



Tlayacapan

Gobierno Municipal 2016-2018

DIRECCIÓN DE TURISMO

H. AYUNTAMIENTO DE TLAYACAPAN

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: DT

EMISION: 01

PÁG. 1 DE 25

GOBIERNO MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE
TLAYACAPAN, MORELOS

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE TURISMO

TLAYACAPAN
GOBIERNO
MUNICIPAL 2016-2018

TLAYACAPAN, MOR. A 01 DE ENERO DEL 2016



Tlayacapan

Gobierno Municipal 2016-2018

DIRECCIÓN DE **TURISMO**

H. AYUNTAMIENTO DE TLAYACAPAN

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: DT

EMISION: 01

PÁG. 2 DE 25

II.- ÍNDICE.

| APARTADO | CONSECUTIVO DEL APARTADO | PÁGINA |
|---------------------------------------|--------------------------|--------|
| PORTADA | I | 1 |
| CONTENIDO GENERAL | II | 2 |
| AUTORIZACIÓN | III | 3 |
| INTRODUCCIÓN | IV | 4 |
| OBJETIVO, MISIÓN Y VISIÓN | V | 5 |
| ÁREAS DE APLICACIÓN | VI | 6 |
| POLÍTICAS DE OPERACIÓN | VII | 7 |
| SÍMBOLOS UTILIZADOS | VIII | 13 |
| PROCEDIMIENTO PLAN DE TRABAJO | IX | 14 |
| PROCEDIMIENTO DE COMPETITIVIDAD | X | 17 |
| PROCEDIMIENTO DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN | XI | 20 |
| DIRECTORIO | XII | 24 |
| HOJA DE PARTICIPACIÓN | XIII | 25 |



Tlayacapan

Comunidad 151113 2016-2018

DIRECCIÓN DE TURISMO

H. AYUNTAMIENTO DE TLAYACAPAN

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

CLAVE: DT

EMISION: 01

PÁG. 3 DE 25

III.- AUTORIZACIÓN.

AUTORIZÓ

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 115 fracción II, III, IV y V de la Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, 113 y 118 de la constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos, 4, 38 fracciones XXXIV, XXXV, XXXVI, XXXVII, XXVIII, XLI, 41 Fracción I, XXVIII y 60 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos, se expide el presente **Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Turismo**, el cual contiene información referente a su estructura de organización, funcionamiento y las atribuciones del área y tiene como objetivo servir de instrumento de consulta e inducción para el personal que la integra.

Ing. Dionisio De la Rosa Santamaría
Presidente Municipal

REVISÓ

Lic. Irma Isamar Morales Catalán
Contralora Municipal 2016-2018

ELABORÓ

C. Alma Lizbeth Flores Rojas
Director de Turismo

DIRECCIÓN DE TURISMO
2016-2018

| Fecha de Autorización | V. B. Secretario del Ayuntamiento | Versión | No. de Páginas |
|-----------------------|-----------------------------------|---------|----------------|
| 01-Enero-2016 | L.I. JOSE ISRAEL ALARCON ROJAS | 2016 | 25 |



AYUNTAMIENTO MUNICIPAL
CONSTITUCIONAL DE
TLAYACAPAN, MOR.
SECRETARIA GENERAL
2016-2018



Tlayacapan

Gobierno Municipal 2016-2018

DIRECCIÓN DE **TURISMO**

H. AYUNTAMIENTO DE TLAYACAPAN

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: DT

EMISION: 01

PÁG. 4 DE 25

IV.- INTRODUCCION

Considerando que el presente manual, nos permitirá conocer el funcionamiento interno, atender y brindar información veraz y oportuna, así como la orientación y resultados sobre el manejo de las actividades correspondientes del área de turismo con la participación de:

- ❖ Comité Pueblo Mágico.
- ❖ CIT (Consejo Intermunicipal Pro- Turismo del Estado de Morelos A.C.)
- ❖ Prestadores de Servicio y Representantes de los diferentes Gremios, Comités y Organizaciones.
- ❖ Instancias Gubernamentales.
- ❖ Oficina.

La implementación de este documento permitirá eficientizar las acciones de diferentes actividades estipuladas en el manual de procedimientos donde se estipulen los diferentes procedimientos que se realizan en esta dirección.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

GOBIERNO
MUNICIPAL 2016 2018



Tlayacapan

Gobierno Municipal 2016-2018

DIRECCIÓN DE **TURISMO**

H. AYUNTAMIENTO DE TLAYACAPAN

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: DT

EMISION: 01

PÁG. 5 DE 25

V.- OBJETIVO, MISION Y VISION

OBJETIVO.

Desarrollar con la participación ciudadana los procedimientos y acciones que se estarán llevando a cabo en el área de turismo con una idea clara para la facilitación y orientación a las actividades a desarrollar.

MISION.

Fortalecer un municipio ordenado turísticamente, involucrando la participación de la ciudadanía, para satisfacer las necesidades de la población en general, y brindar al visitante atención, orientación, seguridad, un servicio de calidad con responsabilidad y compromiso.

VISION.

Posicionar al Municipio de Tlayacapan como uno de los mejores destinos turístico, ofertando un servicio de calidad y satisfacción al visitante, elevando una derrama económica en el municipio, que brindara una mejor calidad de vida para los habitantes.

GOBIERNO
MUNICIPAL 2016-2018



Tlayacapan

Gobierno Municipal 2016-2018

DIRECCIÓN DE **TURISMO**

H. AYUNTAMIENTO DE TLAYACAPAN

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: DT

EMISION: 01

PÁG. 6 DE 25

VI.- AREAS DE APLICACIÓN.

1. DIRECCIÓN DE TURISMO.
2. COORDINADOR DE TURISMO.
3. PROMOTOR DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN.
4. PROMOTOR DE COMPETITIVIDAD.

GOBIERNO
MUNICIPAL  2016-2018



Tlayacapan

Gobierno Municipal 2016-2018

DIRECCIÓN DE TURISMO

H. AYUNTAMIENTO DE TLAYACAPAN

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: DT

EMISION: 01

PÁG. 7 DE 25

VII. POLITICAS DE OPERACIÓN

- **COMITÉ PUEBLO MAGICO.**
 1. Mantener un comité activo con seguimientos de acuerdos.
 - Acta constitutiva de los integrantes del Comité Técnico Tlayacapan Pueblo Mágico.
 - Reglamento interno del comité técnico Tlayacapan Pueblo Mágico (reglas de operación).
 - Minutas generadas en base a las reuniones
 - Plan de acción anual 2015 (horizonte de planeación de 5 años).
 2. Aprobación y punto de acuerdo del congreso del estado.
 - Acuerdo parlamentario
 - Oficio de suficiencia presupuestal emitido por la secretaria de turismo del estado de Morelos donde se etiqueta un recurso estatal para el desarrollo turístico de la localidad de Tlayacapan.
 - Oficio de suficiencia presupuestal emitido por el municipio de Tlayacapan donde se etiqueta un recurso municipal para el desarrollo turístico de la localidad de Tlayacapan.
 3. Cumplir con planes, programas y normatividad.
 - Plan de manejo en función del programa pueblo mágicos.
 - Plan estratégico de desarrollo turístico Tlayacapan Morelos.
 - Plan municipal de desarrollo Tlayacapan 2016-2018.
 - Programa de desarrollo turístico del municipio de Tlayacapan Morelos.
 - Programa municipal de desarrollo urbano sustentable de Tlayacapan.
 - Reglamento para la protección, mejoramiento y conservación de la imagen urbana, del patrimonio cultural y anuncios del municipio de Tlayacapan Morelos.
 - Reglamento municipal de turismo de Tlayacapan Morelos.
 - Reglamento para establecimiento con venta.
 4. Fortalecimiento e innovación de catálogo de productos turísticos.
 - Reunión con directivos y titulares de involucrados (propuestas y consolidar productos turísticos). posterior con:
 - Coordinadores
 - Secretario General.
 - Presidente Municipal.
 - Cabildo.
 - Comité Pueblo Mágico.
 5. Funcionamiento y adecuación de los servicios de salud y seguridad.
 - Servicio de salud.
 - Servicio de seguridad.
 6. Evaluar el impacto del desarrollo Turístico.
 - Presidente municipal del ayuntamiento de Tlayacapan Morelos.
 - Secretaria de Turismo del estado de Morelos.
 - Director general de Destinos Turísticos.
 7. Contar con un sistema de información estadística.
 - Diseñar el documento para recopilar información.
 - Visitar a cada establecimiento para recolectar información.
 - Organizar y acomodar información para dar a DATATUR. (Sistema de Información de Estadística Turística).
 8. Integrar un informe detallado de actividades (anual).



- Recolectar informes de las reuniones mensuales.
- 9. Dar seguimiento a otros elementos que considere el comité relevante para la operación del programa.
- Identificar necesidades importantes.
- Poner a consideración las necesidades ante el comité.
- **CONSEJO INTERMUNICIPAL PRO TURISMO "CIT"**
 1. El consejo intermunicipal pro turismo del estado de Morelos A.C en coordinación con la secretaria de turismo del estado, convocan a los representantes de turismo de cada municipio para tomar acuerdos y realizar acciones en pro del turismo.
 2. Los integrantes y participantes del consejo intermunicipal de turismo dan a conocer sus necesidades ante la mesa directiva.
 3. El consejo toma nota y al finalizar las reuniones
 4. La mesa directiva avala las propuestas y las da a conocer ante los integrantes del CIT para poder tomar la decisión final.
 5. Se da a conocer por coordinaciones las propuestas y a los municipios que los integran.
 6. Se envía la minuta de acuerdos a los directores para posterior hacerlo llegar al alcalde.
 7. dependiendo al acuerdo acordado en la asamblea se consensa si se pasa a cabildo para una solución.
- **PRESTADORES DE SERVICIO Y REPRESENTANTES DE LOS DIFERENTES GREMIOS, COMITES Y ORGANIZACIONES.**
 1. Se convoca a una reunión de manera personal o por medio de un perifoneo a toda la ciudadanía (prestadores de servicio).
 2. Sea de manera personal o de manera colectiva, se escuchan las necesidades de las personas que lo necesiten personas.
 3. Se toma nota de las principales necesidades.
 4. Se da una pronta solución a los problemas que no son de gravedad mediatamente.
 5. Si son problemas o necesidades que tienen que ver con un gasto, esto se pasa a conocimiento del presidente para poder avalar la decisión que la dirección tome y dar solución a estas necesidades.
 6. Se le pide a las personas o gremios interesados en una necesidad o un requerimiento, se haga llegar a la dirección de turismo, un oficio dirigido a esta dirección para tener de manera más formal sus peticiones y poder exponerlas a cabildo si se da el caso y solo se da de conocimiento al presidente para aprobar las decisiones de la dirección de turismo.
- **INSTANCIAS GUBERNAMENTALES.**
 1. Estar al tanto de la web o vía telefónica de las diferentes instancias gubernamentales para identificar las actividades de interés y programas que sean de importancia para esta dirección.
 2. hacer peticiones a las instancias gubernamentales que son de apoyo directo, en este caso Secretaria de Turismo de Estado de Morelos o Federal, para el apoyo en diferentes gestiones u orientación, capacitaciones y cursos en beneficio de los prestadores de servicio del municipio de Tlayacapan.
 3. Todo documento dirigido a instancias gubernamentales será sometido a revisión y previo conocimiento de secretaria general para poder hacer el trámite correspondiente.



Tlayacapan
Gobierno Municipal 2016-2018

DIRECCIÓN DE **TURISMO**

H. AYUNTAMIENTO DE TLAYACAPAN

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: DT

EMISION: 01

PÁG. 9 DE 25

4. Cuando una instancia de gobierno solicita a esta dirección su presencia en algún evento o capacitación:
 - Se hace mediante una invitación dirigida directamente a esta dirección o al presidente Municipal quien es el que designa al personal para asistir a dicho evento.
 - Se gestionan los viáticos, vale de gasolina o auto oficial del ayuntamiento para asistir a dicha reunión, respaldado con la invitación a donde se dirigirá el personal designado.
 - Se entrega un reporte de la actividad realizada dirigido de conocimiento al presidente municipal con copia para secretario general, secretario particular y síndico municipal.
5. Cuando se solicita o se pide el apoyo para impartir un curso de capacitación para beneficio de los prestadores de servicio.
 - Se hace de conocimiento al presidente municipal a través del secretario particular, secretario general y regidor de hacienda, mediante un oficio escrito.
 - Se hace la convocatoria correspondiente para los prestadores de servicios detallando, lugar, hora motivo y quien impartirá dicho curso o capacitación.
 - Después de concluir el evento se hace un reporte en oficina con las conclusiones y benéficos que deje este para los prestadores de servicios y se hace llegar al presidente para que sea de su conocimiento.
- **OFICINA.**
 - El personal se reporta a las 9 de la mañana o más tardar 9:10 en oficina.
 - Se revisa como primera actividad, la planeación semanal.
 - Cuando el personal ya este enterado de las actividades del día, de acuerdo al cargo dentro de oficina, el personal se concentra en hacer las actividades marcadas.
 - Se asiste a reuniones una vez se dirija una invitación a la dirección de turismo.
- **ENCARGADA DEL AREA DE TURISMO. (PLANEA, ORGANIZA, GESTIONA)**
 1. Planea las actividades del personal del área de turismo.
 - Realizando un cronograma de actividades semanal.
 - Revisando la web (mail).
 - En base al programa del plan de trabajo de Turismo.
 - En base a los acuerdos de las reuniones que se llevan a cabo.
 2. Vigilar las funciones del personal a su cargo.
 - Realizando un reporte semanal a la dirección de Coplademun (consejo de planeación de desarrollo municipal de Tlayacapan Morelos).
 - Ver resultados concluidos de acuerdo a las actividades encomendadas.
 - Ser enlace entre los prestadores de servicios, representante de gremios, organizaciones, comités, y los diferentes niveles de Gobierno,
 - Convocando o recibir una convocatoria por parte de las organizaciones antes mencionadas y asistir según sea el caso.
 - Tomar nota de acuerdos para darle el seguimiento.
 - Notificarle al alcalde sobre los acuerdos.
 - Gestionar mediante una solicitud al área o instancia correspondiente según el acuerdo que se haya tomado.
 3. Promover capacitaciones para el fortalecimiento del Sector Turístico.
 - De acuerdo al plan de trabajo se contacta a la dirección de competitividad y servicios turísticos de la Secretaria de Turismo del Estado de Morelos para solicitarle las capacitaciones que



Tlayacapan
Gobierno Municipal 2016-2018

DIRECCIÓN DE **TURISMO**

H. AYUNTAMIENTO DE TLAYACAPAN

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: DT

EMISION: 01

PÁG. 10 DE 25

necesitan los prestadores de servicio así mismo, se nos notifica las capacitaciones disponibles para contemplarlas en el calendario del área de competitividad de esta dirección.

4. Organizar foros turísticos.
 - Realizar la logística.
 - Enviar una convocatoria a los prestadores de servicio de manera personal y fortaleciéndola con el perifoneo.
 - Invitar a diferentes ponentes preparados a presentar diferentes temas Turísticos.
5. Apoyar en la creación de nuevos productos turísticos y el desarrollo de diferentes rutas turísticas.
 - Contactar a la dirección de Productos Turísticos de la Secretaria de Turismo del Estado de Morelos, para la orientación, supervisión y certificación de creación de nuevos productos turísticos.
 - Enviar una convocatoria a los prestadores de servicio de manera personal y fortaleciéndola con el perifoneo.
6. Desarrollar la participación en diferentes eventos, festividades y ferias turísticas para promocionar el municipio.
 - En base al plan de trabajo de Turismo, y reuniones o gestiones de los diferentes prestadores, junto con una cotización del evento, festividad o asistencia a una feria turística se le presenta al presidente municipal para su aprobación y visto bueno.
 - Una vez aprobada la cotización del recurso se presenta en el despacho de tesorería, mediante una solicitud de recurso.
 - Se organiza la logística con las diferentes áreas involucradas para el evento.
 - Posterior se comprueba el recurso solicitado.
1. Desarrollar todas aquellas actividades o funciones inherentes al área, que sean encomendadas por el Presidente Municipal.
 - Organizándose con el personal del área de Turismo las indicaciones del Presidente Municipal, para realizarlas sin descuidar las demás actividades que estén llevando a cabo.
2. Asistir a reuniones que favorezcan el desarrollo turístico del municipio.
 - Notificando al presidente municipal, la convocatoria o asistencia de alguna invitación.
 - Registrar la asistencia y fotografías de la reunión.
 - Tomar nota de la reunión.
 - Notificar a las áreas correspondientes para aplicar los acuerdos de la reunión.
3. Interactuar y Planear las acciones para la permanencia de pueblo mágico.
 - Contactar a las diferentes direcciones de la Secretaria de Turismo del Estado de Morelos, para su orientación, supervisión sobre las observaciones del programa de pueblos mágicos.
 - Organizar con el área de competitividad de esta dirección, una reunión con el comité de pueblo mágico para organizar y trabajar en las estrategias que mejoraran la evaluación de los pueblos mágicos.
 - Notificarle al presidente municipal los acuerdos y acciones acordadas en las reuniones.
4. Programar salidas a diferentes lugares de concientización de servicio de calidad e imagen urbana, para los prestadores de servicio, y ciudadanía involucrada del Municipio.
 - Organizar con el personal la logística de las salidas a los destinos y presupuestos mediante una solicitud exponiendo los motivos.
 - Notificarle al presidente municipal para su aprobación y visto bueno.



Tlayacapan

Gobierno Municipal 2016-2018

DIRECCIÓN DE **TURISMO**

H. AYUNTAMIENTO DE TLAYACAPAN

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: DT

EMISION: 01

PÁG. 11 DE 25

• **ÁREA DE COMPETITIVIDAD:**

- Gestionar y Atender las solicitudes de las dependencias de gobierno para capacitaciones en beneficio de los prestadores de servicios de Tlayacapan.
- Diseñar una convocatoria para hacerla llegar a los prestadores de servicios, una vez que se lleve a cabo una reunión.
- En cuestión de logística, gestionar los permisos pertinentes en cuanto al espacio y el mobiliario necesario para llevar a cabo el curso o actividad, todo esto mediante un escrito dirigido al director de cada área correspondiente.
- Prepara los documentos necesarios como la orden del día, listas de asistencia antes de un evento.
- Se realizan la cotización sobre el gasto del evento y se realiza una solicitud de recurso para el evento, dirigido al presidente municipal para el visto bueno, posterior se comprueba el gasto con fotografías.
- Recolectar estadísticas para reportar a DATATUR. (Sistema de Información de Estadística Turística).
- Diseñar un formato para a recopilación de información de acuerdo al giro de las empresas.
- Visitar a los prestadores de servicios (hoteles, restaurantes, comedores típicos, mercado municipal, panaderías.
- Reportar esta información a DATATUR (Sistema de Información de Estadística Turística).
- mediante un oficio dirigido a la instancia correspondiente, siempre quedándose con un respaldo para oficina.

• **ÁREA DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN.**

PROMOVER Y DIFUNDIR LAS FESTIVIDADES.

- Investigar las festividades próximas del municipio.
- Asistir a donde se realizan las festividades y documentar mediante fotografías.
- Promocionar las festividades en la página oficial de Facebook de turismo y hacer una pequeña reseña histórica.
- Hacer un reporte con una pequeña reseña histórica y reforzar con fotografías para crear una carpeta y para reportar la actividad al área de comunicación.

PROMOVER Y DIFUNDIR ESTABLECIMIENTOS Y ACTIVIDADES.

- Visitar a cada establecimiento personalmente, ya sea hotel, restaurante, comedor típico, etc., para hacer la documentación fotográfica, recabando información como, dirección, capacidad, que tipo de comida ofrece, cuantas habitaciones tiene, nombre del establecimiento, y lo que sea necesario para hacer la promoción y difusión necesaria.
- Acudir a reuniones locales y en caso de que el titular de promoción y difusión no pueda asistir, se le hace llegar las fotografías necesarias, para la publicación de dicha actividad, dando una pequeña reseña de lo que se trató y el fin de la reunión.
- Documentar las reuniones mediante fotografías y publicarlas en la página de Facebook con una pequeña reseña de la actividad.
- Organizar en oficina mediante carpetas digitales todas las fotografías, para tener un control y entregar un reporte al área de comunicación social.



Tlayacapan
Gobierno Municipal 2016-2018

DIRECCIÓN DE **TURISMO**

H. AYUNTAMIENTO DE TLAYACAPAN

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: DT

EMISION: 01

PÁG. 12 DE 25

DISEÑAR MATERIAL DE PROMOCIÓN PARA FESTIVIDADES Y EVENTOS RELACIONADOS AL ÁREA DE TURISMO.

- Recolectar información para preparar el material de divulgación.
- Trabajar el diseño en coordinación con la dirección de comunicación para ser impreso o publicado en la red social que maneja la dirección de turismo.

• **COORDINACIÓN.**

- Cumplir con las actividades marcadas en el plan semanal, a través del personal del área de turismo.
- Al llegar a la oficina se encarga de visualizar y organizar las actividades de la semana ya marcadas en el plan de trabajo.
- Dar a saber al personal las actividades marcadas durante el día.
- Apoyar en lo necesario a estas áreas internas para cumplir con algunas actividades.

ASISTENCIA A REUNIONES Y/O EVENTOS.

- Si las reuniones son fuera del municipio, se gestiona mediante un escrito los viáticos, transporte o vale de gasolina para asistir, todo esto sustentado y respaldado por la invitación a la reunión que asistirá.
- Tomar nota de lo sucedido en las reuniones o mesas de trabajo.
- Hacer el reporte de lo sucedido en las reuniones y/o mesas de trabajo para hacerlo llegar al presidente, secretario general, secretario particular.
- En caso que sea necesario se convoca a una nueva reunión con los interesados para hacerles saber el avance de lo solicitado.

REUNIONES, FOROS, MESAS DE TRABAJO.

- Hacer la orden del día de acuerdo al tema de la reunión.
- Verificar que todo en cuanto a la logística este hecho (mezas, micrófonos, espacio, permisos sillas, presídium, registro, postre).
- Se encarga de ser el maestro de ceremonias y dirigir la reunión con orden.
- Hacer el reporte en cuanto a lo trato en las reuniones, para que quede como antecedente y archivo en oficina posteriormente mandar copia al presidente, secretario general y secretario particular, para hacerles de conocimiento de las acciones hechas y tomadas en estas reuniones.

APOYAR EN ACTIVIDADES GENERALES DE AREA.

- Apoyar y orientar a los compañeros de competitividad y difusión en actividades que se les dificulte o cuando necesiten de apoyo para hacer trabajo de campo.
- Revisar escritos, invitaciones, etc. que los compañeros realicen antes de ser enviados a destinatarios finales.
- Revisar el correo diariamente y dar seguimiento y contestaciones a los correos recibidos.



Tlayacapan
Gobierno Municipal 2016-2016

DIRECCIÓN DE **TURISMO**

H. AYUNTAMIENTO DE TLAYACAPAN










**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: DT

EMISION: 01

PÁG. 13 DE 25

VIII.- SIMBOLOS UTILIZADOS.

| SIMBOLO | NOMBRE | SIGNIFICADO |
|---|------------------------|---|
|  | INICIO O TERMINACION | Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar, además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información. |
|  | ACTIVIDAD | Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento. |
|  | DOCUMENTO | Representa un documento, formato o cualquier, que se recibe, elabora o envía. |
|  | DECISION O ALTERNATIVA | Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas. |
|  | ARCHIVO TEMPORAL | Indica que se guarda un documento, producto, insumo durante un periodo determinado |
|  | ARCHIVO DEFINITIVO | Indica que se guarda un documento, producto, insumo de forma permanente. |
|  | DIRECCION DE FLUJO | Denota la dirección y el orden en los pasos del proceso. Indica el movimiento de un símbolo a otro. Se utiliza en todos los diagramas de manera vertical u horizontal |
|  | CONECTOR DE PAGINA | Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente. Dentro del símbolo se utilizara un número arábigo que indicara la actividad a la cual continua el diagrama. |
|  | CONECTOR | Representa una conexión enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo, utilizando para su conexión números arábigos, indicando la actividad con la que se debe continuar. |



IX.- PROCEDIMIENTO PARA ELABORACION DE PLAN DE TRABAJO.

1. OBJETIVO

Coordinar la elaboración de un plan de trabajo calendarizando un cronograma anual de actividades.

2. PROPÓSITO:

Cumplir las actividades a base de acciones implementadas en el plan de trabajo ya que es una herramienta de planificación que proporciona condiciones para planificar el trabajo y una guía para desarrollar el trabajo durante el periodo señalado.

3. ALCANCE:

Este Procedimiento es aplicable a la SECTUR (Secretaría de Turismo del Estado de Morelos y Federal), Iniciativa Privada, Sociedad Civil y Público en General.

4. REFERENCIAS:

- Ley de Turismo del estado de Morelos.
- Ley de Turismo Federal
- Plan Municipal de Desarrollo del municipio de Tlayacapan.

5. RESPONSABILIDADES:

Director de Turismo.

6. DEFINICIONES:

- *SECTUR.*- Secretaria de Turismo
- *Diagnostico.*- Son el o los resultados que se arrojan luego de un estudio.
- *Prestadores de Servicio.*- persona que ofrece un servicio y adquiere una responsabilidad así como un derecho desde el momento en el que se le contrata.

7. MÉTODO DE TRABAJO:

- Simbología
- Descripción de Actividades
- Diagrama de Flujo



Tlayacapan

Gobierno Municipal 2015-2018

DIRECCIÓN DE **TURISMO**

H. AYUNTAMIENTO DE TLAYACAPAN

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: DT

EMISION: 01

PÁG. 15 DE 25

PROCEDIMIENTO ELABORACION DE PLAN DE TRABAJO.

| RESPONSABLE | PASO | ACTIVIDAD |
|-------------------------------|------|--|
| Director | 01 | Solicita plan de actividades a personal del área de turismo. |
| Personal del área de Turismo. | 02 | Envían al Director el plan de actividades. |
| Director y personal del área. | 03 | Calendarizan actividades. |
| Director | 04 | Captura de información en el equipo de cómputo, imprime la documentación y encarpeta. |
| Director | 05 | Presenta el plan de trabajo al Secretario General del Ayuntamiento y a la Secretaria de Turismo del Estado de Morelos para su conocimiento. |
| Director | 06 | Solicita al personal informe de actividades. |
| Director | 07 | Captura información en el equipo de cómputo de la oficina e imprime los reportes de actividades del personal. |
| Director | 08 | Envía de manera mensual reporte de actividades a la área de Secretaria General, Coplademun, Contraloría, Comisión de Turismo del Ayuntamiento y Secretaria de Turismo del estado de Morelos. |

GOBIERNO MUNICIPAL 2015-2018



1. PROCEDIMIENTO DE PLAN DE TRABAJO

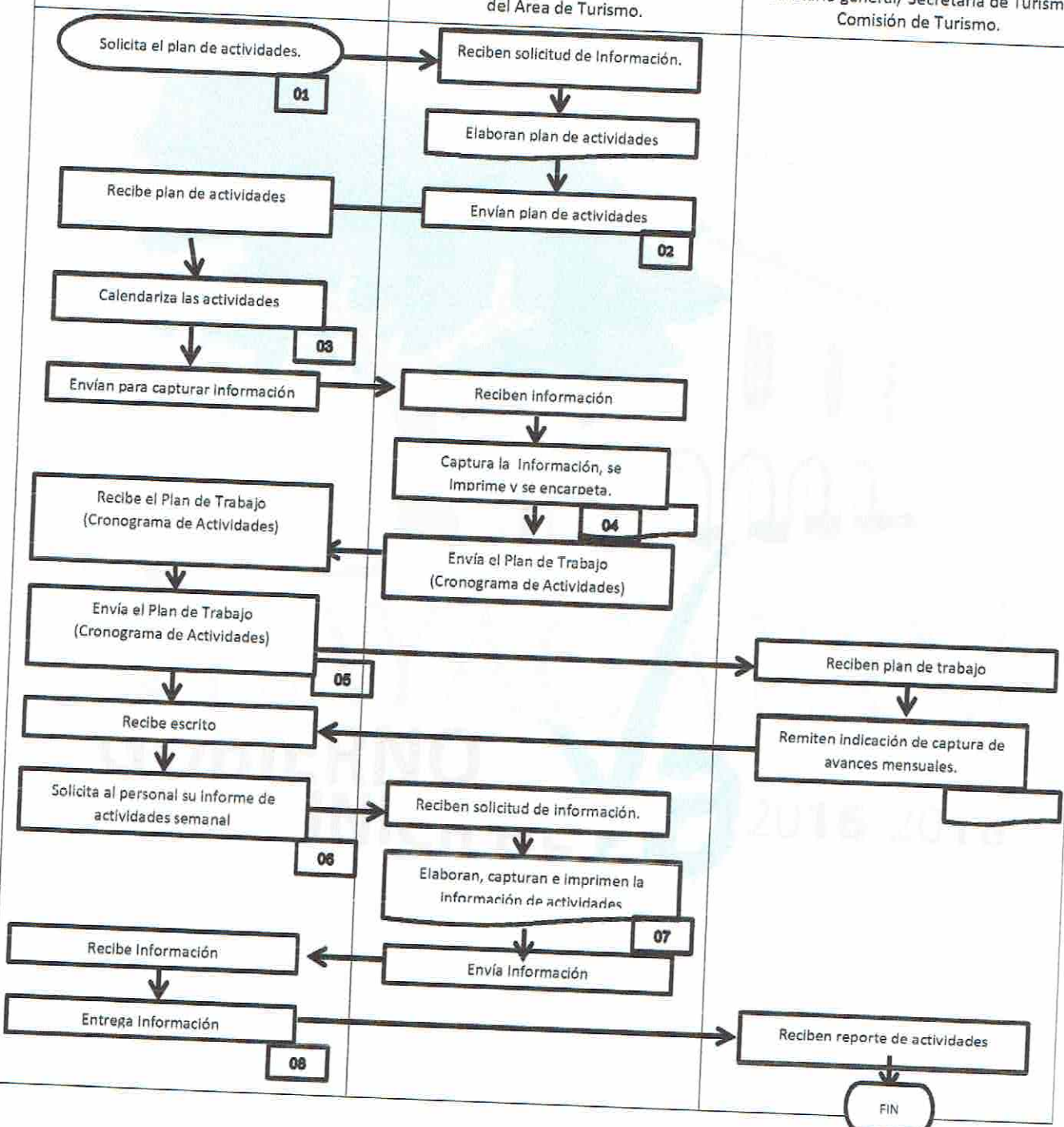
DIAGRAMA DE FLUJO: PLAN DE TRABAJO

RESPONSABLES

Director de Turismo.

Personal del Área de Turismo.

Secretario general/ Secretaria de Turismo/ Comisión de Turismo.





Tlayacapan

Gobierno Municipal 2016-2018

DIRECCIÓN DE **TURISMO**

H. AYUNTAMIENTO DE TLAYACAPAN

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: DT

EMISION: 01

PÁG. 17 DE 25

X.-PROCEDIMIENTO DE COMPETITIVIDAD

1. OBJETIVO

Los prestadores de servicio brinden un servicio con atención y de calidad al Turista o Visitante.

2. PROPÓSITO:

Ejecutar un programa de capacitaciones para prestadores de servicio de manera coordinada con el sector.

3. ALCANCE:

Prestadores de servicios y público en general interesado del Municipio.

4. REFERENCIAS:

Ley de Turismo del estado de Morelos.

Ley de Turismo Federal.

Plan Municipal de Desarrollo del municipio de Tlayacapan.

5. RESPONSABILIDADES:

Promotor de Competitividad.

6. DEFINICIONES:

Diagnóstico de capacitación.- Es el proceso que orienta la estructuración y desarrollo de planes y programas para el establecimiento y fortalecimientos de conocimientos, habilidades o actitudes en los participantes de una organización, a fin de contribuir en el logro de los objetivos de la misma.

Capacitación.- Es el conjunto de medios que se organizan de acuerdo a un plan, para lograr que un individuo adquiera destrezas, valores o conocimientos teóricos, que le permitan realizar ciertas tareas o desempeñarse en algún ámbito específico, con mayor eficacia.

Gestión.- Acción o trámite que, junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa.

Reconocimiento.- Es la acción de distinguir a una cosa, una persona o una institución entre las demás como consecuencia de sus características y rasgos.

7. MÉTODO DE TRABAJO:

- Simbología
- Descripción de Actividades
- Diagrama de Flujo



Tlayacapan

Gobierno Municipal 2016-2018

DIRECCIÓN DE **TURISMO**

H. AYUNTAMIENTO DE TLAYACAPAN

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: DT

EMISION: 01

PÁG. 18 DE 25

PROCEDIMIENTO DE COMPETITIVIDAD

COMPETITIVIDAD

| RESPONSABLE | PASO | ACTIVIDAD |
|---|-------------|--|
| Promotor de Competitividad | 01 | Realiza el diagnóstico de necesidades de capacitación en el municipio con los prestadores de servicio, gremios, y ciudadanía interesada con la intención de mejorar y brindar un servicio de calidad al turista. |
| Promotor de Competitividad | 02 | Aplica cuestionario a prestadores de servicio. |
| Promotor de Competitividad / prestadores de servicio. | 03 | Elabora un plan anual de capacitaciones en base a los resultados del diagnóstico. |
| Promotor de Competitividad | 04 | Gestiona la capacitación ante la Secretaría de Turismo del Estado de Morelos o instancias correspondientes en base a las necesidades de capacitación. |
| Promotor de Competitividad | 05 | Realiza la invitación y convocatoria para los cursos de capacitación al sector. |
| Promotor de Competitividad | 06 | Se lleva acabo el registro de lista de asistencia al inicio de cada curso y al terminar el curso aplican el formato para evaluación de cursos de capacitación. |
| Promotor de Competitividad | 07 | Entregan los reconocimientos de participación a los asistentes al término del curso. |

Gobierno Municipal 2016-2018



DIAGRAMA DE FLUJO: COMPETITIVIDAD

RESPONSABLES

Promotor de competitividad

Prestadores de Servicio.

Secretaria de Turismo

Realiza diagnóstico de necesidades de capacitación

01

Aplica cuestionarios a los prestadores de servicio

02

Responden encuestas con sus necesidades de capacitación

Concentra y Captura información

Solicita Información de capacitaciones

Reciben solicitud

Recibe escrito

Envían Información

Elabora un plan de capacitaciones.

03

Calendariza y gestiona las capacitaciones del año.

04

Reciben solicitud

Recibe Información

Envían Información

Elaboran e imprimen convocatoria

05

Reciben convocatoria

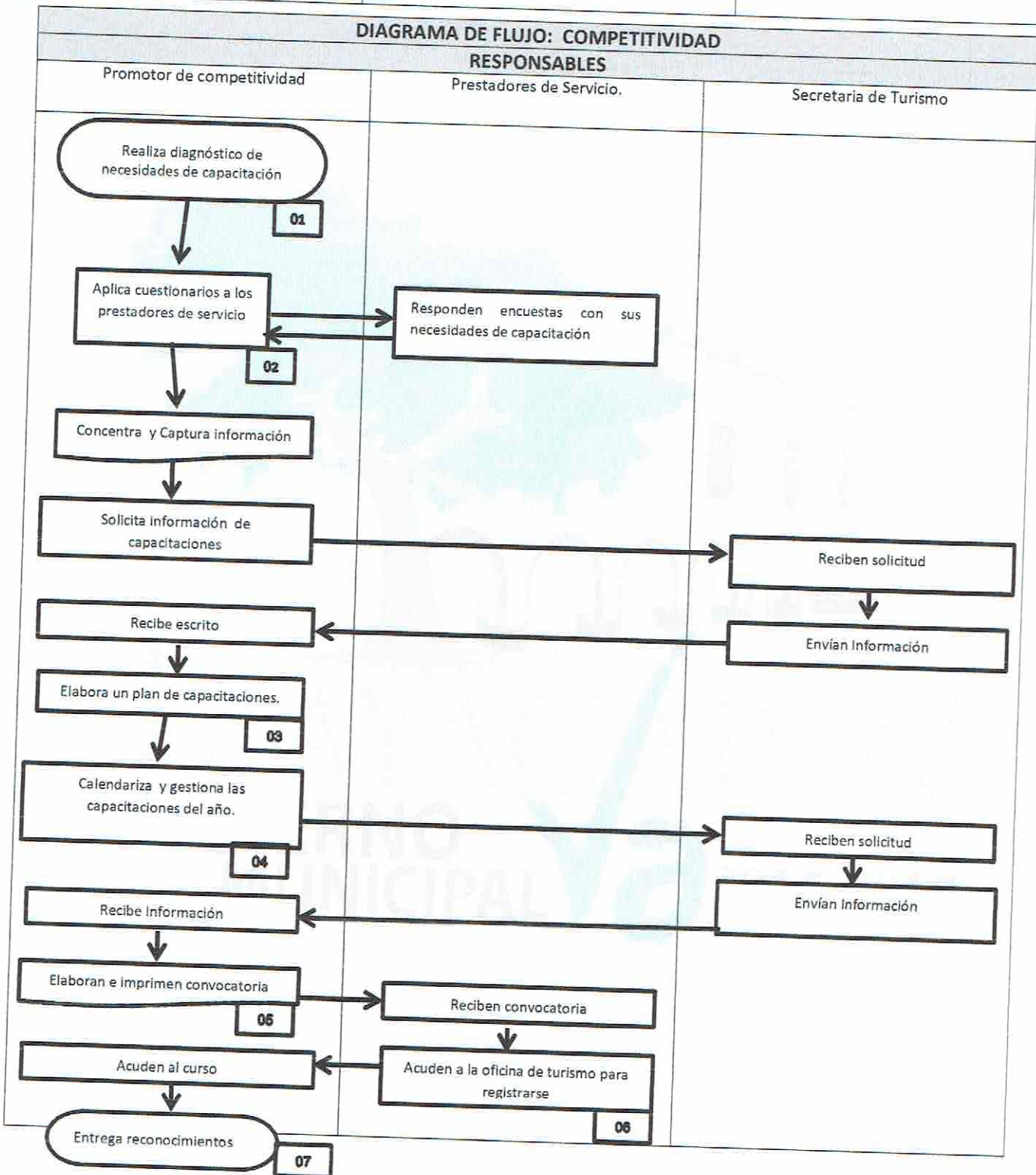
Acuden al curso

Acuden a la oficina de turismo para registrarse

06

Entrega reconocimientos

07





Tlayacapan

Gobierno Municipal 2016-2018

DIRECCIÓN DE **TURISMO**

H. AYUNTAMIENTO DE TLAYACAPAN

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: DT

EMISION: 01

PÁG. 20 DE 25

XI.-PROCEDIMIENTO DE PROMOCION Y DIFUSIÓN

1. OBJETIVO

Promocionar todos los servicios y atractivos turísticos del Municipio de Tlayacapan Morelos.

2. PROPÓSITO:

Dar a conocer la oferta turística del municipio de maneras nacional e internacional, exhortando a utilizar los servicios que oferta la ciudadanía al visitante o turista y visitar el patrimonio cultural histórico y natural del municipio, posicionándolo como un de los mejores destinos turísticos.

3. ALCANCE:

Turistas
Visitantes
Prestadores de servicio
Público en general

4. REFERENCIAS:

Ley de Turismo del estado de Morelos.
Ley de Turismo Federal.
Plan Municipal de Desarrollo del municipio de Tlayacapan.

5. RESPONSABILIDADES:

Promotor de Promoción y difusión.

6. Definiciones:

Turista.- Es aquella persona que se traslada de su entorno habitual a otro punto geográfico, estando ausente de su lugar de residencia habitual más de 24 horas y realizando pernoctación en el otro punto geográfico

Visitantes.- Es aquella persona que se desplaza a un lugar distinto al de su lugar habitual de residencia por un período inferior a 12 meses.

Prestador de servicio.- Son todas aquellas personas naturales o jurídicas que se dedican o realicen actividades turísticas.

Promoción.- Es la actividad que busca dar a conocer o incrementar las ventas de algo.

Difusión.- Es un sinónimo de comunicar difundir nuestro servicio significa comunicar nuestro servicio.

7. MÉTODO DE TRABAJO:

- Simbología
- Descripción de Actividades
- Diagrama de Flujo



Tlayacapan

Gobierno Municipal 2016-2018

DIRECCIÓN DE **TURISMO**

H. AYUNTAMIENTO DE TLAYACAPAN

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: DT

EMISION: 01

PÁG. 21 DE 25

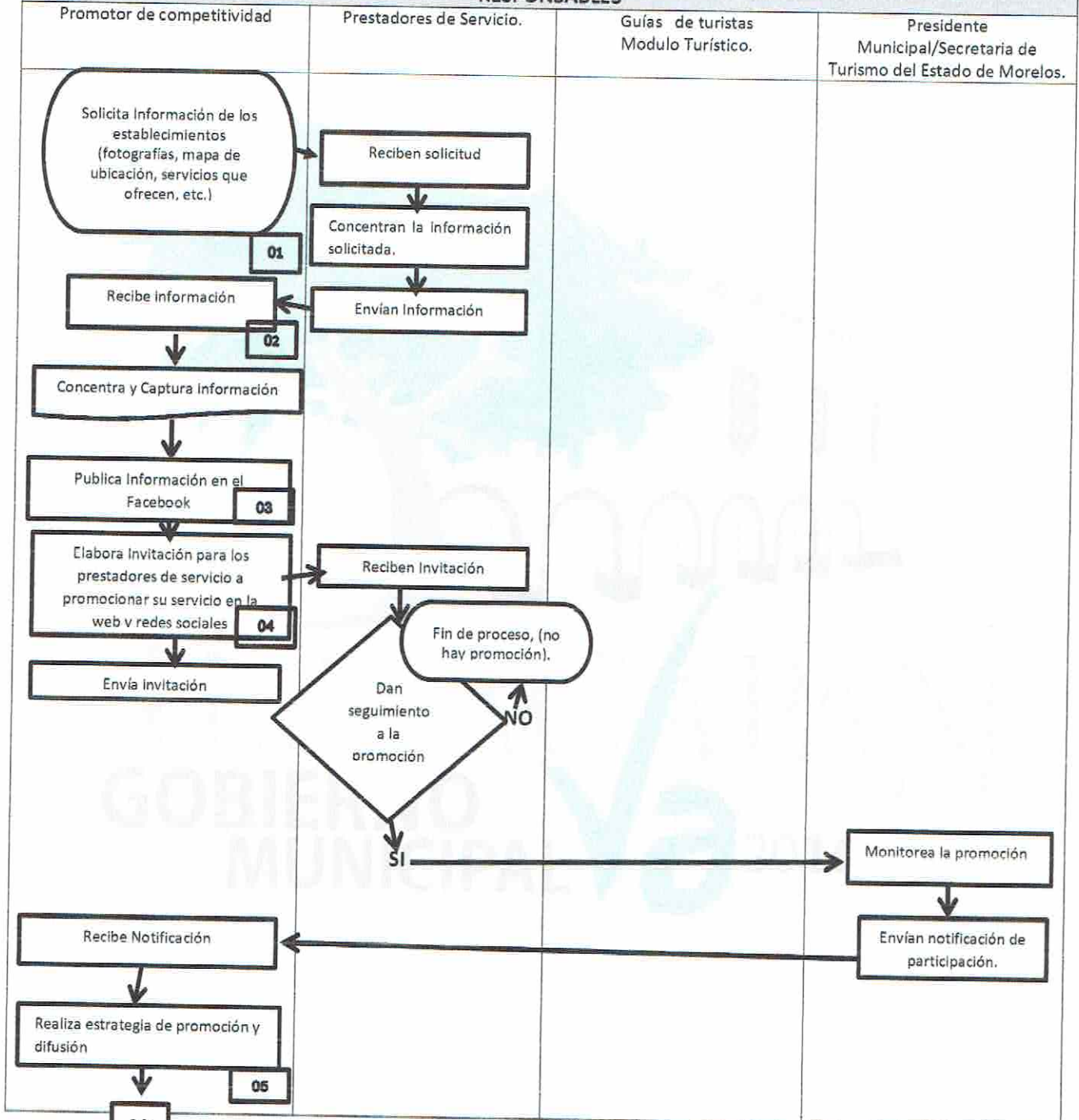
PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN

| RESPONSABLE | PASO | ACTIVIDAD |
|---|-------------|--|
| Promotor de Promoción y Difusión | 01 | Solicita información y material de promoción a los prestadores de servicio. |
| Promotor de Promoción y Difusión | 02 | Captura información en un equipo de cómputo. |
| Promotor de Promoción y Difusión | 03 | Invita a los prestadores de servicio a promocionar su servicio en la web y redes sociales para la evaluación de BIGDATA. |
| Promotor de Promoción y Difusión | 04 | Publica información a las redes sociales para su promoción y difusión. |
| Promotor de Promoción y Difusión/Prestadores de Servicio. | 05 | Invita a los prestadores de servicio a promocionar su establecimiento a través de las redes y material de divulgación. |
| Promotor de Promoción y Difusión | 06 | Realiza estrategia de Promoción y difusión. |
| Promotor de Promoción y Difusión | 07 | Diseña material de divulgación para la promoción y difusión del municipio. |
| Promotor de Promoción y Difusión | 08 | Envía el diseño de folletería, trípticos y postales al presidente municipal y secretaria de turismo para el Vo. Bo. del material y aprobación de la impresión. |
| Promotor de Promoción y Difusión | 09 | Gestiona recurso con la directora de turismo para la Impresión de material. |
| Promotor de Promoción y Difusión | 10 | Imprime el material de divulgación. |
| Promotor de Promoción y Difusión. | 11 | Entrega a los responsables del módulo turístico el material de divulgación. |
| Guías de Turista | 12 | Distribuyen el material de divulgación a los visitantes o turistas. |



DIAGRAMA DE FLUJO: PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN

RESPONSABLES





Tlayacapan

Gobierno Municipal 2016-2018

DIRECCIÓN DE **TURISMO**

H. AYUNTAMIENTO DE TLAYACAPAN

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

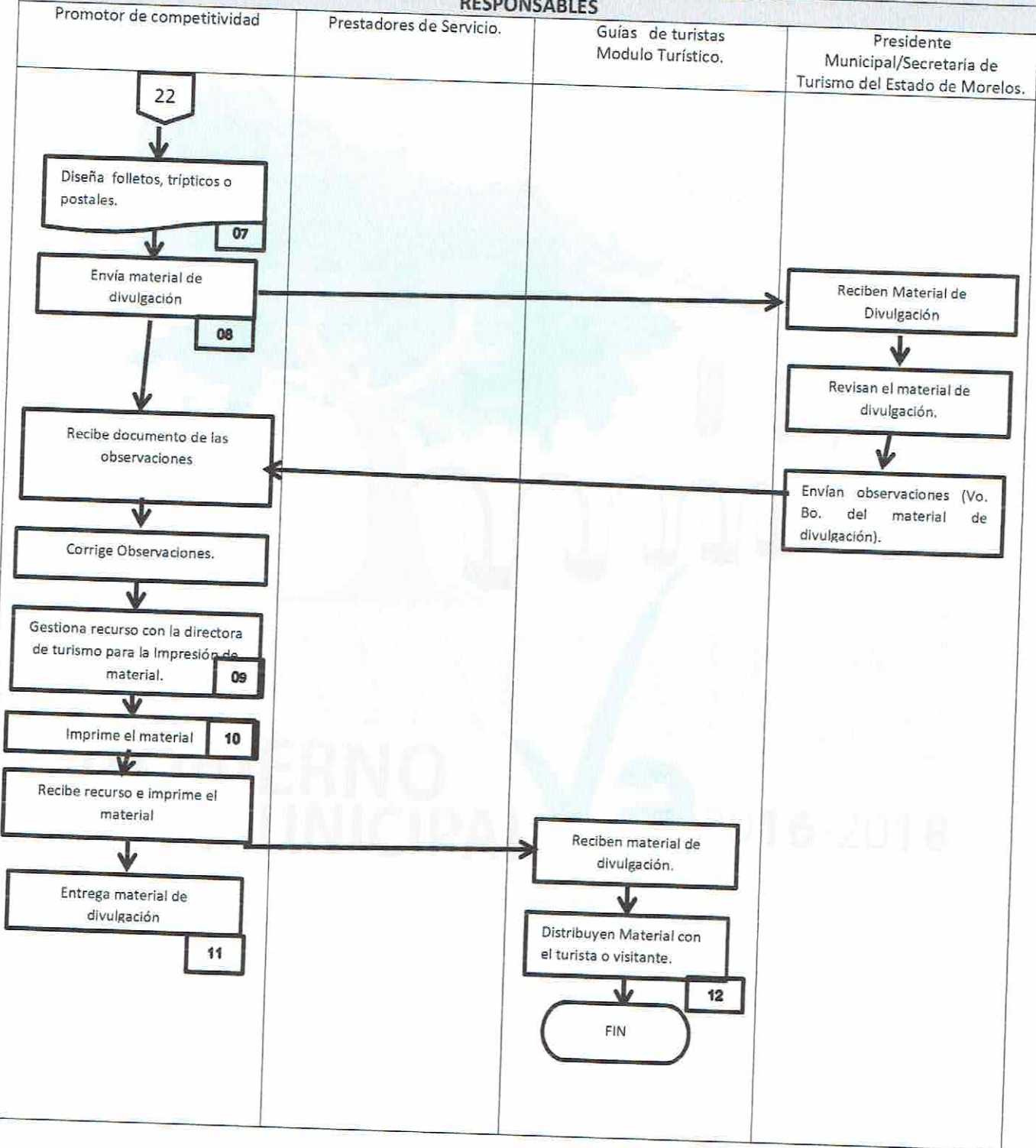
CLAVE: DT

EMISION: 01

PÁG. 23 DE 25

DIAGRAMA DE FLUJO: PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN parte 2

RESPONSABLES





Tlayacapan

Gobierno Municipal 2016-2018

DIRECCIÓN DE **TURISMO**

H. AYUNTAMIENTO DE TLAYACAPAN

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: DT

EMISION: 01

PÁG. 24 DE 25

XII.- DIRECTORIO.

| Nombre y puesto | Teléfonos oficiales | Domicilio oficial |
|--|---------------------|---|
| Alma Lizbeth Flores Rojas Director de Turismo | 735 3576727 | Plaza de la Constitución s/n, Colonia Centro |
| Evelyn Malyam Coria Vega | 735 3576727 | Plaza de la Constitución s/n, Colonia Centro |
| Ángel Alier Chilopa Morales | 735 3576727 | Plaza de la Constitución s/n, Colonia Centro |
| Edgar Eduardo González Torres | 735 3576727 | Plaza de la Constitución s/n, Colonia Centro |

GOBIERNO MUNICIPAL  2016-2018



Tlayacapan

Gobierno Municipal 2016-2018

DIRECCIÓN DE **TURISMO**

H. AYUNTAMIENTO DE TLAYACAPAN

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

CLAVE: DT

EMISION: 01

PÁG. 25 DE 25

XIII.- HOJA DE PARTICIPACION

FECHA DE INICIO:

1 DE ENERO DEL 2016

FECHA DE TÉRMINO:

31 DE ENERO DEL 2016

| PARTICIPANTES | PUESTO |
|--|----------------------------------|
| Alma Lizbeth Flores Rojas Director de Turismo | DIRECTORA DE TURISMO |
| Evelyn Malyam Coria Vega | COORDINADORA |
| Ángel Alier Chillopa Morales | PROMOTOR DE PROMOCION Y DIFUSION |
| Edgar Eduardo González Torres | PROMOTOR DE COMPETITIVIDAD |

RESPONSABLE DE LA ELABORACION DEL
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



C. ALMA LIZBETH FLORES ROJAS
DIRECTORA DE TURISMO