



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO ECONÓMICO**  
**DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN**  
**Y FOMENTO TURÍSTICO**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave:DT-STFE-DVFT-02

Revisión: 09

Página 1 de 34

**Manual de Organización  
y Procedimientos  
de la Dirección de  
Vinculación y Fomento Turístico**

Cuernavaca Morelos a 08 de Marzo del 2012



## CONTENIDO:

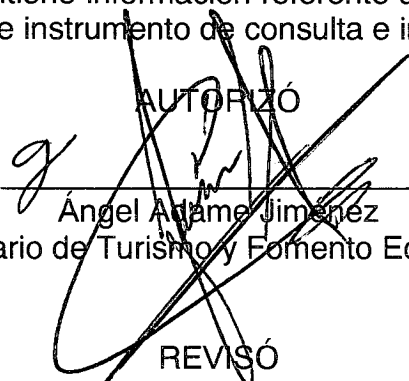
	Página
I.HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II.INTRODUCCIÓN	4
III.OBJETIVO	5
IV.MARCO JURÍDICO	6
V.MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	7
VI.ORGANIGRAMA	8
VII.ESTRUCTURA ORGÁNICA	9
VIII.DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	10
IX.POLÍTICAS	21
X.PROCEDIMIENTOS	23
a. Capacitación y Cultura Turística	23
b. Coordinación y Vinculación de Reuniones	27
XI. DIRECTORIO	32
XII.HOJA DE PARTICIPACIÓN	33
XIII.REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	34



## I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

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


AUTORIZO

  
 \_\_\_\_\_  
 Angel Adame Jimenez  
 Secretario de Turismo y Fomento Económico

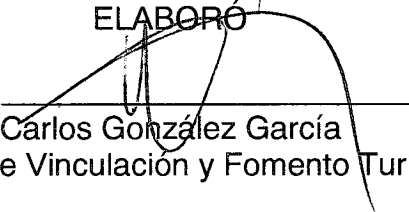
REVISÓ

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

APROBO

  
 \_\_\_\_\_  
 Jorge Arturo Alvarez Brito  
 Oficial Mayor

ELABORÓ

  
 \_\_\_\_\_  
 Carlos Gonzalez Garcia  
 Director de Vinculación y Fomento Turístico

Fecha de Autorización	Vo. Bo. Dirección de Recursos Humanos	VERSIÓN (año)	No. de paginas
08 Marzo 2012	Iván Elias Inzañán Martínez	2012	34



## II. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a la reestructuración administrativa de la Subsecretaría de Turismo Municipal, la Dirección de Vinculación y Fomento Turístico, elaboró el presente Manual de Organización y Procedimientos, con la finalidad de auxiliar a todo el personal que integra esta Dirección en el desempeño de sus actividades, además de estar enfocado a ser una herramienta que describa los procedimientos y requerimientos para el mejor desempeño laboral del trabajador. El presente incluye portada, autorización previa, introducción, objetivo, marco jurídico, misión, visión, y valores, organigrama, plantilla de personal, descripción y perfil del puesto, las políticas que deben de guiar a personal, los procedimientos narrativos con mayor importancia de cada uno de los departamentos así como su representación en diagramas de flujo, además de las formas utilizadas, anexándose en seguida el glosario, la simbología utilizada en los diagramas de flujo, el directorio de acuerdo a sus niveles jerárquicos, hoja de participación con el grupo de trabajo que elaboro el Manual y finalizando con el registro de actualización en el cual se plasman los cambios que se aplican al manual.

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 la personas que prestan sus servicios dentro de la Subsecretaría de Turismo Municipal y la Dirección de Vinculación y Fomento Turístico con el fin de cumplir con mayor eficiencia las funciones que se tienen encomendadas.



### III. OBJETIVO

Fomentar e impulsar la actividad turística del Municipio de Cuernavaca; determinar los mecanismos necesarios para la creación, conservación y mejoramiento, protección, promoción y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos municipales, preservar el equilibrio ecológico y social de nuestros lugares turísticos; propiciar los mecanismos para la participación de los sectores privados y social en el cumplimiento de los objetivos y el fortalecimiento institucional de las organizaciones sectoriales; promover el fortalecimiento empresarial y desarrollo de la inversión existente en la planta turística y fomentar la inversión; propiciar la optimización de la calidad en la prestación de los servicios turísticos, fomentar la conciencia y cultura turística en la sociedad en general.



## 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 Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos.
6. Ley de Entrega Recepción de la Administración Pública del Estado y Municipios de Morelos.
7. Ley de Justicia Administrativa.
8. Ley del Servicio Civil.
9. Ley Federal de Turismo.
10. Ley de Fomento y Promoción al Turismo del Estado de Morelos.
11. Condiciones Generales de Trabajo para el Ayuntamiento Constitucional de Cuernavaca, Morelos.
12. Bando de Policía y Buen Gobierno.
13. Reglamento del Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos
14. Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo y Fomento Económico del Ayuntamiento de Cuernavaca.
15. Reglamento de Turismo Federal.
16. Reglamento de Turismo Municipal de Cuernavaca.
17. Plan Municipal de Desarrollo 2009 – 2012.
18. Acuerdo que crea el Consejo Consultivo de Turismo del Municipio de Cuernavaca, Morelos.
19. Manual de Organización y Procedimientos de la Dirección de Vinculación y Fomento Turístico.
20. Programa Operativo Anual 2012.
21. Demás leyes, reglamentos, circulares, decretos y otras disposiciones de carácter administrativo y de observación general en el ámbito de su competencia.



## V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### MISIÓN

Somos la Dependencia que tiene como misión propiciar la sinergia sectorial, en un marco normativo, funcional y de facilitación, para lograr el desarrollo, la competitividad y la excelencia turística.

### VISIÓN

Ser una Dependencia que sirva de enlace municipal con las organizaciones empresariales y sociales para fortalecer las acciones que propicien el desarrollo económico y social a través del turismo, con instituciones sólidas que den continuidad y sustento a los proyectos, para su realización y seguimiento a corto, mediano y largo plazo.

### VALORES

Amabilidad  
Calidad  
Compromiso  
Disciplina  
Honestidad  
Humildad  
Lealtad  
Mejora continua  
Excelencia en el servicio

Justicia  
Puntualidad  
Responsabilidad  
Respeto  
Solidaridad  
Trabajo en equipo  
Actitud de Servicio

AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO ECONÓMICO  
DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN  
Y FOMENTO TURÍSTICO

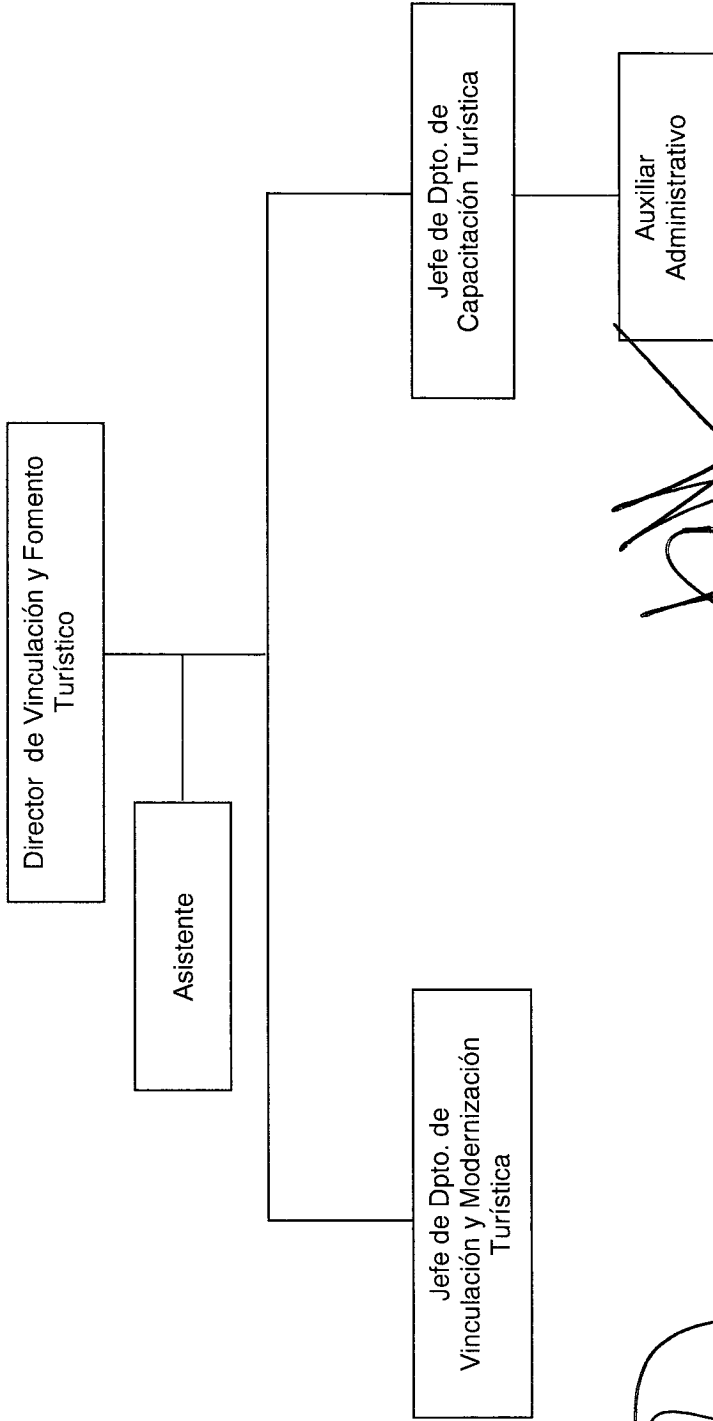
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01



AYUNTAMIENTO  
2009 - 2012

PRESENCIA MUNICIPAL  
CLERANCA, ETC.

### VI.-ORGANIGRAMA



**ELABORÓ**

**REVISÓ**

**AUTORIZÓ**

CARLOS GONZÁLEZ GARCÍA  
DIRECTOR DE VINCULACIÓN Y  
FOMENTO TURÍSTICO

CLAUDIA MARINA APONTE MAYSSE  
SUBSECRETARIA DE TURISMO

ANGELADAME JIMENEZ  
SECRETARIO DE TURISMO Y  
FOMENTO ECONÓMICO

FECHA DE AUTORIZACIÓN: MARZO





AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO ECONÓMICO  
DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN  
Y FOMENTO TURÍSTICO  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave:DT-STFE-DVFT-02

Revisión: 09

Página 9 de 34

### VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Categoría a Plaza	Puesto	Nombre	Subtotal	Total
CF2002	Director de Vinculación y Fomento Turístico	Carlos González García	1	
CF03003	Asistente	Verónica Barrera Villaseñor	1	2
CF03002	Jefe de Departamento de Vinculación y Modernización Turística	Paola Calvillo Ochoa	1	
CF03002	Jefe de Departamento de Capacitación Turística	Gustavo Tello Franzoni	1	1
AO1007	Auxiliar Administrativo	Christian Peral Hidalgo Monroy	1	2
	<b>TOTAL</b>			<b>5</b>



## VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Director de Vinculación y Fomento Turístico

#### JEFE INMEDIATO

Subsecretario de Turismo

#### PERSONAL A SU CARGO

Asistente  
Jefe de Departamento de Capacitación Turística  
Jefe de Departamento de Vinculación y Modernización Turística  
Auxiliar administrativo.

#### FUNCIONES PRINCIPALES

De acuerdo al reglamento Interno las Atribuciones de la Directora son:

- I. Diseñar, ejecutar y dar seguimiento a los proyectos turísticos coordinados con el Gobierno Municipal, Estatal y Federal;
- II. Dar seguimiento a los proyectos turísticos coordinados con los organismos no gubernamentales estatales, nacionales e internacionales;
- III. Elaborar estudios técnicos y propuestas de proyectos para el desarrollo turístico municipal;
- IV. Elaborar convenios de colaboración y acuerdos con los organismos gubernamentales y no gubernamentales, en sus diferentes ámbitos para el desarrollo turístico empresarial y de capacitación;
- V. Impartir talleres, cursos y seminarios de capacitación para el desarrollo empresarial, para el personal de contacto así como al público en general, de cultura turística y para la sensibilización del servicio y atención a nuestros visitantes;
- VI. Proporcionar una constancia o distintivo de los cursos impartidos de acuerdo al cumplimiento del mismo;
- VII. Promover y coordinar la prestación del servicio social de estudiantes de educación tecnológica y superior, en el sector oficial y privado, vinculándolos al servicio y al desarrollo turístico;
- VIII. Mantener informados a los empresarios de los programas de apoyo, modernización y capacitación que brinde esta Dirección;
- IX. Coordinar la instalación, funcionamiento y actualización del Padrón de Prestadores de Servicios Turísticos;
- X. Propiciar la inscripción de los empresarios en el Padrón Turístico;



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### PUESTO

Director de Vinculación y Fomento Turístico

### JEFE INMEDIATO

Subsecretario de Turismo

### PERSONAL A SU CARGO

Asistente  
Jefe de Departamento de Capacitación Turística  
Jefe de Departamento de Vinculación y Modernización Turística  
Auxiliar administrativo.

### FUNCIONES PRINCIPALES

- XI. Evaluar los requerimientos de regulación de los servicios turísticos;
- XII. Proponer y 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; como Secretaria Técnica suplente;
- XIII. Coordinar y fortalecer el funcionamiento del Consejo Consultivo, así como dar seguimiento a lo acordado en el pleno del Consejo, como suplente de la Secretaría Técnica;
- XIV. Dar cumplimiento en tiempo y forma a los sistemas de control gubernamental en la materia;
- XV. Desarrollar e implementar los proyectos turísticos sustentables;
- XVI. Elaborar los anteproyectos de Programa Operativo Anual y Presupuesto Anual de la Dirección a su cargo;
- XVII. Elaborar los Manuales de Organización y Procedimientos de la unidad administrativa a su cargo;
- XVIII. Rendir un informe mensual a la Subsecretaría de Turismo de las actividades realizadas por la unidad administrativa a su cargo y;
- XIX. Desempeñar las comisiones especiales que le asigne el Subsecretario de Turismo;
- XX. Las demás facultades que le otorguen las leyes y reglamentos aplicables.



## PERFIL DEL PUESTO

### PUESTO

Director de Vinculación y Fomento Turístico

### ESCOLARIDAD

Licenciatura en Administración Hotelera, Turismo o carrera a fin.

### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

Patrimonio, servicios e infraestructura turística  
Mercadotecnia y publicidad  
Relaciones públicas  
Informática básica  
Inglés  
Office

### EXPERIENCIA LABORAL

3 años como mínimo

### CONDICIONES DE TRABAJO

Trabajo de Oficina  
Trabajo bajo presión  
Trabajo en equipo

### ACTITUD / PERSONALIDAD

Disposición  
Organización  
Coordinación de eventos  
Manejo de personal  
Dinámico  
Horario disponible

### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

### ESFUERZO

Mental - Físico



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### PUESTO

Asistente

### JEFE INMEDIATO

Director de Vinculación y Fomento Turístico

### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Convocar a reuniones y confirmar asistencia;
- II. Llevar registro de asistencia, acuerdos y actas;
- 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 y elaborar los informes semanales, mensuales y anuales que correspondan a su área;
- VII. Elaboración Manual de Organización y Procedimientos
- VIII. Apoyo a elaboración 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 a su superior.



**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  
Trabajo bajo presión  
Trabajo en equipo  
Actividad dentro de instalaciones  
(salones, auditorios)

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

Disposición  
Organización  
Iniciativa  
Sentido de responsabilidad  
Disponibilidad de Tiempo

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Medio

**ESFUERZO**

Mental - físico



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### PUESTO

Jefe de Departamento de  
Capacitación Turística

### JEFE INMEDIATO

Director de Vinculación y Fomento  
Turístico

### PERSONAL A SU CARGO

Auxiliar administrativo

### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Recopilar Material para conformar la Biblioteca y Videoteca y el buen funcionamiento de la misma en coordinación con el Jefe de Departamento de Vinculación y Modernización Turística;
- II. Detectar oportunidades de desarrollo del personal y requerimientos de capacitación;
- III. Coordinar e impartir cursos de capacitación así como seminarios para el desarrollo empresarial, personal operativo y personal de contacto, así como público en general con cursos de cultura turística;
- IV. Salvaguardar el material y equipo de apoyo para capacitación;
- V. Recopilar material para la videoteca y biblioteca, además de proponer acciones para el buen funcionamiento de la misma;
- VI. Diseñar programas, acorde a las necesidades de los empresarios turísticos en la ampliación de cursos;
- VII. Propiciar la excelencia en la prestación del servicio turístico;
- VIII. Elaborar y coordinar el Padrón de personal de capacitación y empresas atendidas;
- IX. Apoyar en eventos de la Secretaria de Turismo y Fomento Económico;
- X. Y las demás que le asigne su Jefe Superior.



## PERFIL DE PUESTOS

### PUESTO

Jefe de Departamento de Capacitación Turística

### ESCOLARIDAD

Técnico en Turismo, Lic. en Administración Hotelera o Docencia

### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Relaciones humanas,
- Calidad en el servicio,
- Inglés,
- Conocimientos en operatividad hotelera,
- Cultura turística,
- Higiene de alimentos y bebidas

### EXPERIENCIA LABORAL

3 años

### CONDICIONES DE TRABAJO

Trabajo de oficina  
Actividad al aire libre  
Actividad dentro de instalaciones (salones, auditorios)

### ACTITUD / PERSONALIDAD

Honestidad  
Seguridad en si mismo  
Responsable  
Extrovertido  
Iniciativa  
Disponibilidad de Tiempo

### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

### ESFUERZO

Mental - físico





## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### PUESTO

Auxiliar Administrativo

### JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de  
Capacitación Turística

### 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, maquetas, etc.
- III. Entregar la correspondencia de la Subsecretaría de turismo;
- IV. Elaborar la sección que corresponde a la Dirección de Vinculación y Fomento Turístico dentro del periódico mural mensual de la Subsecretaría de Turismo;
- V. Apoyar en el montaje de los cursos de capacitación y reuniones de la subsecretaría de turismo;
- VI. Apoyar en los recorridos a sitios de interés turístico integrados en los cursos;
- VII. Auxiliar en la elaboración y actualización de el Padrón del personal de capacitación y empresas atendidas;
- VIII. Auxiliar en la salvaguarda del material y equipo de apoyo;
- IX. 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  
Actividad dentro de instalaciones  
(salones, auditorios)  
De Campo  
Trabajo en Equipo

### ACTITUD / PERSONALIDAD

Honesto  
Positivo  
Responsable  
Disponibilidad de Tiempo  
Iniciativa  
Organizado  
Proactivo

### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

### ESFUERZO



Mental - físico

## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### PUESTO

Jefe de Departamento de Vinculación y Modernización Turística

### JEFE INMEDIATO

Director de Vinculación y Fomento Turístico

### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Propiciar la celebración de convenios para el desarrollo empresarial, mejora del servicio y apoyo financiero a las PYMES turísticas;
- II. Mantener el enlace con empresas del Sector;
- III. Apoyar con las proyecciones digitales en las sesiones del Consejo Consultivo de Turismo;
- IV. Supervisar y seguir los proyectos de desarrollo;
- V. Elaborar y propiciar convenios de participación entre la Subsecretaría de Turismo y distintas agrupaciones para el desarrollo empresarial y personal del sector turístico;
- VI. Detectar oportunidades de desarrollo empresarial y requerimientos de capacitación y apoyo financiero;
- VII. Informar a los empresarios de los programas de apoyo de modernización y capacitación que brinden instancias como SECTUR Estatal y Federal y la Secretaría de Economía;
- VIII. Apoyar en los eventos que realice la Subsecretaría de Turismo;
- IX. Elaborar la información solicitada a la Dirección de Vinculación y Fomento turístico por otras dependencias;
- X. Y las demás que le asigne su Jefe superior.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO ECONÓMICO**  
**DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN**  
**Y FOMENTO TURÍSTICO**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave:DT-STFE-DVFT-02

Revisión: 09

Página 20 de 34

**PUESTO**

Jefe de Departamento de Vinculación y Modernización Turística

**JEFE INMEDIATO**

Lic. en Administración hotelera, empresas turísticas o Relaciones Públicas, carrera a fines.

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- Elaboración de Proyectos y Presupuestos,
- Trámites de aplicación presupuestal, elaboración de Programas Operativos y procedimientos para su ejecución,
- Normatividad turística,
- Sistemas de Control y Banco de Datos,
- Financiamiento y Desarrollo a Pymes.

**EXPERIENCIA LABORAL**

2 años

**CONDICIONES DE TRABAJO**

Oficina

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

Disposición  
Organización  
Manejo de personal  
Relaciones Públicas  
Visión del desarrollo  
Disponibilidad de tiempo

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Medio

**ESFUERZO**

Mental - físico



## IX. POLÍTICAS

### INTERNAS

1. Los horarios de trabajo para el personal de la Dirección, deberán cumplirse de acuerdo a lo pactado con la Dirección de Recursos Humanos del Ayuntamiento.
2. El personal de la Dirección 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 Dirección deberá acudir a los cursos de información y capacitación que se requiere para su puntual funcionamiento.
4. El personal no deberá comer, masticar chicle, fumar y maquillarse dentro de las oficinas, para esto deberán utilizar las áreas designadas.
5. Para salir de las instalaciones dentro del horario laboral, el personal deberá contar con la autorización del Director de su área.
6. El personal no deberá leer el periódico, revistas, libros o ver televisión en su horario o área de trabajo.
7. No sustraer objetos, material o equipo de ninguna de las oficinas, salvo previa autorización de su superior y por cuestiones laborales.
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 respetarán las indicaciones de cada Director, Jefe de Departamento según sea el caso en el cumplimiento diario de labores y actividades.



14. No se deberá discutir o hablar en tono alto o de manera grupal en las oficinas o en cualquier área pública.
15. Queda totalmente prohibido las agresiones verbales o físicas entre compañeros de trabajo.
16. Queda prohibido chiflar, correr, escupir, jugar y el uso de palabras altisonantes y cualquier acto deshonesto o inmoral.
17. Las visitas personales deberán ser atendidas fuera del área de trabajo.

#### EXTERNAS

1. Para poder brindar a poyo a la Ciudadanía, evento o actividades, es necesario comunicarlo por escrito con diez días de anticipación, mediante oficio o memorandum.
2. La recepción de documentos será de 8:00 a.m. a 17:00 hrs.
3. Queda prohibida la entrada a vendedores ambulantes.



## X. PROCEDIMIENTOS

### 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 Subsecretaría de Turismo, a la Dirección de Vinculación y Fomento, y público en General.

#### 3.-Referencia:

Este procedimiento tiene como referencia el Reglamento Interno 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 Vinculación y Fomento la difusión y actualización de este procedimiento.

Es responsabilidad del personal adscrito a esta Dirección realizar las actividades descritas en el procedimiento

#### 5.- Definiciones:

"No aplica"

#### 6.- Método de Trabajo:

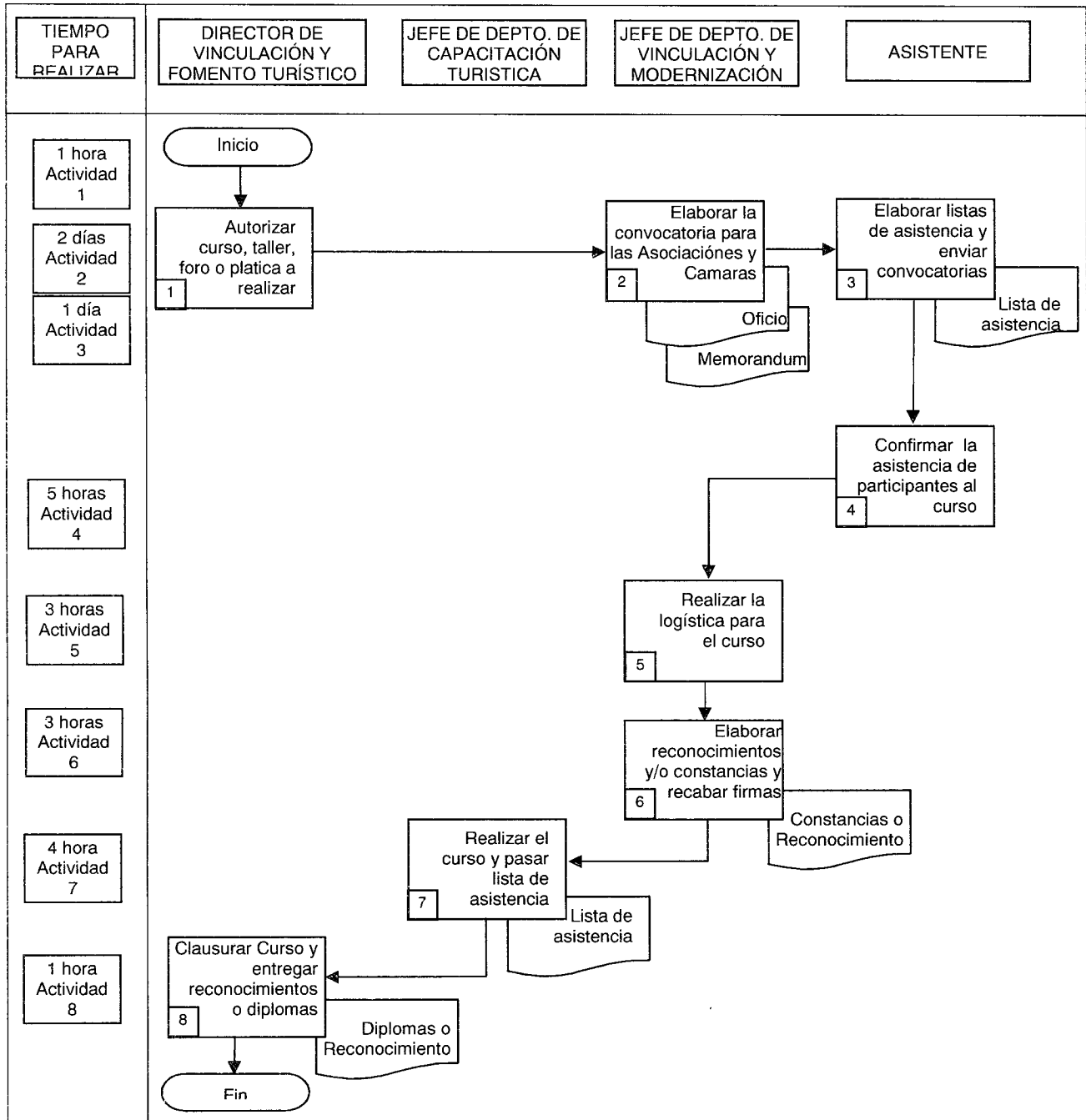
6.1 Diagrama de Flujo.

6.2 Descripción de Actividades.

6.3 Registros de Calidad y Anexos.



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







**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO  
DE CAPACITACIÓN Y CULTURA TURÍSTICA**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
1	Director de Vinculación y Fomento Turístico (DVFT)	Da su autorización para llevar a cabo el Curso, Taller, Plática o Foro de Capacitación Turística.	
2	Jefe de departamento de Vinculación y Modernización Turística (JDVMT)	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.	Memorandums y oficios
3	Asistente (A)	Elabora las listas de asistencia de los participantes invitados al curso.	Lista de asistencia
4	(A)	Confirma la asistencia de los interesados al curso, vía telefónica o Internet.	
5	(JDVMT)	Realizar la logística y apartado del salón del lugar sede para el curso.	
6	(JDVMT)	Elabora los reconocimientos o diplomas y se recaban firmas.	Reconocimientos o diplomas
7	(JDCT)	Realiza el curso de Capacitación y pasa lista de asistencia.	Lista de asistencia
8	(DVFT)	Clausura el curso y se entregan los reconocimientos. Con esta actividad termina el procedimiento.	Reconocimientos o diplomas



## PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN Y CULTURA TURÍSTICA

### REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Memorandums	Dirección de Vinculación	Indefinido
2	Oficios	Dirección de Vinculación	Indefinido
3	Reconocimientos	Dirección de Vinculación	Indefinido
4	Constancias	Dirección de Vinculación	Indefinido

### ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1	Lista de Asistencia	FO-STFE-DVFT-01



## **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 Subsecretaría de Turismo, a la Dirección de Vinculación y Fomento, Gobierno del Estado, Cámaras, Asociaciones, Cúpulas empresariales y público en General.

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

Este procedimiento tiene como referencia el Reglamento Interno del Ayuntamiento de Cuernavaca, Reglamento Interior del Comité de Fomento Económico del Municipio 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 Vinculación y Fomento Turístico la difusión y actualización de este procedimiento.

Es responsabilidad del personal adscrito a esta Dirección realizar las actividades descritas en el procedimiento.

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

"No aplica"

### **6.- Método de Trabajo:**

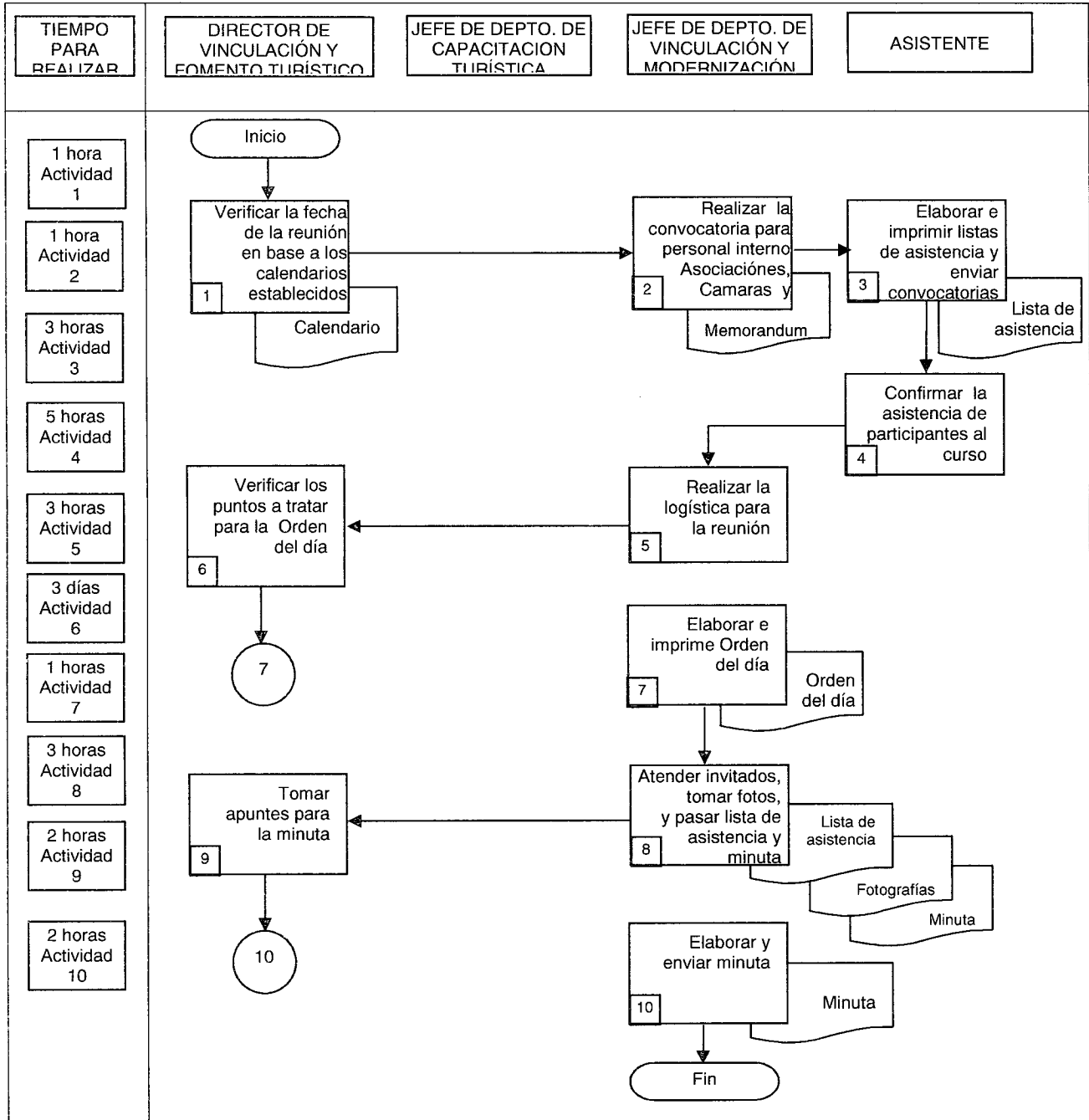
6.1 Diagrama de Flujo.

6.2 Descripción de Actividades.

6.3 Registros de Calidad y Anexos.



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





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

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Director de Vinculación y Fomento Turístico (DVFT)	Verifica la fecha de la reunión en base a los calendarios establecidos y aprobados por la Secretaría de Turismo y los Consejos Consultivos.	Calendario
2	Jefe de departamento de Vinculación y Modernización Turística (JDVMT)	Realiza la Convocatoria a los representantes de los Consejos Consultivos e invitados para que asistan a la reunión.	Memorandums y oficios
3	Asistente Administrativo (A)	Elabora e imprime las listas de asistencia a las reuniones de los Consejos Consultivos y envía vía mail y mediante oficio las convocatorias	Lista de asistencia
4	(A)	Confirma la asistencia de los participantes de las Cámaras, Asociaciones y demás representantes de los Consejos Consultivos, así como del personal interno del Ayuntamiento.	
5	(JDVMT)	Realiza la logística para la realización del evento en base al número de invitados y el lugar sede	
6	(DVFT)	Verifica con la Subsecretaria de Turismo los puntos a tratar para la elaboración del Orden del día	
7	(JDVMT)	Elabora e imprime la Orden del día	Orden del día



PRESENCIA MUNICIPAL  
CUERNAVACA, MOR.

**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO ECONÓMICO**  
**DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN**  
**Y FOMENTO TURÍSTICO**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-STFE-DVFT-02

Revisión: 09

Página 30 de 34

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

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
8	(JDVMT)	Atiende invitados, toma fotografías como evidencia para el expediente y se encarga de pasar a los presentes la lista de asistencia y minuta anterior.	Lista de asistencia Fotografías Orden del día
9	(DVFT)	Toma apuntes para la elaboración de la minuta de la reunión	
10	(JDVMT)	Elabora la minuta y la pasa a revisión para que posteriormente se envíe a los asistentes de los Consejos Consultivos para su aceptación y firma en la próxima sesión  Con esta actividad termina el procedimiento	Minuta



## PROCEDIMIENTO DE COORDINACION Y VINCULACIÓN DE REUNIONES

### REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Calendario	Dirección de Vinculación	Indefinido
2	Fotografías	Dirección de Vinculación	Indefinido

### ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1	Lista de asistencia	FO-STFE-DVFT-01
2	Minuta	FO-STFE-DVFT-02
3	Orden del día	FO-STFE-DVFT-03







## XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
08 marzo 2012	27 marzo 2012

PARTICIPANTES	PUESTO
Carlos González García	Director de Vinculación y Fomento Turístico
Verónica Barrera Villasenor	Asistente
Marcela Torres Bello	Técnico Informático asesor designado.

Marcela Torres Bello  
Técnico Informático asesor designado.

Verónica Barrera Villasenor  
Responsable de la Organización del  
Manual de Organización y Procedimientos



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

ÁREA: Dirección de Vinculación y Fomento Turístico

Apartado	Motivo Del Cambio	Fecha De Vigencia	Puesto Nombre Y Firma	Vo. Bo. de la Dirección de Recursos Humanos
Todos	Actualización del Manual de Organización y Procedimientos	Marzo 2012	Director de Vinculación y Fomento Turístico Carlos González García	Iván Elias Irragorri Martínez 

