Desarrollo de Planes de Marketing.
- Conocimientos en tendencias de la Promoción para Impacto Turístico

### EXPERIENCIA LABORAL

3 años

### CONDICIONES DE TRABAJO

Clima templado  
Iluminación, humedad y ventilación óptimas, equipo de oficina adecuado y relaciones de trabajo cordiales y de respeto.

### ACTITUD / PERSONALIDAD

Amabilidad  
Liderazgo  
Honestidad  
Calidad total en el trabajo

Alto

### ESFUERZO

Mental y físico



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO  
ECONÓMICO  
DIRECCION DE ASUNTOS  
INTERNACIONALES Y CIUDADES  
HERMANAS**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-STFE-DAICH-02

Revisión: 9

Página **16** de **49**

## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### PUESTO

Jefe de Departamento de Atención al Turista

### JEFE INMEDIATO

Subdirector de Promoción

### PERSONAL A SU CARGO

Auxiliar Técnico

### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Capacitar a jóvenes que prestan su servicio social en ésta área;
- II. Ubicar módulos de información turística;
- III. Recabar información con respecto a prestadores de servicios turísticos;
- IV. Manejar material informativo turístico;
- V. Manejar el servicio social en áreas de trabajo;
- VI. Apoyar y realizar recorridos turísticos;
- VII. Actualizar la base de datos de prestadores de servicios turísticos;
- VIII. Apoyar en áreas de la Subsecretaría de Turismo;
- IX. Distribuir material informativo de promoción y publicidad;
- X. Asistir y apoyar en eventos relacionados con el turismo;
- XI. Asistir e informar al turista;
- XII. Capacitar al personal de la Subsecretaría;
- XIII. Actualizar la información acerca de tarifas de recintos turísticos;
- XIV. Elaborar estadísticas de afluencia, atención y flujo de turistas, así como de oferta y demanda de servicios turísticos
- XV. Organizar encuestas que reflejen la opinión de los turistas, acerca de la calidad de servicios y atractivos turísticos y sus experiencias durante su estadía, así como sus sugerencias de mejora
- XVI. Incrementar el nivel de espacios informativos y verificar su buen funcionamiento;
- XVII. Promover la cultura turística en escuelas,
- XVIII. Realizar y modificar la Guía de Tramites.
- XIX. Las demás actividades que le asigne su jefe inmediato.





**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO  
ECONÓMICO  
DIRECCION DE ASUNTOS  
INTERNACIONALES Y CIUDADES  
HERMANAS**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-STFE-DAICH-02

Revisión: 9

Página 17 de 49

## PERFIL DEL PUESTO

### PUESTO

Jefe de Departamento de Atención al Turista.

### ESCOLARIDAD

Licenciatura en administración de empresas turísticas o en Marketing turístico.

### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Inglés
- Computación
- Conocimientos migratorios
- Promoción Turística
- Estadística

### EXPERIENCIA LABORAL

3 años

### CONDICIONES DE TRABAJO

Clima templado; Iluminación, humedad y ventilación óptimas, equipo de oficina adecuado, vehículo con combustible y relaciones de trabajo cordiales y de respeto.

### ACTITUD / PERSONALIDAD

Abierto al trabajo  
Actitud de trabajo  
Disponibilidad de propuesta.

### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

### ESFUERZO

Físico - mental.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO  
ECONÓMICO  
DIRECCION DE ASUNTOS  
INTERNACIONALES Y CIUDADES  
HERMANAS**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-STFE-DAICH-02

Revisión: 9

Página 18 de 49

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Auxiliar Técnico

#### JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de atención al turista

#### PERSONAL A SU CARGO

Ninguno.

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Proporcionar información y orientación a los turistas;
- II. Manejar el material impreso informativo;
- III. Apoyar a la Jefatura;
- IV. Manejar la información estadística de la afluencia en centros de información turística;
- V. Encausar quejas de los turistas a las áreas correspondientes;
- VI. Apoyar en eventos especiales;
- VII. Archivar Memorandum y Oficios
- VIII. Y las demás actividades que le asigne o delegue su jefe inmediato.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO  
ECONÓMICO  
DIRECCION DE ASUNTOS  
INTERNACIONALES Y CIUDADES  
HERMANAS**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-STFE-DAICH-02

Revisión: 9

Página **19** de **49**

### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Auxiliar Técnico

#### ESCOLARIDAD

Preparatoria o bachillerato

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Gestoría
- Atención al público
- Computación

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Clima templado; Iluminación, humedad y ventilación óptimas, equipo de oficina adecuado.

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Buena presentación  
Empatía y sociabilidad  
Actitud de servicio

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Mental



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO  
ECONÓMICO  
DIRECCION DE ASUNTOS  
INTERNACIONALES Y CIUDADES  
HERMANAS**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-STFE-DAICH-02

Revisión: 9

Página 20 de 49

## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### PUESTO

Subdirector de Asuntos  
Internacionales y Ciudades  
Hermanas

### JEFE INMEDIATO

Director de Asuntos Internacionales y  
Ciudades Hermanas

### PERSONAL A SU CARGO

Administrativo Especializado

### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Coadyuvar en el diseño de los planes, programas, estrategias y prioridades en materia de convenios de cooperación internacionales y hermanamientos con otras ciudades del país y el extranjero;
- II. Participar en ferias y exposiciones nacionales e internacionales sobre hermanamientos de ciudades;
- III. Organizar eventos protocolarios de firmas de convenios y de hermanamientos internacionales con el Municipio de Cuernavaca;
- IV. Fomentar participación de los sectores público y privado, en todo tipo de actividades que promuevan las firmas de convenios de cooperación y de hermanamientos del Municipio de Cuernavaca;
- V. Suscribir convenios con la Federación, el Gobierno del Estado, entidades Federativas y otros municipios del Estado, con organismos mixtos y estatales y municipales, y con el sector privado, con el fin de instrumentar convenios de cooperación y de hermanamientos del Municipio de Cuernavaca;
- VI. Colaborar en la organización de las reuniones del Comité Municipal de Ciudades Hermanas, así como de todos los asuntos que competan a dicho Comité;
- VII. Y las demás actividades que le asigne su jefe inmediato.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO  
ECONÓMICO  
DIRECCION DE ASUNTOS  
INTERNACIONALES Y CIUDADES  
HERMANAS**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-STFE-DAICH-02

Revisión: 9

Página 21 de 49

## PERFIL DEL PUESTO

### PUESTO

Subdirector de Asuntos Internacionales  
y Ciudades Hermanas

### ESCOLARIDAD

Licenciatura en Economía con  
especialidad en Turismo o en  
Relaciones Internacionales

### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Dominio del idioma inglés
- Conocimientos avanzados en Economía Internacional
- Conocimientos en Derecho Internacional Público
- Conocimientos en materia de Convenios y acuerdos de cooperación
- Conocimientos en Promoción de Impacto Turístico
- Conocimientos en tendencias económicas internacionales

### EXPERIENCIA LABORAL

3 años

### CONDICIONES DE TRABAJO

Clima templado  
Iluminación, humedad y ventilación  
óptimas, equipo de oficina adecuado y  
relaciones de trabajo cordiales y de  
respeto; facilidad para viajar.

### ACTITUD / PERSONALIDAD

Amabilidad  
Liderazgo  
Honestidad  
Calidad total en el trabajo

### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

### ESFUERZO

Mental y físico



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO**  
**ECONÓMICO**  
**DIRECCION DE ASUNTOS**  
**INTERNACIONALES Y CIUDADES**  
**HERMANAS**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-STFE-DAICH-02

Revisión: 9

Página **22** de **49**

## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### PUESTO

Administrativo Especializado

### JEFE INMEDIATO

Subdirector de Asuntos  
Internacionales y Ciudades Hermanas

### PERSONAL A SU CARGO

Ninguno.

### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Organizar y realizar las convocatorias de las sesiones de agenda XXI;
- II. Realizar y enviar las actividades semanales de la dirección a la coordinación administrativa;
- III. Realizar la documentación que requiera el director;
- IV. Apoyar en la elaboración de invitaciones y eventos de la dirección;
- V. Participar en todas las acciones necesarias para asegurar el bienestar y seguridad de las personas que visitan y laboran en la dependencia;
- VI. Y las demás actividades que le asigne o delegue su jefe inmediato.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO  
ECONÓMICO  
DIRECCION DE ASUNTOS  
INTERNACIONALES Y CIUDADES  
HERMANAS**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-STFE-DAICH-02

Revisión: 9

Página 23 de 49

## PERFIL DEL PUESTO

### PUESTO

Administrativo Especializado

### ESCOLARIDAD

Preparatoria o bachillerato

### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Gestoría
- Atención al público
- Idiomas
- Computación

### EXPERIENCIA LABORAL

2 años

### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina Y trabajo de campo

### ACTITUD / PERSONALIDAD

Buena presentación  
Empatía  
Honestidad  
Actitud de servicio

### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

### ESFUERZO

Físico - mental



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO**  
**ECONÓMICO**  
**DIRECCION DE ASUNTOS**  
**INTERNACIONALES Y CIUDADES**  
**HERMANAS**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-STFE-DAICH-02

Revisión: 9

Página 24 de 49

## **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 Subsecretaria, deberán cumplirse de acuerdo a lo pactado con la Dirección de Recursos Humanos del Ayuntamiento.
2. El personal de la Subsecretaria deberá de presentarse con ropa adecuada para el cumplimiento de sus labores dentro de su área de trabajo así como una excelente presentación (aseo y arreglo personal)
3. El personal de la Subsecretaria 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 Subsecretaria.
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 en la explanada de la Secretaria.
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 respetaran 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 publica.
15. Queda totalmente prohibido las agresiones verbales o físicas entre compañeros de trabajo.
16. Queda prohibido chiflar, correr, escupir, bostezar, escuchar música en su área de trabajo, 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.





**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO  
ECONÓMICO  
DIRECCION DE ASUNTOS  
INTERNACIONALES Y CIUDADES  
HERMANAS**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-STFE-DAICH-01

Revisión: 9

Página **25** de **49**

## X. PROCEDIMIENTOS

### a) ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE RECORRIDOS Y VISITAS GUIADAS

#### 1.- Propósito:

Determinar los pasos a seguir para llevar a cabo los recorridos y visitas guiadas

#### 2.- Alcance:

Aplicar al público en general y a la Dirección de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas.

#### 3.-Referencia:

Este procedimiento tiene como referencia el reglamento de gobierno interno y para la administración pública del Ayuntamiento de Cuernavaca.

#### 4.- Responsabilidad:

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

Es responsabilidad del Subsecretario de Turismo la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas, la elaboración, difusión y actualización de este procedimiento.

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

#### 5.- Definiciones:

**Visitas Guiadas:** es el recorrido que ofrece el Departamento de Atención al Turista al Centro Histórico, la Barranca de Amanalco, el Castillito, etc.

#### 6.- Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

6.3 Registros de Calidad y Anexos



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO**  
**ECONÓMICO**  
**DIRECCION DE ASUNTOS**  
**INTERNACIONALES Y CIUDADES**  
**HERMANAS**

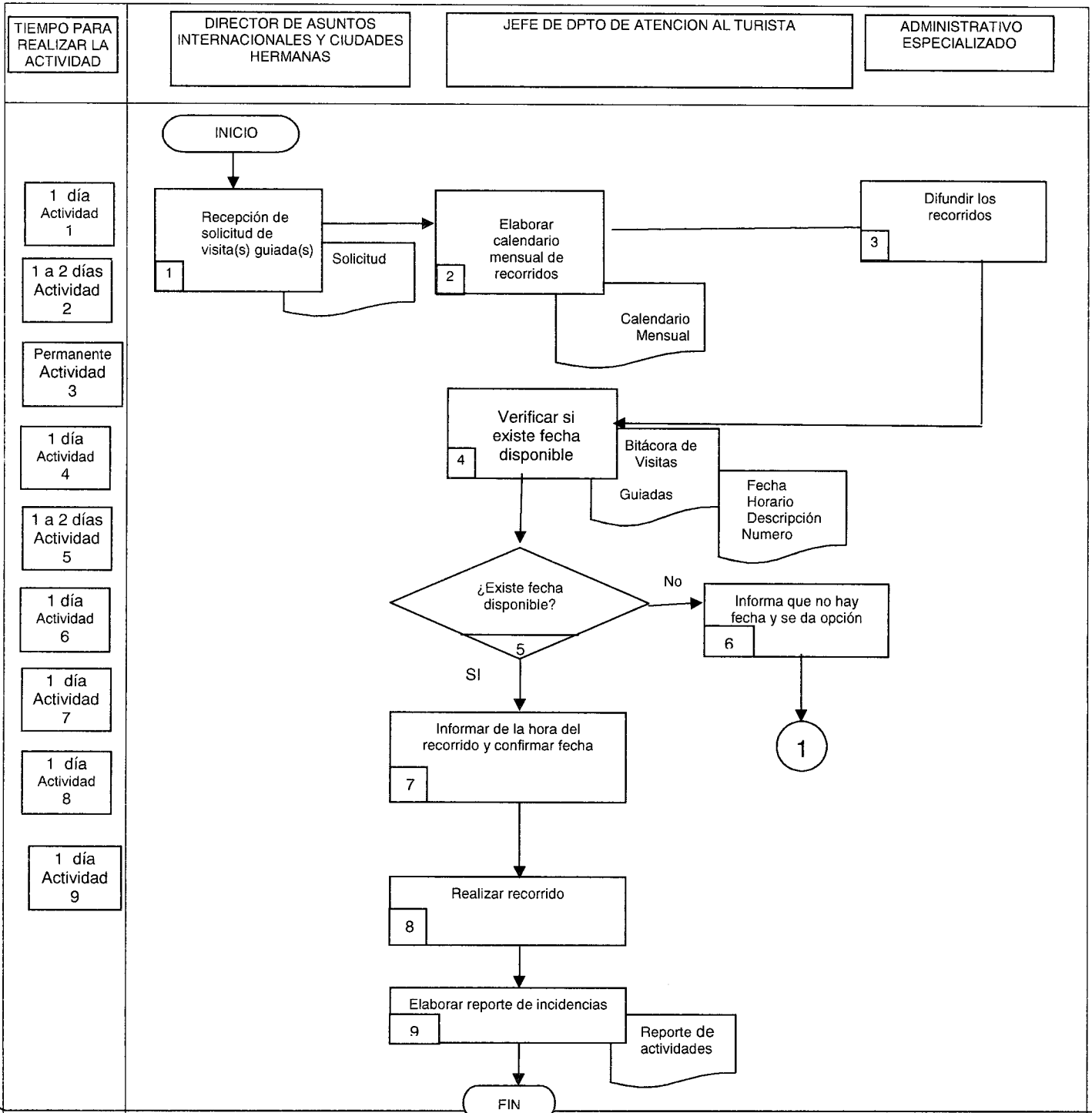
Clave: PR-STFE-DAICH-01

Revisión: 9

Página 26 de 49

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE RECORRIDOS Y VISITAS GUIADAS**





**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO  
ECONÓMICO  
DIRECCION DE ASUNTOS  
INTERNACIONALES Y CIUDADES  
HERMANAS**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-STFE-DAICH-01

Revisión: 9

Página 27 de 49

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE RECORRIDOS Y VISITAS GUIADAS**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
1	Director de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas (DR)	Recibe oficio de solicitud de recorrido y visita guiada y turna al Jefe de Departamento de Atención al Turista.	Oficio 1.- solicitante
2	Jefe de Departamento de Atención al Turista (JDAT)	Elabora el calendario mensual de las fechas para la realización de recorridos en diferentes atractivos turísticos del municipio. Nota: el calendario tendrá los siguientes puntos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha de realización de recorridos</li> <li>• Horario de recorridos</li> <li>• Descripción de recorrido</li> <li>• Número de contingente</li> </ul>	Calendario mensual de recorridos y visitas guiadas
3	Administrativo Especializado	Difunde los recorridos en instituciones educativas de todos los niveles, universidades, prestadores de servicio, escuelas de español y de Turismo.	
4	J.D.A.T.	Verifica si existe fecha disponible para el recorrido solicitado en bitácora de recorridos	Bitácora de recorridos
5	J.D.A.T.	¿Existe fecha disponible? No; ir a la actividad No 6 Si; ir a la actividad No 7	
6	J.D.A.T.	Informa al solicitante que no hay fecha disponible y que se le da la opción de fecha nueva. Ir al paso numero 1.	
7	J.D.A.T.	Confirmar hora de recorrido y fecha	
8	J.D.A.T.	Realiza el recorrido conduciendo a las personas dando información de los sitios de interés turísticos	
9	J.D.A.T.	Elabora reporte de incidencias y actividades generales del recorrido semanal. Con esta actividad finaliza el procedimiento	Reporte de actividades



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO  
ECONÓMICO  
DIRECCION DE ASUNTOS  
INTERNACIONALES Y CIUDADES  
HERMANAS**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-STFE-DAICH-01

Revisión: 9

Página 28 de 49

**REGISTRO DE CALIDAD**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Calendario mensual de recorridos y visitas guiadas	Jefe de Departamento de Atención al Turista	1 año
2	Bitácora de recorridos	Jefe de Departamento de Atención al Turista	1 año

**ANEXOS**

Anexo No	Documento	Clave
1	Oficio de solicitud de visitas guiadas	S/C
2	Reporte de actividades	S/C



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO  
ECONÓMICO  
DIRECCION DE ASUNTOS  
INTERNACIONALES Y CIUDADES  
HERMANAS**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-STFE-DAICH-02

Revisión: 9

Página 29 de 49

## **b) ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS**

### **1.- Propósito:**

Establecer eficientemente las tareas a realizar para la ejecución de un evento dentro de la Dirección de Promoción, Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas, y poder delegar las tareas correspondientes al personal involucrado.

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

A Subsecretaría de Turismo, Dirección de Adquisiciones, Coordinación de Comunicación Social, Dirección de Servicios Generales y Público en General.

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

Este procedimiento tiene como referencia el reglamento de Gobierno interno y para la Administración Pública del Ayuntamiento de Cuernavaca.

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

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

Es responsabilidad del Subsecretario de Turismo la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Asuntos Internacionales la elaboración, difusión y actualización de este procedimiento.

Es responsabilidad de los Subdirectores de Promoción y de Ciudades Hermanas, realizar las actividades descritas en el procedimiento.

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

**Evento:** Es el procedimiento de realización de alguna actividad cultural, histórica y recreativa dentro de la Dirección de Asuntos Internacionales.

### **6.- Método de Trabajo:**

6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

6.3 Registros de Calidad y Anexos



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO**  
**ECONÓMICO**  
**DIRECCION DE ASUNTOS**  
**INTERNACIONALES Y CIUDADES**  
**HERMANAS**

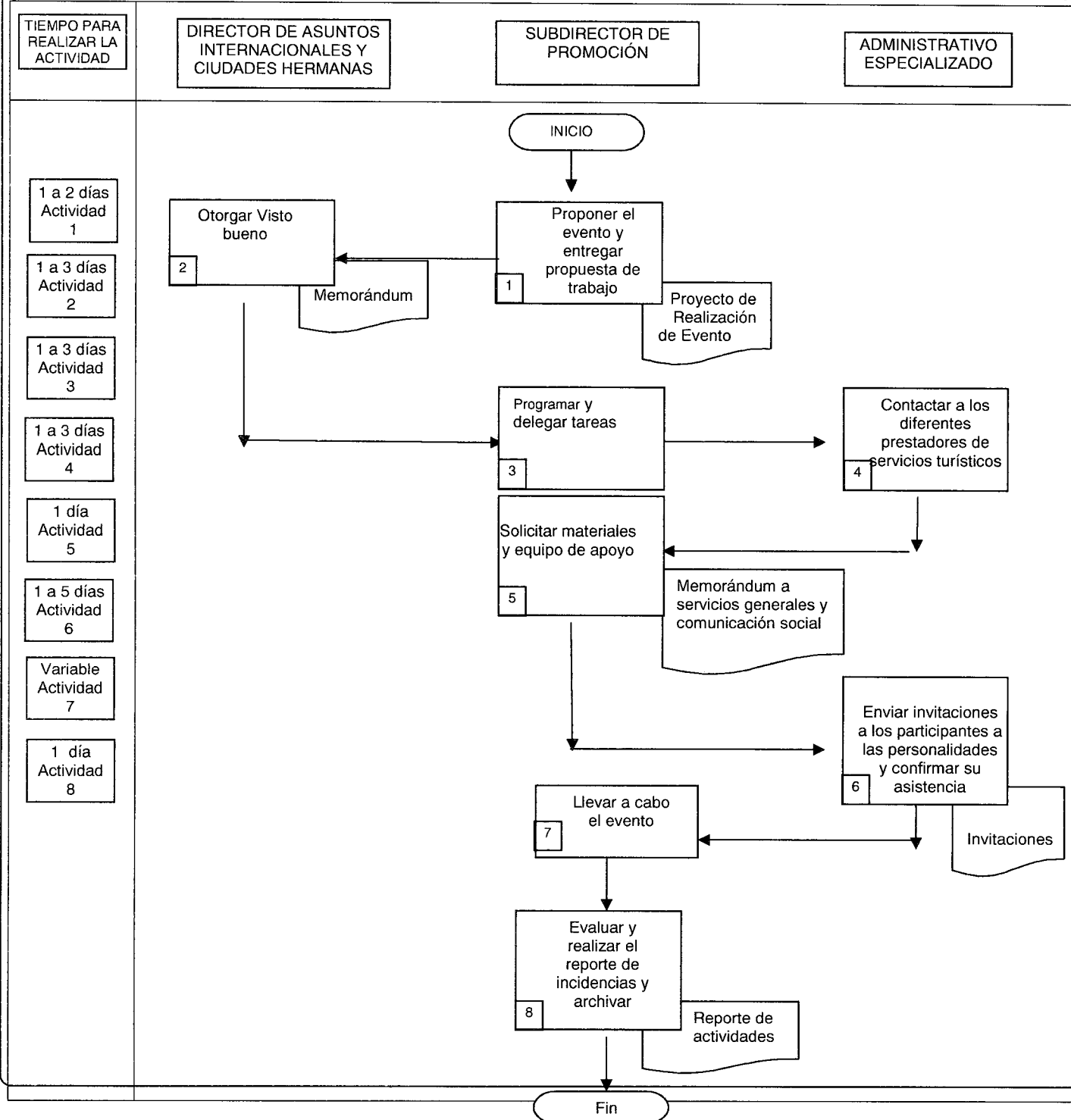
Clave: PR-STFE-DAICH-O2

Revisión: 9

Página 30 de 49

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS**





**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO**  
**ECONÓMICO**  
**DIRECCION DE ASUNTOS**  
**INTERNACIONALES Y CIUDADES**  
**HERMANAS**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-STFE-DAICH-O2

Revisión: 9

Página 31 de 49

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
1	Subdirectores de Promoción y de Ciudades Hermanas	Propone el evento que contribuya a fomentar el desarrollo de la ciudad mediante acuerdos de cooperación internacional, entregarán propuesta de trabajo y de actividades al Director para su evaluación o visto bueno.	Proyecto de Realización de Evento
2	Director de Promoción, Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas	Otorga visto bueno para la realización del evento.	Memorándum
3	Subdirectores de Promoción y de Ciudades Hermanas	Programa y delega las tareas a realizar para el desarrollo del evento.	
4	Administrativo Especializado	Contacta a los prestadores de servicios turísticos interesados en la participación para llevar a cabo el evento.	
5	Subdirectores de Promoción y de Ciudades Hermanas	Solicita los materiales a utilizar al igual que el equipo necesario para la realización del evento con las diferentes Direcciones del Ayuntamiento.	Memorándum
6	Administrativo Especializado	Envía invitación a los participantes así como a personalidades invitadas a la realización del evento y confirma la asistencia de los mismos.	Invitación
7	Subdirectores de Promoción y de Ciudades Hermanas	Llevan a cabo el evento desarrollando el contenido total del programa.	
8	Subdirector de Promoción	Evalúa y realiza el reporte del evento realizado indicando las incidencias existentes y posteriormente se le envía al Director. Fin del procedimiento	Reporte de Actividades



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO**  
**ECONÓMICO**  
**DIRECCION DE ASUNTOS**  
**INTERNACIONALES Y CIUDADES**  
**HERMANAS**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-STFE-DAICH-02

Revisión: 9

Página 32 de 49

**REGISTRO DE CALIDAD**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Proyecto de realización de evento	Subdirectores	3 años
2	Invitación	Subdirectores	3 años

**ANEXOS**

Anexo No	Documento	Clave
1	Reporte de Actividades	S/C





**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO  
ECONÓMICO  
DIRECCION DE ASUNTOS  
INTERNACIONALES Y CIUDADES  
HERMANAS**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-STFE-DAICH-03

Revisión: 9

Página 33 de 49

## **c) 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:**

Aplicar a Prestadores de Servicios Turísticos, Dirección de Asuntos Internacionales, ciudades (a nivel nacional e internacional) y público en general.

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

Este procedimiento tiene como referencia el reglamento de Gobierno interno y para la Administración Pública del Ayuntamiento de Cuernavaca.

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

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

Es responsabilidad del Subsecretario de Turismo la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Asuntos Internacionales 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



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO**  
**ECONÓMICO**  
**DIRECCION DE ASUNTOS**  
**INTERNACIONALES Y CIUDADES**  
**HERMANAS**

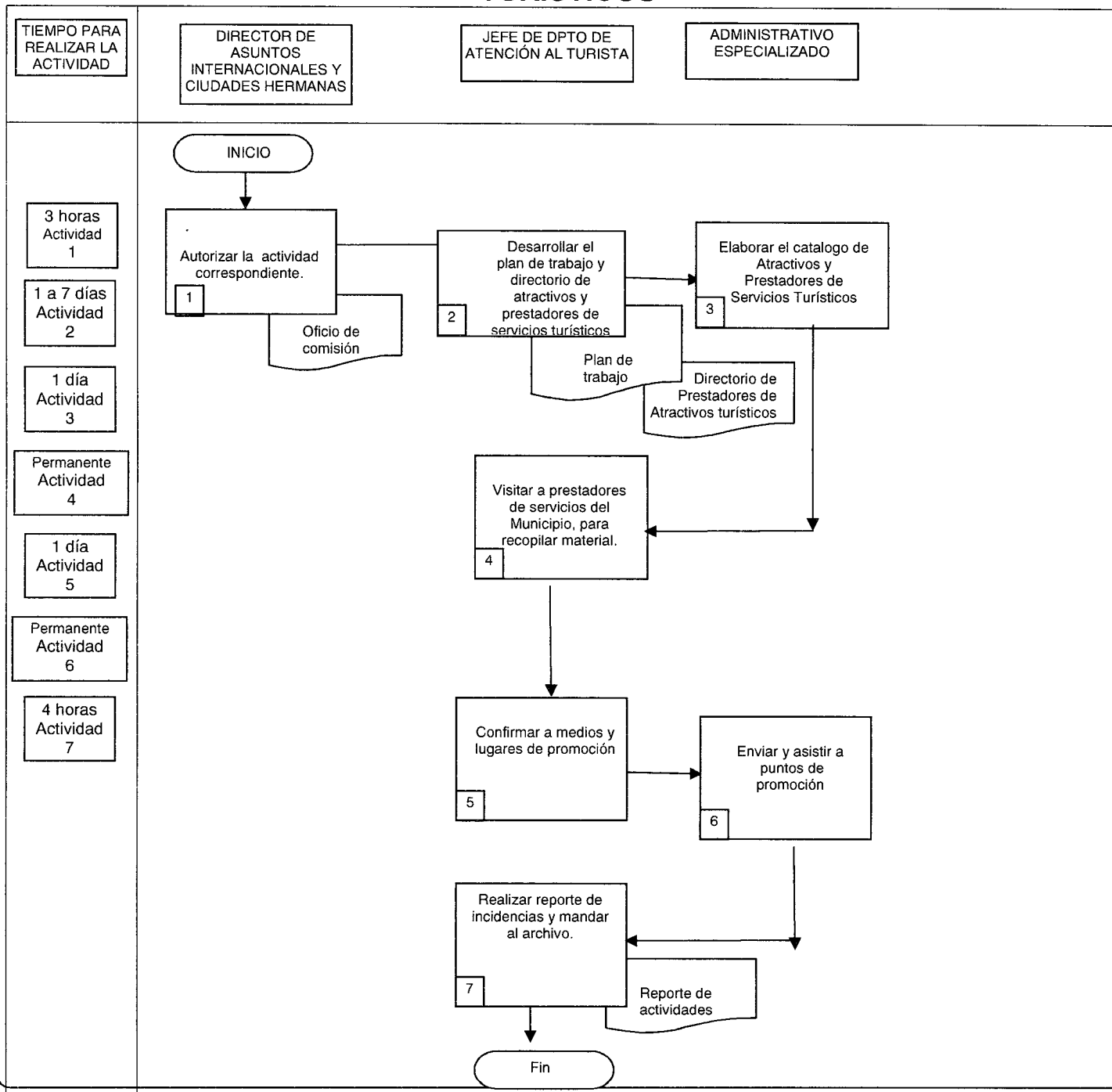
Clave: PR-STFE-DAICH-03

Revisión: 9

Página 34 de 49

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

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





**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO  
ECONÓMICO  
DIRECCION DE ASUNTOS  
INTERNACIONALES Y CIUDADES  
HERMANAS**

Clave: PR- STFE-DAICH-03

Revisión: 9

Página 35 de 49

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

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

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
1	Director de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas (DAICH)	Revisa el plan de trabajo, dar visto bueno de las actividades y autoriza el mismo.	Oficio de comisión
2	Jefe de Departamento de Atención al turista (JDAT)	Desarrolla plan de trabajo y directorio de atractivos y prestadores de servicios turísticos y envía al Director	Plan de trabajo Directorio
3	Administrativo Especializado (AE)	Elabora catalogo de atractivos y prestadores de servicios turísticos.	
4	JDAT	Visita a los diferentes prestadores de servicios turísticos del municipio y presenta plan de trabajo. Recopila información y promoción de los diferentes atractivos y prestadores de servicios turísticos.	
5	JDAT	Consulta medios de distribución de información y promoción turística ya sea en centros de información turística o confirmando la asistencia a ferias, tianguis turístico, expos turísticas etc.	-
6	PMT	Envía material impreso a módulos de información turística y asiste a puntos de promoción en el interior del país.	
7	JDAT	Realiza reporte de incidencias de actividades en su totalidad y envía resultados al Director Con esta actividad finaliza este procedimiento	Reporte de Actividades



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO  
ECONÓMICO  
DIRECCION DE ASUNTOS  
INTERNACIONALES Y CIUDADES  
HERMANAS**

Clave: PR- STFE-DAICH-03

Revisión: 9

Página 36 de 49

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

**REGISTRO DE CALIDAD**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Plan de Trabajo	Jefe de Departamento de Atención al Turista	3 años
2	Directorio	Jefe de Departamento de Atención al Turista	1 años
3	Catálogo	Jefe de Departamento de Atención al Turista	1 años

**ANEXOS**

Anexo No	Documento	Clave
1	Reporte de Actividades	S/C



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO  
ECONÓMICO  
DIRECCION DE ASUNTOS  
INTERNACIONALES Y CIUDADES  
HERMANAS**

Clave: PR- STFE-DAICH-04

Revisión: 9

Página 37 de 49

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

## **d) 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:**

Aplicar a Dirección de Asuntos Internacionales y público en general.

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

Este procedimiento tiene como referencia el reglamento de Gobierno interno y para la Administración Publica del Ayuntamiento de Cuernavaca.

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

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

Es responsabilidad del Subsecretario de Turismo la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Asuntos Internacionales la elaboración, difusión y actualización de este procedimiento.

Es responsabilidad del Jefe de Departamento de Atención al Turista 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



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO  
ECONÓMICO  
DIRECCION DE ASUNTOS  
INTERNACIONALES Y CIUDADES  
HERMANAS**

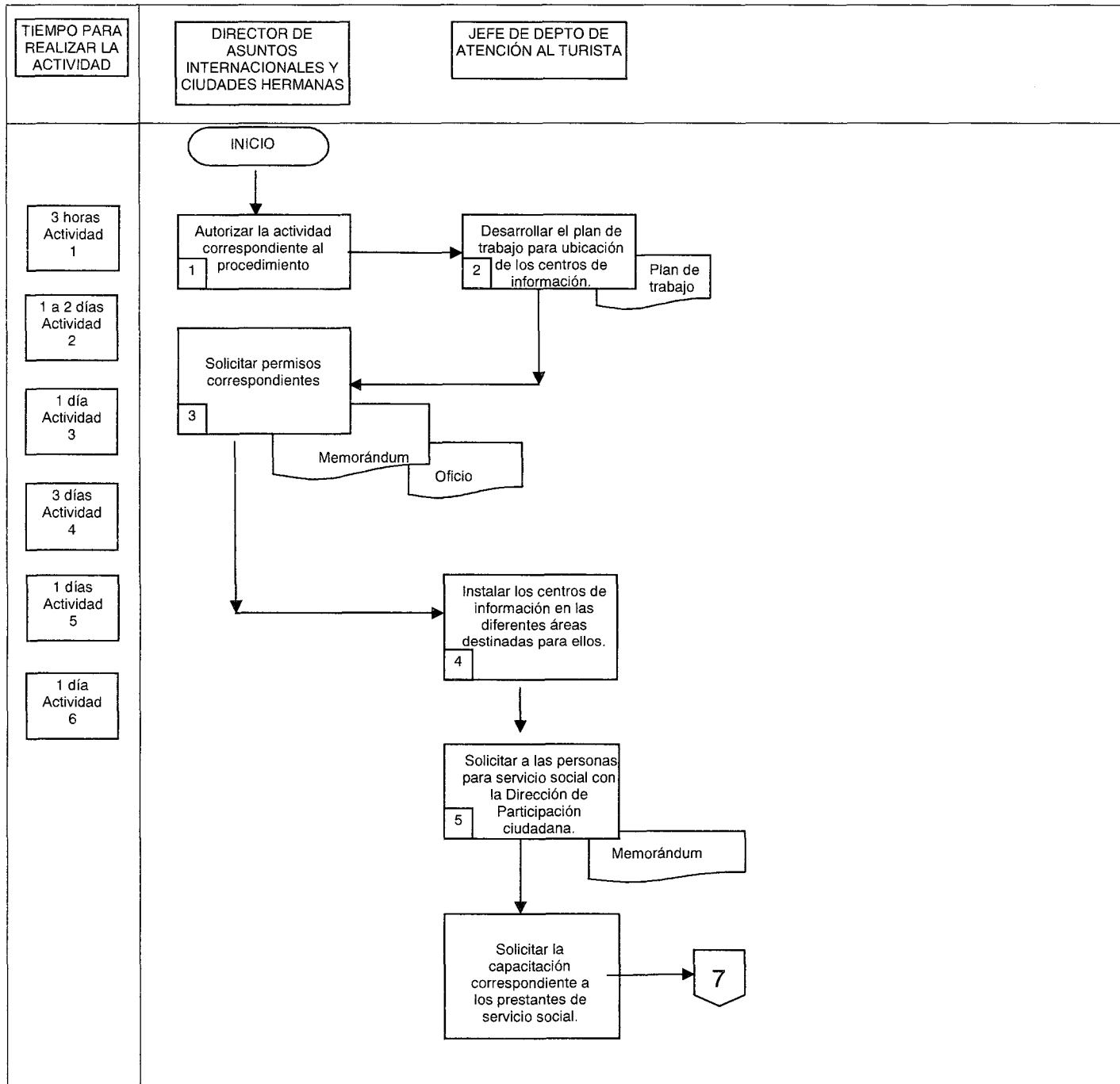
Clave: PR- STFE-DAICH-O4

Revisión: 9

Página 38 de 49

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

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





**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO**  
**ECONÓMICO**  
**DIRECCION DE ASUNTOS**  
**INTERNACIONALES Y CIUDADES**  
**HERMANAS**

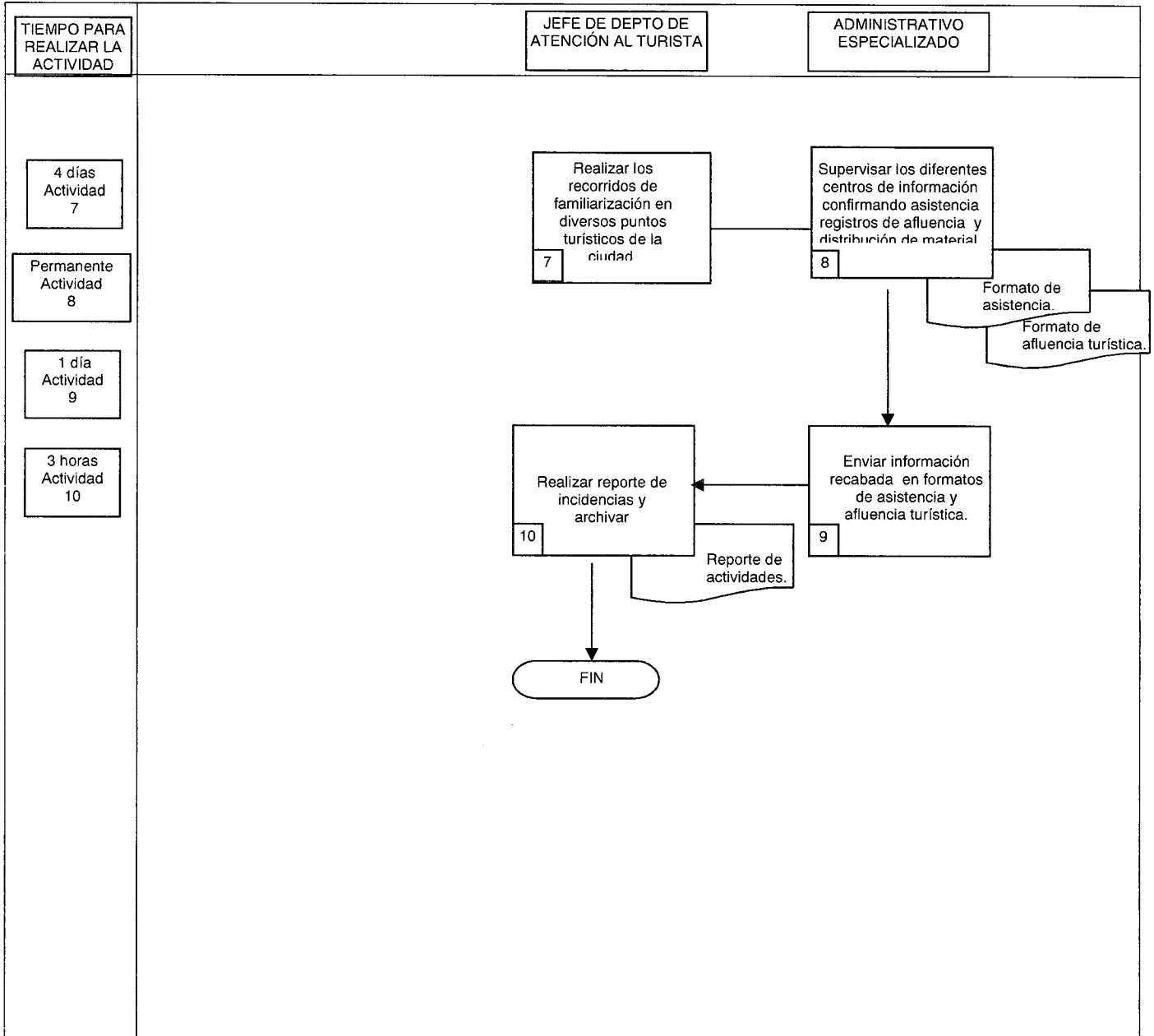
Clave: PR- STFE-DAICH-O4

Revisión: 9

Página 39 de 49

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

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





**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO  
ECONÓMICO  
DIRECCION DE ASUNTOS  
INTERNACIONALES Y CIUDADES  
HERMANAS**

Clave: PR- STFE-DAICH-04

Revisión: 9

Página 40 de 49

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO  
DE MÓDULOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
1	Director de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas (DAICH)	Solicita el permiso correspondiente para la ubicación de los centros a la Dirección de Licencias de Funcionamiento y Supervisión de Espectáculos. También se solicita el permiso correspondiente a los diferentes organismos privados para la autorización de instalación de los centros dentro de sus instalaciones.	Memorándum de Permiso O- DLFSE 1- Archivo 2- Oficio de Permiso O- DLFSE 1- Archivo 2- Expediente
2	Jefe de Departamento de Atención al Turista (JDAT)	Desarrolla el plan de trabajo para distribución y ubicación de los centros de información turística en los diferentes puntos estratégicos de la Ciudad.	Plan de Trabajo
3	(DAICH)	Autoriza actividad correspondiente al procedimiento	
4	JDAT	Instala los centros en las diferentes áreas destinadas para ello una vez que sean otorgados los permisos correspondientes.	
5	JDAT	Solicita a la Dirección de Atención a la Juventud a las personas requeridas para prestar su servicio social, quienes serán las que proporcionaran la información en los centros de información turística.	Memorándum de Solicitud O- DLFSE 1- Archivo
6	JDAT	Capacita a los nuevos prestantes de servicio social con el curso de información y manejo de centros de información.	
7	JDAT	Realiza recorrido en diversos puntos turísticos de la Ciudad, y además se asigna el centro de información correspondiente para su atención.	Formato de Asistencia





**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO  
ECONÓMICO  
DIRECCION DE ASUNTOS  
INTERNACIONALES Y CIUDADES  
HERMANAS**

Clave: PR- STFE-DAICH-04

Revisión: 9

Página 41 de 49

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO  
DE MÓDULOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
8	Administrativo Especializado	Realiza la supervisión en los diferentes centros de información turística confirmando asistencia de prestadores de servicio social, recabando los registros de afluencia turística y distribuyendo mapas, trípticos y folletos correspondientes.	Formato de Afluencia Turística
9	Administrativo Especializado	Envía información recabada en formatos de asistencia, afluencia turística y existencia de material informativo	S/C
10	JDAT	Realiza reporte en base a información del supervisor de afluencia de turistas y recaba información de asistencias así como de existencias de mapas, trípticos, folletos. Entrega reporte al Director para su conocimiento. Fin	Reporte de Actividades



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO  
ECONÓMICO  
DIRECCION DE ASUNTOS  
INTERNACIONALES Y CIUDADES  
HERMANAS**

Clave: PR- STFE-DAICH-O4

Revisión: 9

Página 42 de 49

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

**REGISTRO DE CALIDAD**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Plan de trabajo	Jefe de Departamento de Atención al Turista	3 años

**ANEXOS**

Anexo No	Documento	Clave
1	Formato de Asistencia para Prestadores de Servicio Social	S/C
2	Formato de Afluencia Turística	S/C
3	Reporte de Actividades	S/C



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO  
ECONÓMICO  
DIRECCION DE ASUNTOS  
INTERNACIONALES Y CIUDADES  
HERMANAS**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-STFE-DAICH-05

Revisión: 9

Página 43 de 49

## **e) ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE DIFUSIÓN TURÍSTICA**

### **1.- Propósito:**

Dar a conocer los pasos para la difusión de medios de comunicación de cualquier índole.

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

Aplicar a Dirección de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas y público en general.

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

Este procedimiento tiene como referencia el reglamento de Gobierno interno y para la Administración Pública del Ayuntamiento de Cuernavaca.

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

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

Es responsabilidad del Subsecretario de Turismo la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Asuntos Internacionales la elaboración, difusión y actualización de este procedimiento.

Es responsabilidad del Subdirector de Promoción realizar las actividades descritas en el procedimiento.

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

**Difusión:** disciplina que tiene por objeto la promoción de las actividades relevantes.

### **6.- Método de Trabajo:**

6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

6.3 Registros de Calidad y Anexos



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO**  
**ECONÓMICO**  
**DIRECCION DE ASUNTOS**  
**INTERNACIONALES Y CIUDADES**  
**HERMANAS**

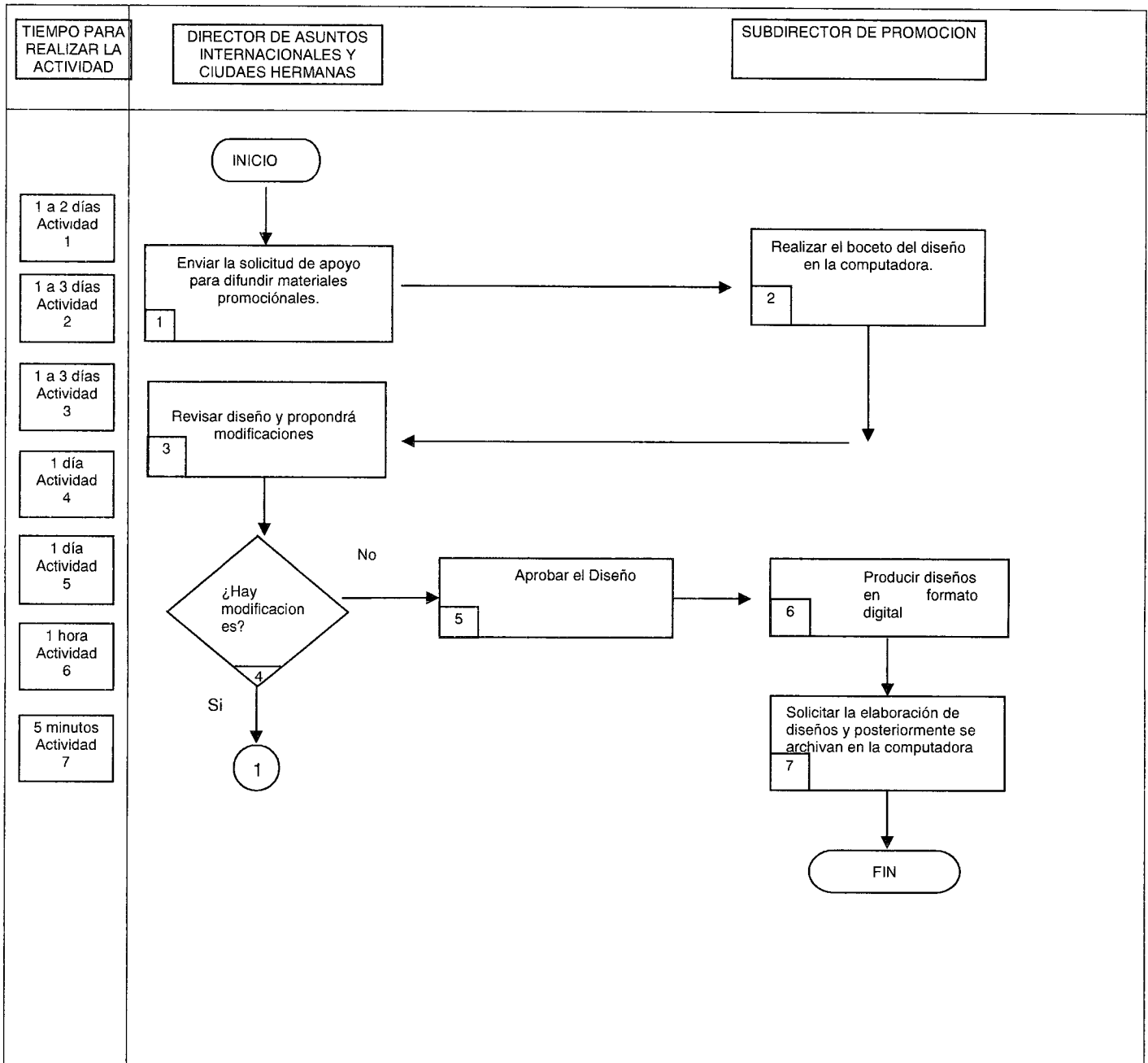
Clave: PR-STFE-DAICH-05

Revisión: 9

Página 44 de 49

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE DIFUSIÓN TURÍSTICA**





**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO**  
**ECONÓMICO**  
**DIRECCION DE ASUNTOS**  
**INTERNACIONALES Y CIUDADES**  
**HERMANAS**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-STFE-DAICH-05

Revisión: 9

Página 45 de 49

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO**  
**DE DIFUSIÓN TURÍSTICA**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
1	Director de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas (DAICH)	Se envía la solicitud de apoyo para diseñar las estrategias de difusión y materiales promocionales	
2	Subdirectora de Promoción (SuP)	Realiza el boceto del diseño en la computadora.	
3	(DAICH)	Revisa el diseño y propone en su caso modificaciones	
4	(DAICH)	¿Hay Modificaciones y rediseño de boceto? Si Regresa a la Actividad N.2 No se va a la actividad N.5	
5	(DAICH)	Aprueba el diseño	
6	(SuP)	Genera los archivos digitales para la producción del material	
7	(SuP)	Archiva los diseños originales en la computadora. Con esta Actividad Finaliza el Procedimiento	



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO  
ECONÓMICO  
DIRECCION DE ASUNTOS  
INTERNACIONALES Y CIUDADES  
HERMANAS**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-STFE-DAICH-05

Revisión: 9

Página **46** de **49**

**REGISTRO DE CALIDAD**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
N/A	Ninguno	N/A	N/A

**ANEXOS**

Anexo No	Documento	Clave
N/A	Ninguno	S/C



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO  
ECONÓMICO  
DIRECCION DE ASUNTOS  
INTERNACIONALES Y CIUDADES  
HERMANAS**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT- STFE-DAICH-02

Revisión: 9

Página **47** de **49**

**XI. DIRECTORIO**

<b>Nombre Y Puesto</b>	<b>Teléfonos Oficiales</b>	<b>Domicilio Oficial</b>
Juancristóbal Echeverría Andrade Director de Promoción, Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas	3-12-27-47	Av. Morelos 278, centro
Magdalena Patricia Montalvo Medellín Subdirectora de Promoción	3-12-27-47	Av. Morelos 278, centro
Miriam Isis Saldaña Ramírez Subdirector de Ciudades Hermanas	3-12-27-47	Av. Morelos 278, centro
Ulises Jorge Abundes Herrera Jefe de Departamento de Atención al Turista	3-12-27-47	Av. Morelos 278, centro



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO  
ECONÓMICO  
DIRECCION DE ASUNTOS  
INTERNACIONALES Y CIUDADES  
HERMANAS**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT- STFE-DAICH-O2

Revisión: 9

Página **48** de **49**

## XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
08 DE MARZO 2012.	27 DE MARZO 2012.

PARTICIPANTES	PUESTO
Juancristóbal Echeverría Andrade	Director de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas
Esmeralda Arriaga Dorantes	Secretaria
Marcela Torres Bello	Asesor designado de la Dirección de Recursos Humanos

**Marcela Torres Bello  
Asesor designado de la  
Dirección de Recursos  
Humanos**

**Esmeralda Arriaga Dorantes  
Responsable de la Organización del  
Manual de Organización y Procedimientos**





**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO  
ECONÓMICO  
DIRECCION DE ASUNTOS  
INTERNACIONALES Y CIUDADES  
HERMANAS**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT- STFE-DAICH-02

Revisión: 9

Página **49** de **49**

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

ÁREA: Dirección de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas.

Apartado	Motivo del Cambio	Fecha De Vigencia	Puesto Nombre Y Firma	Vo Bo de la Dirección de Recursos Humanos
Todos	Actualización de manual versión 2012	Marzo 2012	Juancristóbal Echeverría Andrade Director de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas 	Iván Elías Iragorri Martínez 