



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-STFE-DCH-02

Revisión: 4

Página 1 de 42

Manual de Organización y Procedimientos de la Dirección del Centro Histórico

Cuernavaca, Mor. a 26 de Marzo de 2012



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 del Centro Histórico, 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 Antonio Jiménez
 Secretario de Turismo y Fomento Económico

REVISÓ

Claudia Marina Aponte Maysse
 Subsecretaria de Turismo

APROBO

Jorge Arturo Olivares Brito
 Oficial Mayor

ELABORÓ

Rosa Cristina López Martínez
 Directora del Centro Histórico

| | | | |
|-----------------------|---|------------------|----------------|
| Fecha de Autorización | Vo. Bo. Director de Recursos Humanos | VERSIÓN (año) | No. de paginas |
| Marzo 2012 | Iván Elías Iragón Martínez | 2012 | 41 |



II. INTRODUCCIÓN

La Dirección de Centro Histórico elaboró el presente Manual de Organización y Procedimientos, con el fin de auxiliar a todo el personal en el desempeño de sus actividades. Este incluye portada, autorización previa, introducción, objetivo, marco jurídico de actuación, misión, visión y valores, organigrama, estructura orgánica, descripción y perfil de puestos, las políticas que deben de guiar al personal, los procedimientos narrativos con mayor importancia de cada uno de los departamentos así como su representación en diagramas de flujo. Incluye además las formas utilizadas, anexándose enseguida 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 elaboró el manual y finalizando con el registro de actualización en el cual se plasman los cambios que sufre el manual.

El Manual de Organización y Procedimientos es una herramienta útil en el que existen documentos, los cuáles 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 Subsecretaría de Turismo Municipal en la Dirección de Centro Histórico con el fin de cumplir con mayor eficiencia las funciones que se tienen encomendadas.



IV. MARCO JURÍDICO

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, decreto número 150 donde se adiciona, reforma y deroga esta Constitución.
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos.
3. Ley Federal de Turismo.
4. Ley Orgánica de la Administración Pública Municipal.
5. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
6. Ley de Justicia Administrativa
7. Ley del Servicio Civil de carrera.
8. Ley de Contabilidad, Presupuesto y Gasto Público del Estado de Morelos.
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 Turismo Federal.
15. Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo y Fomento Económico.
16. Reglamento de Turismo Municipal de Cuernavaca.
17. Reglamento de gobierno y administración del Ayuntamiento de Cuernavaca.
18. Plan Municipal de Desarrollo 2009 – 2012.
19. Programa Operativo Anual 2012
20. Manual de Organización y Procedimientos de la Dirección del Centro Histórico.
21. Demás leyes, reglamentos, circulares, decretos y otras disposiciones de carácter administrativo y de observación general en el ámbito de su competencia.



III. OBJETIVO

Generar, promover y facilitar la realización de acciones y programas necesarios para rescatar, impulsar, dar seguimiento y continuidad al desarrollo integral del Centro Histórico, que contribuya al estudio y salvaguarda del patrimonio monumental, con una función de utilidad para la sociedad, que genere un ambiente de convivencia ciudadana y propicie una mayor afluencia de visitantes en el Municipio de Cuernavaca.

Contar con un sistema de información turística veraz, oportuna y actualizada que contenga la base de datos de la infraestructura, estructura, inmuebles, sitios públicos y sitios de interés turísticos en el Centro Histórico del municipio.

Poner en valor los espacios culturales, históricos y turísticos del Centro Histórico del municipio, en especial aquellos que proyecten y promuevan la pertenencia e identidad y el fortalecimiento de los valores de los ciudadanos de Cuernavaca.



V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

Somos el área de coordinación en la gestoría y promoción ciudadana para dar seguimiento y permanencia al desarrollo integral del Centro Histórico, propiciando e impulsando acciones que permitan mejorar las condiciones de habitabilidad para sus residentes y vecinos, así como de atractivo para los visitantes.

Un Centro histórico con reconocimiento y credibilidad regional, nacional e internacional capaz de atraer, gestionar y promover acciones en beneficio del patrimonio arquitectónico y cultural del primer cuadro de la ciudad.

VISIÓN

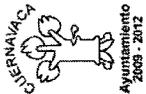
Ser la Dirección que favorecerá la convivencia, armonía y calidez humana entre residentes, vecinos y visitantes, procurando el disfrute estético, histórico y la experiencia turística con el rescate y desarrollo integral del Centro Histórico.

Concebir de manera integral el rescate patrimonial del Centro Histórico, abordando sus problemas en sus diferentes manifestaciones y dimensiones, identificadas en los rubros materiales, funcionales, culturales, ambientales, sociales y económicos.

VALORES

Honestidad
Respeto
Humildad
Responsabilidad
Trabajo en equipo
Mejora continua
Disciplina

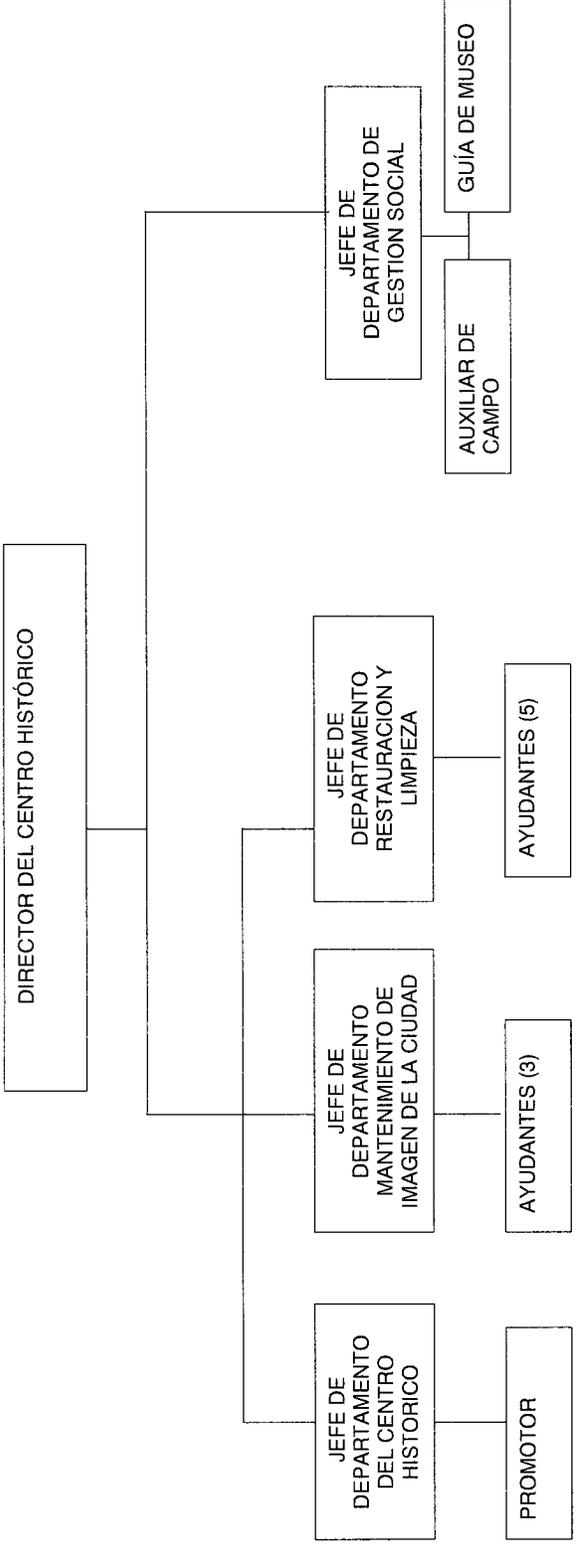
Lealtad
Compromiso social
Justicia y equidad
Educación
Solidaridad



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO ECONÓMICO
DIRECCIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO
 REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT- STFE-DCH -02
 Revisión: 4
 Página 8 de 41

VI.-ORGANIGRAMA



ELABORÓ

ROSA CRISTINA LOPEZ MARTÍNEZ
 DIRECTORA DEL CENTRO HISTÓRICO

REVISÓ

CLAUDIA MARINA APONTE MAYSSE
 SUBSECRETARIA DE TURISMO

AUTORIZÓ

ANGEL ADAM JIMENEZ
 SECRETARIO DE TURISMO Y FOMENTO ECONÓMICO

FECHA DE AUTORIZACIÓN: Marzo 2012



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO
REFERENCIA: PR-SAS-DRH-14 Y IT-OM-DRH-14

Clave: DT- STFE-DCH -02

Revisión: 4

Página 9 de 41

VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

| Categoría Plaza | P u e s t o | Nombre | Subtotal | Total |
|--------------------|--|-----------------------------------|----------|-----------|
| CF02002 | Directora del Centro Histórico | Rosa Cristina López Martínez | 1 | 1 |
| CF03002 | Jefe de Departamento del Centro Histórico | Carlos Arturo Rodríguez Rodríguez | 1 | |
| A06002 | Promotor | Marcela Gutiérrez Romero | 1 | 2 |
| CF03002 | Jefe de Departamento Mantenimiento de Imagen de la Ciudad. | Carmelo Montalvo Lobato | 1 | |
| S01004 | Ayudante | Vicente Hernández Hernández | 1 | |
| S01004 | Ayudante | Juan Miranda Morales | 1 | |
| S01004 | Ayudante | José Arzeta Cervantes | 1 | 4 |
| CF03002 | Jefe de Departamento de Restauración y Limpieza | Leandro Jorge Cázales Montero | 1 | |
| S01004 | Ayudante | José Luis Jaimes Salgado | 1 | |
| S01004 | Ayudante | Víctor Manuel Méndez Cazares | 1 | |
| S01004 | Ayudante | Pedro Lugo Ramírez | 1 | |
| S01004 | Ayudante | Juan Carlos Flores Segura | 1 | |
| S01004 | Ayudante | Enrique López Xantzin | 1 | 6 |
| CF03002 | Jefe de Departamento de Gestión Social | Juan Luis Sotelo Montes | 1 | |
| S02001 | Guía de Museo | Patricia Morales Vázquez | 1 | |
| S05010 | Auxiliar de campo | Onésimo González Gueixpal | 1 | 3 |
| | TOTAL | | | 16 |



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO
REFERENCIA: PR-SAS-DRH-14 Y IT-OM-DRH-14

Clave: DT- STFE-DCH -02

Revisión: 4

Página 10 de 41

VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Director del Centro Histórico

JEFE INMEDIATO

Subsecretario de Turismo

PERSONAL A SU CARGO

Jefe de Departamento del Centro Histórico
Jefe de Departamento de Mantenimiento de Imagen de la Ciudad
Jefe de Departamento de Reestructuración y Limpieza
Jefe de Departamento de Gestión Social

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Diseñar, elaborar y promover acciones, programas y proyectos encaminados al rescate, mantenimiento y desarrollo del Centro Histórico de Cuernavaca;
- II. Coordinación con organismos gubernamentales y no gubernamentales estatales, nacionales e internacionales, para el seguimiento de acciones en beneficio del Centro Histórico;
- III. Coordinar los sistemas de evaluación de las acciones turísticas en el Centro Histórico;
- IV. Promover la realización de acciones del Plan de Reestructuración Turística de la ciudad de Cuernavaca, en particular las que tengan ingerencia en el Centro Histórico;
- V. Difundir y dar seguimiento a los proyectos de infraestructura turística;
- VI. Elaborar y dar seguimiento a los convenios y acuerdos con los organismos no gubernamentales;
- VII. Elaborar y dar seguimiento a los convenios y acuerdos con los gobiernos municipal, estatal y federal para el Centro Histórico;
- VIII. Controlar presupuestos y recursos materiales en la Dirección;
- IX. Elaborar los anteproyectos de Programa Operativo Anual y Presupuesto



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO
REFERENCIA: PR-SAS-DRH-14 Y IT-OM-DRH-14

Clave: DT- STFE-DCH -02

Revisión: 4

Página 11 de 41

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Director del Centro Histórico

ESCOLARIDAD

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

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Planeación y Desarrollo Turístico
- Manejo de conflictos y liderazgo
- Organización de personal y labor de equipo
- Desarrollo de productos, estadísticas y banco de datos.
- 80% inglés

EXPERIENCIA LABORAL

2 años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina
Actividades de campo

ACTITUD / PERSONALIDAD

Honestidad
Don de mando
Respeto
Cordialidad
Actitud de servicio

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

ESFUERZO

Mental – Físico.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO
REFERENCIA: PR-SAS-DRH-14 Y IT-OM-DRH-14

Clave: DT- STFE-DCH -02

Revisión: 4

Página 12 de 41

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Jefe de Departamento del Centro Histórico

JEFE INMEDIATO

Director del Centro Histórico.

PERSONAL A SU CARGO

Promotor

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Promover y organizar reuniones de trabajo con los participantes en programas y proyectos del Centro Histórico;
- II. Elaborar reportes de seguimiento y avance;
- III. Promover y gestionar con los grupos sociales y empresariales, las acciones tendientes a desarrollar los programas y proyectos del Centro Histórico;
- IV. Diseñar y ejecutar programas de verificación;
- V. Realizar funciones administrativas propias del área de adscripción;
- VI. Participar en eventos organizados por la Dirección y la Subsecretaría;
- VII. Y las demás que le asigne o delegue su jefe inmediato o superior.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO
REFERENCIA: PR-SAS-DRH-14 Y IT-OM-DRH-14

Clave: DT- STFE-DCH -02

Revisión: 4

Página 13 de 41

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Jefe de Departamento del Centro Histórico

ESCOLARIDAD

Licenciatura en Administración o carrera afín. Titulado o pasante

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Promoción y organización de proyectos turísticos.
- Creatividad y motivación social.
- Liderazgo.
- Cultura en general
- Computación.

EXPERIENCIA LABORAL

2 años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina
Actividades de campo

ACTITUD / PERSONALIDAD

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

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Mental – Físico.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO
REFERENCIA: PR-SAS-DRH-14 Y IT-OM-DRH-14

Clave: DT- STFE-DCH -02

Revisión: 4

Página 14 de 41

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Promotor

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento del Centro Histórico

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

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



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO
REFERENCIA: PR-SAS-DRH-14 Y IT-OM-DRH-14

Clave: DT- STFE-DCH -02

Revisión: 4

Página 15 de 41

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

ACTITUD / PERSONALIDAD

Honestidad
Cordialidad
Actitud de servicio
Puntualidad
Buena presentación
Disponibilidad.

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Físico - Mental.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO
REFERENCIA: PR-SAS-DRH-14 Y IT-OM-DRH-14

Clave: DT- STFE-DCH -02

Revisión: 4

Página 16 de 41

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Jefe de Departamento Mantenimiento de Imagen de la Ciudad.

JEFE INMEDIATO

Director del Centro Histórico.

PERSONAL A SU CARGO

Ayudante (3)

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Retirar la Publicidad de postes y gallardetes no autorizados en la vía pública;
- II. Elaborar reportes de seguimiento y avance;
- III. Promover y gestionar con los grupos sociales y empresariales, las acciones tendientes a desarrollar los programas y proyectos del Centro Histórico;
- IV. Participar en eventos organizados por la Dirección y la Subsecretaría;
- V. Y las demás que le asigne o delegue su jefe inmediato o superior.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO
REFERENCIA: PR-SAS-DRH-14 Y IT-OM-DRH-14

Clave: DT- STFE-DCH -02

Revisión: 4

Página 17 de 41

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Jefe de Departamento Mantenimiento de Imagen de la Ciudad.

ESCOLARIDAD

Licenciatura en Administración o carrera afín. Titulado o pasante

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

Medio

ESFUERZO

Mental – Físico.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO
REFERENCIA: PR-SAS-DRH-14 Y IT-OM-DRH-14

Clave: DT- STFE-DCH -02

Revisión: 4

Página 18 de 41

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Ayudante (3)

JEFE INMEDIATO

Jefe de departamento Mantenimiento de Imagen de la Ciudad.

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Realizar e informar al jefe inmediato sobre las acciones de mantenimiento;
- II. Llevar a cabo acciones operativas de limpieza de publicidad de postes, casetas telefónicas, muros y donde se encuentren colocados en la vía pública;
- III. Participar en eventos organizados por la Dirección y la Subsecretaría de acuerdo a comisión;
- IV. Y las demás que le asigne o delegue su jefe inmediato o superior.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO
REFERENCIA: PR-SAS-DRH-14 Y IT-OM-DRH-14

Clave: DT- STFE-DCH -02

Revisión: 4

Página 19 de 41

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Ayudante (3)

ESCOLARIDAD

Secundaria o preparatoria

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Manejo de herramientas
- Cultura general

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.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO
REFERENCIA: PR-SAS-DRH-14 Y IT-OM-DRH-14

Clave: DT- STFE-DGH -02

Revisión: 4

Página 20 de 41

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Jefe de Departamento de Restauración y Limpieza

JEFE INMEDIATO

Director del Centro Histórico.

PERSONAL A SU CARGO

Ayudante (5)

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Realizar acciones de apoyo diversas para la puesta en valor del Centro Histórico;
- II. Llevar a cabo acciones operativas de limpieza y restauración de fachadas, edificios y casas habitación;
- III. Elaborar reportes de seguimiento y avance de actividades;
- IV. Participar en eventos organizados por la Dirección y la Subsecretaría de acuerdo a comisión;
- V. Y las demás que le asigne o delegue su jefe inmediato o superior.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO
REFERENCIA: PR-SAS-DRH-14 Y IT-OM-DRH-14

Clave: DT- STFE-DCH -02

Revisión: 4

Página 21 de 41

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Jefe de Departamento de Restauración y Limpieza

ESCOLARIDAD

Licenciatura en Administración o carrera afín. Titulado o pasante

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

Medio

ESFUERZO

Mental – Físico.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO
REFERENCIA: PR-SAS-DRH-14 Y IT-OM-DRH-14

Clave: DT- STFE-DCH -02

Revisión: 4

Página 22 de 41

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Ayudante (5)

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de
Restauración y Limpieza

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Realizar e informar al jefe inmediato sobre las acciones de mantenimiento;
- II. Llevar a cabo acciones operativas de remozamiento y pintura de fachadas;
- III. Llevar a cabo acciones operativas de limpieza de las principales jardines y jardineras del primer cuadro de la ciudad;
- IV. Participar en eventos organizados por la Dirección y la Subsecretaría de acuerdo a comisión;
- V. Y las demás que le asigne o delegue su jefe inmediato o superior.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO
REFERENCIA: PR-SAS-DRH-14 Y IT-OM-DRH-14

Clave: DT- STFE-DCH -02

Revisión: 4

Página 23 de 41

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Ayudante (5)

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.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO
REFERENCIA: PR-SAS-DRH-14 Y IT-OM-DRH-14

Clave: DT- STFE-DCH -02

Revisión: 4

Página 24 de 41

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Jefe de Departamento de Gestión Social

JEFE INMEDIATO

Director del Centro Histórico

PERSONAL A SU CARGO

Guía de Museo
Auxiliar de campo

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Realizar, supervisar e informar al Jefe inmediato sobre las acciones de gestión;
- II. Realizar acciones de apoyo en eventos del sector turístico;
- III. Organizar y realizar acciones de conciliación con los comerciantes;
- IV. Promover y coordinar recorridos al Centro Histórico;
- V. Elaborar reportes de seguimiento y avance de actividades;
- VI. Administrar funciones propias del área de adscripción;
- VII. Apoyar las actividades administrativas de la Dirección;
- VIII. Participar en eventos organizados por la Dirección y la Subsecretaría de acuerdo a comisión;
- IX. Y las demás que le asigne o delegue su jefe inmediato o superior.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO
REFERENCIA: PR-SAS-DRH-14 Y IT-OM-DRH-14

Clave: DT- STFE-DCH -02

Revisión: 4

Página 25 de 41

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Jefe de Departamento de Gestión Social

ESCOLARIDAD

Técnica, o carrera a fin encaminada a la administración, Titulado o Pasante

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Gestión
- Atención al público
- Computación
- Cultura en general

EXPERIENCIA LABORAL

2 años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina e intemperie

ACTITUD / PERSONALIDAD

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

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Mental - Físico.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO
REFERENCIA: PR-SAS-DRH-14 Y IT-OM-DRH-14

Clave: DT- STFE-DCH -02

Revisión: 4

Página 26 de 41

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Guía de Museo

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Gestión Social

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 Subsecretaría de acuerdo a comisión;
- VII. Y las demás que le asigne o delegue su jefe inmediato o superior.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO
REFERENCIA: PR-SAS-DRH-14 Y IT-OM-DRH-14

Clave: DT- STFE-DCH -02

Revisión: 4

Página 27 de 41

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Guía de museo

ESCOLARIDAD

Preparatoria, carrera a fin. Titulado o Pasante

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.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO
REFERENCIA: PR-SAS-DRH-14 Y IT-OM-DRH-14

Clave: DT- STFE-DCH -02

Revisión: 4

Página 28 de 41

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Auxiliar de campo

JEFE INMEDIATO

Jefe de departamento de Gestión Social

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 Subsecretaría de acuerdo a comisión;
- VII. Y las demás que le asigne o delegue su jefe inmediato o superior.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO
REFERENCIA: PR-SAS-DRH-14 Y IT-OM-DRH-14

Clave: DT- STFE-DCH -02

Revisión: 4

Página 29 de 41

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.



PRESIDENCIA MUNICIPAL
CUERNAVACA, MOR.

AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO
REFERENCIA: PR-SAS-DRH-14 Y IT-OM-DRH-14

Clave: DT- STFE-DCH -02

Revisión: 4

Página 30 de 41

IX. POLÍTICAS

1. Los horarios de trabajo para el personal de la Subsecretaría, deberán cumplirse de acuerdo a lo pactado con la Dirección de Recursos Humanos del Ayuntamiento.
2. El personal de la Subsecretaría deberá de presentarse con ropa adecuada para el cumplimiento de sus labores dentro de su área de trabajo, evitando shorts, bermudas o ropa de playa, así como una excelente presentación (aseo y arreglo personal)
3. El personal de la Subsecretaría 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 Subsecretaría.
6. No sacar objetos de ninguna de las oficinas.
7. Para poder brindar apoyo a la ciudadanía, evento o actividad, es necesario comunicarlo por escrito con anticipación de diez días.
8. Toda inasistencia deberá contar con un justificante si es medico tendrá que ser del ISSSTE.
9. Se remitirá a las autoridades correspondientes a toda persona responsable de robo de cualquier índole, ya sea a la institución o a sus compañeros.
10. En todo momento deberá haber un responsable en cada Dirección.
11. Se respetaran las indicaciones de cada Director, Jefe de Departamento según sea el caso en el cumplimiento diario de labores y actividades.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO
REFERENCIA: PR-SAS-DRH-14 Y IT-OM-DRH-14

Clave: PR- STFE-DCH -01

Revisión: 4

Página 30 de 41

IX. POLÍTICAS

1. Los horarios de trabajo para el personal de la Subsecretaría, deberán cumplirse de acuerdo a lo pactado con la Dirección de Recursos Humanos del Ayuntamiento.
2. El personal de la Subsecretaría deberá de presentarse con ropa adecuada para el cumplimiento de sus labores dentro de su área de trabajo, evitando shorts, bermudas o ropa de playa, así como una excelente presentación (aseo y arreglo personal)
3. El personal de la Subsecretaría 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 Subsecretaría.
6. No sacar objetos de ninguna de las oficinas.
7. Para poder brindar apoyo a la ciudadanía, evento o actividad, es necesario comunicarlo por escrito con anticipación de diez días.
8. Toda inasistencia deberá contar con un justificante si es medico tendrá que ser del ISSSTE.
9. Se remitirá a las autoridades correspondientes a toda persona responsable de robo de cualquier índole, ya sea a la institución o a sus compañeros.
10. En todo momento deberá haber un responsable en cada Dirección.
11. Se respetarán las indicaciones de cada Director, Jefe de Departamento según sea el caso en el cumplimiento diario de labores y actividades.



X. PROCEDIMIENTOS

ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN SOCIAL

1.- Propósito:

Mejora de la Imagen urbana

2.- Alcance:

Dar pronta solución a las problemáticas que se presentan en el primer cuadro de la Ciudad y así lograr la puesta en valor del Centro Histórico

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 Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca.

Plan Municipal de Desarrollo 2009 – 2012.

4.- Responsabilidad:

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

Es responsabilidad de la Subsecretaría de Turismo la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Centro Histórico la implantación y control de este procedimiento.

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

5.- Definiciones:

“ Ninguna ”

6.- Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

6.3 Registros de Calidad y Anexos



X. PROCEDIMIENTOS

ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN SOCIAL

1.- Propósito:

Mejora de la Imagen urbana

2.- Alcance:

Dar pronta solución a las problemáticas que se presentan en el primer cuadro de la Ciudad y así lograr la puesta en valor del Centro Histórico

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 Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca.

Plan Municipal de Desarrollo 2009 – 2012.

4.- Responsabilidad:

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

Es responsabilidad de la Subsecretaría de Turismo la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Centro Histórico la implantación y control de este procedimiento.

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

5.- Definiciones:

“ Ninguna ”

6.- Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

6.3 Registros de Calidad y Anexos



PRESIDENCIA MUNICIPAL
CUERNAVACA, MOR.



Ayuntamiento
2009 - 2012

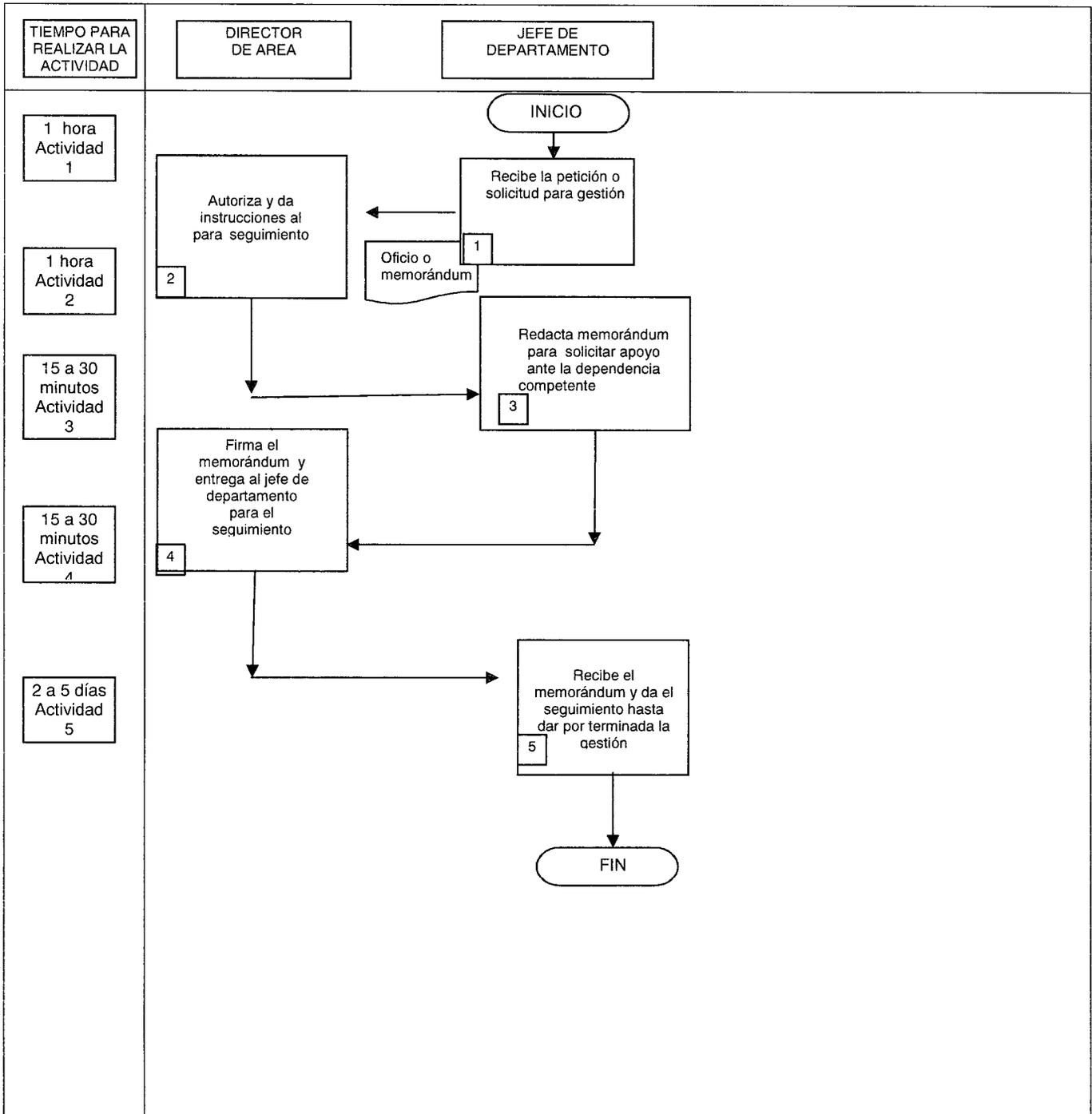
AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO
REFERENCIA: PR-SAS-DRH-14 Y IT-OM-DRH-14

Clave: PR- STFE-DCH -01

Revisión: 4

Página 32 de 41

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE
GESTION SOCIAL





PRESIDENCIA MUNICIPAL
CUERNAVACA, MOR.



Ayuntamiento
2008 - 2012

AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO
REFERENCIA: PR-SAS-DRH-14 Y IT-OM-DRH-14

Clave: PR- STFE-DCH -01

Revisión: 4

Página **33** de **41**

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO
DE GESTIÓN SOCIAL**

| Paso | Responsable | Actividad | Documento de Trabajo (clave) |
|-------------|--|--|-------------------------------------|
| 1 | Jefe del Departamento de Gestión Social (JDGS) | Recibir la queja Ciudadana por escrito toma conocimiento e informa al Director para seguimiento | Memorándum o queja Ciudadana |
| 2 | Director del Centro Histórico (DCH). | Revisar, autorizar e informar al Promotor las necesidades para que redacte el memorándum dirigido a la instancia pertinente solicitando su apoyo | |
| 3 | JDGS | Redactar el memorándum y posteriormente se pasa al Director para su firma y Visto Bueno | |
| 4 | DCH | Una vez firmado lo pasa al Jefe de Departamento de Gestión Social para que le de continuidad a la gestión solicitada | |
| 5 | JDGS | Recibe el memorándum y turnarlo dependencia competente y asegurarse que la gestión se lleve a cabo | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |



PRESIDENCIA MUNICIPAL
CUERNAVACA, MOR.



Ayuntamiento
2009 - 2012

AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO
REFERENCIA: PR-SAS-DRH-14 Y IT-OM-DRH-14

Clave: PR- STFE-DCH -01

Revisión: 4

Página **34** de **41**

PROCEDIMIENTO DE
GESTIÓN SOCIAL

| No | Documentos (Clave) | Responsabilidad de su Custodia | Tiempo de retención |
|----|--------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| | Queja Ciudadana | Jefe de Departamento | Tiempo que la Dirección determine |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

ANEXOS

| Anexo No | Documento | Clave |
|----------|------------------|-------|
| | | |
| | | |
| | No Aplica | |
| | | |
| | | |



PRESIDENCIA MUNICIPAL
CUERNAVACA, MOR.



Ayuntamiento
2009 - 2012

AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO
REFERENCIA: PR-SAS-DRH-14 Y IT-OM-DRH-14

Clave: PR- STFE-DCH -02

Revisión: 4

Página 35 de 41

**ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE
REMOZAMIENTO Y PINTA DE FACHADAS**

1.- Propósito:

Mejora de la Imagen Urbana del Centro Histórico

2.- Alcance:

Las actividades de remozamiento y pintura de fachadas contribuirán a la Mejora de la Imagen Urbana y puesta en valor del primer cuadro de la Ciudad

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 Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca.

Plan Municipal de Desarrollo 2009 – 2012.

4.- Responsabilidad:

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

Es responsabilidad de la Subsecretaría de Turismo la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Centro Histórico la implantación y control de este procedimiento.

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

5.- Definiciones:

“ Ninguna ”

6.- Método de Trabajo:

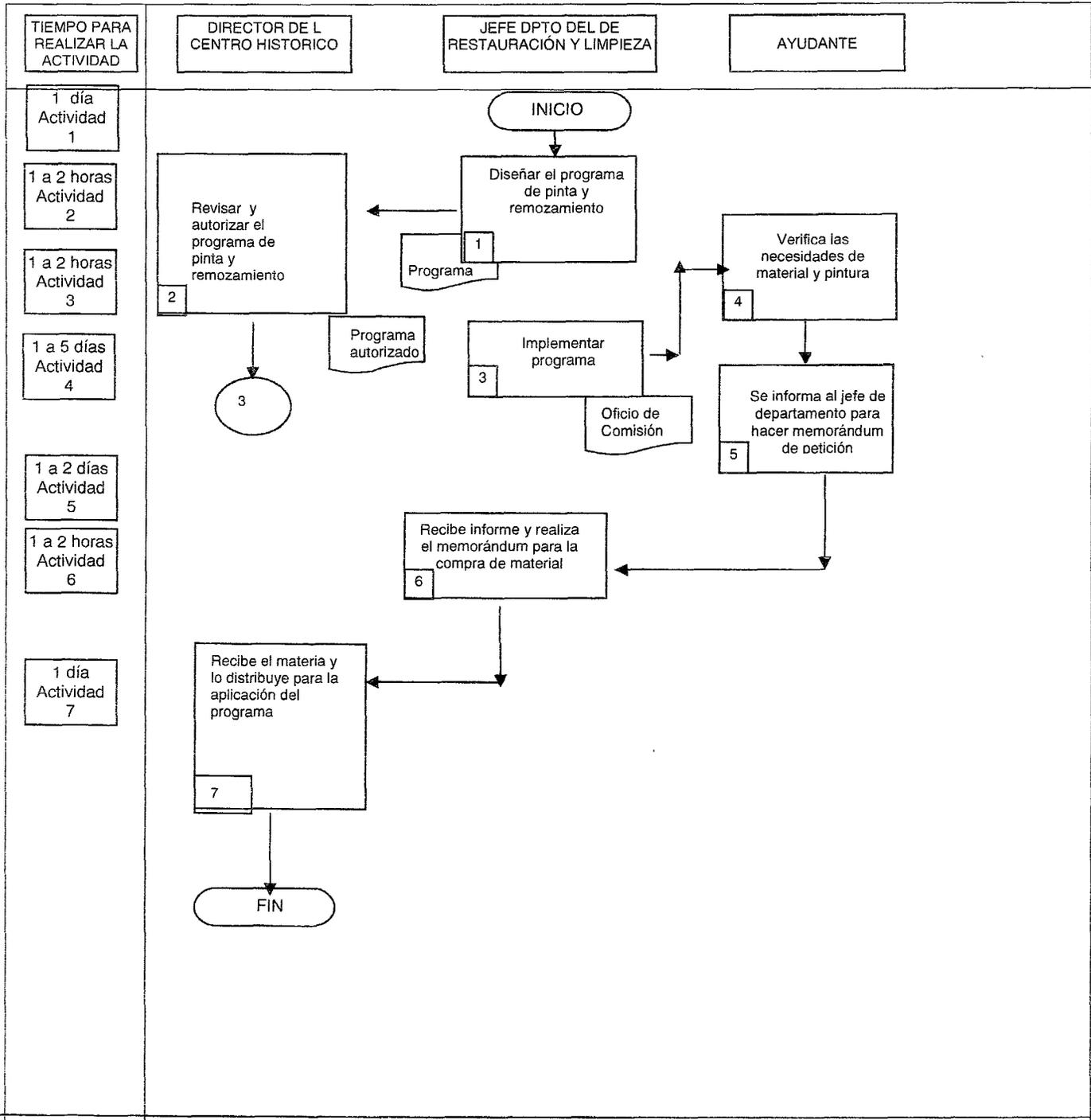
6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

6.3 Registros de Calidad y Anexos



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE
 REMOZAMIENTO Y PINTA DE FACHADAS**





AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO
REFERENCIA: PR-SAS-DRH-14 Y IT-OM-DRH-14

Clave:PR- STFE-DCH -02

Revisión: 4

Página 37 de 41

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO
DE REMOZAMIENTO Y PINTA DE FACHADAS

| Paso | Responsable | Actividad | Documento de Trabajo (clave) |
|-------------|--|--|-------------------------------------|
| 1 | Jefe del Departamento Restauración y Limpieza (JDRL) | Diseñar el programa de pinta y remozamiento | programa |
| 2 | Dirección de Centro Histórico (DCH). | Revisar y autorizar el programa de pinta y remozamiento | Programa autorizado |
| 3 | JDRL | Implementar programa | |
| 4 | Ayudante (A) | Verifica las necesidades de material y pintura | |
| 5 | A | Se informa al jefe de departamento para hacer memorándum de petición | |
| 6 | JDRL | Recibe informe y realiza el memorándum para la compra de material | Memorandum |
| 7 | DCH | Recibe el materia y lo distribuye para la aplicación del programa | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |



PRESIDENCIA MUNICIPAL
CUERNAVACA, MOR.



Ayuntamiento
2009 - 2012

AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO
REFERENCIA: PR-SAS-DRH-14 Y IT-OM-DRH-14

Clave:DT- STFE-DCH -02

Revisión: 4

Página 38 de 41

PROCEDIMIENTO DE
REMOZAMIENTO Y PINTA DE FACHADAS

| No | Documentos (Clave) | Responsabilidad de su Custodia | Tiempo de retención |
|----|--------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| | Solicitud escrita | Jefe de Departamento | El que la Dirección determine |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

ANEXOS

| Anexo No | Documento | Clave |
|----------|-----------|-------|
| | | |
| | | |
| | No Aplica | |
| | | |
| | | |



PRESIDENCIA MUNICIPAL
CUERNAVACA, MOR.



Ayuntamiento
2009 - 2012

AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO
REFERENCIA: PR-SAS-DRH-14 Y IT-OM-DRH-14

Clave:DT- STFE-DCH -02

Revisión: 4

Página **39** de **41**

XI. DIRECTORIO

| Nombre Y Puesto | Teléfonos Oficiales | Domicilio Oficial |
|--|----------------------------|---------------------------------|
| Rosa Cristina López Martínez Directora | 329 44 04 / 312 70 81 | Av. Morelos num. 278, Centro |
| Carlos Arturo Rodríguez Rodríguez Jefe de Departamento | 329 44 04 / 312 70 81 | Av. Morelos num. 278, Centro |
| Carmelo Montalvo Lobato Jefe de Departamento | 329 44 04 / 312 70 81 | Av. Morelos num. 278, Centro |
| Leandro Jorge Cázales Montero Jefe de Departamento | 329 44 04 / 312 70 81 | Av. Morelos num. 278, Centro |
| Juan Luis Sotelo Montes Jefe de Departamento | 329 44 04 / 312 70 81 | Av. Morelos num. 278, Centro |
| | | |
| | | |
| | | |



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO
REFERENCIA: PR-SAS-DRH-14 Y IT-SAS-DRH-14

Clave: DT- STFE-DCH -02

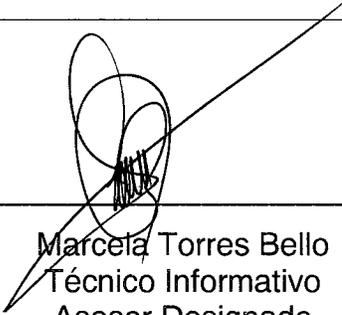
Revisión: 4

Página 40 de 41

XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

| | |
|-----------------|----------------------|
| FECHA DE INICIO | FECHA DE TERMINACION |
| 9/ marzo/2012 | 28/Marzo/2012 |

| PARTICIPANTES | PUESTO |
|------------------------------|---|
| Rosa Cristina López Martínez | Directora del Centro Histórico |
| Marcela Gutiérrez Romero | Promotor |
| Marcela Torres Bello | Técnico Informativo Asesor Designado |



Marcela Torres Bello
Técnico Informativo
Asesor Designado



Marcela Gutiérrez Romero
Promotor
Responsable de la Organización del
Manual de Organización y Procedimientos



PRESIDENCIA MUNICIPAL
CUERNAVACA, MOR.



Ayuntamiento
2009 - 2012

AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONÓMICO
DIRECCIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO
REFERENCIA: PR-SAS-DRH-14 Y IT-SAS-DRH-14

Clave: DT- STFE-DCH -02

Revisión: 4

Página **41** de **41**

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

ÁREA: Dirección del Centro Histórico

| Apartado | Motivo Del Cambio | Fecha De Vigencia | Puesto Nombre Y Firma | Vo Bo de la Dirección de Recursos Humanos |
|----------|---------------------------|-------------------|---|---|
| Todos | Actualización Manual 2012 | marzo 2012 | Rosa Cristina López Martínez Directora  | Ivan Elias Iragorri Martínez  |