



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

Clave: DT-STFE-SsT-02

Revisión: 9

Página 1 de 35

**Manual de Organización
y Procedimientos
de la
Subsecretaría de Turismo**

Cuernavaca, Mor., a 8 de Marzo de 2012



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

Clave: DT-STFE-SsT-02

Revisión: 9

Página 2 de 35

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	10-18
IX. POLÍTICAS	19-20
X. PROCEDIMIENTOS	21
a. Sesiones del COCTUR	21-24
b. Sesiones de Agenda 21	25-28
c. Participación en eventos nacionales e internacionales	29-32
XI. DIRECTORIO	33
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	34
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	35



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

Clave: DT-STFE-SsT-02

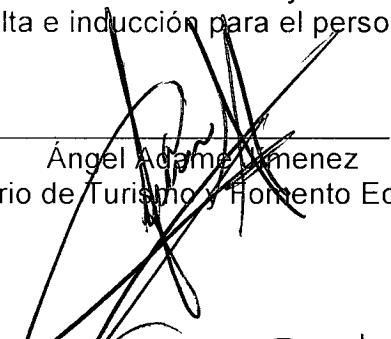
Revisión: 9

Página 3 de 35

I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

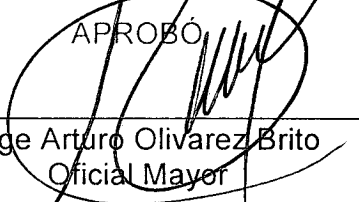
AUTORIZÓ

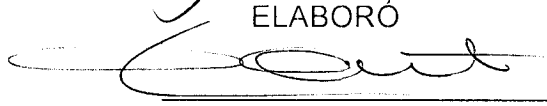
Con fundamento en el Art. 125 Fracciones II Y XXI Art.139 y 140 fracción IV del Reglamento del Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca, se expide el presente Manual de Organización y Procedimientos de la Subsecretaria de Turismo, el cual contiene información referente a su estructura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


Ángel Adame Jiménez
Secretario de Turismo y Fomento Económico

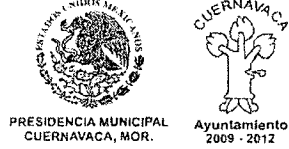
REVISÓ

Griselda Bernal Sánchez
Coordinadora Administrativa

APROBÓ

Jorge Arturo Olivarez Brito
Oficial Mayor

ELABORÓ

Claudia Marina Aponte Maysse
Subsecretaria de Turismo

Fecha de Autorización Marzo 2012	Vo. Bo. Director de Recursos Humanos Iván Elías Najón Martínez	VERSIÓN (año) 2012	No. de paginas 35
-------------------------------------	--	--------------------------	----------------------



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

Clave: DT-STFE-SsT-02

Revisión: 9

Página 4 de 35

II. INTRODUCCIÓN

La Subsecretaría de Turismo, adscrita a la Secretaría de Turismo y Fomento Económico, tiene como objetivos, atender a las necesidades de los visitantes al Municipio de Cuernavaca, (Turistas Totalmente Satisfechos). Hacer de la actividad turística un instrumento para mejorar la calidad de vida de los residentes, poniendo en valor los espacios cívicos de la ciudad y rescatando el patrimonio Natural y Cultural, mejorar la competitividad de las empresas turísticas a través de capacitación.

Dentro del manual se pretende establecer y ubicar los perfiles de cada persona de acuerdo a las necesidades que se requieren para cada puesto, además de que es una herramienta indispensable para el personal de nuevo ingreso en relación al funcionamiento de esta Subsecretaría.

Así mismo presenta los ordenamientos jurídicos y administrativos vigentes que le dan origen y regulan sus actividades, para lo cual se presenta la lista de acuerdo a la jerarquía de estos ordenamientos.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONÓMICO
SUBSECRETARÍA DE TURISMO
REFERENCIA. PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-STFE-SsT-02

Revisión: 9

Página 5 de 35

III. OBJETIVO

El presente manual ha sido elaborado con el objetivo de brindar información clara y sencilla, acerca de la organización, estructura orgánica y los procedimientos que actualmente se realizan en la Subsecretaria de Turismo, con el fin de facilitar a los servidores públicos adscritos a ella, el desarrollo de su trabajo y a la ciudadanía en general, conocer con mayor detalle el funcionamiento de la misma.



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

Clave: DT-STFE-SsT-02

Revisión: 9

Página 6 de 35

IV. MARCO JURÍDICO

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, decreto Núm. 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 Municipal del Estado de Morelos.
5. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
6. Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos.
7. Ley de Fomento y Promoción al Turismo del Estado de Morelos.
8. Ley de Entrega Recepción de la Administración Pública del Estado y Municipios de Morelo
9. Reglamento de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca.
10. Ley del Servicio Civil
11. Reglamento de Turismo Municipal.
12. Reglamento Interno de la Secretaria de Turismo y Fomento Económico.
13. Reglamento de Ciudades Hermanas y Asuntos Internacionales
14. Reglamento del Consejo Consultivo de Turismo del Municipio de Cuernavaca
15. Condiciones Generales de Trabajo para el Ayuntamiento Constitucional de Cuernavaca, Morelos.
16. Programa Operativo anual 2012 (POA)
17. Manual de Organización y Procedimientos de la Subsecretaria de Turismo.
18. Demás Leyes, Reglamentos, Circulares, Decretos y otras disposiciones de carácter administrativo y de observación general.



V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

Somos el área responsable de fortalecer el desarrollo turístico de Cuernavaca, siempre sustentado en un manejo responsable de la ecología, cuyo desarrollo sea congruente con su vocación económica cimentada en una infraestructura sólida con servicios flexibles y legales para garantizar la satisfacción de los usuarios, coadyuvando al mejoramiento de las condiciones de vida y el bienestar social de los cuernavaquenses.

VISIÓN

Ser un eje de distribución turística que tenga elementos de diferenciación con otros destinos para rescatar la imagen turística y posicionar a Cuernavaca como un destino turístico atractivo, con una identidad regional propia y un manejo responsable de su patrimonio.

VALORES

Honestidad
Lealtad
Respeto
Compromiso Social
Humildad
Justicia y Equidad
Humanidad
Educación

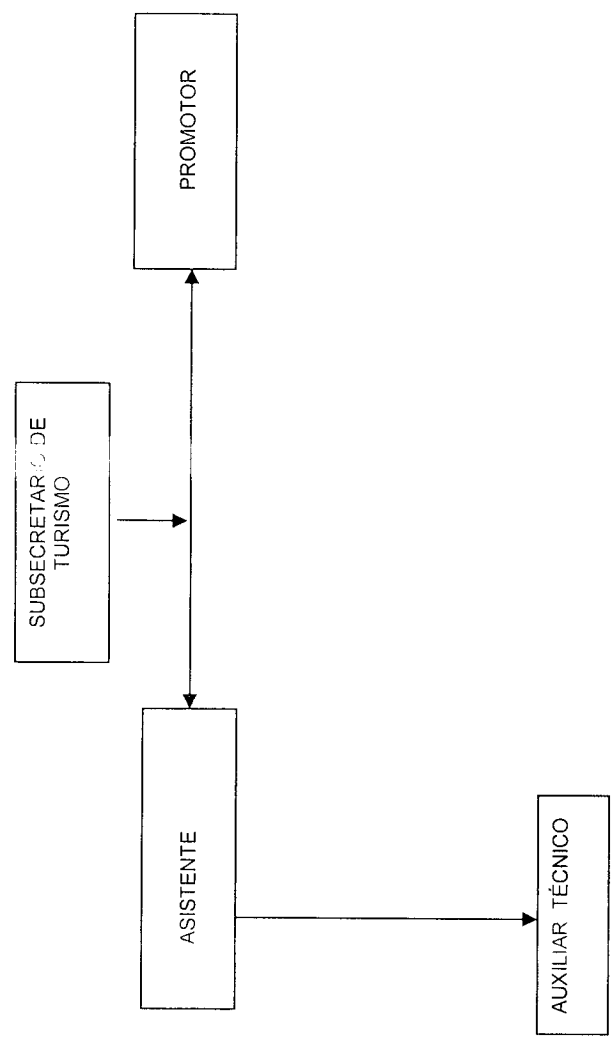
Responsabilidad
Calidad
Trabajo en equipo
Mejora Continua
Solidaridad
Disciplina
Profesionalismo
Discreción



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONÓMICO
SUBSECRETARIA DE TURISMO
 REFERENCIAL PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-S...-SsT-102
 Revision: 9
 Página 8 de 35

VI.-ORGANIGRAMA



ELABORÓ
 Claudia Marina Aponte
 Maysse
 Subsecretario de Turismo

REVISÓ
 Griselda Bernal Sanchez
 Coordinadora Administrativa

AUTORIZÓ
 Angel Adame Jimenez
 Secretario del Turismo y Fomento Económico

FECHA DE AUTORIZACION
 Marzo 2012



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

Clave: DT-STFE-SsT-02

Revision 9

Página 9 de 35

VII. ESTRUCTURA ORGANICA

Categoría Plaza	P u e s t o	Nombre	Subtotal	Total
CF02011	Subsecretaria de Turismo	Claudia Marina Aponte Maysse	1	
CF3003	Asistente	María Estela Rojas Cuellar	1	
AO6002	Promotor	María Soledad del Pilar del Valle Noriega	1	
TO1011	Auxiliar Técnico	Senovio Casarrubias de la Cruz	1	4
	TOTAL			4



VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

JEFE INMEDIATO

Subsecretario de Turismo

Secretario de Turismo y Fomento Económico

PERSONAL A SU CARGO

Asistente
 Promotor
 Auxiliar de Campo

FUNCIONES PRINCIPALES

De Acuerdo al Reglamento Interior de la Secretaria de Turismo y Fomento Económico las atribuciones del Subsecretario son:

- I. Generar propuestas para el establecimiento de nuevos acuerdos de hermanamiento;
- II. Tener las propuestas para los acuerdos de hermanamiento, considerando los intereses de ambas partes y demás capacidades del municipio;
- III. Promover la oferta de los servicios turísticos del municipio;
- IV. Coordinar los proyectos de turismo con los organismos gubernamentales y no gubernamentales;
- V. Apoyar y propiciar el mejoramiento de atención al turista, la excelencia con capacitación, estímulos e información a los prestadores de servicios turísticos;
- VI. Coordinar la realización de los estudios técnicos necesarios para mantener la información actualizada relativa al turismo en Cuernavaca;
- VII. Coordinar la celebración de convenios de colaboración y acuerdos con organismos gubernamentales y no gubernamentales en materia de desarrollo turístico y de capacitación;
- VIII. Promover, a través de visitas guiadas, pláticas, talleres, concursos e información, los lugares turísticos de interés entre la población en general y particularmente con los centros educativos;
- IX. Desarrollar acciones de fomento y fortalecimiento de la cultura y conciencia turística en la sociedad;
- X. Coordinar la identificación y registro, así como proporcionar la regulación de los servicios e integración de productos turísticos sustentables en Cuernavaca;
- XI. Establecer el sistema de seguimiento al fortalecimiento de los servicios y desarrollo de los productos turísticos sustentables;
- XII. Supervisar la difusión y promoción de los productos turísticos;
- XIII. Coordinar las funciones de promoción y difusión de información turística;



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

Clave: DT-STFE-SsT-02

Revisión: 9

Página 11 de 35

PUESTO

Subsecretario de Turismo

JEFE INMEDIATO

Secretario de Turismo y Fomento
Económico

Asistente
Promotor
Auxiliar de Técnico

FUNCIONES PRINCIPALES

- XIV. Realizar eventos de atracción turística dentro del municipio;
- XV. Promover y participar en eventos de atracción turística dentro del municipio;
- XVI. Participar en eventos, ferias, congresos y exposiciones, nacionales e internacionales para promover la afluencia turística hacia el municipio;
- XVII. Supervisar la ejecución del Programa de Turismo Municipal;
- XVIII. Fungir como Secretario Técnico del Consejo Consultivo de Turismo Municipal;
- XIX. Desempeñar las comisiones especiales que le asigne el Secretario;
- XX. Integrar y elaborar el informe de los avances programáticos presupuestales, de acuerdo a los calendarios de seguimiento y evaluación implementadas por la administración, así como integrar el informe Anual de Gobierno, correspondiente a las actividades de la unidad administrativa a su cargo;
- XXI. Elaborar los anteproyectos de Programa Operativo Anual y Presupuesto Anual, de la unidad administrativa a su cargo;
- XXII. Elaborar los Manuales de Organización y Procedimientos de la unidad administrativa a su cargo;
- XXIII. Rendir un informe mensual al Secretario de las actividades realizadas por la Subsecretaría a su cargo y;
- XXIV. las demás que le confieran otras disposiciones legales o le delegue el Secretario.



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

Clave: DT-STFE-SsT-02

Revisión: 9

Página 12 de 35

PUESTO

Subsecretario de Turismo

ESCOLARIDAD

Licenciatura en Turismo, Hotelería y Gastronomía y afines.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administrativos
- Relaciones Públicas, Internacionales y Humanas
- Manejo de Paquetería Office
- Conocer ampliamente el Municipio de Cuernavaca y sus alrededores
- Conocer físicamente lugares turísticos municipales, estatales, nacionales e internacionales
- Dominio del idioma inglés indispensable
- Experiencia con todos los servicios del sector empresarial turístico
- Cultura General
- Conocimiento del Patrimonio Cultural de Cuernavaca y sus alrededores
- Conocimiento del Desarrollo Sustentable de la Ciudad de Cuernavaca
- Conocimiento de los antecedentes del Centro Histórico y su futuro

EXPERIENCIA

5 años

CONDICIONES DE TRABAJO

En oficina y en Campo

ACTITUD / PERSONALIDAD

Iniciativa
 Sentido de Responsabilidad
 Seguridad en sí mismo
 Actitud positiva
 Disciplina
 Don de mando
 Carácter Dinámico

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

ESFUERZO

Físico-Mental



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

Clave: DT-STFE-SsT-02

Revisión: 9

Página 13 de 35

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Asistente

JEFE INMEDIATO

Subsecretario de Turismo

PERSONAL A SU CARGO

Auxiliar de Técnico

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Concertar citas para el Subsecretario;
- II. Establecer relaciones con las distintas personalidades del área turística y de trabajo;
- III. Apoyar en la realización de directorio sobre las principales fuentes turísticas;
- IV. Concentrar, controlar y distribuir el material de Stock (Material y útiles de oficina y de cómputo);
- V. Organizar correspondencia y archivo de la Subsecretaría;
- VI. Llevar el control de las listas de asistencia y las bitácoras de registro de salidas y comisiones;
- VII. Elaborar el reporte de incidencias de todas las áreas que integran la Subsecretaría de Turismo;
- VIII. Coordinar la mensajería de toda la areas de la Subsecretaría;
- IX. Supervisar y coordinar las acciones de mantenimiento y limpieza del inmueble;
- X. Coordinar la agenda de las Salas de Juntas de la Subsecretaría;
- XI. Actualizar manual de Organización y Procedimientos;
- XII. Elaborar reportes semanales, indicadores, bimestrales y trimestrales;
- XIII. Actualizar registro de correspondencia;
- XIV. Elaborar el POA
- XV. Elaborar el presupuesto
- XVI. Y las demás que le asigne su Jefe inmediato superior.



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

Clave: DT-STFE-SsT-02

Revisión: 9

Página 14 de 35

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Asistente

ESCOLARIDAD

Carrera Comercial
 Secretaria Ejecutiva

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administrativos
- Relaciones Públicas y Humanas
- Manejo de Paquetería Office
- Conocimientos Secretariales
- Cultura General

EXPERIENCIA LABORAL

2 años

CONDICIONES DE TRABAJO

En oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Iniciativa
 Sentido de Responsabilidad
 Puntualidad
 Carácter dinámico
 Disciplina
 Don de mando
 Actitud positiva

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Físico-Mental



PRESIDENCIA MUNICIPAL
CUERNAVACA, MOR



Ayuntamiento
2009 - 2012

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

Clave: DT-STFE-SsT-02

Revisión: 9

Página 15 de 35

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Promotor

JEFE INMEDIATO

Subsecretario de Turismo

PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

FUNCIONES PRINCIPALES

- I.- Conseguir apoyos para los eventos requeridos;
- II.- Atender al turista;
- III.- Promover y difundir eventos;
- IV.- Atender demandas de prestadores de servicios;
- V.- Apoyar en la elaboración de invitaciones;
- VI.- Participar en todas las acciones necesarias para asegurar el bienestar y Seguridad de las personas que visitan y laboran en la dependencia;
- VII.- Y las demás actividades que le asigne o delegue su jefe inmediato.



PRESIDENCIA MUNICIPAL
CUERNAVACA, MOR.



Ayuntamiento
2009 - 2012

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

Clave: DT-STFE-SsT-02

Revisión: 9

Página 16 de 35

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Promotor

ESCOLARIDAD

Preparatoria y/o bachillerato

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Gestoría
- Atención al público
- Idiomas
- Computación

EXPERIENCIA LABORAL

2 años

CONDICIONES DE TRABAJO

En oficina e intemperie

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
SUBSECRETARÍA DE TURISMO
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-STFE-SsT-02

Revisión: 9

Página 17 de 35

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Auxiliar Técnico

JEFE INMEDIATO

Asistente

PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Mantener las instalaciones y el mobiliario en un estado de limpieza adecuado;
- II. Apoyar en las diversas necesidades que se requiera en la Subsecretaría;
- III. Concentrar, controlar y distribuir el material de limpieza;
- IV. Abastecer oportunamente el material de limpieza a los sanitarios de la Subsecretaría;
- V. Y las demás que le asigne su Jefe inmediato superior.



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

Clave: DT-STFE-SsT-02

Revisión: 9

Página 18 de 35

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Auxiliar de Técnico

ESCOLARIDAD

Secundaria

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Electricidad
- Plomería
- Jardinería
- Albañilería

EXPERIENCIA LABORAL

1 año

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina y campo

ACTITUD / PERSONALIDAD

Disposición de Servicio
Iniciativa
Sentido de Responsabilidad
Puntualidad
Actitud Positiva
Disciplina
Carácter Dinámico

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Físico



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

Clave DT-STFF SsT 02

Revision: 9

Página 19 de 35

IX. POLÍTICAS

EXTERNAS

1. Para poder brindar apoyo a la ciudadanía, evento o actividad, es necesario comunicarlo por escrito con anticipación de diez días.
2. Queda prohibido la entrada a vendedores ambulantes a las oficinas de la Subsecretaría.

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. (No pants, tenis, short etc.)
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 del Subsecretario.
6. No leer el periódico, revistas, libros o ver televisión en su horario o área de trabajo.
7. No sacar objetos propiedad del Ayuntamiento de las oficinas.
8. El reporte de llamadas deberá tener la justificación de cada una de ellas.
9. Toda inasistencia deberá contar con un justificante, si es medico tendrá que ser del ISSSTE
10. Se remitirá a las autoridades correspondientes a toda persona responsable de robo de cualquier índole, ya sea a la institución o a sus compañeros.
11. En todo momento deberá haber un responsable en cada Dirección.
12. Se respetaran las indicaciones de cada Director, Jefe de Departamento según sea el caso en el cumplimiento diario de labores y actividades.
13. No se deberá discutir o hablar en tono alto o de manera grupal en las oficinas o en cualquier área pública.



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

Clave: DT-STFE-Sst-02

Revisión: 9

Página 20 de 35

14. Queda totalmente prohibido las agresiones verbales o físicas entre compañeros de trabajo.
15. Queda prohibido chiflar, correr, escupir, bostezar, escuchar música en su área de trabajo, jugar, hacer uso de groserías y cualquier acto deshonesto o inmoral.
- 16.- Las visitas serán atendidas fuera del área de trabajo.
- 17.- Para preservar el orden y la disciplina en la Subsecretaría de Turismo, el titular de la misma podrá emitir acuerdo o circular, mismos que deberán ser cumplidos a cabalidad so pena de aplicar los procedimientos y sanciones establecida en la Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado de Morelos.



PRESIDENCIA MUNICIPAL
CUERNAVACA, MOR.



Ayuntamiento
2009 - 2012

**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONÓMICO**

SUBSECRETARÍA DE TURISMO
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave PR-STFE-SsT-01

Revisión. 9

Página 21 de 35

X. PROCEDIMIENTOS

ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DEL DESARROLLO DE LA SESIÓN ORDINARIA DEL CONSEJO CONSULTIVO DE TURISMO (COCTUR)

1.- Propósito:

Coordinar el desarrollo de las Sesiones del COCTUR y dar seguimiento a los acuerdos en el Comité Técnico del COCTUR

2 - Alcance:

Aplica a la Subsecretaría de Turismo, a la Dirección de Vinculación y Fomento Turístico y Cámaras, asociaciones e instituciones que lo integran.

3.-Referencia:

Este procedimiento tiene como referencia el Reglamento de Gobierno y 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 ejecución de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Vinculación y Fomento Turístico el apoyo en el desarrollo de este procedimiento.

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

5.- Definiciones:

COCTUR: Consejo Consultivo de Turismo de la Ciudad de Cuernavaca integrado por Cámaras, Asociaciones e Instituciones del Sector Turístico.

COMITÉ TÉCNICO: Mesa de trabajo conformada por integrantes del COCTUR interesados en un tema específico.

6.- Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

6.3 Registro de Calidad y Anexos



PRESIDENCIA MUNICIPAL
CUERNAVACA, MOR.



Ayuntamiento
2009 - 2012

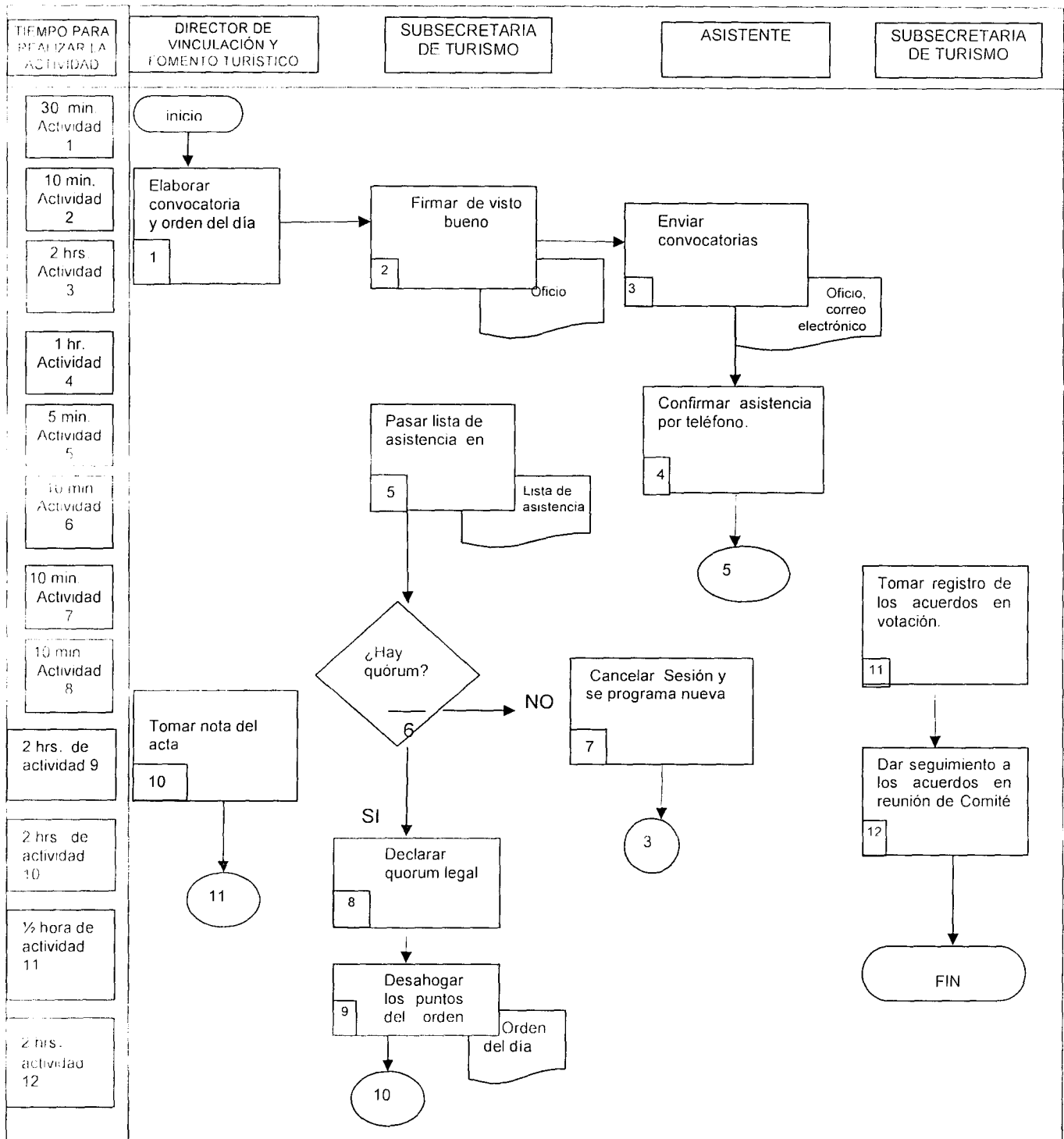
AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONÓMICO
SUBSECRETARÍA DE TURISMO
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-STFE-SsT-01

Revisión: 9

Página 22 de 35

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DEL DESARROLLO DE LA SESIÓN ORDINARIA DEL CONSEJO CONSULTIVO DE TURISMO (COCTUR)





AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONOMICO
SUBSECRETARÍA DE TURISMO
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-STFE-SsT-01

Revisión: 9

Página 23 de 35

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE LA SESIÓN ORDINARIA DEL CONSEJO CONSULTIVO DE TURISMO (COCTUR)

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Director de Vinculación y Fomento Turístico (DVFT)	Elabora convocatoria y orden del día, enviar al Subsecretario	
2	Subsecretaria de Turismo (SsT)	Revisa y firma de Vo.Bo.	Oficio
3	Asistente (A)	Se envían convocatorias por oficio y correo electrónico.	Oficios e Internet
4	(A)	Confirmar asistencia por teléfono para verificar quórum	
5	(SsT)	Pasa lista de asistencia	Lista de asistencia
6	(SsT)	¿Hay Quórum? No Ir a actividad 7 Si Ir a actividad 8	
7	(A)	Se cancela y se programa nueva fecha Ir a actividad 3	
8	(SsT)	Declara el quórum legal	
9	(SsT)	Desahoga los puntos del orden del día	Orden del día
10	(DVFT)	Toma notas y acuerdos para elaborar el Acta	
11	(SsT)	Toma nota de acuerdos en votación	
12	(SsT)	Da el seguimiento correspondiente a los acuerdos tomados en votación en reunión de Comité Técnico. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	



PRESIDENCIA MUNICIPAL
CUERNAVACA, MOR.



Ayuntamiento
2009 - 2012

AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONOMICO
SUBSECRETARÍA DE TURISMO
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: : PR-STFE-SsT-01

Revisión: 9

Página 24 de 35

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Oficio	Asistente	1 semana
2	Orden del Día	Subsecretaria de Turismo	1 día
3	Lista de asistencia	Subsecretaria de Turismo	1 semana

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	"Ninguno"	



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONOMICO
SUBSECRETARÍA DE TURISMO
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: : PR-STFE-SsT-02

Revisión: 9

Página 25 de 35

ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DEL DESARROLLO DE LA SESIÓN ORDINARIA DEL CONSEJO CONSULTIVO DE AGENDA 21

1.- Propósito:

Coordinar el desarrollo de las Sesiones de Agenda 21 y dar seguimiento a los acuerdos en el Comité Técnico de AGENDA 21

2.- Alcance:

Aplica a la Subsecretaría de Turismo, a la Dirección de Asuntos Internacionales y y ciudades Hermanas, Cámaras, asociaciones e instituciones que lo integran.

3.-Referencia:

Este procedimiento tiene como referencia el Reglamento de Gobierno y 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 ejecución de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas el apoyo en el desarrollo de este procedimiento.

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

5.- Definiciones:

AGENDA 21 : Consejo Consultivo de Agenda 21 de la Ciudad de Cuernavaca integrado por Cámaras, Asociaciones e Instituciones del Sector Turístico.

COMITÉ TÉCNICO: Mesa de trabajo conformada por integrantes del Consejo de Agenda 21 interesados en un tema específico.

6.- Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

6.3 Registro de Calidad y Anexos



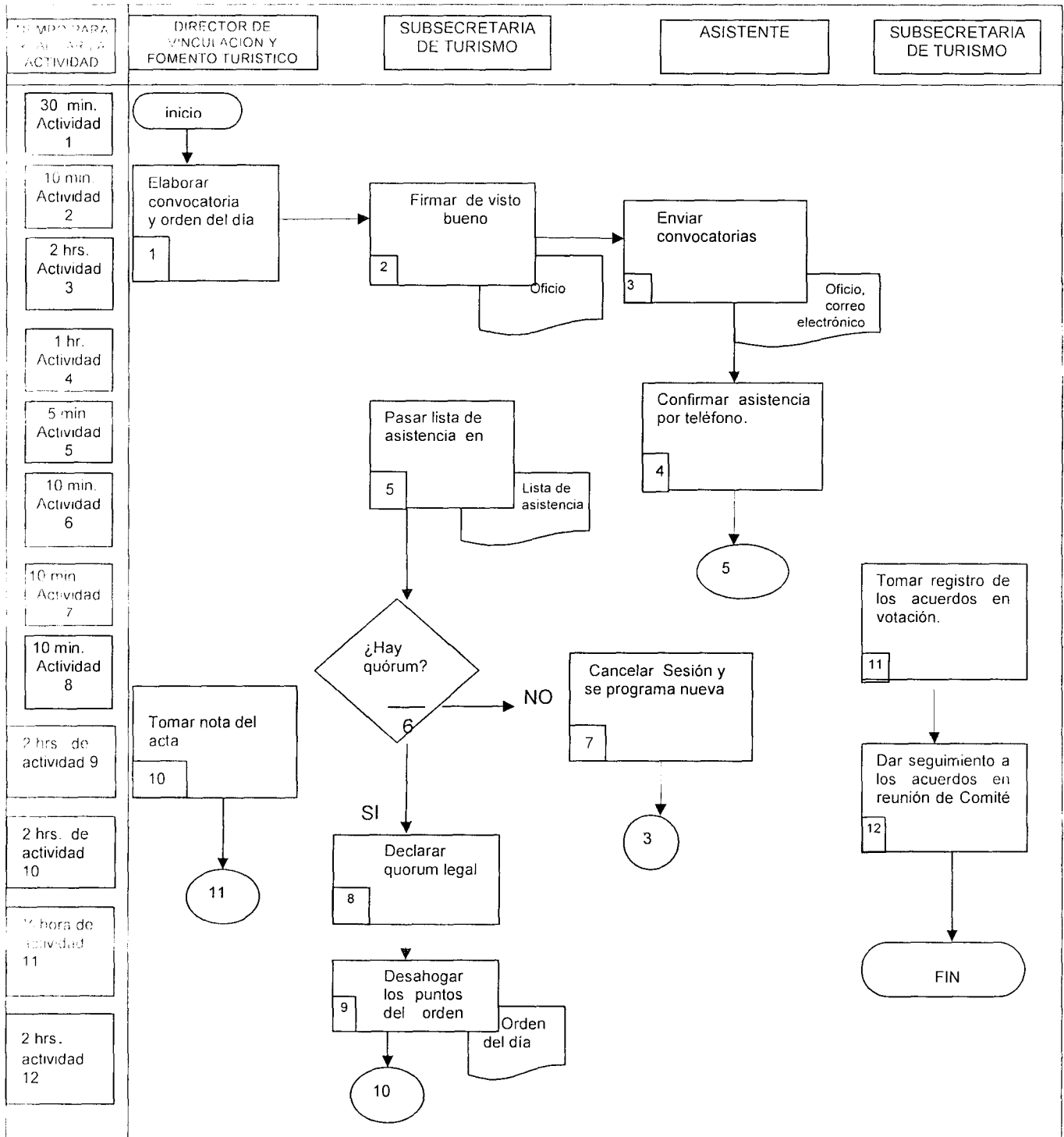
AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONOMICO
SUBSECRETARÍA DE TURISMO
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: : PR-STFE-SsT-02

Revisión: 9

Página 26 de 35

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DEL DESARROLLO DE LA SESIÓN ORDINARIA DEL CONSEJO CONSULTIVO DE AGENDA 21





**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONOMICO
SUBSECRETARÍA DE TURISMO**
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: : PR-STFE-SsT-02

Revisión: 9

Página 27 de 35

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE LA SESIÓN ORDINARIA DEL
CONSEJO CONSULTIVO DE AGENDA 21**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Director de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas (DAICH)	Elabora convocatoria y orden del día, enviar al Subsecretario	Oficio
2	Subsecretaria de Turismo (SsT)	Revisa y firma de Vo.Bo.	Oficio
3	Asistente (A)	Se envían convocatorias por oficio y correo electrónico.	Oficios e Internet
4	(A)	Confirmar asistencia por teléfono para verificar quórum	
5	Director de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas (DAICH)	Pasa lista de asistencia	Lista de asistencia
6	Director de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas (DAICH)	¿Hay Quórum? No Ir a actividad 7 Si Ir a actividad 8	
7	(A)	Se cancela y se programa nueva fecha Ir a actividad 3	
8	Director de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas (DAICH)	Declara el quórum legal	
9	Director de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas (DAICH)	Desahoga los puntos del orden del día	Orden del día
10	(A)	Toma notas y acuerdos para elaborar el Acta	
11	(A)	Toma nota de acuerdos en votación	
12	Director de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas (DAICH)	Da el seguimiento correspondiente a los acuerdos tomados en votación en reunión de Comité Técnico. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	



PRESIDENCIA MUNICIPAL
CUERNAVACA, MOR.



Ayuntamiento
2009 - 2012

AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONOMICO
SUBSECRETARÍA DE TURISMO
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: : PR-STFE-SsT-02

Revisión: 9

Página 28 de 35

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Oficio	Asistente	1 semana
2	Orden del Día	Director de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas	1 día
3	Lista de asistencia	Director de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas	1 semana

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	"Ninguno"	



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONOMICO
SUBSECRETARÍA DE TURISMO
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: : PR-STFE-SsT-03

Revisión: 9

Página 29 de 35

ESTRUCTURA DE PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN DE EVENTOS NACIONALES E INTERNACIONALES

1.- Propósito:

Establecer vínculo con diferentes ciudades y prestadores de servicios turísticos para la promoción integral de nuestros sitios y atractivos turísticos en eventos de talla Nacional e Internacional.

2.- Alcance:

Aplica a la Secretaría de Turismo y Fomento Económico así como a la Subsecretaría de Turismo y Direcciones Adscritas a ella.

3.- Referencia:

Este procedimiento tiene como referencia el Reglamento de Gobierno y Administración de Cuernavaca.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Secretario de Turismo y Fomento Económico informar y designar a las personas que habrán de asistir a dicho evento.

Es responsabilidad de la Subsecretaría de Turismo designar las funciones o comisiones de todas las personas que asistirán a dicho evento.

Es responsabilidad del personal que asistirá al evento acatar todas las disposiciones para el éxito del evento.

5 -Definición:

Ninguna

6.- Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de flujo

6.2 Descripción de Actividades

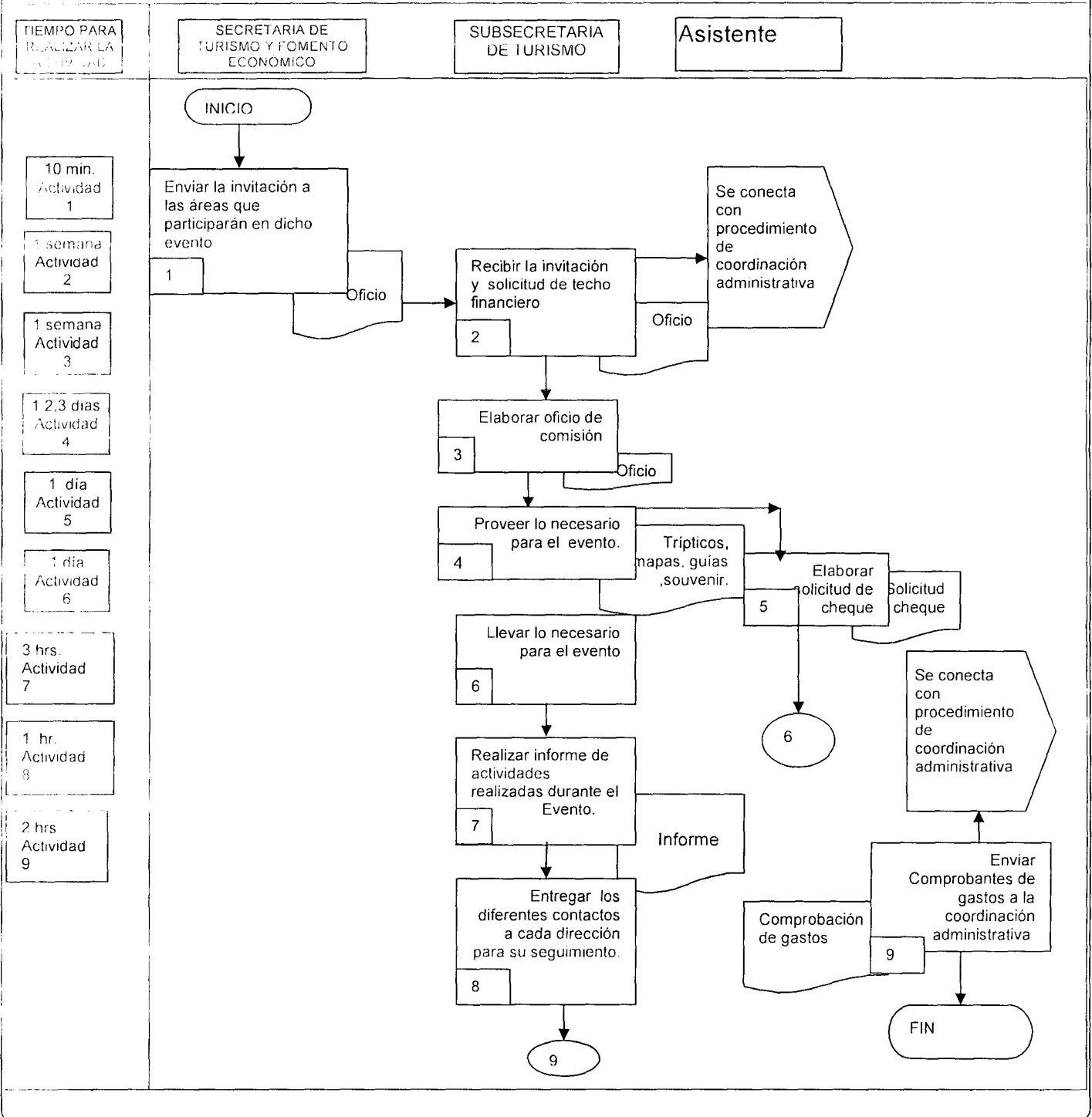
6.3 Registros de Calidad y Anexos



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONOMICO
SUBSECRETARIA DE TURISMO
 REFERENCIA. PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: : PR-STFE-SsT-03
 Revisión: 9
 Página 30 de 35

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN DE EVENTOS NACIONALES E INTERNACIONALES





AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONOMICO
SUBSECRETARIA DE TURISMO
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: : PR-STFE-SsT-03

Revisión: 9

Página 31 de 35

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN DE EVENTOS NACIONALES E INTERNACIONALES

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Secretaria de Turismo y Fomento Económico (STFE)	Se encarga de turnar la invitación a las áreas involucradas y asistir si es el caso	Oficio
2	Subsecretaria de Turismo (SsT)	Recibe la invitación y solicita informe de techo financiero para evento, se conecta con procedimiento de coordinación administrativa.	Oficio
3	(SsT)	Cuando la respuesta es positiva en relación al techo presupuestal la Subsecretaria elabora los oficios de comisión.	Oficio
4	(SsT)	Se encarga de proveer lo necesario al evento para la promoción y vinculación de nuestros lugares turísticos	Trípticos, guías, mapas
5	Coordinación Administrativa	Elabora las solicitudes de cheque para solventar todos los gastos relacionados con el evento (hospedaje, transporte, comida etc.)	Solicitud de cheque
6	(SsT)	Asiste al evento	
7	(SsT)	Realiza informe de actividades realizada durante el evento	Informe
8	(SsT)	Se encarga de hacer llegar los diferentes contactos a cada Dirección para su seguimiento.	
9	Asistente (A)	Envía comprobantes de gastos a la coordinación administrativa para solventar gastos, se conecta con procedimiento de la coordinación, y archiva copia. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Comprobación de gastos.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DE TURISMO Y FOMENTO
ECONOMICO
SUBSECRETARÍA DE TURISMO
REFERENCIA. PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: : PR-STFE-SsT-03

Revisión: 9

Página 32 de 35

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Oficio	Secretaria, Subsecretaria	1 día
2	Tripticos, guías, mapas	Subsecretaria	1 día
3	Solicitud de cheque	Coordinación	1 semana
4	Informe	Subsecretaría	2 días
5	Comprobación de gastos.	Asistente	1 semana

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	"Ninguno"	



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

Clave: DT-STYFE-SsT-02

Revisión: 9

Página 33 de 35

XI. DIRECTORIO

Nombre Y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Claudia Marina Aponte Maysse Subsecretaria de Turismo	312 70 81	Av. Morelos No.278 Col. Centro (Junto al Calvario)
María Estela Rojas Cuellar Asistente	312 70 81	Av. Morelos No.278 Col. Centro (Junto al Calvario)
Maria Soledad del Pilar del Valle Noriega	312 70 81	Av. Morelos No.278 Col. Centro (Junto al Calvario)
Senovio Casarrubias de la Cruz	312 70 81	Av. Morelos No.278 Col. Centro (Junto al Calvario)



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

Clave: DT-STYFE-SsT-02

Revisión: 9

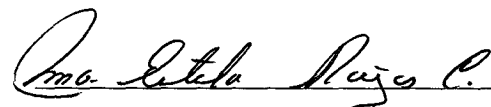
Página 34 de 35

XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION
08 Marzo 2012	27 Marzo 2012

PARTICIPANTES	PUESTO
Claudia Marina Aponte Maysse María Estela Rojas Cuellar	Subsecretaria de Turismo Asistente de la Subsecretaria
Marcela Torres Bello	Técnico Informático de la Dirección Recursos Humanos.


 Marcela Torres Bello
 Asesor Designado


 María Estela Rojas Cuellar
 Responsable de la actualización del manual



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

Clave: DT-STYFE-SsT-02

Revisión: 9

Página 35 de 35

XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN
DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

ÁREA: Subsecretaría de Turismo

Apartado	Motivo Del Cambio	Fecha De Vigencia	Puesto Nombre Y Firma	Vo Bo de la Dirección de Recursos Humanos
Todos	Actualización Manual 2012	2012	Claudia Marina Aponte Maysse Subsecretaria de Turismo 	Iván Elías Iragorri Martínez 