**DIRECCION DE TURISMO**

**MANUAL DE ORGANIZACION**

CONTENIDO

1. Introducción.
2. Manual de organización.
3. Elementos que integran el manual de organización.
 a) Objetivo del manual.
 b) Misión y visión.
 c) Organigrama.
 d) Objetivo y funciones.

## 1.- Introducción

El manual de organización constituye un instrumento de apoyo al proceso de modernización organizacional de la Dirección de turismo, al proporcionar información sobre la estructura orgánica, atribuciones, objetivos y funciones que realizan cada uno de los órganos administrativos que la integran. Dentro de las atribuciones que tiene encomendadas la Dirección son: la Organización y Planeación, además se encuentra la de dictaminar los manuales de descripción de puestos, las dirección deberá mantener permanentemente actualizados sus manuales administrativos.

## 2.- Manual de organización

**Concepto de manual de organización:** Los manuales administrativos son medios valiosos para la comunicación, y sirven para registrar y transmitir la información, respecto a la organización, y funcionamiento de una dependencia; es decir, entenderemos por manual de organización en general el documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, la información y/o las instrucciones sobre historia, organización, política y/o procedimientos de una institución, que se consideren necesarios para la mejor ejecución del trabajo. El manual de organización es un documento oficial que describe claramente la estructura orgánica y las funciones asignadas a cada elemento de una organización, así como las tareas específicas y la autoridad asignada a cada miembro del organismo. En nuestro ámbito de acción se define como una herramienta o instrumento de trabajo, y consulta en el que se registra y actualiza la información detallada, referente a los antecedentes históricos, objetivo, organigrama que representa en forma esquemática la estructura de la organización, las funciones de los órganos que integran una unidad administrativa, los niveles jerárquicos, los grados de autoridad, responsabilidad, así como las líneas de comunicación y coordinación existentes, que esquematiza y resume la organización de una unidad responsable. El manual de organización es, por tanto,

un instrumento de apoyo administrativo, que describe las relaciones orgánicas que se dan entre las unidades administrativas de una dependencia, enunciando sus Objetivos y funciones, siendo por ello, un elemento de apoyo al funcionamiento administrativo.

**3.- Elementos que integran el manual**

En la actualidad existe una gran variedad de formas de presentar un manual de organización, por estas razones, resulta conveniente que en la Administración se adopten normas generales que uniformen tanto el contenido de los manuales, como su forma de presentación. En las siguientes líneas se mencionan los elementos que se considera deben integrar un manual de organización, por ser los más relevantes para los objetivos que se persiguen con su elaboración.

**a) Objetivo**

Promocionar y publicitar por todos los medios el Turismo del Municipio en el corto y mediano plazo.

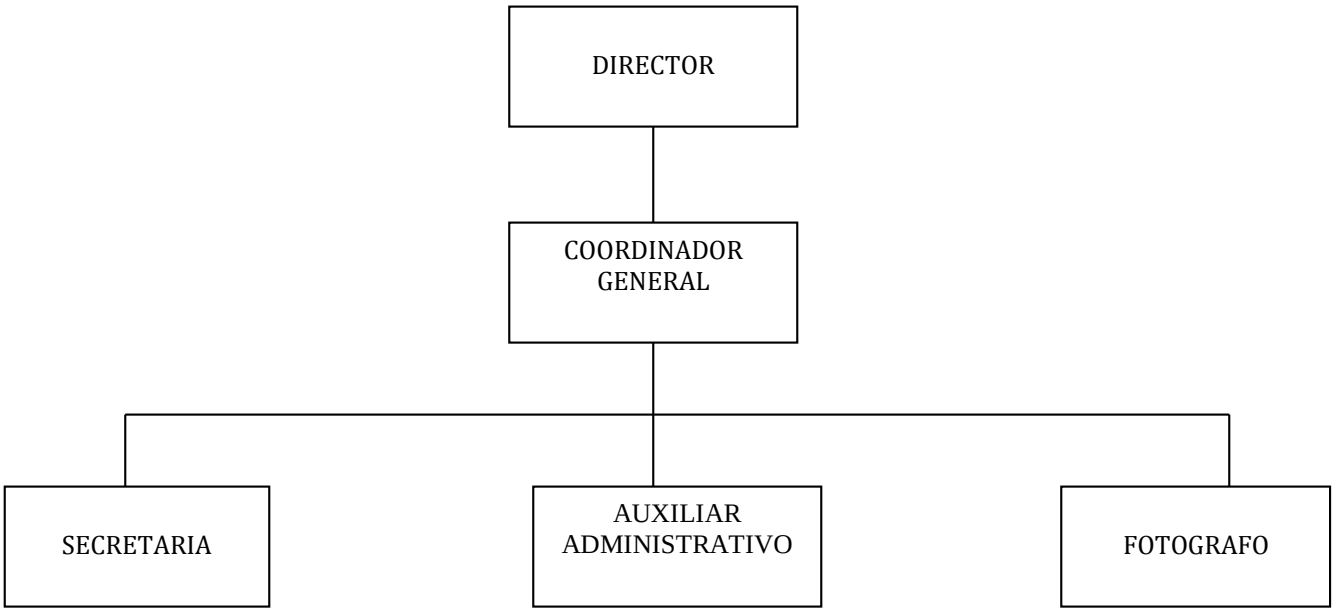
**b) Misión**

Detonar y posicionar al Municipio de Jojutla como el *destino favorito* de los turistas del mercado meta: La Ciudad de México, Estado de México y del Estado de Morelos, garantizando y con la certeza de que los prestadores de servicios turísticos atenderán con calidad y calidez a todos los visitantes, buscando que se generen permanentemente oportunidades de desarrollo para todos, en las distintas áreas de operación en el turismo y que permita a todos competir de manera leal, honesta y transparente con la firme idea y convicción de cautivar permanentemente al turista con sus productos y servicios.

**Visión**

Ser un área de promoción y desarrollo turístico, transparente, moderna, eficiente y eficaz, caracterizada por sus acciones orientadas al bien de los prestadores de servicios turísticos, con la finalidad que sea una réplica de bienestar para los turistas, que se apoye en la cultura, el arte, el deporte y todas las manifestaciones tradicionales y populares con la intención marcada de motivar y convencer al turista a que regrese en más de una vez.

c) Organigrama




**d) Objetivo y funciones.**

Impulsar actividades (ferias) que permitan la promoción turística del municipio en un nivel masivo.
Posicionar el turismo del municipio a nivel nacional
Publicitar al municipio como un destino favorito del turista
Utilizar herramientas promocionales tales como rede sociales.
Utilizar materiales y medios impresos, trípticos, flyers, dípticos, etc.

**DIRECCION DE TURISMO**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

## I. IDENTIFICACION

1. **Nombre del puesto:** Director
2. **Regiduría o Departamento:** Desarrollo y fomento del Turismo
3. **Cargo del Jefe inmediato:** Presidente Municipal
4. **Número de subordinados a su cargo:** 4
5. **Número de personas que ocupan el puesto:** 1

## II. OBJETIVO DEL PUESTO

Promocionar, Fomentar y difundir el turismo del municipio

## *III. FUNCIONES*

1. Elaborar programas de actividades y circuitos turísticos para la dirección de Turismo
2. Promover y difundir el Turismo
3. Sectorizar el municipio en 3 áreas de trabajo para brindar una mejor atención y servicio a todos y cada uno de los prestadores de servicios turísticos
4. Programar reuniones periódicas con prestadores de servicios
5. Asistir a reuniones (Secretaría de Turismo, Fideicomiso de Turismo en Morelos, Asociación de Hoteles)
6. Buscar y atraer hacia el municipio nuevos proyectos de desarrollo
7. Elaborar informe de actividades de la dirección de Turismo al Presidente Municipal
8. Coordinar con otras direcciones y áreas afines la creación de eventos que permitan promover y detonar el turismo en un mayor porcentaje al habitual
9. Asistir a eventos de los prestadores de servicios

## *IV. ACTIVIDADES*

1.1. Analizar lo que se tiene que hacer (programas de promoción turística) y definir el programa de acción necesario de acuerdo a las necesidades actuales
1.2. Investigar información necesaria y recopilarla
1.3. Supervisar programa terminado junto con el coordinador

2.1. Definir actividades necesarias para la promoción, aplicando la publicidad creativa.
2.2. Invitar a los prestadores de servicios a participar en los eventos de promoción creados para fomentar y detonar los atractivos turísticos en pro del Turismo
2.3. Establecer convenios con los medios de comunicación (revista e internet)
2.4. Generar y buscar entrevistas en medios masivos de comunicación para promover el turismo del Municipio.
2.5. Generar una mayor presencia, promoción y activación permanente en redes sociales
2.6. Realizar videos promocionales para difundirlos en los mercados meta
2.7. Realizar un certamen de belleza y conocimiento anual con jóvenes (mujeres) para que sean la cara bonita del área (señorita turismo) y sean la principal promoción del turismo
2.8. Difundir con los prestadores del servicio de taxis la creación y promoción del servicio de taxi seguro, mediante la implementación de una base de datos en la cual el turista tenga la certeza de viajar en taxi seguro.

3.1. Definir fechas de reuniones periódicas con todos los actores relacionados con el turismo
3.2. Crear eventos turísticos segmentados tales como ferias gastronómicas para generar una importante derrama de turismo
3.3. Promover el turismo cultural con la realización de exposiciones de artes plásticas con diferentes maestros que difundan la cultura del municipio
3.4. Desarrollar el turismo de aventura y deportivo con la creación de diferentes eventos deportivos tanto estatales como nacionales
3.5. Buscar la promoción del municipio a través de espectaculares que se ubiquen en la autopista del sol
3.6. Elaborar un producto turístico que genere identidad en distintos rubros tales como el gastronómico a través de la promoción del arroz Jojutla, el mejor arroz del mundo
3.7. Preparar material promocional para difundir en las terminales de autobuses (folletería)

4.1. Trasladarse a la ciudad de Cuernavaca a la institución que corresponda para realizar las gestiones necesarias en beneficio de programas y proyectos para los diferentes prestadores de servicios turísticos
4.2. Tomar notas importantes sobre el tema

5.1 Trasladarse a la ciudad de Cuernavaca a la Secretaría de Turismo, Secretaría de Economía, Desarrollo económico, entre otras, buscar las reuniones con los principales actores (secretarios) del turismo e investigar novedades

6.1 Recopilar información de todas las actividades de la dirección de Turismo
6.2. Capturar información recopilada
6.3. Enviar informe al Presidente Municipal
7.1 Definir actividades a realizar cada trimestre
7.2. Llevar a cabo una comunicación estrecha y personal con otras áreas y direcciones tales como desarrollo económico, cultura, deportes, tránsito y vialidad, Comunicación social, Educación, Licencias y Reglamentos, etc
7.3. Investigar información
7.4. Diseñar información recabada
7.5 Consensar ideas con otras áreas y direcciones, además con los prestadores de servicios turísticos

8.1. Asistir al lugar donde se hizo la invitación para la realización de eventos

## V. PERFIL DEL PUESTO

1. **Sexo:** Indistinto
2. **Edad:** 20 a 50 años
3. **Preparación académica**: Licenciatura en turismo o carrera afín
4. **Actitudes:** Responsabilidad, amabilidad, honestidad y liderazgo
5. **Habilidades y/o Destrezas:** Habilidad numérica, razonamiento lógico, habilidad verbal

**Experiencia:** 5 años

## I. IDENTIFICACION

1. **Nombre del puesto:** Coordinador
2. **Regiduría o Departamento:** Dirección de Turismo
3. **Cargo del Jefe inmediato:** Director
4. **Número de subordinados a su cargo:** 0
5. **Número de personas que ocupan el puesto:** 1

## II. OBJETIVO DEL PUESTO

**Controlar y regular las actividades que tiendan a proteger y promover la actividad turística en el municipio**

## III. FUNCIONES

1. Coordinar reuniones con prestadores de servicios
2. Elaborar folletería
3. Conseguir convenios con prestadores de servicios para promoción

4. Atender solicitudes de información por parte de la ciudadanía
5. Realizar trabajo de oficina
6. Investigar proveedores
7. Proponer nuevas ideas

## IV. ACTIVIDADES

1.1. Elaborar orden del día
1.2. Girar las invitaciones y confirmar asistencia
1.3. Preparar la logística de la reunión
1.4. Llevar con lo programado la reunión
1.5. Elaborar minuta de la misma e informar a los asistentes
2.1. Recopilar información
2.2. Elaborar y presentar diseño para aprobación (director, presidente municipal, fideicomiso, prestadores de servicios)
2.3. Presupuestar diseño aprobado
2.4. Generar la impresión del producto
3.1. Elaborar los programas de promoción
3.2 Presupuestar programas

3.2. Presentar programas a los prestadores de servicios interesados
3.3. Convenir en cuanto a montos económicos y participación
3.5. Poner en marcha los programas
4.1. Recibir solicitud
4.2. Verificar si se cuenta con la información requerida
4.3. Otorgar la información en caso de contar con ella y registrar en la bitácora
4.4. En caso de no contar con la información, establecer con el solicitante la fecha de entrega de respuesta
5.1. Organizar y archivar la documentación entrante y saliente del departamento.
5.2. Actualizar la documentación.
5.3. Generar y respetar los procedimientos de relación con otros departamentos (oficios, memos)
6.1. Comunicarse con los prestadores de servicios
6.2. Cotizar
6.3. Realizar presupuestos
7.1. Generar ideas nuevas
7.2. Proponer las ideas al director del departamento

## V. PERFIL DEL PUESTO

1. **Sexo:** Indistinto
2. **Edad:** 20 a 60 años
3. **Preparación académica:** Técnico o licenciatura en turismo
4. **Actitudes:** Responsabilidad, disponibilidad, honestidad, lealtad
5. **Habilidades y/o Destrezas:** Capacidad para toma de decisiones
6. **Experiencia:** 2 años

## I. IDENTIFICACIÓN

1. **Nombre del puesto:** Auxiliar Administrativo
2. **Regiduría o Departamento: Turismo**
3. **Cargo de Jefe inmediato:** Director
4. **Número de Subordinados a su cargo:** 0
5. **Número de personas que ocupan el puesto:** 1

## II. OBJETIVO DEL PUESTO

Brindar atención y servicio a toda la ciudadanía que acude a la dirección.

## III. FUNCIONES

1. Llevar un control de las personas que acuden al este departamento
2. Realizar informe de las actividades realizadas
3. Atender y ser el primer contacto con el prestador de servicios que visita la dirección.
4. Apoyar en las diferentes actividades de la dirección.

## IV. ACTIVIDADES

1.1 Registrar los nombres de las personas que acuden a este departamento
1.2 Registrar el asunto por el cual acuden
2.1 Realizar un informe al término de cada día
2.2 Archivar el informe
3.1. Contestar el teléfono
3.2 Preguntar con quién tenemos el gusto
3.3. Preguntar con quien desea comunicarse

3.4. Pasar la llamada a quien corresponda o en dado caso de que no se Encuentre tomar recado
4.1. Atender a las personas que solicitan información
4.2. Orientarlos a los departamentos
5.1. Estar al pendiente de los diferentes departamentos
5.2. Apoyar a estos cuando sea solicitado

## I. IDENTIFICACIÓN

1. **Nombre del puesto:** Secretaria
2. **Regiduría o Departamento:** Turismo
3. **Cargo del Jefe inmediato:** Director
4. **Número de Subordinados:** 0
5. **Número de personas que ocupan el cargo:** 1

## II. OBJETIVO DEL PUESTO

Apoyar y atender al Director, así como a todo el público en general

## III. FUNCIONES

1. Atender con una actitud comprometida al servicio y amabilidad.
2. Contestar y hacer llamadas
3. Realizar diferentes tipos de oficios
4. Recibir documentos
5. Archivar

## IV. ACTIVIDADES

1.1 Contestar el teléfono
1.2 Tomar nota respectiva de la llamada
1.3 Registrar el número telefónico en el directorio particular
1.4 Canalizar la llamada a quien corresponde
1.5 Realizar llamadas cuando sea requerido
2.1 Verificar que tenga la papelería necesaria
2.2 Conectar la computadora
2.3 Checar que la impresora tenga tinta
2.4 Realizar los diferentes oficios
3.5 Pasar afirma el jefe inmediato
3.1 Recibir el documento
3.2 Sellar la copia de recibido

3.3 Canalizar el documento a quien va dirigido
4.1. Clasificar todos los escritos
4.2. Insertar en los expedientes que ya se tiene clasificados para ello

I. IDENTIFICACIÓN

1. **Nombre del puesto:** Fotógrafa
2. **Regiduría o Departamento:** Turismo
3. **Cargo del Jefe inmediato:** Director
4. **Número de subordinados a su cargo:** 0
5. **Número de personas que ocupan el puesto:** 1

## II. OBJETIVO DEL PUESTO

Tomar fotografías y video en todo lo referente a las actividades turísticas de la dirección.

## III. FUNCIONES

1. Tomar fotos
2. Apoyar en actividades de la Dirección.
3. Tomar video y subir fotografías a las páginas oficiales.
4. Enterar de todo el material video gráfico y fotográfico al área de Comunicación social y diseño de imagen.

## IV. ACTIVIDADES

1.1. Ver en el pizarrón que actividades o eventos se van a llevar a cabo ese día
1.2. Ir al evento o actividad
1.3. Tomar fotos de lo más relevante del evento o actividad
1.4 Seleccionar las mejores fotografías
1.5. Entregar el disco con las fotos que se tomaron
1.6. Anotar los datos más importantes del evento o actividad
2.1. Recortar periódicos
2.2. Apoyar en las demás actividades de la regiduría
2.3. Subir el material promocional a las redes sociales.