



AYUNTAMIENTO DE TEMASCALCINGO 2016-2018



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA
DIRECCION DE TURISMO

RIGOBERTO DEL MAZO GARDUÑO
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL



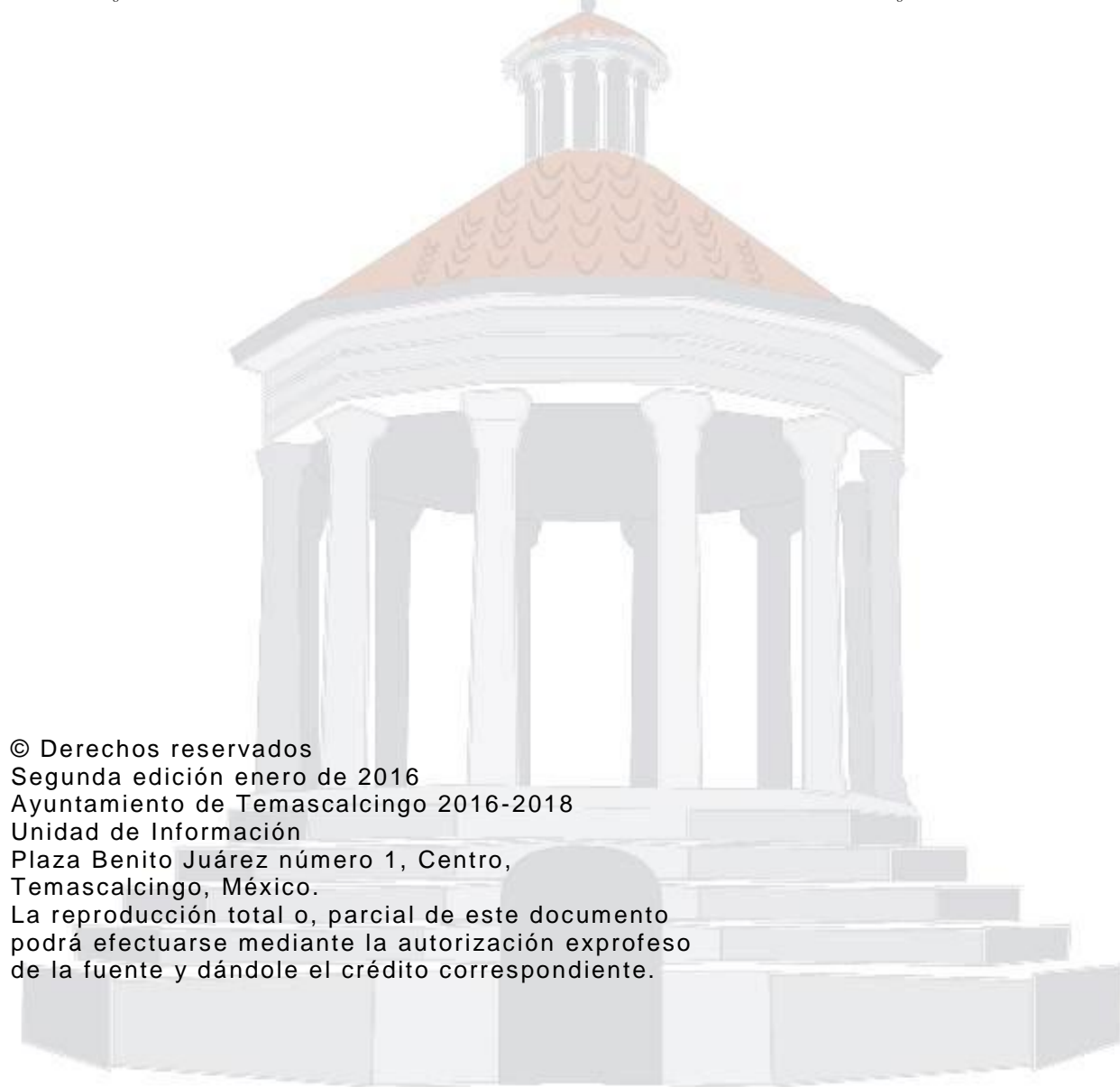
Código: MTM/UI/MOU1/2016-18

Versión: 1

Vigencia: 2016-2018

© Derechos reservados
Segunda edición enero de 2016
Ayuntamiento de Temascalcingo 2016-2018
Unidad de Información
Plaza Benito Juárez número 1, Centro,
Temascalcingo, México.

La reproducción total o, parcial de este documento
podrá efectuarse mediante la autorización expreso
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.





CONTENIDO

I. INTRODUCCION

II. RESEÑA HISTORICA DEL AREA

III. MISION

IV. VISION

V. OBJETIVOS, VALORES

VI. MARCO JURIDICO

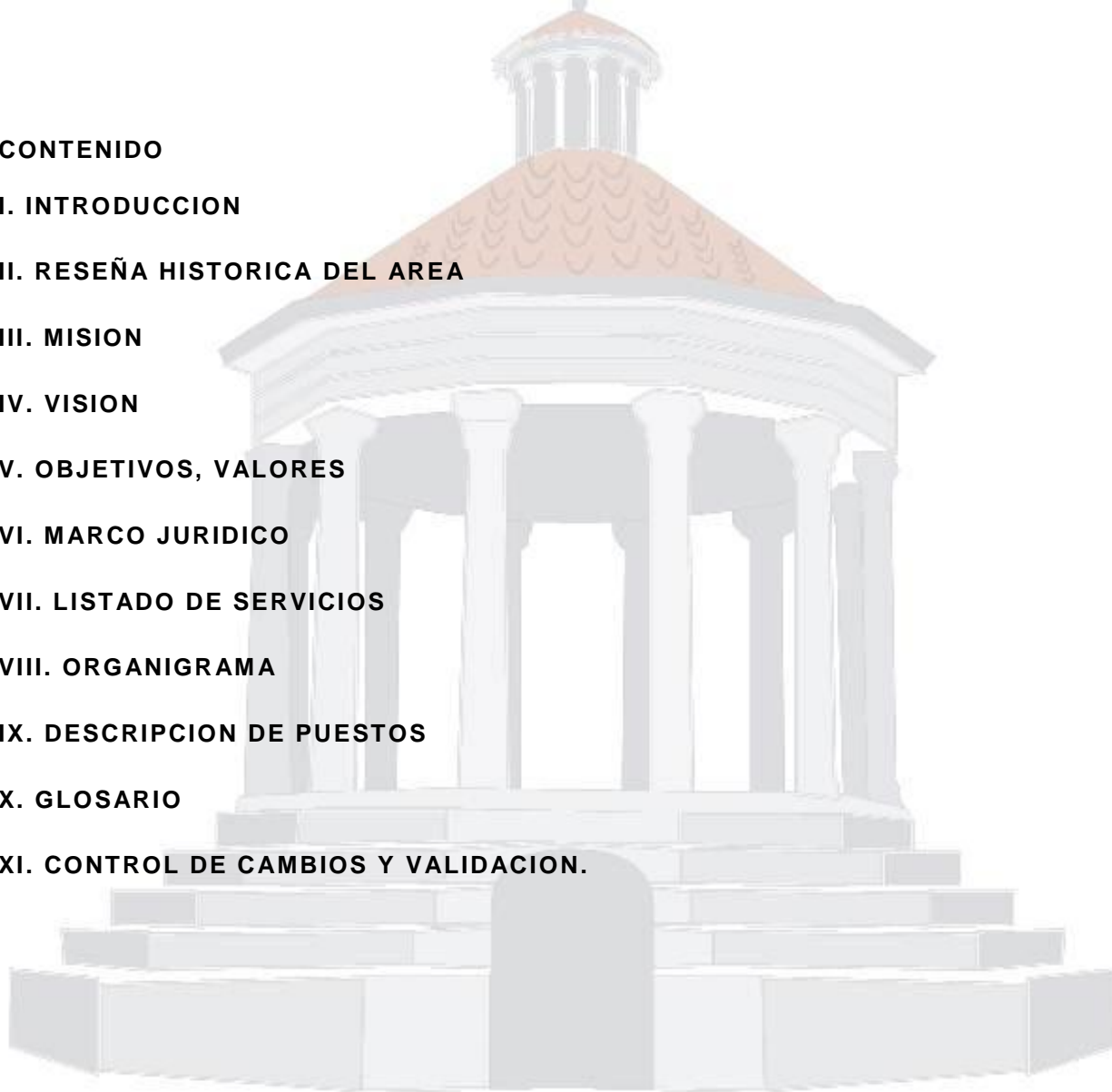
VII. LISTADO DE SERVICIOS

VIII. ORGANIGRAMA

IX. DESCRIPCION DE PUESTOS

X. GLOSARIO

XI. CONTROL DE CAMBIOS Y VALIDACION.





DIRECTORIO

RIGOBERTO DEL MAZO GARDUÑO
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL

PROFRA. RAQUEL CADENA GARCÍA
DIRECTORA DE TURISMO

C.MARIBEL

AUXILIAR DE DIRECION

C.SONIA GARDUÑO RIVERA

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

C. FILEMON EVODIO ARGUETA CORREA

GUIA DE TURISTAS





I. INTRODUCCION

El presente manual de organización, ha sido realizado con las finalidad de dar a conocer la responsabilidades de la Dirección de Turismo sobre la atención y resolución de los asuntos encomendados a la misma, corresponden originalmente al Director, quien tiene todas las atribuciones y facultades para que la Dirección establezca los ordenamientos legales, pudiendo delegarlas para su mayor desempeño.

Funcionando este como instrumento informativo y de consulta de las consulta de las funciones que realiza esta Dirección, las directrices que aseguren el desempeño en cada función para que sean de manera óptima, eficaz y oportuna asegurando el desempeño de calidad de cada servidor público, cumpliendo siempre con los objetivos planeados en el plan de desarrollo municipal, así como en el programa operativo anual de esta dirección.

II. RESEÑA HISTORICA DEL AREA.

La dirección de Turismo Municipal del Ayuntamiento de Temascalcingo, México, es de nueva creación por lo tanto no cuenta con un antecedente o reseña sobre la misma, sin embargo las actividades que se han encomendado a esta dirección, eran realizadas por las demás áreas del Ayuntamiento de Temascalcingo, México; pero dada la importancia de contar con dicha área se optó por la creación de la Dirección De Turismo Municipal, 2016-2018.

III. MISION

Fomentar el desarrollo turístico sustentable, por medio de acciones eficaces en alianza con los demás niveles de gobierno, los sectores productivos y servicios turísticos para mejorar la calidad de vida de los temascalcinguenses.

IV. VISION





Posicionar a Temascalcingo en el sector turístico a nivel regional y estatal, así como uno de los principales destinos turísticos con un plan de desarrollo sustentable, elevando el nivel económico de los temascalcinguenses.

V. OBJETIVOS GENERALES.

Mejorar el posicionamiento del Municipio de Temascalcingo al interior y nivel regional resaltando sus atractivos turísticos culturales, naturales e históricos utilizando una promoción creativa e innovadora logrando así nuevas inversiones que generen empleo y una derrama económica en el municipio, a través de la identificación de las fortalezas del Municipio, proponiendo la infraestructura adecuada para aprovechar al máximo los beneficios que esta nueva sociedad globalizada ofrece a las comunidades organizadas.

VI. OBJETIVOS.

Promover la convivencia ciudadana entre cada una de las comunidades, llevando programas de recreación turísticos, culturales, y/o deportivos que permitan la interacción entre los mismos.

Promover los atractivos culturales y/o naturales que poseen cada una de las comunidades que integran el municipio.

VII. VALORES

Integridad: faculta a las personas a tomar decisiones correctas sobre su comportamiento.

Honestidad: consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad de acuerdo a los valores de verdad y justicia.

Confiabilidad: expresa un grado de seguridad de que una persona, un dispositivo o sistema opere exitosamente.

Respeto: expresa el reconocimiento de algo o alguien que tiene valor.



Profesionalismo: se refiere al compromiso de entregar siempre los más altos estándares de calidad.

VI. MARCO JURIDICO

Es de suma importancia dar a conocer en el presente manual de organización las leyes, que regirán nuestro actuar y que servirán como guía para la toma de decisiones, actuación y desempeño de los servicios que se ofrecen en esta dependencia partiendo de la máxima norma que rige a todos los mexicanos siendo las siguientes:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.

Ley General de Turismo.

Ley de Fomento de la Cultura de la Legalidad del Estado de México.

Reglamento de la Ley Federal de Turismo

Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México

Reglamento del Libro Décimo Tercero del Código Administrativo del Estado de México

Bando Municipal de Temascalcingo 2015.

Plan de Desarrollo Municipal de Temascalcingo 2016-2018.

VII. LISTADO DE SERVICIOS

Atención de Información Turística

El Ayuntamiento pone a disposición de la ciudadanía así como a sus visitantes y/o prestadores de bienes y servicios turísticos comerciales, así como empresarios con la finalidad de formalizar la creación de servicios o productos de carácter turístico.

Programa de Apoyo Artesanal

Se tiene programados distintos apoyos al sector artesanal con el apoyo del Instituto de Investigación y fomento a las artesanías del Estado de México (IIFAEM), Organismo Publico Descentralizado del Gobierno de Estado de México sectorizado a la Secretaría de Turismo, encargado de brindar atención y apoyo a los artesanos



productores de la entidad con la finalidad de posicionar a estos sectores como motor cultural.

Cursos de Capacitación Turística Para Prestadores de Servicios Turísticos.

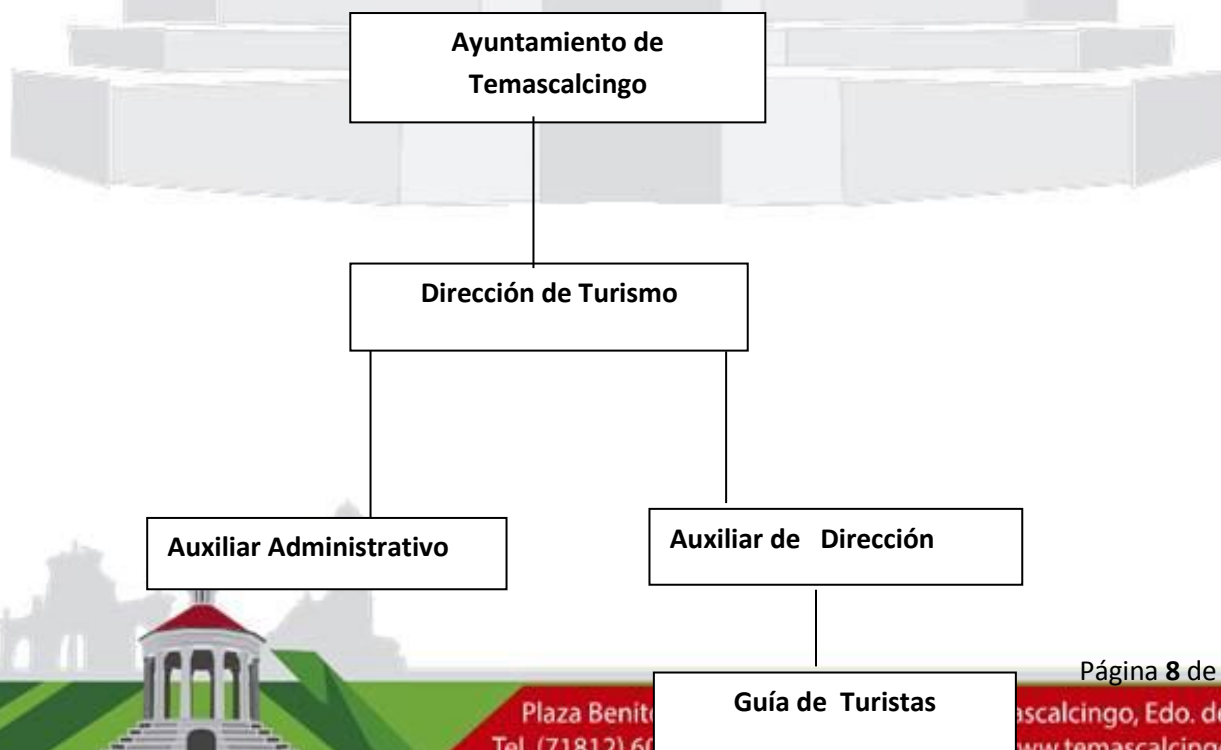
En apoyo con la Secretaria de Turismo del Estado de México se ofrecen los cursos de capacitación turística cuya finalidad es promover mayores niveles de autosuficiencia a nivel estatal, para ellos se impuso la formación integral y eficiente de instructores y el desarrollo e implementación de programas de capacitación de calidad.

Cursos

- 1.- Cultura Turística para personal de contacto
- 2.- Calidad en el servicio

Objetivo General: sensibilizar a los participantes para impulsar calidad y calidez en el servicio que ofrecen, fortaleciendo sus conductas y actitudes positivas.

VIII. Organigrama.





IX. Descripción de Puestos y Funciones.

Director de Turismo Municipal.

Por ser una área de la Administración Municipal cuenta con un titular de la misma, denominada quien realiza las tareas encomendadas por el Ayuntamiento de Temascalcingo; y las mencionadas en el Plan de Desarrollo Municipal de Temascalcingo 2016-2018 su función principal es dirigir de manera óptima y efectiva, los esfuerzos y acciones de los diversos planes y programas derivados de la política de desarrollo turístico en el Municipio de Temascalcingo.

Funciones.

1. Proponer al Ayuntamiento del Municipio y al Presidente Municipal las políticas aplicables en materia turística.
2. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones de la ley federal, estatal y este reglamento de turismo.
3. Participar, en coordinación con las dependencias que corresponda, en la elaboración del Plan Estatal y Municipal, de Turismo y en la formulación de los programas de la actividad turística local, dentro del marco del Plan Municipal de Turismo.
4. Coordinar, planear y evaluar el desarrollo turístico del Municipio.
5. V. Levantar Elaborar y mantener actualizado el inventario del patrimonio turístico del municipio, mismo que deberá contener los lugares, bienes o acontecimientos que ofrezcan interés turístico, así como los servicios,



facilidades y cualquier otro elemento que constituya o pueda constituir un factor para la atención y desarrollo del turismo.

6. Integrar y difundir información estadística en materia de Turismo.
7. Gestionar asesoría técnica a los prestadores de servicios turísticos del Municipio.
8. Proteger a los usuarios turísticos.
9. Elaborar y actualizar el registro de guías de turistas que operen en el municipio.
10. Operar módulos de información y orientación al turista.
11. Recibir del turismo e informar por escrito a los prestadores de servicios turísticos sobre las quejas recibidas de los visitantes en lo referente a precios, trato y calidad de los diferentes servicios ofertados.
12. Organizar, promover, dirigir, realizar o coordinar espectáculos, congresos, convenciones, excursiones, actividades deportivas o culturales y otros eventos tradicionales o folklóricos.
13. Promover, dirigir, coordinar o realizar la elaboración y distribución de información, propaganda y publicidad en materia de turismo.
14. Constituir, integrar y mantener actualizado el Registro Municipal de Turismo.
15. Apoyar la formación de asociaciones, consejos, comités, patronatos, comisiones, uniones de crédito, cooperativas, fideicomisos y cualquier otro tipo de agrupaciones de naturaleza turística.
16. Estimular la inversión pública y privada, para el desarrollo de aquellas zonas del Municipio que cuenten con atractivos turísticos.
17. Expresar opinión ante las autoridades competentes, en aquellos casos en que este prevista la concurrencia de inversión externa, para la realización de proyectos de desarrollo turístico o el establecimiento de servicios turísticos.
18. Establecer coordinación con las autoridades federales y estatales del ramo, para la realización de actividades que tiendan a fomentar, regular, controlar y proteger el turismo.
19. Proponer la celebración de convenios en materia turística e intervenir en la formulación de aquellos que el Ayuntamiento, se proponga suscribir con las autoridades de otros Municipios, así como con entidades públicas o privadas.
20. Promover, fomentar y coordinar la realización de programas de capacitación para los prestadores de servicios turísticos del Municipio.



21. Ejercer las demás facultades y obligaciones que le asignen otros ordenamientos jurídicos aplicables y las que le sean atribuidas por el Ayuntamiento.

Auxiliar de Dirección

Es la persona encargada de auxiliar al Director de Turismo en sus funciones, ayuda a mantener el correcto y eficaz funcionamiento de la oficina. Lleva a cabo una gran variedad de tareas de oficina y administrativas, su función principal es auxiliar de manera óptima y efectiva, los esfuerzos y acciones de los diversos planes y programas derivados de la política de desarrollo turístico en el Municipio de Temascalcingo.

Funciones

1. Apoyar en todo momento las iniciativas que surjan de la dirección de Turismo municipal.
2. Difundir por medios electrónicos e impresos, los puntos históricos y de interés para que conozcan sus raíces y orígenes.
3. Difundir por medios electrónicos e impresos, los puntos históricos y de interés para que conozcan sus raíces y orígenes.
4. Apoyar en la elaboración del plan anual de la dirección de turismo municipal.
5. Las demás funciones inherentes a su puesto o la que en su caso asigne el director de servicios.

Auxiliar Administrativo de Turismo

Es la persona encargada de auxiliar al Director de Turismo en sus funciones, ayuda a mantener el correcto y eficaz funcionamiento de la oficina. Llevan a cabo una gran variedad de tareas de oficina y administrativas, como la actualización, registro y almacenamiento de información, fotocopiado, archivado, tratamiento de texto, atender al teléfono y encargarse del correo.

Funciones.

1. Brindar servicios de acuerdo a los programas con los que cuenta el Ayuntamiento en materia de Turismo Municipal.



2. Acude con el Director de Turismo a las instituciones gubernamentales del Estado de México, así como las dependencias Federales a gestionar recursos que ayuden al desarrollo social y económico de nuestro Municipio.
3. Elabora el registro de infraestructura turística con que cuenta el Municipio.
4. Elabora el registro de empresas turísticas.
5. Brindar información a los habitantes y visitantes interesados, en los servicios turísticos que proporciona la Dirección de Turismo y los prestadores de servicios turísticos del Municipio.

La presente definición no constituye una lista cerrada de funciones, debiendo realizar el trabajador asimismo, todas aquellas tareas que, de acuerdo a su calificación profesional, le sean encomendadas por su inmediato superior.

Guía de Turistas

Persona encargada de guiar a los visitantes, encargado de tomar imágenes por medio de fotografías y generar contenidos aptos para medios de comunicación relativos a las actividades en materia turística, así como de las propias de la Dirección de Turismo.

Funciones

1. Realizar visitas guiadas a lugares y atractivos turísticos del municipio así como dar atención y orientación a turistas y visitantes.
2. Elaborar propuestas de material publicitario.
3. Codificar y preparar todo el material publicitario en coordinación con la Dirección.
4. Mantener los datos actualizados en los sistemas de información de publicidad en continuidad y emisiones.
5. Comprobar órdenes de publicidad.
6. Verificar la adecuación del contenido de los materiales publicitarios, a la legislación vigente.
7. Archivar y gestionar el material publicitario.



La presente definición no constituye una lista cerrada de funciones, debiendo realizar el trabajador asimismo, todas aquellas tareas que, de acuerdo a su calificación profesional, le sean encomendadas por su inmediato superior.

X. GLOSARIO

Ayuntamiento: Ayuntamiento de Temascalcingo, México.

Atractivos Turísticos: Punto de interés para los turistas que llaman su atención y trae a los viajeros, se dividen en naturales y/o culturales.

Manual de Organización: Documento que contiene información detallada referente al directorio administrativo, antecedentes, legislación, atribuciones, estructura y funciones de las unidades administrativas.

Municipio: El municipio de Temascalcingo de José María Velasco.

Guías de Turistas: Las personas físicas que proporcionan al turista nacional o extranjero, orientación e información profesional sobre el patrimonio turístico o cultural, y de atractivos relacionados con el turismo, así como servicios de asistencia a que se refieren las Normas Oficiales Mexicanas (Nom's) en materia turística.

Ley: Ley General de Turismo.

Oferta Turística, el conjunto de bienes y servicios turísticos, así como los atractivos culturales, históricos, naturales, recreativos y urbanos que se ofrecen al turista.

Prestadores De Servicios: Toda persona natural o jurídica que directa o indirectamente tenga relación con los turistas de alguna zona.

Proyecto: Planificación que consiste en una serie de actividades interrelacionadas.

Servicio: Conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente, los servicios.

Sistema Turístico: Se define como un conjunto definible de relaciones, servicios e instalaciones que interactúan cooperativamente para realizar las funciones que promueven, favorecen y mantiene la afluencia y estancia temporal de los visitantes.

Turismo, conjunto de actividades que se originan por quienes de propia voluntad viajan dentro del Municipio, preferentemente con propósitos recreación, salud, ecoturismo, descanso, cultura o cualquier similar



Turista: Persona que viaja de su lugar de residencia a otro punto de destino por razones de salud, ocio, negocios, recreación u otros motivos.

Zonas de Interés Turístico, aquellas que por sus características geográficas, naturales, históricas, culturales o típicas, constituyan un atractivo turístico real y potencial comprobado.

Zonas de Desarrollo Turístico, aquellas zonas de interés turístico que manteniendo sus características, disponen para su explotación, de un plan de desarrollo aprobado por el Ayuntamiento del Municipio.

XI. CONTROL DE CAMBIO Y VALIDACION.

EDICION	FECHA	MOTIVO	MODIFICACIONES
1ª	03/junio/2015	No se cuenta con manual de organización y es necesario para dar certeza jurídica sobre las funciones de la Dirección de Turismo Municipal.	
2ª edición	Enero de 2016.	Por cambio de administración municipal se actualiza el presente.	Cambio de directorio, marco jurídico e imagen institucional.

ELABORO

VALIDO

AUTORIZO





Profa. Raquel Cadena García
Directora de Turismo

Lic. Juan Carlos Bello García.
Srio. Téc. de la C.M.R

Rigoberto Del Mazo Garduño
Presidente Municipal
Constitucional

Dado en el palacio municipal del ayuntamiento de Temascalcingo, Estado de México, en la sesión de cabildo a los 25 días del mes de febrero del año dos mil dieciséis.

**AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TEMASCALCINGO
2016-2018**

Rigoberto Del Mazo Garduño.
Presidente Municipal Constitucional

Rey Martin Bautista Castro.
Secretario del Ayuntamiento

Fecha de aprobación: 25 de febrero de 2016.

Fecha de publicación: 29 de febrero de 2016.