

Jocotepec

Gobierno Municipal
2018 - 2021

Manual de Organización y procedimientos

DIRECCION DE TURISMO Y ARTESANIA

Lic. Angeles Moran Gutiérrez | Directora | 07 Febrero 2019

Presentación

El presente manual es una guía metodológica a seguir en el departamento, tanto para la dirección como los puestos que en ella laboren, a fin de evitar confusiones y desconocimiento de nuestras actividades.

Facilitando el trabajo de capacitación y aprendizaje para personal de nuevo ingreso, siendo un medio de consulta para contar con apoyo en el desarrollo de sus actividades.

Objetivo

Contar con una guía que permita desempeñar el trabajo de la dirección de turismo y artesanía, de manera uniforme a todo el personal a quien sea participe del proceso o se le brinde un servicio, siendo una guía de introducción y entrenamiento para personal de nuevo ingreso a la dirección.

Misión

Planificar el desarrollo de proyectos y campañas de publicidad, llegando así al mercado objetivo idóneo para nuestros servicios y productos turísticos.

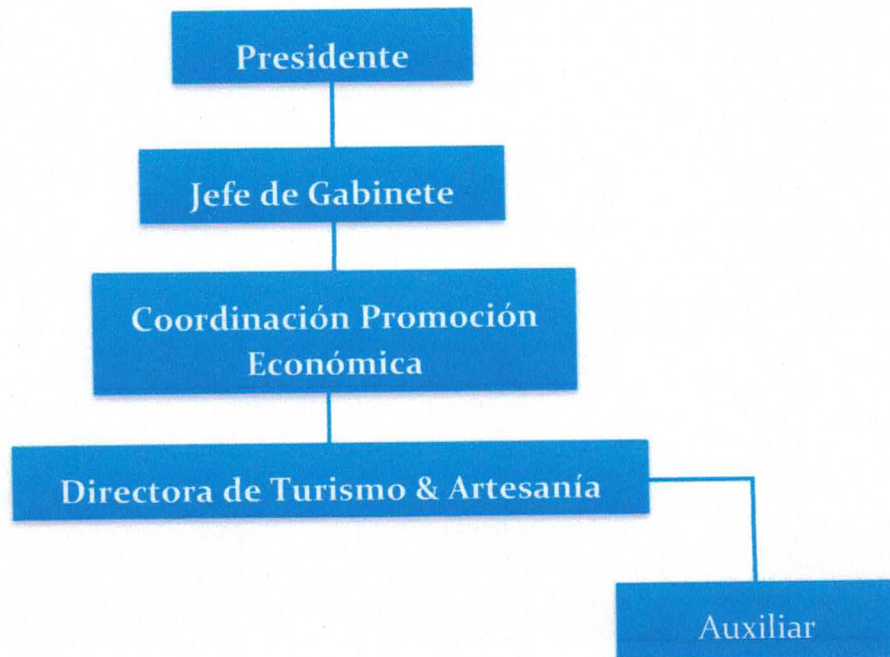
Visión

Jocotepec es un destino turístico integralmente planificado, en base a los lineamientos de un turismo sustentable, que nos permita preservar nuestros atractivos, promoviendo nuestra cultura, tradiciones y riquezas naturales, posicionándonos en el gusto del turismo nacional y extranjero.

Marco Jurídico General

El presente ordenamiento se encuentra regulado por lo dispuesto en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 115 de la Constitución Política del Estado de Jalisco artículo 77, Ley de Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco, artículo 40 fracción II; así como la Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios en el artículo 55 fracciones I y XV.

Organigrama



Funciones

Corresponde a esta Dirección:

- I. Regular las acciones que en materia de Turismo se lleven a cabo en el municipio.
- II. Impulsar el turismo como una actividad económica que permita diversificar la riqueza y fuentes de empleo en el municipio de Jocotepec, Jalisco.
- III. Ordenar el turismo y la promoción de Jocotepec como destino turístico integral atendiendo a la realidad cultural, medioambiental, económica y social, trabajando de manera armónica y coordinada entre los tres niveles de gobierno.
- IV. Generar e impulsar proyectos y programas para la conservación, mejoramiento, protección, promoción y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos del municipio, preservando el equilibrio ecológico y social.
- V. Ordenar la actividad turística, a través de la creación del registro de los prestadores de servicios turísticos, así como las declaratorias de Zonas de Desarrollo Turístico Municipal.
- VI. Regular en el ámbito de su competencia municipal las actividades de atención y servicio a los turistas que se realizan en el municipio, las condiciones y normas de calidad a seguir en instalaciones, equipos y espacios públicos y privados que son utilizados para su realización.
- VII. Proteger el patrimonio turístico de acuerdo con el principio de sustentabilidad.
- VIII. Apoyar al mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos, con capacitación e información.

- IX. Proteger a los usuarios turísticos.
- X. Promover la formación y la especialización de los profesionales del sector.
- XI. Orientar con información actualizada a los turistas, cualquiera que sea su procedencia.
- XII. Propiciar los mecanismos para la participación del sector privado y social en el cumplimiento de los objetivos de este reglamento, a través de la creación del Consejo Consultivo de Turismo del Municipio de Jocotepec, para proponer al H. Ayuntamiento la celebración de convenios y dar continuidad a proyectos, acciones, programas y acuerdos de colaboración.
- XIII. Establecer la coordinación con las dependencias del municipio para la aplicación y cumplimiento de los objetivos de este reglamento, así como con autoridades estatales, federales y agentes económicos.
- XIV. Promover espectáculos, congresos, convenciones, excursiones, actividades deportivas o culturales y otros eventos tradicionales para que se celebren dentro del municipio respetando los usos y costumbres de Jocotepec.
- XV. Integrar, coordinar, promover, elaborar, difundir y distribuir la información, propaganda y publicidad en materia de turismo, apoyándose con las diversas áreas de la administración municipal cuando así se requiera.
- XVI. Promover y fomentar la inversión nacional y extranjera necesaria para impulsar el adecuado desenvolvimiento del turismo.
- XVII. Estimular la creación de organismos de carácter tripartito, con los sectores público, privado y social, con el fin de celebrar convenios de concertación que promuevan y fomenten el desarrollo turístico del municipio, conjuntando los recursos económicos y técnicos disponibles.
- XVIII. Impulsar el turismo social a fin de que la cultura y recreación sanas, sean accesibles a las personas de menores ingresos económicos.
- XIX. Propiciar e incrementar todas aquellas celebraciones tradicionales y folklóricas que sirvan de atracción al turismo.
- XX. Aplicar las disposiciones reglamentarias establecidas en la Ley Federal de Turismo y sus reglamentos.
- XXI. Las demás que le señalen las leyes y reglamentos aplicables en la materia.

Catálogo de puestos Dirección de Turismo y Artesanía

Gobierno municipal de Jocotepec 2018-2021

No.	Nombre del Puesto	Confianza	Eventual	Observaciones
1	Directora de Turismo y Artesanía.	✓		
2	Auxiliar operativo		✓	

Datos Generales

Nombre del puesto:	Director de Turismo & Artesanía
Categoría:	Confianza
Reporta a:	Coordinador
Subordinados:	Auxiliar operativo.
Coordinación:	Coordinación General de Desarrollo Económico.

Objetivo general del puesto.

Ser una intermediaria entre los diferentes órganos de gobierno y municipio para facilitar y gestionar los apoyos ofertados en materia turística en beneficio del turismo, así mismo brindar atención y apoyo tanto a la demanda turística como a la oferta.

Funciones específicas.

- Establece criterios, normas y procedimientos a seguir por el personal, en la realización de las actividades propias de la Dirección de Turismo.
- Concentra la información oportuna y relevante, que permita diagnosticar la problemática del sector e informar oportunamente a los turistas y prestadores de servicios turísticos, en lo que a cada rubro requiera.
- Supervisa y evalúa el desempeño del personal a su cargo.
- Planifica y proyecta el rumbo del turismo en el municipio.
- Supervisa el desarrollo de los procesos de la Dirección a su cargo, con el fin de detectar oportunidades de mejora en los mismos.
- Elabora informes de avance para el presidente y coordinador.
- Participa en actividades con SECTUR, SECTURJAL, FIDETUR, y demás dependencias encaminadas a conjuntar esfuerzos en materia turística.
- Promueve el turismo y el desarrollo de infraestructura turística.
- Gestiona los programas federales y estatales para la actividad turística.
- Coordina las actividades en programas con la intención de promocionar turísticamente al municipio.
- Realiza eventos y actividades de promoción del Municipio y sus atractivos con la finalidad de incrementar la actividad turística.
- Brinda la atención e información a nuestros visitantes con recorridos turísticos guiados y de manera gratuita, en coordinación con departamentos municipales, prestadores de servicios turísticos.

- Ser el enlace con los prestadores de servicios turísticos, ante dependencias gubernamentales de los 3 niveles, para la gestión y asesoría en la planeación y ejecución de proyectos turísticos.

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO. CONOCIMIENTOS.

El ocupante del puesto requiere de estudios mínimos de Licenciatura en Turismo, asimismo, debe conocer las disposiciones de orden legal Federales, Estatales y Municipales, que tengan relación directa con sus funciones y atribuciones, como son: la Ley de Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco, Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios y de los Reglamentos Municipales que apliquen a las funciones de su área.

Además de contar con conocimientos en el manejo de equipo de cómputo y paquetes software administrativo, historia, tradiciones y atractivos del municipio y en general del estado de Jalisco; y de la misma manera, debe contar con las siguientes habilidades:

- Organizado
- Aptitud analítica.
- Don de mando.
- Confiabilidad.
- Trato amable.
- Facilidad de palabra.

Género: Indistinto.

Experiencia.

El ocupante del puesto, requiere contar con una experiencia de mínimo 02 años, en el sector turismo.

Criterio.

Cotidianamente debe tomar decisiones importantes para vigilar al personal a su cargo, y garantizar que sus actividades se desarrollen con estricto apego a los pronunciamientos y criterios institucionales, así como a lineamientos y disposiciones de orden legal.

Complejidad de los trabajos.

Las actividades de este puesto son variadas, de planificación y gestión por lo que ocupante deberá tener ingenio, iniciativa, inventiva y precisión, para garantizar el óptimo desarrollo de su área.

Responsabilidad.

El ocupante del puesto será responsable por:

- Es responsable de los bienes bajo su resguardo, que obren en el inventario registrado en la Dirección de Patrimonio.
- La calidad de su trabajo.
- Los recursos económicos asignados.
- El trabajo que desempeña el personal a su cargo, que deberá apearse en todo momento a la normatividad correspondiente.
- La información confidencial, que maneja.
- Al separarse del cargo deberá entregar las oficinas de acuerdo al procedimiento que para tal efecto aplique.

Datos Generales

Nombre del puesto:	Auxiliar operativo
Categoría:	Temporal
Reporta a:	Director de Turismo
Subordinados:	No
Coordinación:	Coordinación de Desarrollo Económico

Objetivo general del puesto.

Ser un apoyo para la directora/or de Turismo en actividades de oficina y en lo operativo cuando así se le sea requerido.

Funciones específicas.

- Realiza y entrega oficios para las diferentes áreas del ayuntamiento, cuando se le sea requerido.
- Apoyo en actualización de bases de datos de la oferta turística.
- Elabora las requisiciones del área, para presentarlas en proveeduría.
- Es responsable de atender la oficina en ausencia de la Directora, incluye;
Atención a turistas y personas que soliciten apoyo.
Manejo del correo electrónico oficial de la Dirección turismo1821@jocotepec.gob.mx
Recepción de oficios, paquetes, peticiones etc., reportarle a la directora a la brevedad de ellos.
- Apoyo activo en la logística de eventos a desarrollar de la Dirección.
- Archivar los documentos del área.
- Y demás actividades que le sean requeridas por solicitud de sus superiores.

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO.

CONOCIMIENTOS.

La escolaridad mínima del ocupante del puesto es bachillerato, preferentemente con estudios a fines de Turismo, deberá contar con las siguientes habilidades:

- Excelente actitud y disposición a trabajar.
- Conocimiento de equipo de cómputo y paquetes office (Word, Excel, PowerPoint).
- Facilidad de palabra.
- Confiabilidad.
- Trato amable.
- Excelente ortografía y redacción.

Género: Indistinto

Experiencia.

Contar con experiencia mínima de un año en actividades del sector turismo, administrativas, o áreas comerciales.

Criterio.

Las actividades del ocupante del puesto son establecidas por el superior jerárquico, sin embargo, el ocupante del puesto utilizará su criterio en los casos que así se le indique.

Complejidad de los trabajos.

Las actividades son diversas y van de lo administrativo a lo operativo por lo cual requiere de mucha disposición e iniciativa para desempeñarlo adecuadamente.

Responsabilidad.

El ocupante del puesto será responsable por:

- La calidad del trabajo que desarrolla.
- El adecuado manejo y mantenimiento de los equipos y herramientas a su cargo.
- La confidencialidad de la información que se genere en el área.
- Atender, con puntualidad y eficiencia, las indicaciones de sus superiores.

PROCESOS Y SERVICIOS

Código Proceso	Nombre del Proceso	Producto/Servicio	Responsable
Turi821-001	Base de datos oferta y demanda Turística	Base de datos	Director & auxiliar
Turi821-002	Promoción Turística del municipio	Campañas publicitarias Material impreso (lonas, trípticos, etc)	Dirección de turismo, departamento de comunicación y particulares.
Turi821-003	Recorridos Turísticos	Recorridos	Director y prestadores de servicio social.
Turi821-004	Organización de eventos, ferias y festivales Turísticos.	Evento	Dirección de Turismo & artesanía.
Turi821-005	Incentivar empresas privadas del sector.	Oferta de servicios Turísticos.	Dirección de Turismo & empresarios.

Tur1821-006	Policía Turística	Policías turísticos	Dirección de seguridad pública, turismo & prestadores de servicios turísticos.
Tur1821-007	Apoyo a eventos del municipio	Evento	Encargados del evento
Tur1821-008	Crear y mantener funcionando el consejo consultivo de Turismo	Consejo consultivo	Presidente del consejo, dirección de Turismo.
Tur1821-009	Fondo mantenimiento del Malecón	Recursos Instalaciones en estado optimo	Dirección de Turismo, tesorería.
Tur1821-010	Ser sede de Festivales	Eventos	Organizador del evento & dirección de Turismo.

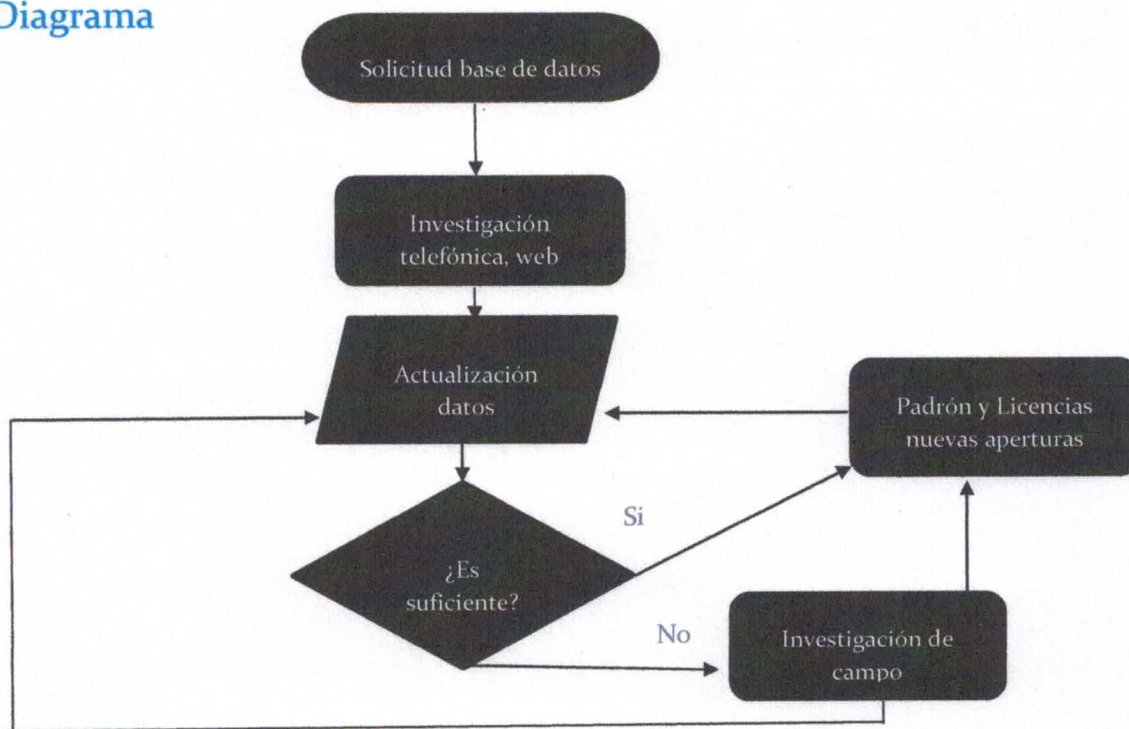
Procesos y servicios

Tur1821-001

Base de datos oferta y demanda Turística

Paso	Ejecutante	Actividad	Personas	Duración
1	Dirección de Turismo y Artesanía	Solicita la base de datos a Fidetur	2	15 m
2	Auxiliar	Llama a los números en la base de datos para actualizar rubros como: responsable del negocio, correo electrónico, sitio web, servicios ofertados.	1	15 días
3	Auxiliar	Investigación en sitios web	1	15 días
4	Dirección de Turismo y Artesanía	Trabajo de campo, visitando las delegaciones.	2	30 días
5	Dirección de Turismo y Artesanía	Constante actualización con apoyo del departamento de padrón y licencias.	1	Anual

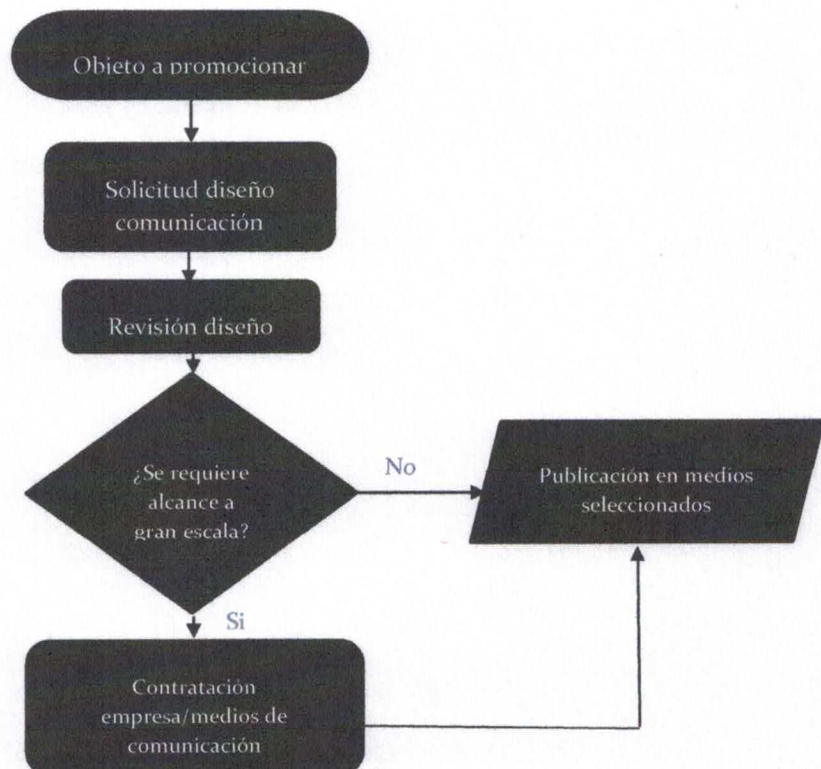
Diagrama



Promoción Turística

Paso	Ejecutante	Actividad	Personas	Duración
1	Dirección de Turismo y Artesanía	Detección del objeto a promocionar (atractivo, evento, festival, etc).	1	15 m
2	Dirección de Turismo y Artesanía, auxiliar	Solicitud de diseño al departamento de comunicación	3	5 m
3	Dirección de Turismo y Artesanía, auxiliar	Alcance máximo contratar empresa publicidad o medios de comunicación (En función de los requerimientos)	4	30 días
4	Departamento de Comunicación	Publicación en redes sociales	1	60 días

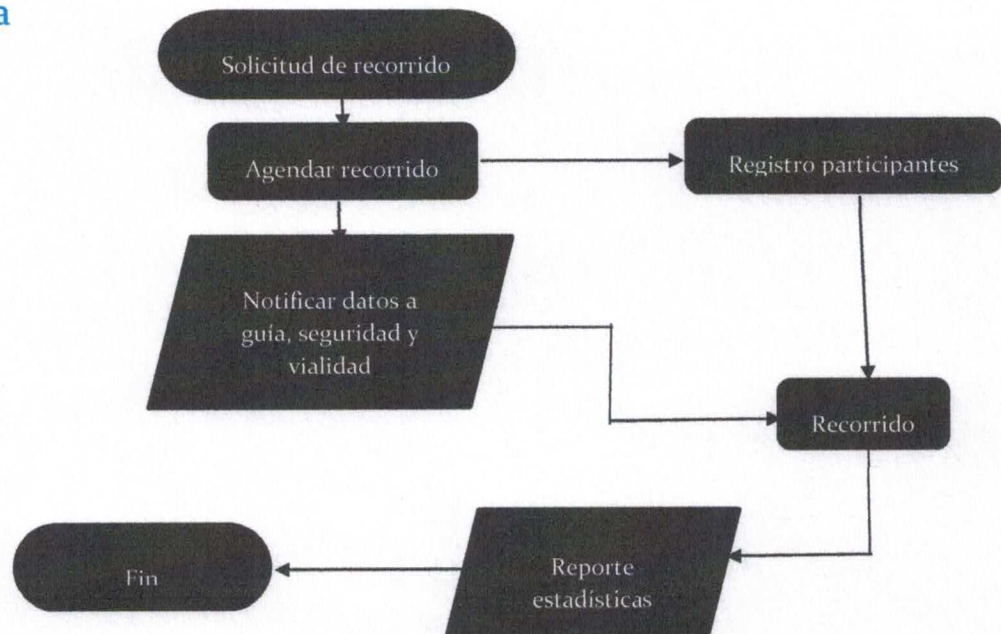
Diagrama



Recorridos Turísticos

Paso	Ejecutante	Actividad	Personas	Duración
1	Dirección de Turismo y Artesanía	Solicitud de recorrido (escuelas, particulares, etc)	1	10 min
2	Dirección de Turismo y Artesanía auxiliar	Agendar fecha	2	10 min
3	Dirección de Turismo y Artesanía, auxiliar	Notificar guía, seguridad pública & vialidad	5	30 min
4	Guía	Registro participantes	10	15 - 30 Min
5	Guía	Recorrido	10	30 - 60 Min
6	Guía	Reporte estadísticas	1	30 min

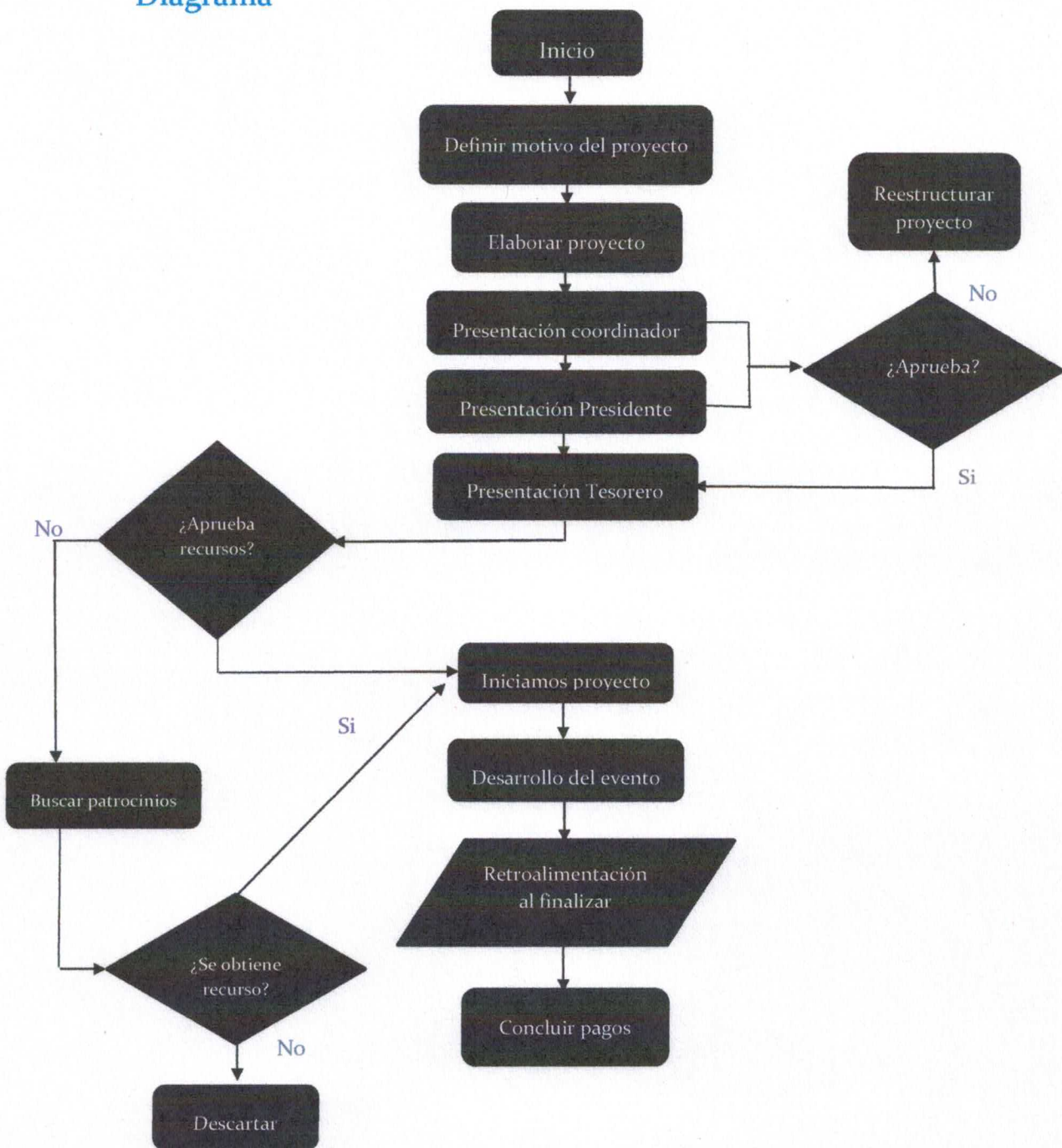
Diagrama



Organización de eventos, ferias y festivales turísticos.

Paso	Ejecutante	Actividad	Personas	Duración
1	Dirección de Turismo y Artesanía	Definir razón de ser del evento; promover, persuadir, rescatar tradiciones, posicionar, etc.	1	Variable
2	Dirección de Turismo y Artesanía	Elaborar proyecto del evento; Nombre del evento, Descripción y finalidad, Justificación, Objetivo, Objetivos específicos, Resultados esperados, Destinatarios, Productos, Localización, programa y presupuestos.	1	15 días
3	Dirección de Turismo y Artesanía	Presentar evento ante el coordinador, posteriormente al presidente para su VoBo.	5	1 día
4	Dirección de Turismo y Artesanía	Presentar a tesorería proyecto para corroborar disponibilidad de recursos y aprobación.	2	1 día
5	Dirección de Turismo y Artesanía	Iniciar contacto con proveedores. Deslindar responsabilidades, solicitar apoyo de las diversas áreas del H. ayuntamiento.	10	Variable
6	Dirección de Turismo y Artesanía. Áreas que participen directa o indirectamente en el evento.	Arranque del evento.	20	A definir en el proyecto
7	Dirección de Turismo y Artesanía. Áreas que participen directa o indirectamente en el evento.	Análisis y retroalimentación del evento, puntos a mejorar, agradecimientos y demás temas que puedan surgir.	10	3 días
8	Dirección de Turismo y Artesanía. Tesorería	Concluir y saldar pagos pendientes a proveedores.	2	7 días

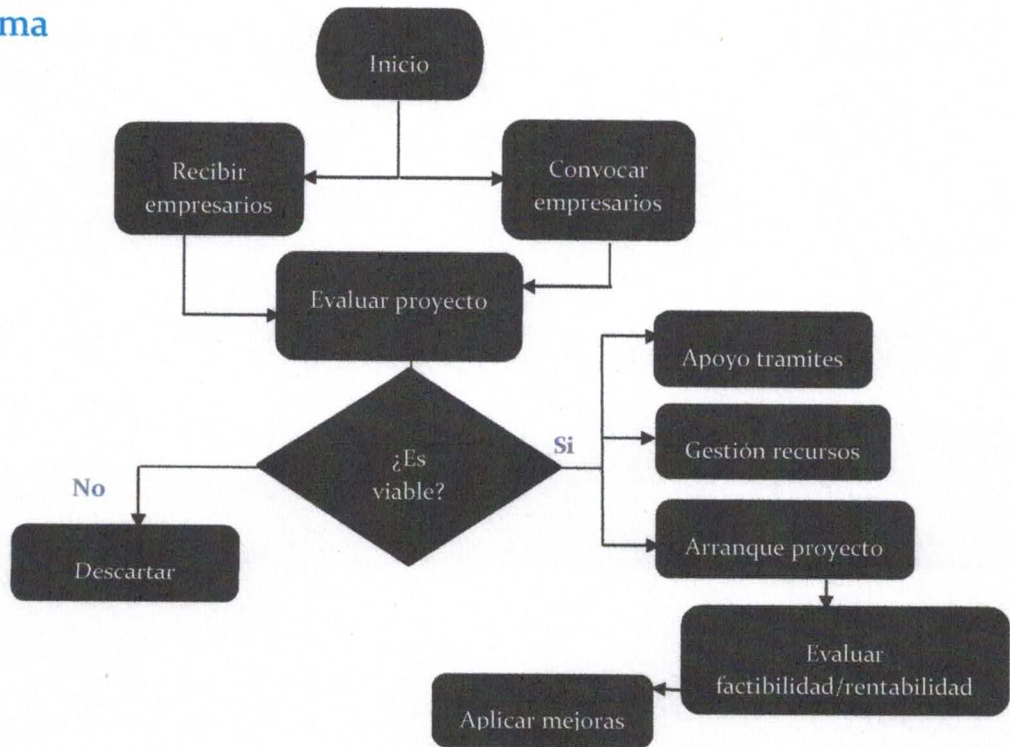
Diagrama



Incentivar empresas sector turismo

Paso	Ejecutante	Actividad	Personas	Duración
1	Dirección de Turismo y Artesanía	Recibir/convocar empresarios	5	200 días
2	Dirección de Turismo y Artesanía, auxiliar	Conocer proyecto	2	60 min
3	Dirección de Turismo y Artesanía, auxiliar	Evaluar factibilidad	5	15 días
4	Dirección de Turismo y Artesanía	Auxiliar tramites	5	15 días
5	Dirección de Turismo y Artesanía	Gestión recursos	2	60 días
6	Dirección de Turismo y Artesanía	Arranque proyecto	10	60 días
7	Empresarios, Dirección de Turismo y Artesanía	Evaluación proyecto	02	30 días
8	Empresarios, Dirección de Turismo y Artesanía	Aplicar mejores	02	30 días
9	Empresarios Dirección de Turismo y Artesanía	Constante evaluación	02	90 días

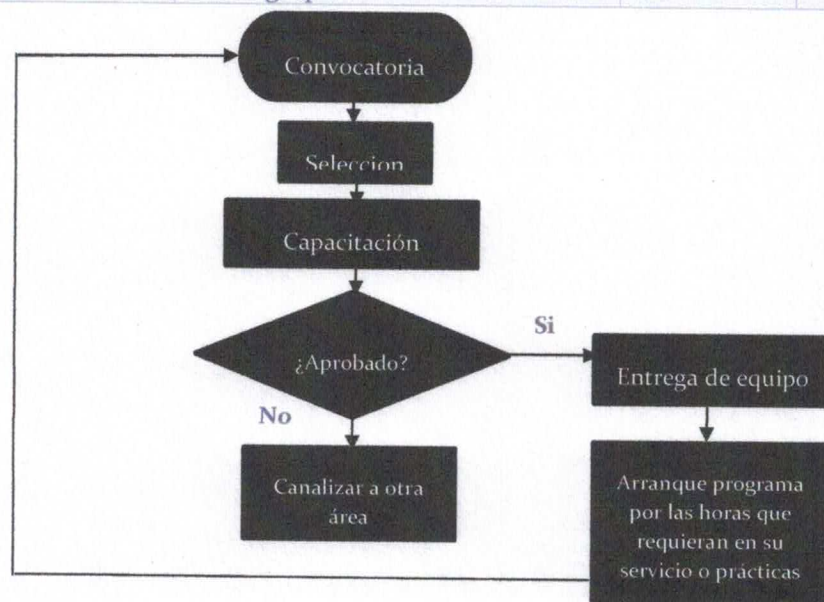
Diagrama



Policía Turística

Paso	Ejecutante	Actividad	Personas	Duración
1	Dirección de Turismo y Artesanía	Convocar prestadores de servicio social o practicantes con perfiles a fines a esta labor.	2	30 días
2	Dirección de seguridad publica	Selección de perfiles	2	15 días
3	Dirección seguridad publica Dirección de Turismo y Artesanía	Capacitación de los seleccionados	5	30 días
4	Dirección seguridad publica Dirección de Turismo y Artesanía	Selección de los capacitados	5	7 días
5	Dirección seguridad publica Dirección de Turismo y Artesanía	Entrega de equipo para su labor	5	2 días
6	Dirección seguridad publica Dirección de Turismo y Artesanía	Arranque programa policía turística en cabecera municipal y delegación de San Juan Cosala. A la par se trabaja en capacitar un nuevo grupo.	5	4 meses

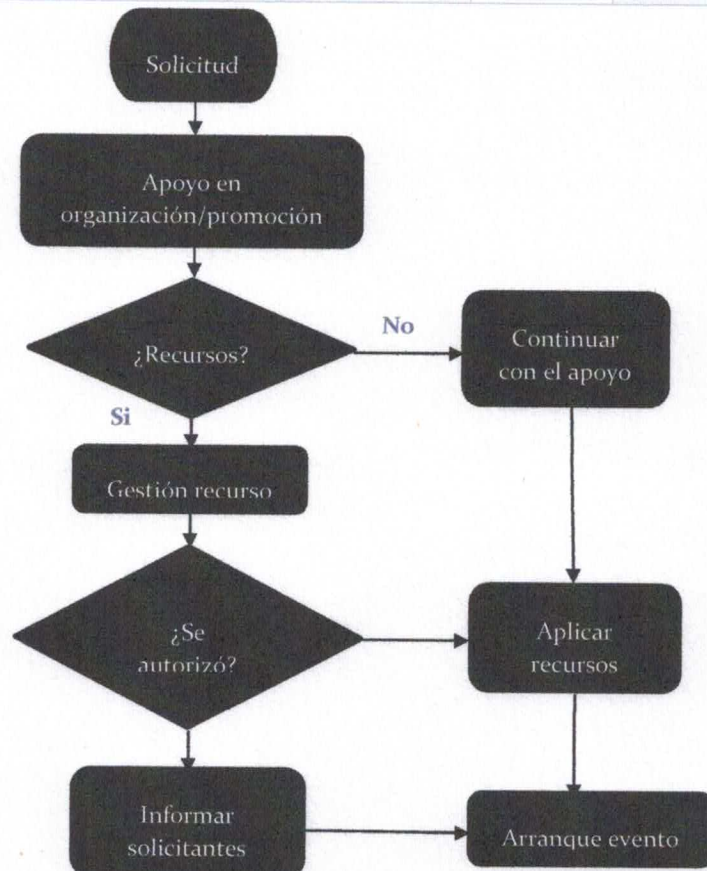
Diagrama



Apoyo en eventos del municipio

Paso	Ejecutante	Actividad	Personas	Duración
1	Organizadores	Solicitud de los organizadores	1	30min
2	Dirección de Turismo y Artesanía	Apoyo en lo solicitado; Organización/Promoción	2	15 días
3	Dirección de Turismo y Artesanía	Requieren recursos-gestión	1	15 días
4	Dirección de Turismo y Artesanía, organizadores y tesorería	Aplicación de recursos	2	15 días
5	Organizadores	Arranque evento	10	-----

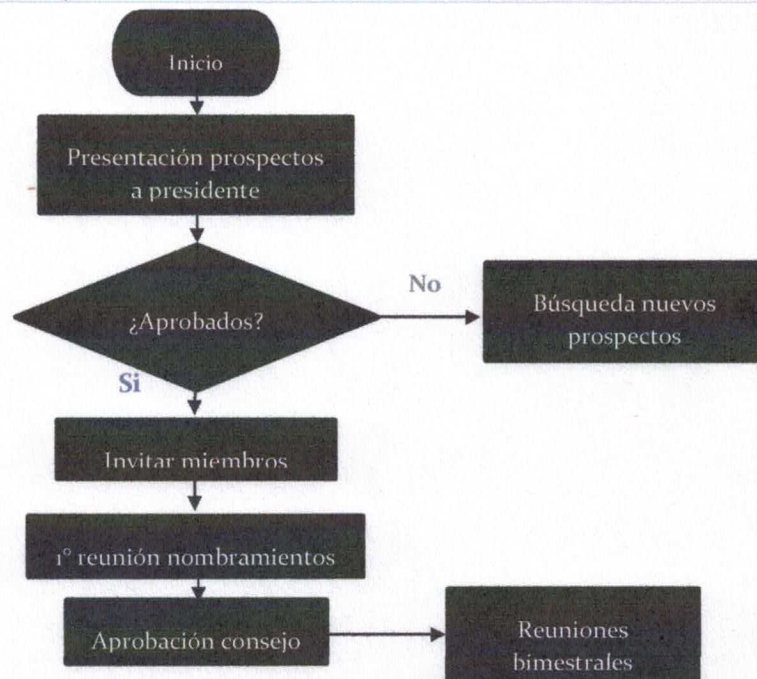
Diagrama



Creación y operación consejo consultivo de Turismo

Paso	Ejecutante	Actividad	Personas	Duración
1	Dirección de Turismo y Artesanía	Presentación de prospectos a presidente	15	15 días
2	Presidente	Aprobación de presidente	1	15 días
3	Dirección de Turismo y Artesanía	Invitación a los prospectos	15	7 días
4	Dirección de Turismo y Artesanía	Primera reunión de consejo Nombramientos	15	1 día
5	Dirección de Turismo y Artesanía, autoridades municipales	Aprobación de consejo por autoridades municipales	15	1 día
6	Dirección de Turismo y Artesanía	Reuniones bimestrales para mesas de trabajo	15	1 día

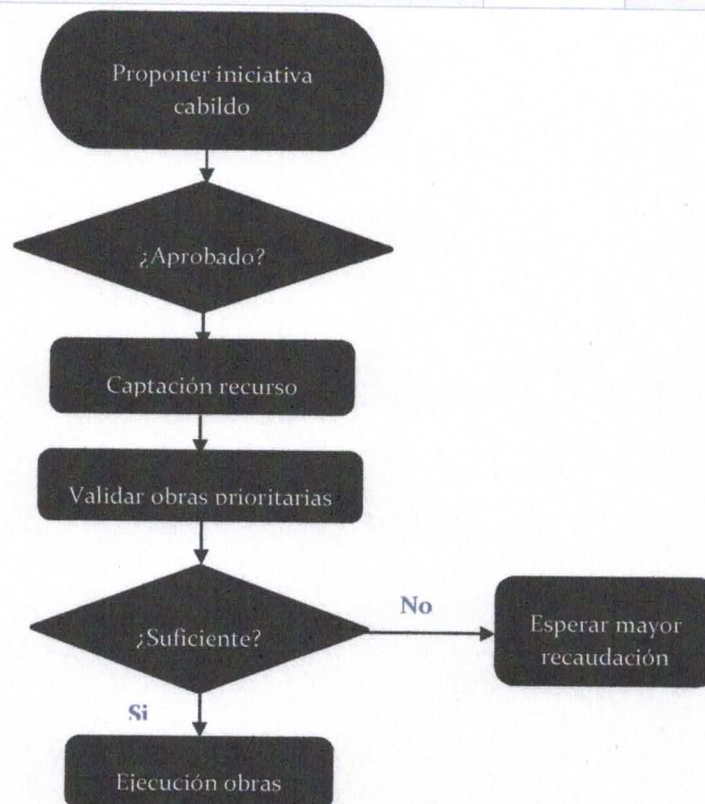
Diagrama



Fondo Mantenimiento Malecón

Paso	Ejecutante	Actividad	Personas	Duración
1	Dirección de Turismo y Artesanía	Proponer iniciativa cabildo 10% ingreso de los baños en malecón	12	7 días
2	Cabildo	Aprobación	12	1 día
3	Tesorería	Captación del recurso	2	Mensual
4	Obras Publicas, encargado del malecón, Dirección de Turismo y Artesanía	Aplicación obras prioritarias de mantenimiento	5	Mensual
5	Obras Publicas, encargado del malecón	Ejecución de obras si los recursos son suficientes para determinadas obras	5	Mensual

Diagrama



Ser sede de festivales

Paso	Ejecutante	Actividad	Personas	Duración
1	Dirección de Turismo y Artesanía	Contactar encargados de los festivales que sean de interés y beneficio de Jocotepec	2	Permanente
2	Dirección de Turismo y Artesanía	Selección de los mejores	2	2 días
3	Dirección de Turismo y Artesanía Tesorería	Pagar apoyo requerido	2	2 días
4	Organizadores Dirección de Turismo y Artesanía	Ejecución evento	10	Variable

Diagrama



Manual de organización y procedimientos de la Dirección de Turismo y Artesanía.

Jocotepec, Jalisco

Gobierno 2018-2021

ELABORO	REVISO	APROBO
 Lic. María de los Angeles Moran Gutiérrez Directora de Turismo y artesanía	 Lic. Juan Carlos Campos	 Lic. José Miguel Gómez López Presidente
 	 	 