DIRECCIÓN DE TURISMO.

Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Turismo.

Heroica e Histórica Ciudad de Cuautla, Morelos, a 18 de Julio del 2017

II. CONTENIDO

Apartado	*Consecutivo del Apartado*
Portada	I
Contenido	II
Autorización	III
Introducción	IV
Políticas	V
Lista de Procedimientos	VI
Procedimientos	VII
Diagrama de Procedimientos	VIII
Directorio	IX
Hoja de Participación	X

III. AUTORIZACIÓN

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 115 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 113 de la Constitución del Estado Libre y Soberano de Morelos; 4 de La Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos; 1,2 y 3 del Bando de Policía y Gobierno del Municipio de Cuautla, Morelos; 19 del Reglamento Interno de la Administración Pública del Municipio de Cuautla Morelos; se expide el presente Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Turismo que establece sus políticas y procedimientos de las áreas administrativas que la integran para el desempeño de las funciones y atribuciones asignadas.

Elaboró

Hugo Abraham Cisneros Clara
Director de Turismo

Revisó

Ing. Oscar Rancho Torres
Encargado de la Dirección de Planeación

Visto Bueno

Ing. Argimiro Lama Ovies
Contraloría Municipal

Visto Bueno

M.V.Z. José Manuel Sampedro López de Nava
Oficial Mayor

Autoriza

Ing. Raúl Tadeo Nava
Presidente Municipal

IV.- INTRODUCCIÓN

El presente manual de procedimientos, se realiza con la finalidad de hacer del conocimiento de las dependencias del H. Ayuntamiento y de la Ciudadanía en general, los requisitos y la secuencia que conllevan cada uno de los diferentes servicios que ofrece la Dirección de Turismo del H. Ayuntamiento de Cuautla, Morelos.

El compromiso con la comunidad, contempla priorizar la igualdad, la transparencia, el orden y el respeto; todo en apego al estado de derecho, se priorizará el diálogo y el consenso, el intercambio puntos de vista con acuerdos oportunos y de beneficio para los habitantes de la Capital Histórica de Morelos.

V.- POLÍTICAS

1.-Otorgar todas las facilidades para cualquier servicio deseado

2.- Como requisito, deberán realizar su tramite con un mínimo de 15 días naturales de anticipación.

3.- La recepción del oficio para trámites ante la Dirección de Turismo, será en la Oficina de la Dirección de Turismo, previa revisión del personal asignado para mayor prontitud de la elaboración y atención a sus solicitudes.

VI.- LISTA DE PROCEDIMIENTOS

1. Atención de correspondencia recibida

2. Capacitaciones al personal y servicio social

3.Visitas Guiadas

4. Colocación de Módulos Turísticos

5. Atención Turística

6. Uso de la Tele Aula

7. Informes mensuales y anual de acuerdo a los indicadores de gestión

8. Información mensual para actualizar la pagina de transparencia

9. Responder todas las solicitudes de información pública

10. Resguardo de información digital e impresa para el archivo general del Gobierno Municipal

11. Elaboración del Manual de Organización y Manual de Políticas y Procedimientos.

12. Elaboración del Programa Operativo Anual

13.Elaboración del Programa de Agenda

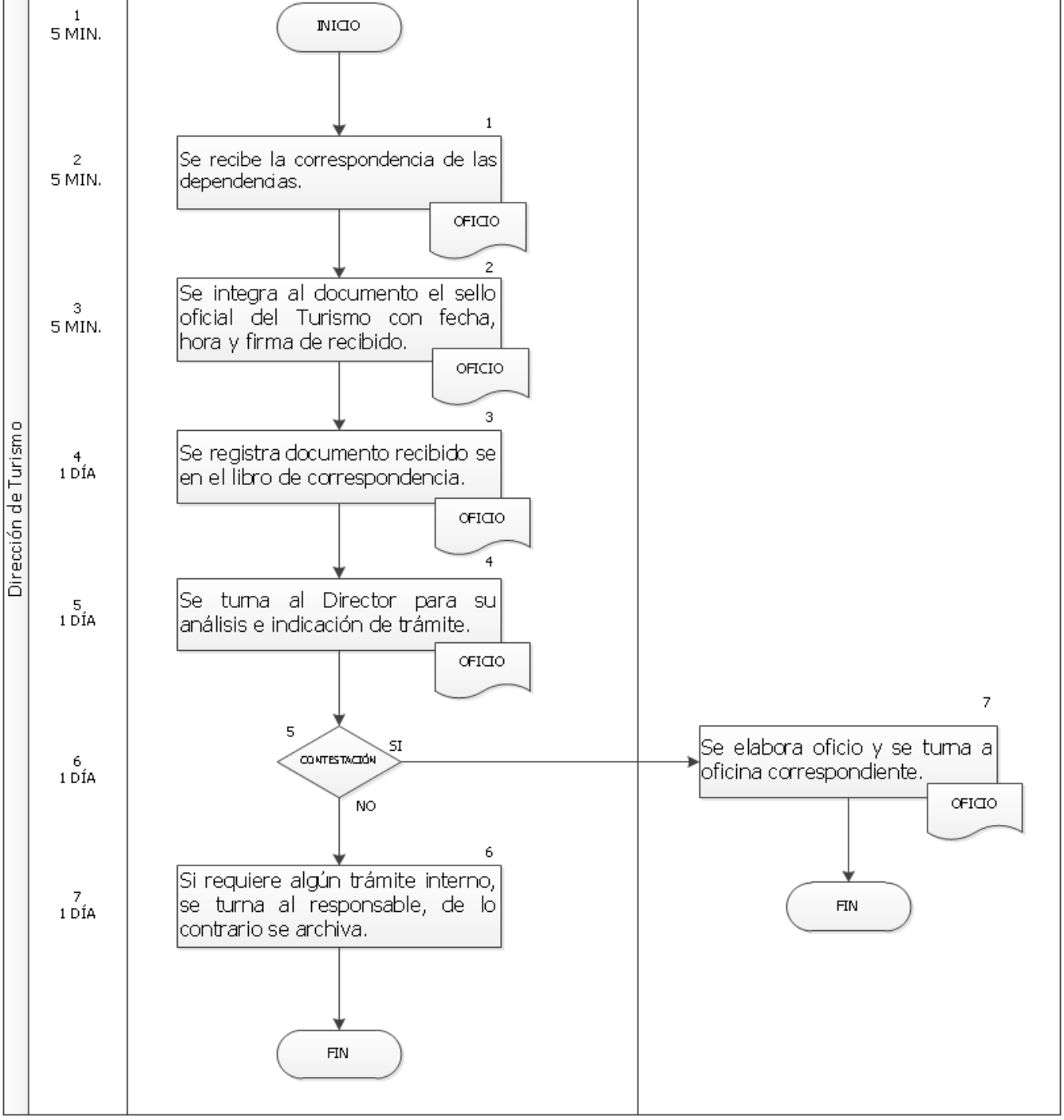
14. Realización de Evento Señorita Cuautla

VII.- PROCEDIMIENTOS

1. Atención de correspondencia recibida

PASO	ACTIVIDAD A SEGUIR	RESPONSABLE	TIEMPO
	Inicio		
1	La Dirección de Turismo recibe y registra el documento emitido por las áreas del H. Ayuntamiento	Dirección de Turismo	5 min.
2	Secretaria revisa y valora la documentación recibida.	Dirección de Turismo	1 día
3	Contestación	Dirección de Turismo	10 min
4	Se elabora, firma y sella la contestación.	Dirección de Turismo	10 min
5	Se remite al área correspondiente.	Área Interesada	40 min
6	Se archiva	Dirección de Turismo	10 min.
	Fin		

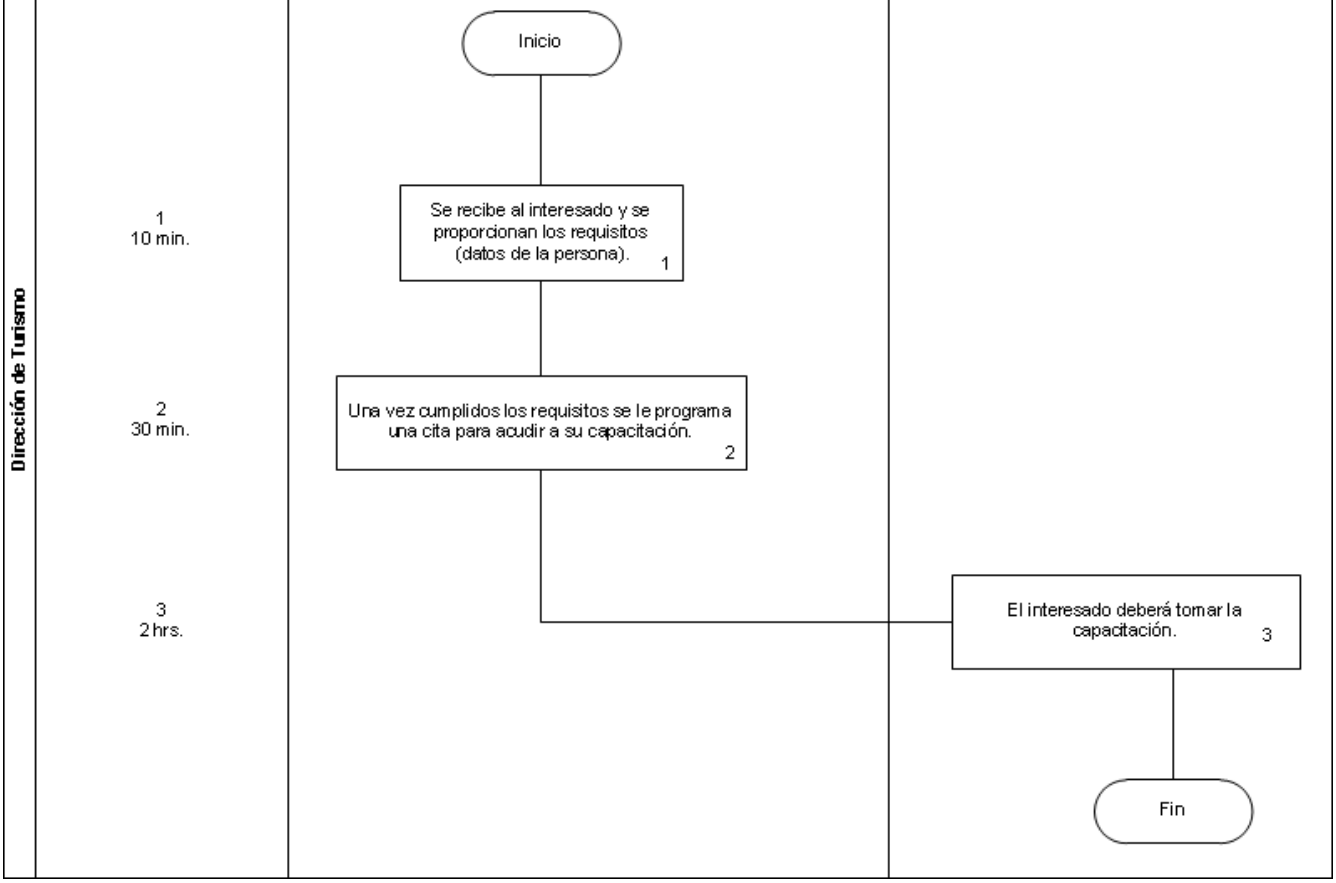
1. ATENCION DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA



2. Capacitaciones al personal y servicio social

PASO	ACTIVIDAD A SEGUIR	RESPONSABLE	TIEMPO
	Inicio		
1	Se recibe al interesado y se proporcionan los requisitos (datos de la persona)	Dirección de Turismo	10 min.
2	Una vez cumplidos los requisitos se le programa una cita para acudir a su capacitación	Dirección de Turismo	30 min.
3	El interesado deberá tomar la capacitación	Interesado	2 hrs. (mínimo)
	Fin		

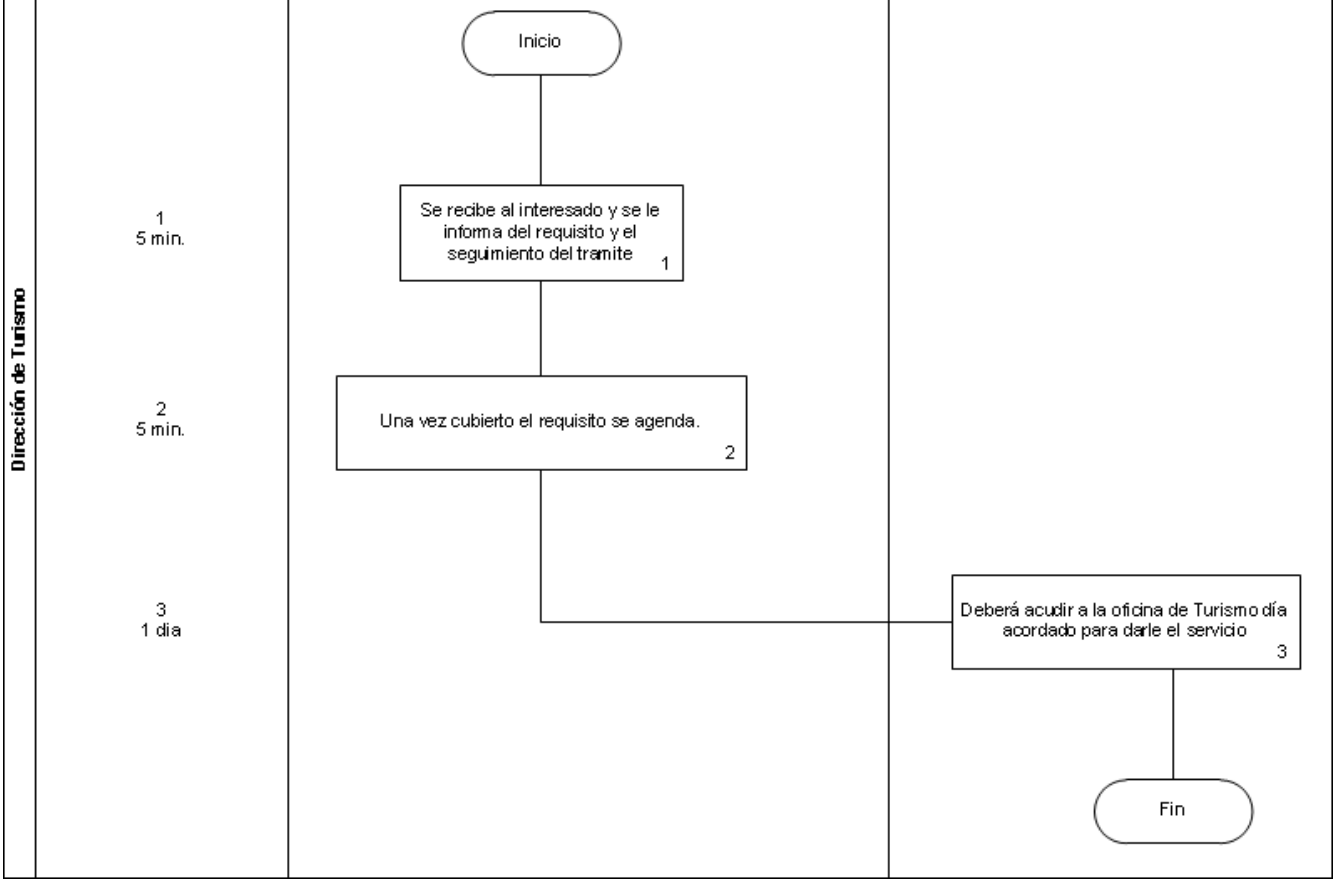
2. Capacitación al personal y servicio social.



3. Visitas Guiadas

PASO	ACTIVIDAD A SEGUIR	RESPONSABLE	TIEMPO
	Inicio		
1	Se recibe al interesado y se le informa del requisito y el seguimiento del trámite.	Dirección de Turismo	5 min.
2	Una vez cubierto el requisito se agenda	Asistente Especializado	5 mín.
3	Deberá acudir a la oficina de Turismo día acordado para darle el servicio	Interesado	1 día
	Fin		

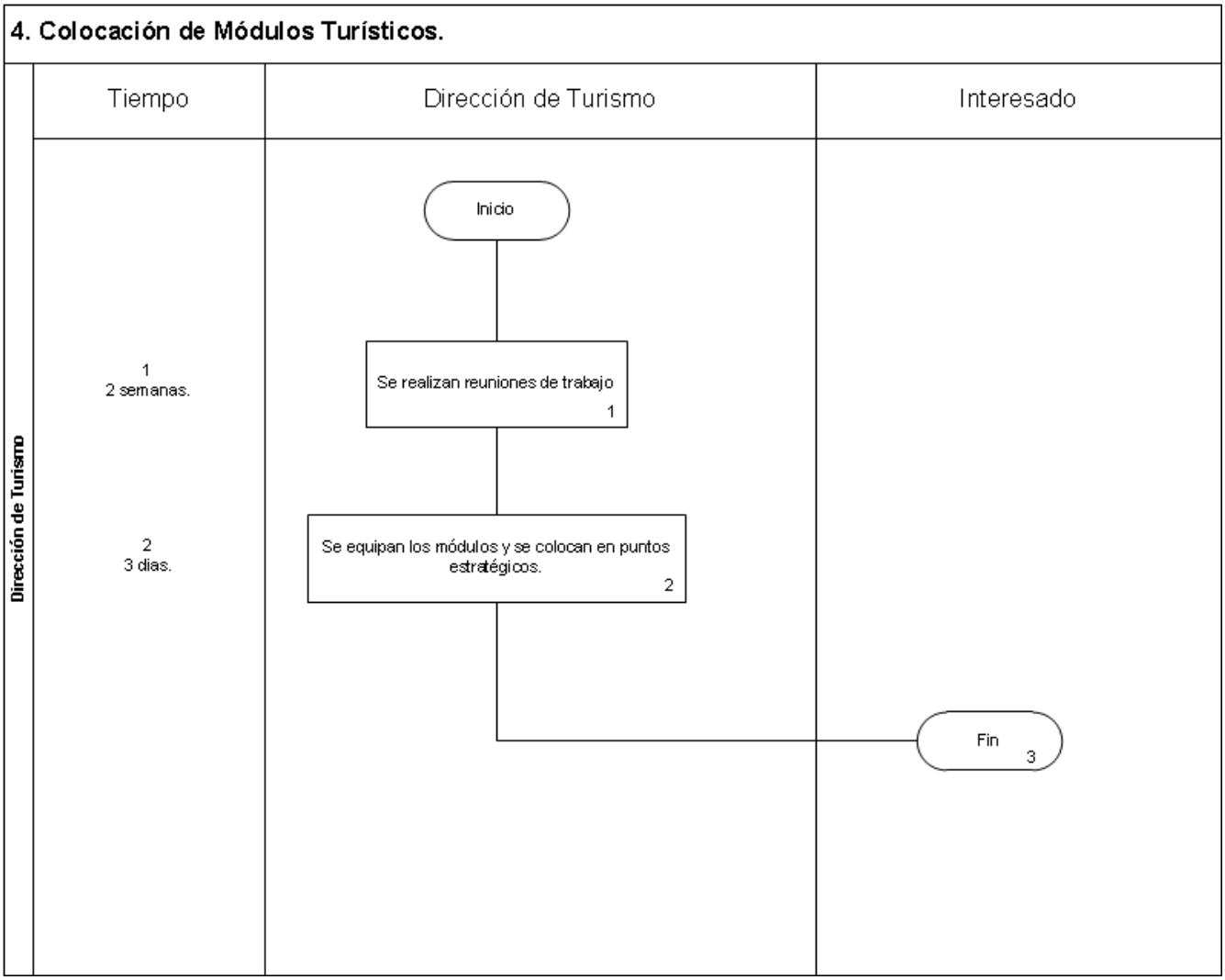
3. Visitas Guiadas



4. Colocación de Módulos Turísticos

PASO	ACTIVIDAD A SEGUIR	RESPONSABLE	TIEMPO
	Inicio		
1	Se realizan reuniones de trabajo	Dirección de Turismo	2 semanas
2	Se equipan los módulos y se colocan en puntos estratégicos.	Dirección de Turismo	3 días
	Fin		

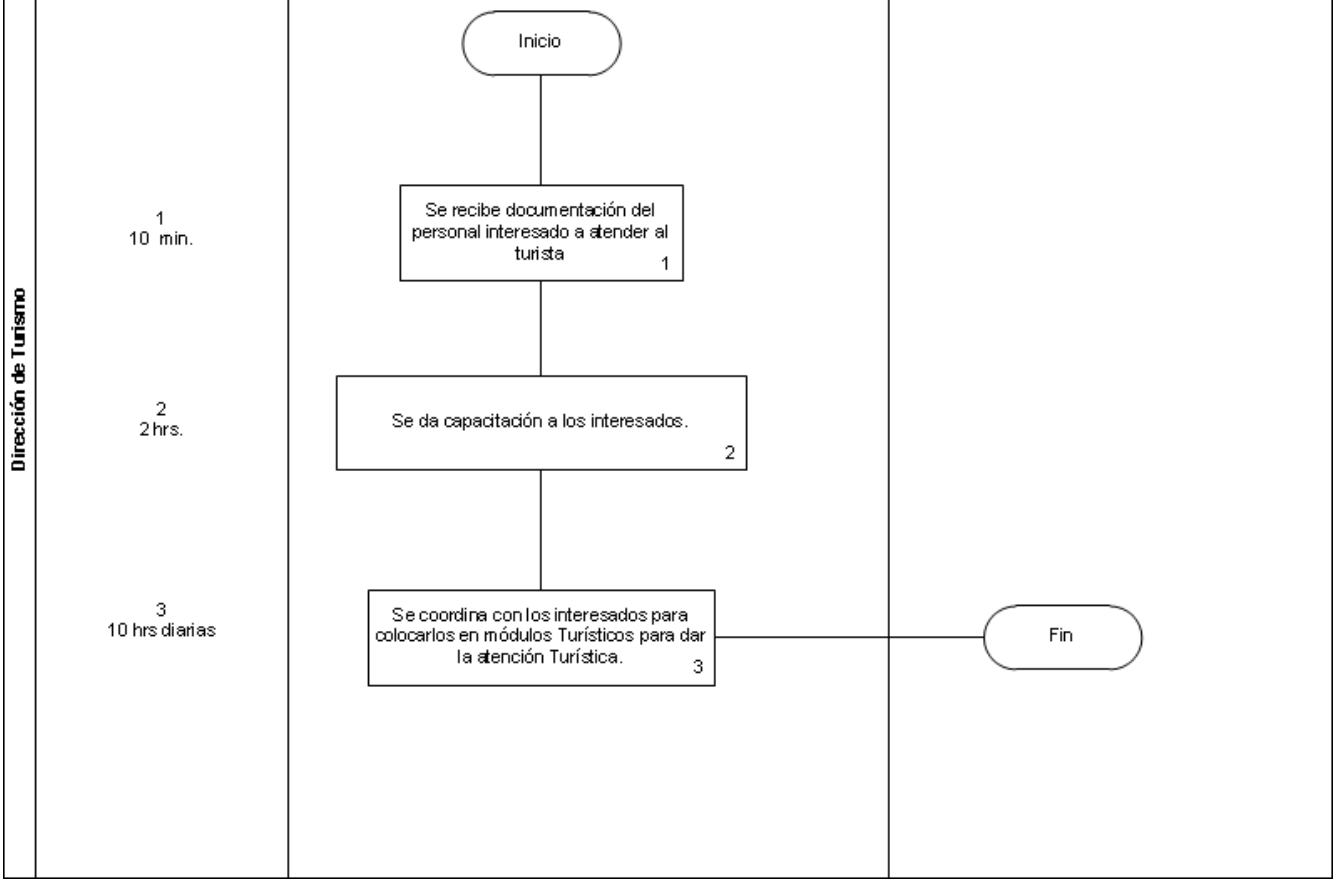
4. Colocación de Módulos Turísticos.



5. Atención Turística

PASO	ACTIVIDAD A SEGUIR	RESPONSABLE	TIEMPO
	Inicio		
1	Se recibe documentación del personal interesado a atender al turista	Dirección de Turismo	10 min.
2	Se da capacitación a los interesados	Dirección de Turismo	2 hrs
3	Se coordina con los interesados para colocarlos en módulos Turísticos para dar la Atención Turística	Dirección de Turismo	10 hrs diarias
	Fin		

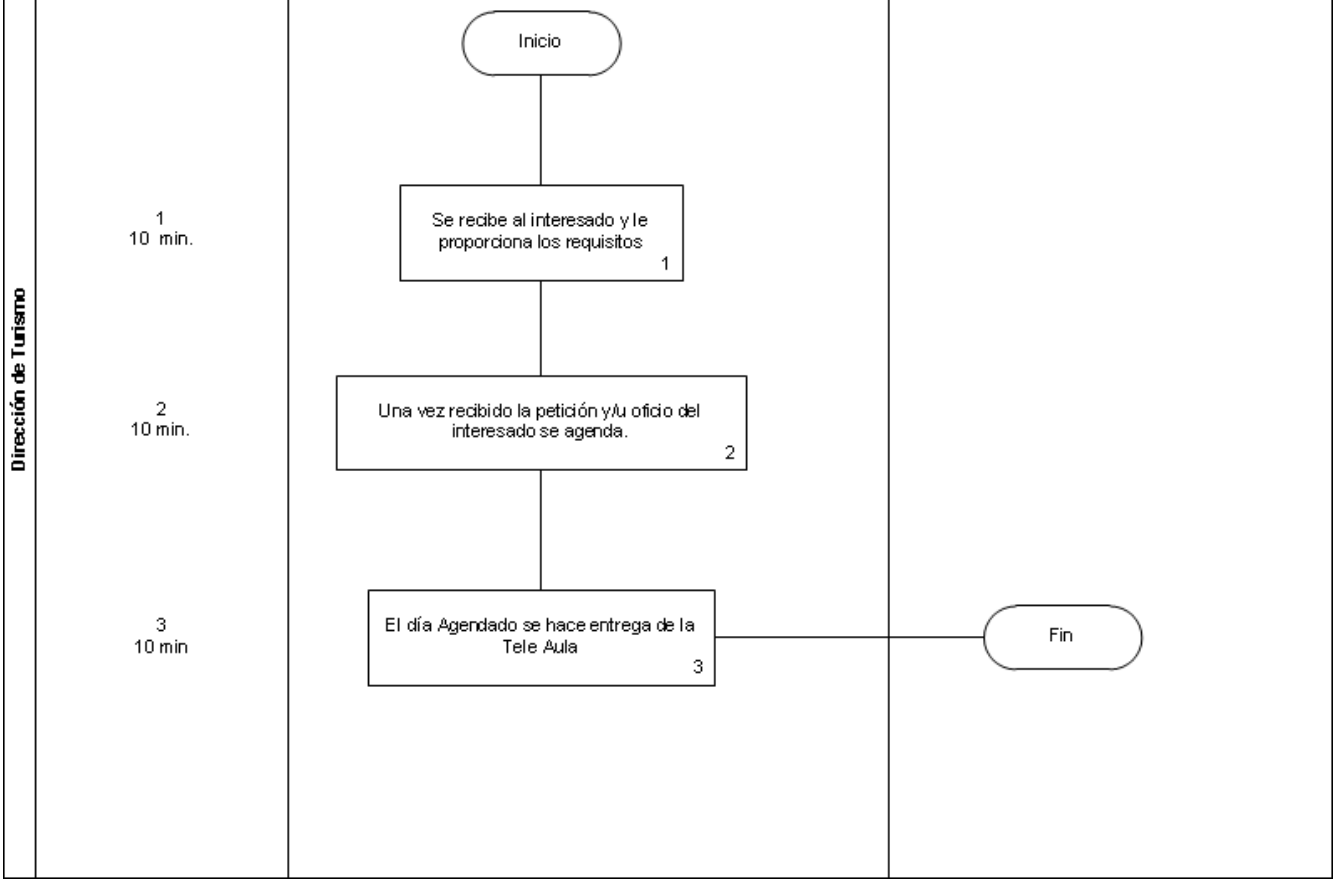
5. Atención Turística.



6. Uso de la Tele Aula

PASO	ACTIVIDAD A SEGUIR	RESPONSABLE	TIEMPO
	Inicio		
1	Recibe al interesado y le proporciona los requisitos	Dirección de Turismo	10 min
2	Una vez recibido la petición y/u oficio del interesado se agenda	Dirección de Turismo	10 min.
3	El día Agendado se hace entrega de la Tele Aula	Dirección de Turismo	10 min.
	Fin		

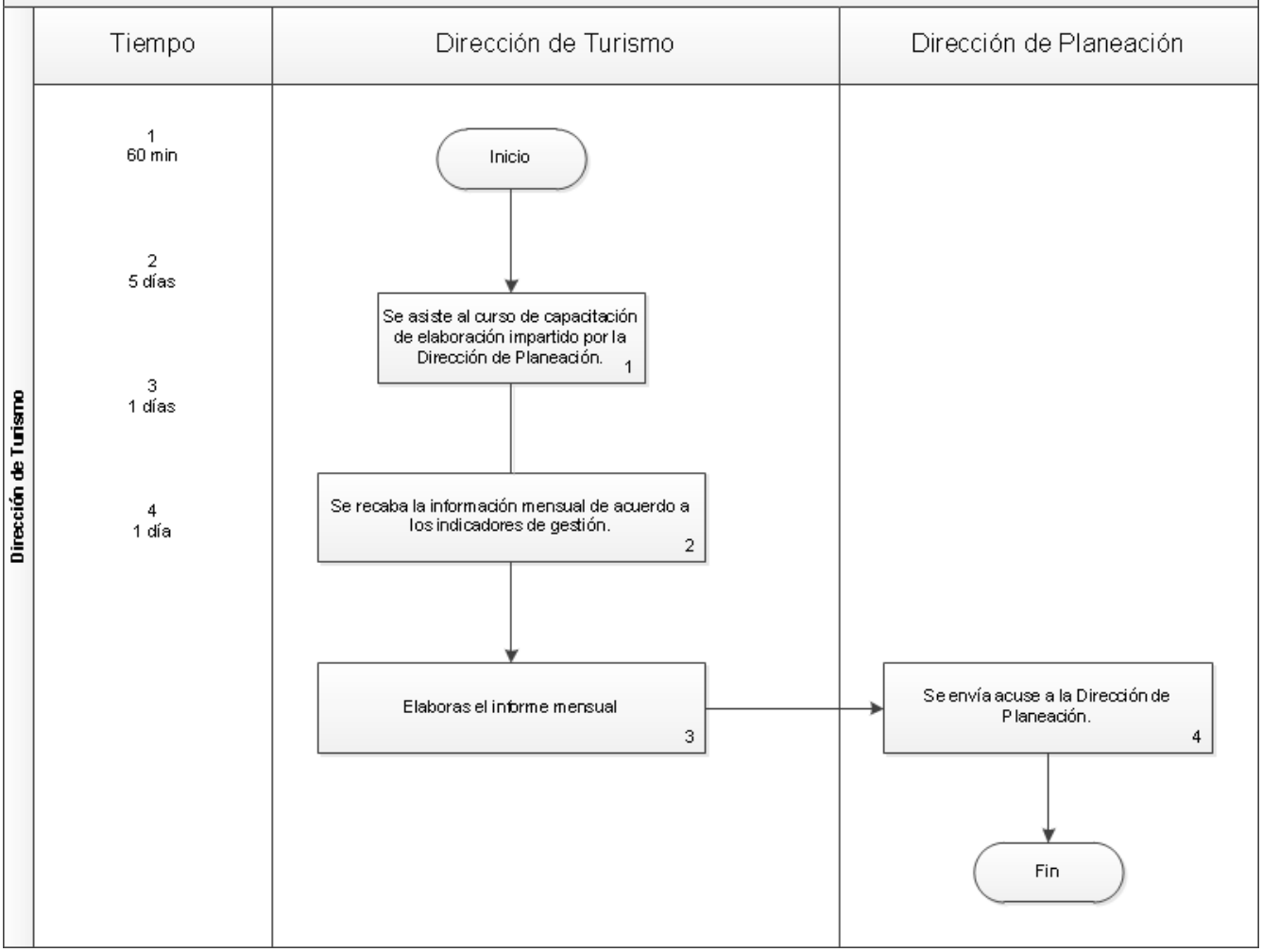
6. Uso de la Tele Aula



7. Informes mensuales y anual de acuerdo a los indicadores de gestión.

PASO	ACTIVIDAD A SEGUIR	RESPONSABLE	TIEMPO
	Inicio		
1	La dirección registra en bitácora mensual de las actividades realizadas diariamente.	Dirección de Turismo	30 días
2	Se remite a la Dirección de Planeación la información de la Dirección realizada durante el mes.	Dirección de Turismo	5 días
3	Verifica la información de actividades recabada y convoca a reuniones de trabajo para disipar dudas y ampliar la información.	Dirección de Planeación	3 días
4	Se acude a la reunión con la documentación requerida y se realiza actualización.	Dirección de Turismo	2 días
5	Se hace entrega de la documentación e información solicitada.	Dirección de Turismo	2 días
	Fin		

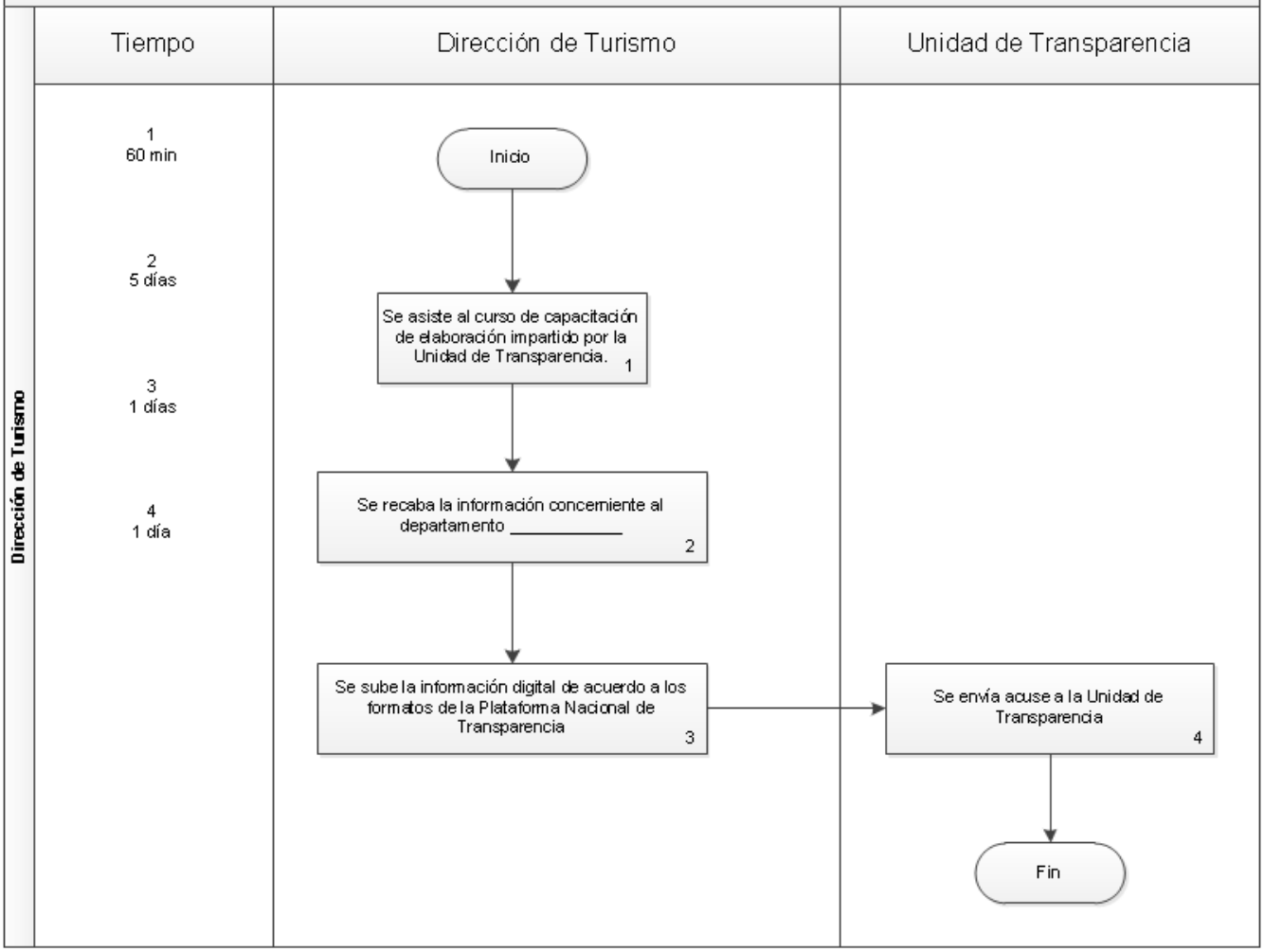
7. Informe mensual y anual de acuerdo a los indicadores de gestión.



8. Información mensual para actualizar la página de transparencia

PASO	ACTIVIDAD A SEGUIR	RESPONSABLE	TIEMPO
	Inicio		
1	Se descargan los formatos activados en pagina web de la Plataforma Nacional de Transparencia	Dirección de Turismo	2 días
2	Se llenan los formatos en base a la información generada en el departamento durante el mes que corresponda	Dirección de Turismo	2 días
3	Se carga la información respectiva en la Plataforma y se imprimen los acuses generados.	Dirección de Turismo	2 días
4	Se remite a la Unidad de Transparencia Municipal copia de los acuses generados por la publicación de la información.	Dirección de Turismo	1 día
	Fin		

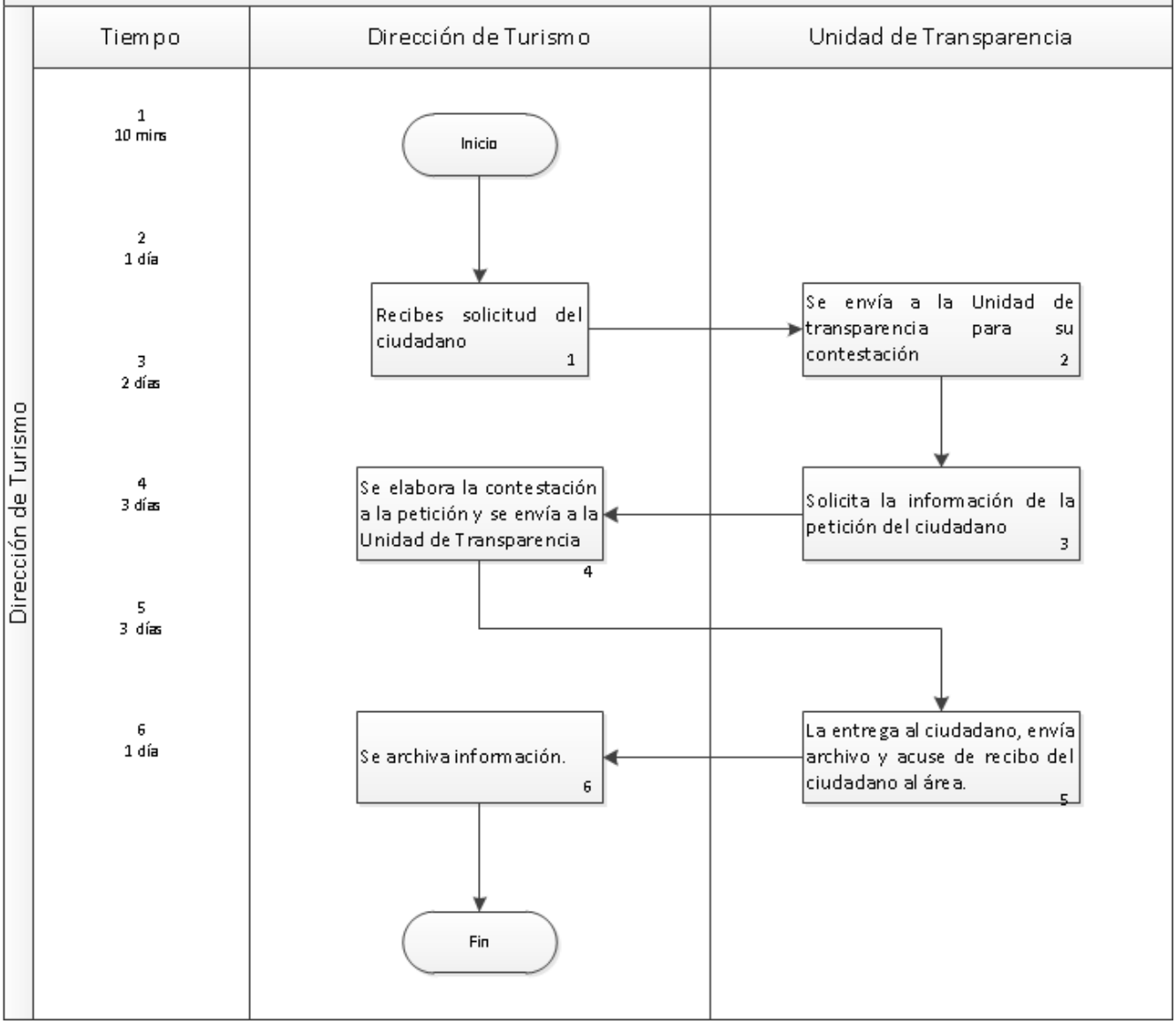
8.Informe mensual para actualizar la página de transparencia.



9. Responder todas las solicitudes de información pública

PASO	ACTIVIDAD A SEGUIR	RESPONSABLE	TIEMPO
	Inicio		
1	Se recibe y analiza la solicitud de información del ciudadano emitida por la Unidad de Transparencia Municipal.	Dirección de Turismo	15 min
2	Se recaba la información y elabora la contestación respectiva y se remite a la unidad de transparencia.	Dirección de Turismo	1 día
3	Se valora la contestación en base a los lineamientos.	Unidad de Transparencia	1 día
4	Se entrega la contestación respectiva al solicitante	Unidad de Transparencia	1 día
	Fin		

9. Responder todas las solicitudes de información pública.

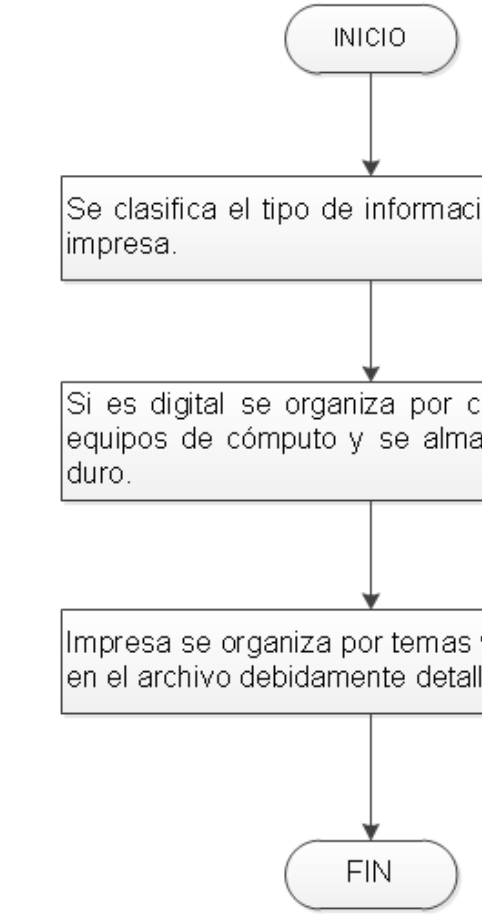


10. Resguardo de información digital e impresa para el archivo general del Gobierno Municipal

PASO	ACTIVIDAD A SEGUIR	RESPONSABLE	TIEMPO
	Inicio		
1	Se escanea y clasifica en carpetas en el equipo de computo la documentación impresa.	Dirección de Turismo	15 min
2	Posteriormente la documentación impresa se clasifica y ordena conforme a los lineamientos archivados	Dirección de Turismo	1 día
3	Se resguarda en hojas cristal e incorpora en carpetas lefort previamente clasificadas.	Dirección de Turismo	30 min
	Fin		

10. RESGUARDO DE INFORMACION DIGITAL E IMPRESA PARA EL ARCHIVO GENERAL DEL GOBIERNO MUNICIPAL.

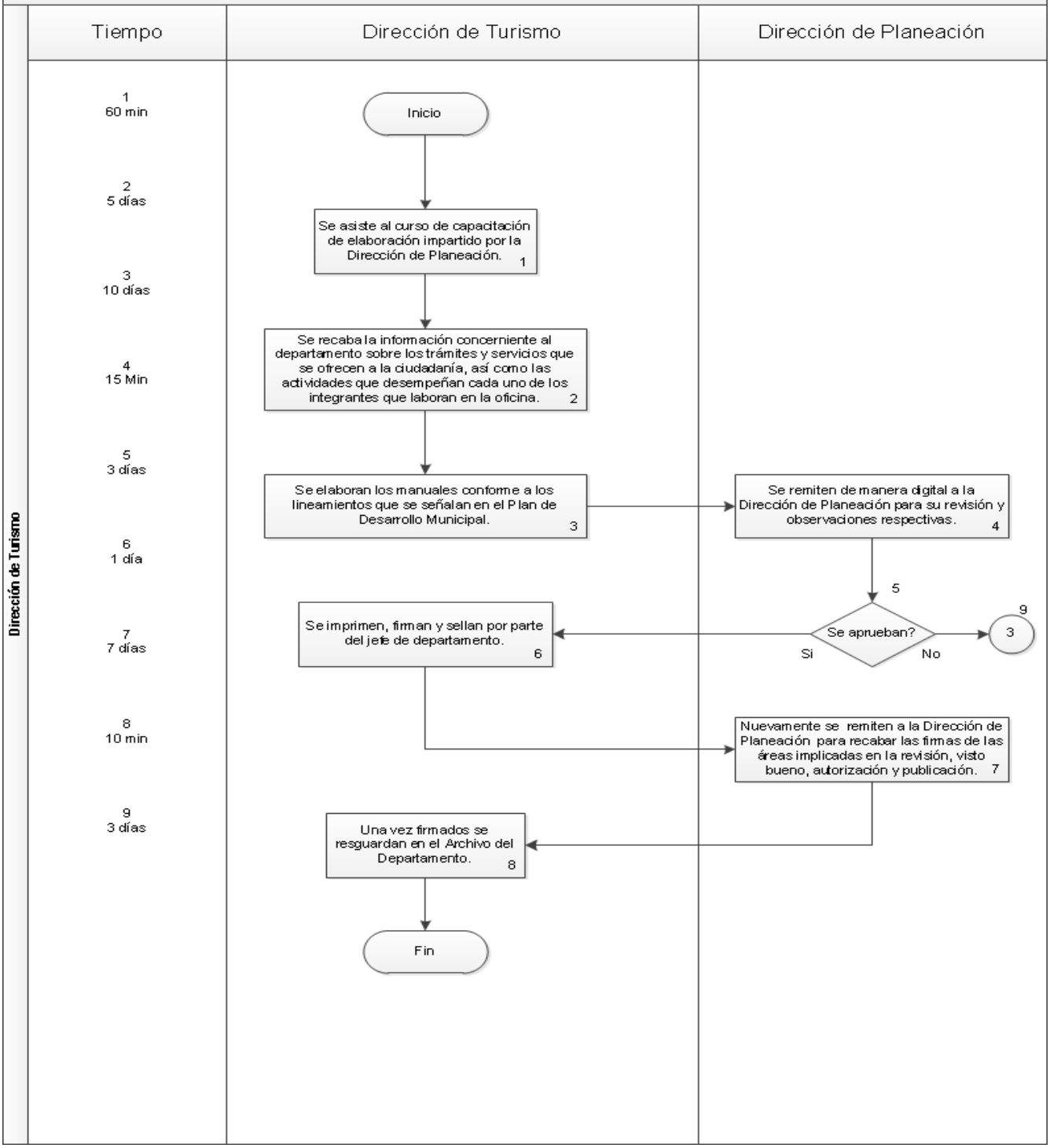
	TIEMPO	DIRECCION DE TURISMO
Dirección de Turismo	1 5 MIN.	Se clasifica el tipo de información en digital o impresa.
	2 1 DIA	Si es digital se organiza por carpetas en los equipos de cómputo y se almacena en disco duro.
	3 1 DIA	Impresa se organiza por temas y se resguarda en el archivo debidamente detallado.



11. Elaboración del Manual de Organización y Manual de Políticas y Procedimientos

PASO	ACTIVIDAD A SEGUIR	RESPONSABLE	TIEMPO
	Inicio		
1	Se asiste al curso de capacitación de elaboración impartido por la Dirección de Planeación.	Dirección de Turismo	60 min
2	Se recaba la información concerniente al departamento sobre los trámites y servicios que se ofrecen a la ciudadanía, así como las actividades que desempeñan cada uno de los integrantes que laboran en la oficina.	Dirección de Turismo	5 días
3	Se elaboran los manuales conforme a los lineamientos que se señalan en el Programa de Desarrollo Municipal.	Dirección de Turismo	10 días
4	Se remiten de manera digital a la Dirección de Planeación para su revisión y observaciones respectivas.	Dirección de Planeación	15 Min
5	Se aprueban?	Dirección de Planeación	3 días
6	Se imprimen, firman y sellan por parte del jefe de departamento.	Dirección de Turismo	1 día
7	Nuevamente se remiten a la Dirección de Planeación para recabar las firmas de las áreas implicadas en la revisión, visto bueno, autorización y publicación.	Dirección de Planeación	7 días
8	Una vez firmados se resguardan en el Archivo del Departamento.	Dirección de Turismo	10 min
9	No se aprueban se regresan para correcciones	Dirección de Planeación	3 días
	Fin		

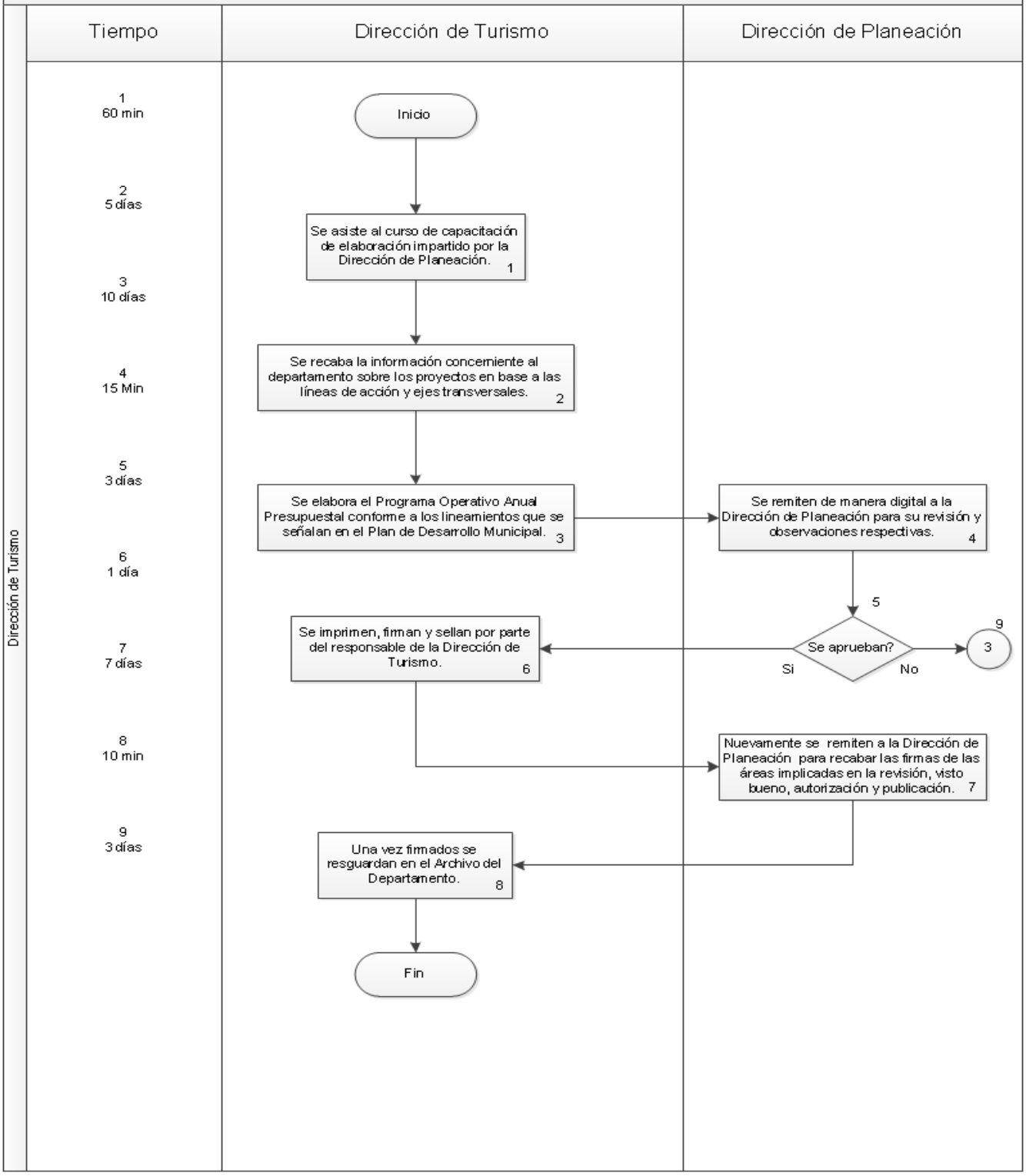
11.Elaboración del Manual de Organización y Manual de Políticas y Procedimientos



12. Elaboración del Programa Operativo Anual

PASO	ACTIVIDAD A SEGUIR	RESPONSABLE	TIEMPO
	Inicio		
1	Se asiste al curso de capacitación impartido por la Dirección de Planeación.	Dirección de Turismo	60 min
2	Se recaba la información que será utilizada en base a los lineamientos del Programa de Desarrollo Municipal.	Dirección de Turismo	2 días
3	Se procede con la elaboración y se mantiene comunicación con la Dirección de Planeación para aclaración de dudas e información.	Dirección de Turismo	5 días
4	Se remite digital-mente a la Dirección de Planeación para su revisión y observaciones correspondientes.	Dirección de Turismo	1 día
5	Realizadas las correcciones y aprobado se imprimen, firman y sellan por parte del jefe de departamento y nuevamente se remiten a la Dirección de Planeación para recabar las firmas de las áreas implicadas en la revisión, visto bueno y autorización.	Dirección de Turismo	8 días
6	Una vez firmados se resguarda en el Archivo del Departamento.	Dirección de Turismo	10 min
	Fin		

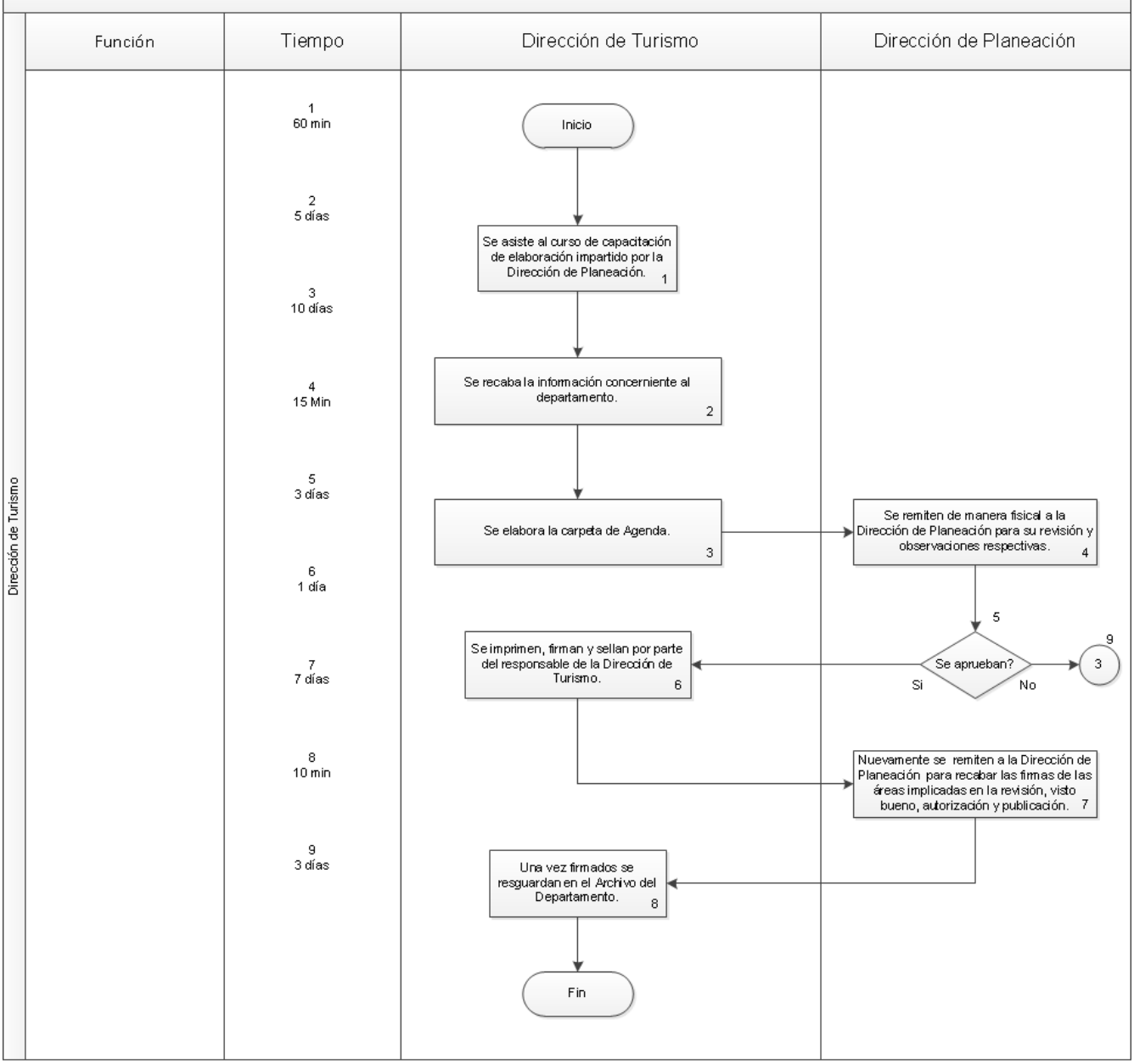
12. Elaboración del Programa Operativo Anual Presupuestal



13. Elaboración del Programa de Agenda

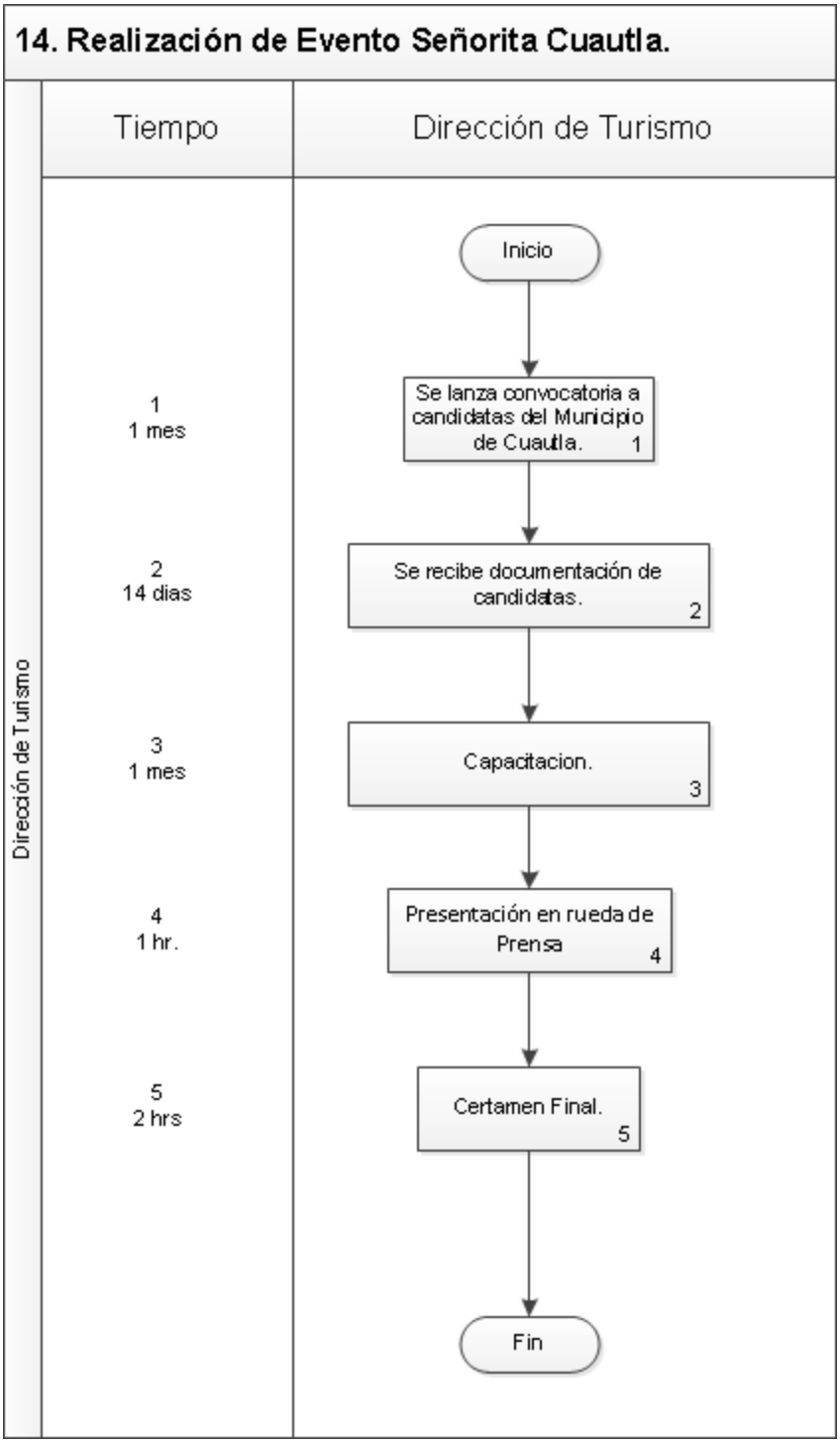
PASO	ACTIVIDAD A SEGUIR	RESPONSABLE	TIEMPO
	Inicio		
1	Se asiste al curso de capacitación coordinado por la Dirección de Planeación.	Dirección de Turismo	60 min
2	Se recaba la información que será utilizada en base a los lineamientos del Programa.	Dirección de Turismo	2 días
3	Se procede con la elaboración y se mantiene comunicación con la Dirección de Planeación para preverificacion.	Dirección de Turismo	5 días
4	Se remite en carpeta a la Dirección de Planeación para su revisión y observaciones correspondientes.	Dirección de Turismo	1 día
5	Realizadas las correcciones y aprobado se imprimen, firman y sellan por parte del jefe de departamento y nuevamente se remiten a la Dirección de Planeación para recabar las firmas de las áreas implicadas en la revisión, visto bueno y autorización.	Dirección de Turismo	8 días
6	Una vez firmados se resguarda en el Archivo del Departamento para la verificación final para su calificación por parte de la dependencia autorizada.	Dirección de Turismo	10 min
	Fin		

13. Elaboración del Programa Agenda



14. Realización de Evento Señorita Cuautla.

PASO	ACTIVIDAD A SEGUIR	RESPONSABLE	TIEMPO
	Inicio		
1	Se lanza convocatoria a candidatas del Municipio de Cuautla	Dirección de Turismo	1 mes
2	Se recibe documentación de candidatas	Dirección de Turismo	14 días
3	Capacitación	Dirección de Turismo	1 mes
4	Presentación en rueda de prensa	Dirección de Turismo	1 hr.
5	Certamen Final	Dirección de Turismo	2 hrs.
	Fin		



IX.- DIRECTORIO

Nombre y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
C. Hugo Abraham Cisneros Clara Director de Turismo	**35 2 52 21**	Batalla 19 de febrero s/n Col. Centro
C. Héctor García González Aux. Administrativo	**35 2 52 21**	Batalla 19 de febrero s/n Col. Centro
C. Isis Valero Zamora Secretaria Ejecutiva	**35 2 52 21**	Batalla 19 de febrero s/n Col. Centro
C. Alma Rosa Cabrera Adán Secretaria Capturista	**35 2 52 21**	Batalla 19 de febrero s/n Col. Centro
C.Liliam Rosario Melchor Torres Aux. Administrativo	**35 2 52 21**	Batalla 19 de febrero s/n Col. Centro
C. Rafael Martínez Pantoja Aux. de Limpia	**35 2 52 21**	Batalla 19 de febrero s/n Col. Centro
C. Alfonso Domínguez Majluf Aux. de Limpia	**35 2 52 21**	Batalla 19 de febrero s/n Col. Centro
C. Javier Mendieta Torres Velador	**35 2 52 21**	Batalla 19 de febrero s/n Col. Centro
C. Diego Armando Cruz Torres Velador	**35 2 52 21**	Batalla 19 de febrero s/n Col. Centro

X.- HOJA DE PARTICIPACIÓN

NOMBRE DEL PARTICIPANTE	PUESTO
C. Hugo Abraham Cisneros Clara	Director de Turismo
C. Héctor García González	Aux. Administrativo