



**Manual de Organización, Políticas,
Procedimientos
De la Dirección de Proyectos Turísticos.**

Cuernavaca, Mor., a 15 de Noviembre de 2013.



CONTENIDO:

	Página
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. OBJETIVO	5
IV. MARCO JURÍDICO	6
V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	7
VI. ORGANIGRAMA	8
VII. ESTRUCTURA ORGANICA	9
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	10
IX. POLÍTICAS	15
X. PROCEDIMIENTOS	16
01. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN SOCIAL.	16
XI. DIRECTORIO	20
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	21
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	22



I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZÓ

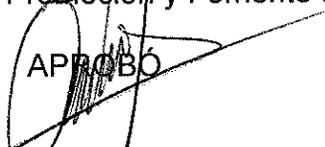
Con fundamento en el Art. 52 fracciones III, XXXI y XXXIII, Art. 188 fracción XII y Art. 194 fracción XI del Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos, publicado el 26 de Diciembre del 2012, en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" número 5053, se expide el presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección de Proyectos Turísticos, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.



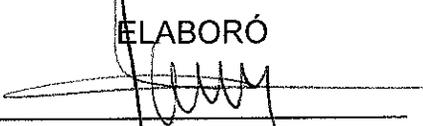
Jesús Eduardo Salazar Aguayo
Secretario de Desarrollo Económico

REVISÓ


Guillermo Antonio Alcal Palomero
Director General de Promoción y Fomento al Turismo

APROBÓ


María de la Luz Fernández Lugo
Secretaria de Administración

ELABORÓ


Carlos Felipe Lavín Figueroa
Director de Proyectos Turísticos

Fecha de Autorización	Director General de Informática y Desarrollo Administrativo	VERSIÓN (año)	No. de paginas
15/Nov./2013	Roberto Rodolfo Soto Tapia	2013	22



II. INTRODUCCIÓN

La Dirección de Proyecto Turísticos elaboro el presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos con el fin de proponer acciones determinadas para desarrollar corrientes turísticas hacia Cuernavaca reactivando lugares tradicionales, revalorando su interés y proponiendo nuevos conceptos con la finalidad de lograr un desarrollo integral de turismo en el municipio.

El Manual de Organización, Políticas y Procedimientos es una herramienta útil en beneficio del turismo y del desarrollo económico del Municipio y con la finalidad de cumplir con mayor eficiencia las funciones que tiene encomendadas



III. OBJETIVO

Generar, promover y facilitar la realización de Proyectos Turísticos necesarios para rescatar impulsar el desarrollo del turismo como una función útil para la sociedad que genere un ambiente de convivencia social y propicie una mayor afluencia y estadía de visitantes en el Municipio; revalorizar los lugares de interés turísticos así como su historia para darle un mayor interés al turista que nos visita.



IV. MARCO JURÍDICO

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos.
3. Ley Orgánica de la Administración Pública Municipal.
4. Ley General de Adquisiciones, Arrendamientos y contratación de Servicios y Obras Públicas.
5. Ley de Justicia Administrativa
6. Ley del servicio Civil.
7. Ley Federal de Turismo
8. Ley de Fomento y Promoción al Turismo del Estado de Morelos
9. Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos
10. Ley Federal sobre Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticas e Históricas
11. Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca.
12. Reglamento de Turismo Municipal
13. Reglamento del Consejo Consultivo de Turismo y del Municipio de Cuernavaca
14. Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Económico
15. Reglamento de la Zona de Monumentos Denominada Centro Histórico de la Ciudad de Cuernavaca Morelos
16. Programa Operativo Anual 2013 (POA)
17. Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección General de Promoción y Fomento al Turismo
18. Bando de Policía y Buen Gobierno.



V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

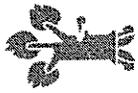
Somos el área responsable de fortalecer el desarrollo turístico sustentable de Cuernavaca, bajo criterios y acciones que demuestren un manejo amigable con la ecología cuyo desarrollo sea congruente con esta vocación económica cimentada en una infraestructura sólida con servicios eficientes y un marco legal que garantice la satisfacción de los usuarios procurando siempre el bienestar de los Cuernavacenses.

VISIÓN

Ser un destino turístico sustentable, logrando ser eje de distribución turística, contando con elementos de diferenciación con otros destinos, que coadyuve a rescatar nuestra imagen turística, posicionando a Cuernavaca como un destino turístico, con identidad regional propia, a través de un manejo responsable y eficiente del patrimonio turístico, ecológico, histórico y cultural.

VALORES

- Legalidad
- Honradez
- Transparencia y Rendición de Cuentas
- Imparcialidad
- Identidad
- Responsabilidad
- Justicia
- Igualdad
- Respeto
- Integridad



MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
1916 - 2016
Todos le damos valor

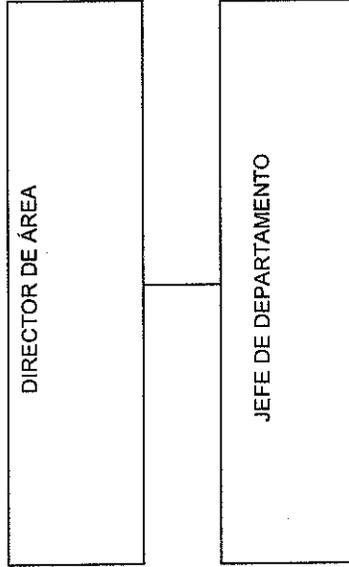
AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO
DIRECCION DE PROYECTOS TURISTICOS
REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

Clave: DT-SDE-DPT-VII-IV

Revisión: 0

Página 8 de 22

VI.-ORGANIGRAMA



[Signature]
ELABORO
CARLOS FELIPE LAVIN FIGUEROA
DIRECTOR DE PROYECTOS
TURISTICOS

[Signature]
REVISO
GUILLERMO ANTONIO ARNAL PALOMERA
DIRECTOR GENERAL DE PROMOCION Y
FOMENTO AL TURISMO

[Signature]
AUTORIZO
JESUS EDUARDO SALAZAR FIGUEROA
SECRETARIO DE DESARROLLO
ECONOMICO
FECHA DE AUTORIZACION:
15 DE NOVIEMBRE DE 2013



VII. ESTRUCTURA ORGANICA

Categoría Plaza	Puesto	Nombre	Subtotal	Total
CF02002	Director de Proyectos Turísticos	CARLOS FELIPE LAVIN FIGUEROA	1	1
CF03002	Jefe de Departamento De Vinculación Social	JORGE CARRILLO ROSAS	1	1
TOTAL				2



VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

DIRECTOR DE PROYECTOS
TURISTICOS

JEFE INMEDIATO

DIRECTOR GENERAL DE
PROMOCION Y FOMENTO AL
TURISMO

PERSONAL A SU CARGO

- JEFE DE DEPARTAMENTO

FUNCIONES PRINCIPALES

- I.- Utilizar los instrumentos idóneos para desarrollar proyectos que fortalezcan al turismo, en beneficio de la Ciudad; y coordinar los trabajos que se lleven a cabo en la Agenda XXI; así como, su instalación y programación;
- II.-Elaborar los proyectos y llevar a cabo las acciones que sean necesarias para proyectar a Cuernavaca como destino de atractivos turísticos;
- III.- Realizar las investigaciones de mercado propias para el sustento de los proyectos;
- IV.-Diseñar los proyectos de desarrollo turístico a considerarse en el municipio, apoyándose en las áreas administrativas correspondientes atendiendo al principio del desarrollo integral en un marco sustentable y competitivo y seguimiento a la Agenda XXI;
- V.-Diseñar y aplicar los mecanismos de evaluación y seguimiento de los resultados de la política instrumentada para la formación y desarrollo de los prestadores de servicio, así como, de su capital humano en el sector turístico;
- VI.- Apoyar la investigación aplicada propiciando la vinculación con organismos especializados, para mejorar la educación de prestadores del servicio y capital humano en materia turística;



VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

DIRECTOR DE PROYECTOS
TURISTICOS

JEFE INMEDIATO

DIRECTOR GENERAL DE
PROMOCION Y FOMENTO AL
TURISMO

PERSONAL A SU CARGO

- JEFE DE DEPARTAMENTO

FUNCIONES PRINCIPALES

VII.-Elaborar estudios técnicos y propuestas de proyectos para el desarrollo turístico municipal;

VIII.- Realizar los estudios técnicos, comerciales y mercadológicos necesarios para el desarrollo de proyectos relativos a los productos y servicios turísticos;

IX.- Reactivar los proyectos eco-turísticos que sean representativos de la ciudad y que posicione a Cuernavaca como atractivo turístico y aquellos que sean presentados en la Agenda XXI;

X.- Diseñar, coordinar y proponer las estrategias que fomenten el desarrollo de productos sustentables, acorde a lo programado en la Agenda XXI;

XI.- Elaborar los anteproyectos del Programa Operativo Anual y Presupuesto Anual de la dependencia a su cargo;

XII.- Elaborar los manuales de organización, Políticas y procedimientos de la Dirección a la dependencia a su cargo;

XIII.- Rendir un informe mensual a la Dirección General de Promoción y Fomento al Turismo de las actividades realizadas por la Unidad Administrativa a su cargo, y

XIV.- Las demás que le otorguen las leyes y reglamentos aplicables o le encomienden sus superiores jerárquicos.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

DIRECTOR DE PROYECTOS
TURISTICOS

ESCOLARIDAD

LICENCIATURA O SIMILAR

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Cultura General Amplia
- Relaciones Publicas
- Computación
- Promoción Cultural

EXPERIENCIA LABORAL

2 años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina
Trabajo de Campo
Bajo Presión

ACTITUD / PERSONALIDAD

- Puntualidad
- Disposición y Servicio
- Sentido de Responsabilidad
- Actitud Positiva
- Disciplina
- Carácter Dinámico

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

ALTA

ESFUERZO

FISICO-MENTAL



VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

JEFE DE DEPARTAMENTO DE
VINCULACIÓN SOCIAL

JEFE INMEDIATO

DIRECTOR DE PROYECTOS
TURISTICOS

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I.- Apoyar al Director en la Convocatoria a reuniones y confirmar asistencias; Coadyuvar a la instalación y a los trabajos de la Agenda XXI
- 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.- Elaborar actas de las sesiones de la Agenda XXI
- VII.- Las demás funciones que le asigne su jefe inmediato y demás normatividad aplicable



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

JEFE DE DEPARTAMENTO

ESCOLARIDAD

LICENCIATURA, TECNICO SUPERIOR
O EQUIVALENTE

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Cultura General Amplia
- Relaciones Publicas
- 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

Medio

ESFUERZO

FISICO-MENTAL



IX. POLITICAS

1. Los horarios de trabajo para el personal de la Dirección deberá cumplirse de acuerdo a lo pactado con la Dirección General de Recursos Humanos del Ayuntamiento.
2. El personal de la Dirección deberá de presentarse con ropa adecuada para el cumplimiento de sus labores dentro del área de trabajo, evitando shorts, bermudas o ropa de playa, 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 requieren 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 del Director General.
6. No sacar objetos de ninguna oficina.
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 justificante si el medico tendrá que ser del ISSSTE.
9. Se remitirá 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.



X. PROCEDIMIENTOS

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN SOCIAL....

1.- Propósito:

Promover el desarrollo de turismo en el municipio de Cuernavaca mediante proyectos Sustentables.

2.- Alcance:

Aumentar la estadía del turista acorde al Plan Municipal de Desarrollo 2013-2015.

3.-Referencia:

La documentación a utilizar para el desarrollo del procedimiento, es la siguiente:

Ley de fomento y promoción al turismo del Estado de Morelos.

Reglamento de Turismo Municipal de Cuernavaca.

Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca.

Plan Municipal de Desarrollo 2013-2015.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Secretario de Desarrollo Económico, la aprobación de este procedimiento.

Es responsabilidad de la Dirección General de Promoción y Fomento al Turismo su revisión en términos de Ley.

Es responsabilidad de la Dirección de Proyectos Turísticos la elaboración, actualización y aplicación de este procedimiento.

5.- Definiciones:

Elaborar Proyecto Solicitado

6.- Método de Trabajo:

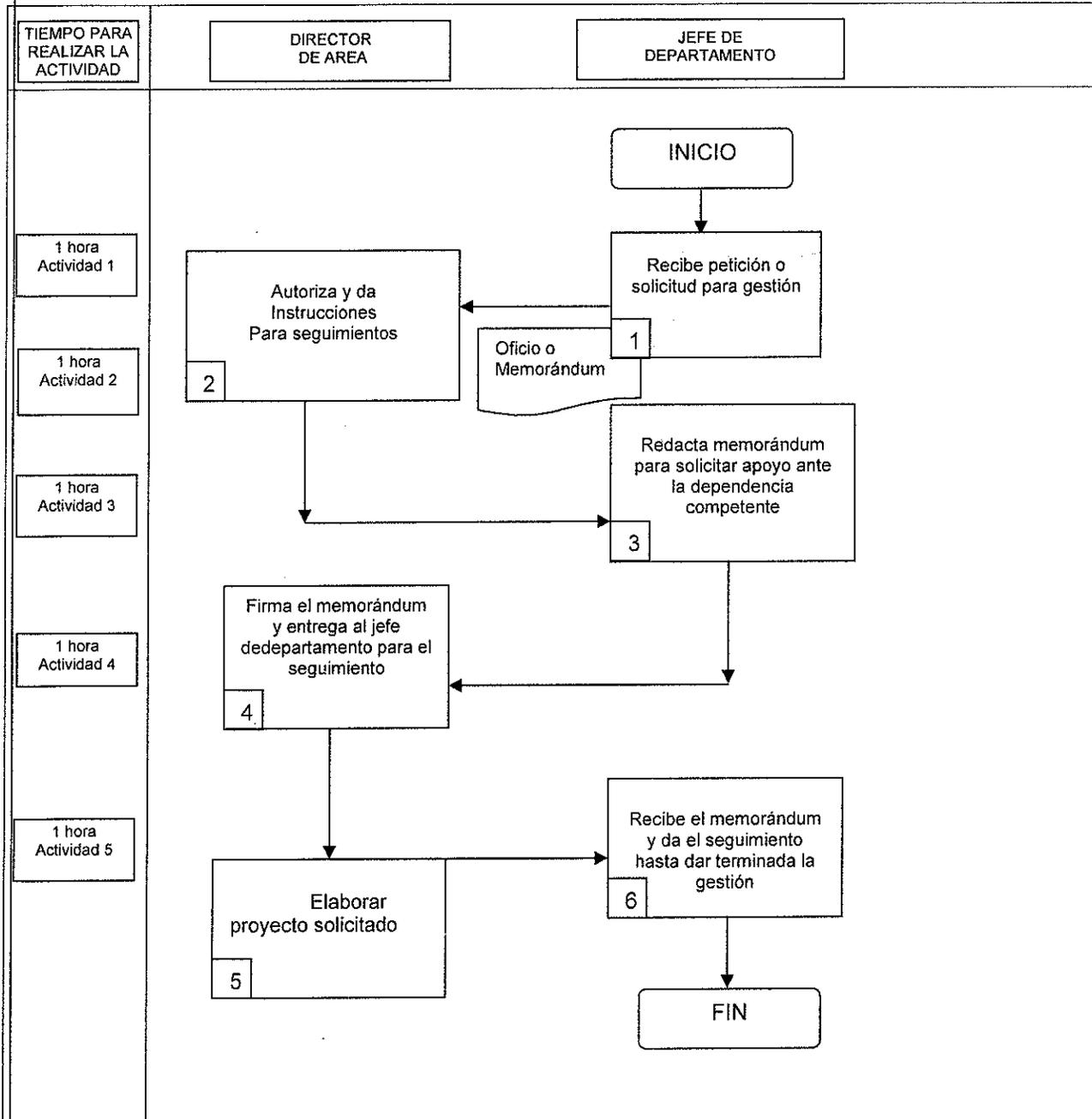
6.1 Diagrama de Flujo.

6.2 Descripción de Actividades.

6.3 Registro de Calidad y Anexos.



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE GESTION SOCIAL





DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE....

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	JEFE DE DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN SOCIAL (JD)	RECIBIR LA QUEJA CIUDADANA POR ESCRITO TOMA CONOCIMIENTO E INFORMA AL DIRECTOR PARA SEGUIMIENTO.	MEMORANDUM O QUEJA CIUDADANA
2	DIRECTOR DE PROYECTOS TURISTICOS (DPT)	REVISAR, AUTORIZAR E INFORMAR AL JEFE DE DEPARTAMENTO LAS NECESIDADES PARA QUE REDACTE EL MEMORANDUM DIRIGIDO A LA INSTANCIA PERTINENTE SOLICITANDO SU APOYO.	
3	JD	REDACTAR EL MEMORANDUM Y POSTERIORMENTE SE PASA AL DIRECTOR PARA SU FIRMA Y VISTO BUENO	
4	DPT	UNA VEZ FIRMADO LO PASA AL JEFE DE DEPARTAMENTO DE DIFUSIÓN TURÍSTICA PARA QUE DE CONTINUIDAD A LA GESTIÓN SOLICITADA	
5	DPT	ELABORAR PROYECTO SOLICITADO	
6	JEFE DE DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN SOCIAL	RECIBE EL MEMORANDUM Y LO TURNA A LA DEPENDENCIA COMPETENTE Y ASEGURA QUE LA GESTIÓN SE LLEVE A CABO CON ESTA ACTIVIDAD TERMINA PROCEDIMIENTO	



REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
	PROYECTOS TURISTICOS	JEFE DE DEPARTAMENTO	TIEMPO QUE LA DIRECCION DETERMINE

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	NO APLICA	



XI. DIRECTORIO

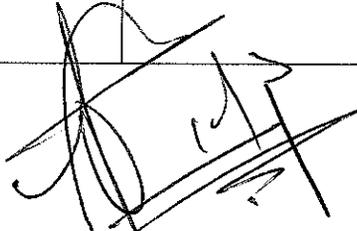
Nombre Y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
CARLOS FELIPE LAVIN FIGUEROA DIRECTOR DE PROYECTOS PRODUCTIVOS	3122747	AV. MORELOS NO. 278 COL. CENTRO
JORGE CARRILLO ROSAS JEFE DE DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN SOCIAL	3122747	AV. MORELOS NO. 278 COL. CENTRO



XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO 11 DE JUNIO DE 2013	FECHA DE TERMINACION 15 DE NOVIEMBRE DE 2013
--	---

PARTICIPANTES	PUESTO
CARLOS FELIPE LAVIN FIGUEROA	DIRECTOR DE PROYECTOS TURISTICOS
JORGE CARRILLO ROSAS	JEFE DE DEPARTAMENTO
RICARDO DÍAZ VÁZQUEZ	DIRECTOR DE MORDERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA
MARCELA TORRES BELLO	TECNICO INFORMATICO



Ricardo Díaz Vázquez
Titular de la Dirección de
Modernización
Administrativa



Marcela Torres Bello
Asesor Designado de la
Dirección General de
Informática y Desarrollo
Administrativo



Jorge Carrillo Rosas
Jefe de Depto. de Vinculación Social
Responsable de la Organización del
Manual de Organización, Políticas y
Procedimientos

