

AYUNTAMIENTO DE MINERAL DEL CHICO, HIDALGO.



SECRETARIA DE TURISMO

“MANUAL DE ORGANIZACION DE LA SECRETARIA DE TURISMO MUNICIPAL “



[Handwritten signature]

ELABORO: L.A.E.T. JUAN MARCOS TORRES GRESS



DIRECTOR DE TURISMO MUNICIPAL

[Handwritten signature]

REVISO: DIEZ HUBERTO HILARIO PALAFOX LUNA

DIRECTOR DE PLANEACION ESTRATEGICA MUNICIPAL



AUTORIZO: C. ALFREDO HERNÁNDEZ MORALES

PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL

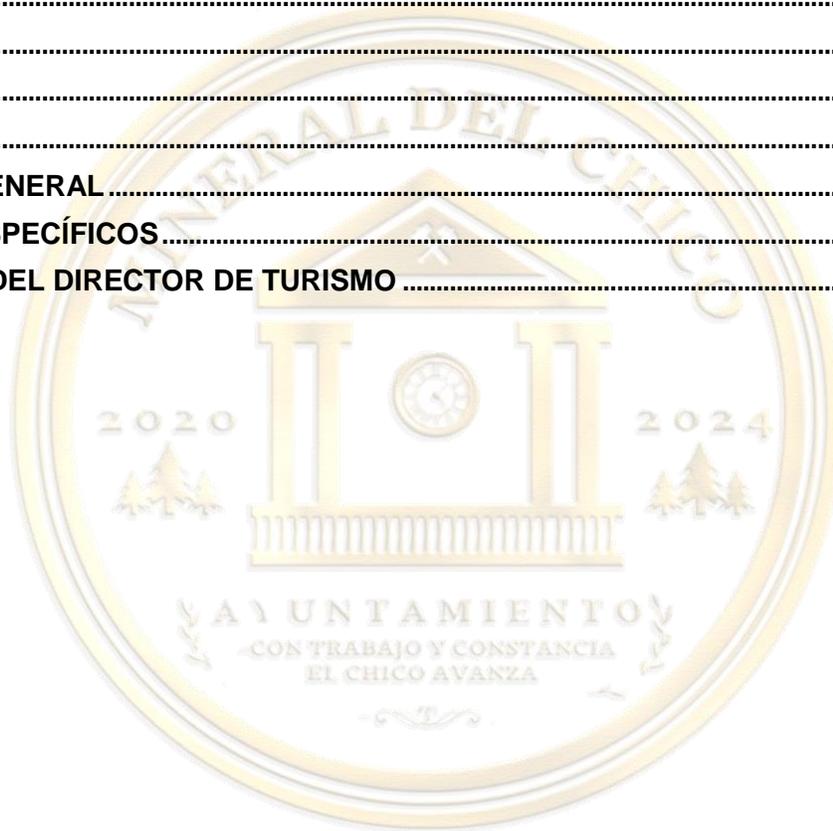
2020-2024



Manual de Organización de Dirección de Turismo Municipal

ÍNDICE

INTRODUCCION.....	3
PROPOSITO DEL MANUAL.....	4
NORMATIVIDAD.....	5
ATRIBUCCIONES	5
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	10
FILOSOFIA	11
MISION.....	11
VISION.....	11
VALORES.....	11
OBJETIVO GENERAL	14
OBJETIVO ESPECÍFICOS.....	14
FUNCIONES DEL DIRECTOR DE TURISMO	15





Manual de Organización de Dirección de Turismo Municipal

INTRODUCCION

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 integrante.

La recopilación de información escrita sobre políticas, operaciones, normas, reglamentos, objetivos, procedimientos en donde explica la estructura de una organización en términos de división del trabajo, creación de departamentos y distribución de responsabilidad, junto con la autoridad en cada posición dentro de la jerarquía organizacional.

Es una guía útil para todos los miembros de una empresa, ya que proporciona detalles sobre el grado en que cada gerente ejerce la autoridad, además de un análisis detallado sobre varias actividades en términos de contenido y responsabilidad laboral.

Las responsabilidades de los diferentes cargos gerenciales se explican a través de una guía de puestos. Esta guía es un medio para definir la responsabilidad, la autoridad y las relaciones para cada posición.



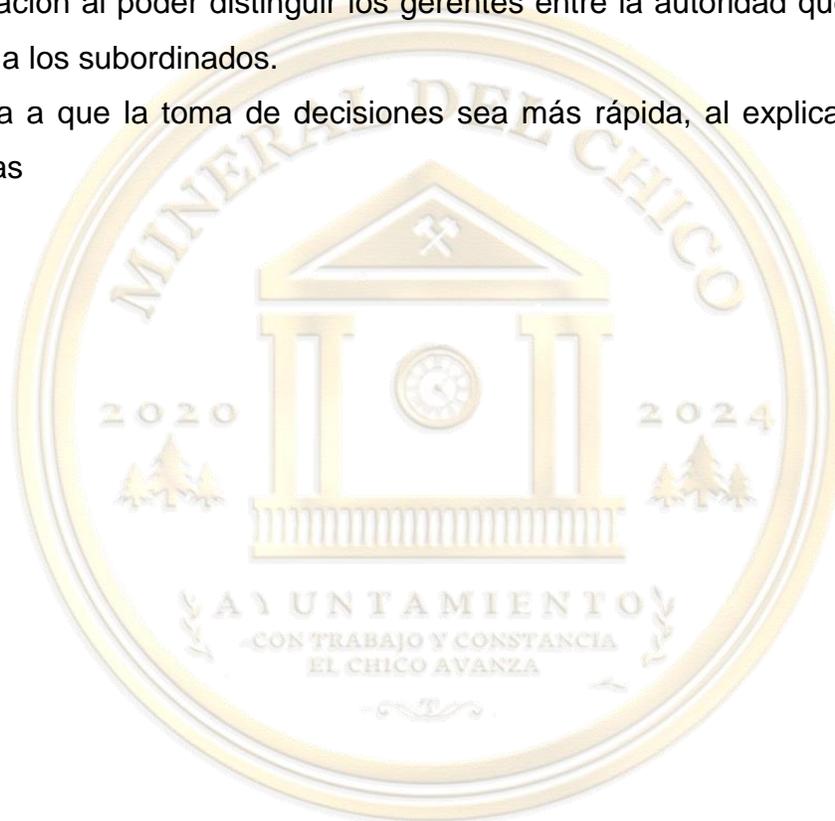
Manual de Organización de Dirección de Turismo Municipal

PROPOSITO DEL MANUAL

El propósito es detallar información significativa de la Dirección de Turismo Municipal que sirva para brindar una visión amplia de la estructura de la organización y presentar pruebas documentales sobre la autoridad, responsabilidad y relaciones de cada cargo.

También brinda detalladamente los procedimientos de funciones de la misma, con la finalidad facilita la delegación al poder distinguir los gerentes entre la autoridad que tienen y la que podrán delegar a los subordinados.

Además, ayuda a que la toma de decisiones sea más rápida, al explicar claramente los planes y políticas





Manual de Organización de Dirección de Turismo Municipal

NORMATIVIDAD

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Hidalgo.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental para el Estado de Hidalgo.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Hidalgo.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo.

ATRIBUCCIONES

- **Ley General de Turismo, Art. 10.**

Artículo 10. Corresponde a los Municipios, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley y las leyes locales en la materia, las siguientes atribuciones:

- I. Formular, conducir y evaluar la política turística municipal;
- II. Celebrar convenios en materia turística conforme a lo previsto en la presente Ley
- III. Aplicar los instrumentos de política turística que les sean atribuidos por las leyes locales, así como la planeación, programación, fomento y desarrollo de la actividad turística en bienes y áreas de competencia municipal, en las materias que no estén expresamente atribuidas al Ejecutivo Federal, Estados o el Distrito Federal;
- IV. Formular, ejecutar y evaluar el Programa Municipal de Turismo, el cual considerará las directrices previstas en el Plan Nacional de Desarrollo, el Programa Sectorial de Turismo y el Programa Local;
- V. Establecer el Consejo Consultivo Municipal de Turismo; que tendrá por objeto coordinar, proponer y formular las estrategias y acciones de la Administración Pública Municipal, con el fin de lograr un desarrollo integral de la actividad turística en el Municipio. Será presidido por el titular del Ayuntamiento, y estará integrado por los funcionarios que éste determine, conforme a lo que establezcan las disposiciones reglamentarias. Podrán ser invitadas las instituciones y entidades públicas, privadas y sociales, que se determinen, y demás personas relacionadas con el turismo en el Municipio, las cuales participarán únicamente con derecho a voz;



Manual de Organización de Dirección de Turismo Municipal

- VI. Concertar con los sectores privado y social, las acciones tendientes a detonar programas a favor de la actividad turística;
- VII. Participar en los programas locales de ordenamiento turístico del territorio;
- VIII. Participar en el diseño, instrumentación, ejecución y evaluación de los programas locales de investigación para el desarrollo turístico;
- IX. Formular y conducir la política municipal de información y difusión en materia turística;
- X. Coadyuvar en la instrumentación de las acciones de promoción de las actividades y destinos turísticos con que cuenta;
- XI. Promover el impulso de las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas;
- XII. Participar en los programas de prevención y atención de emergencias y desastres, así como en acciones para la gestión integral de los riesgos, conforme a las políticas y programas de protección civil que al efecto se establezcan;
- XIII. Operar módulos de información y orientación al turista;
- XIV. Recibir y canalizar las quejas de los turistas, para su atención ante la autoridad competente;
- XV. Atender los demás asuntos que en materia de planeación, programación, fomento y desarrollo de la actividad turística les conceda esta Ley u otros ordenamientos legales en concordancia con ella y que no estén otorgados expresamente al Ejecutivo Federal, Estados o el Distrito Federal;
- XVI. Emitir opinión ante la Secretaría, en aquellos casos en que la inversión concorra en proyectos de desarrollo turístico o en el establecimiento de servicios turísticos, dentro de su territorio, y
- XVII. Las demás previstas en éste y otros ordenamientos

Última Reforma DOF 17-12-2015



Manual de Organización de Dirección de Turismo Municipal

- **Reglamento de Turismo para el Municipio de Mineral del Chico, Hidalgo.**

ART.8,9,10,11 Y 24

CAPITULO II

DE LAS AUTORIDADES MUNICIPALES

Artículo 8.- El presente ordenamiento se rige por los siguientes entes, en calidad de autoridades:

- I. El Ayuntamiento Constitucional, de Mineral del Chico, Hidalgo; y
- II. La Dirección de Turismo Municipal, dependiendo directamente de la Presidencia Municipal.

Artículo 9.- Serán instancias coadyuvantes en el logro de los objetivos previstos en este Ordenamiento, las siguientes:

- III. La dirección de Reglamentos y Espectáculos;
- IV. La dirección de Protección Civil;
- V. La dirección de Ecología;
- VI. La dirección de Cultura, Deporte y Educación;
- VII. La Dirección de Seguridad Pública; y,
- VIII. Las demás que por las facultades que el Reglamento interior de la administración pública para el municipio de Mineral del Chico, y la legislación aplicable les confiere, pudiesen coadyuvar al logro de los objetivos señalados en este Reglamento.

Artículo 10 Son facultades del Ayuntamiento:

- I. Establecer la adecuada delimitación de las zonas que habrán de destinarse para el desarrollo de establecimientos turísticos;
- II. Considerar al interior del Plan de Desarrollo Municipal la promoción y fomento al turismo, considerando los principios de inclusión, competitividad, sustentabilidad y calidad;
- III. Autorizar la celebración de convenios de coordinación que realice la Dirección de Turismo Municipal con instituciones públicas, así como con instituciones del sector privado y del sector social en materia de fomento al turismo del municipio;
- IV. Suscribir acuerdos con instancias Federales y Estatales, para el desarrollo de programas y políticas que promuevan el ejercicio y la infraestructura en materia de turismo;



Manual de Organización de Dirección de Turismo Municipal

- V.** Considerar en el presupuesto de egresos para cada ejercicio fiscal la partida presupuestal necesaria para el desarrollo de obras de infraestructura y urbanización para los centros turísticos que se encuentran al interior de este municipio, así como para el desarrollo de actividades de fomento al turismo;
- VI.** Establecer la reglamentación necesaria para garantizar que, durante su estancia en el municipio, los turistas se encuentren en condiciones óptimas de seguridad, higiene y orden público;
- VII.** Dictar las medidas que estime necesarias para el cuidado, la preservación, mantenimiento y la mejora de los recursos y de los atractivos turísticos que disponga el municipio de Mineral del Chico;
- VIII.** Delimitar los espacios que ocupen las Cuatrimotos, el turibus y los automóviles de servicio turístico; y,
- IX.** Las demás que le establezca la Ley Orgánica municipal, así como las disposiciones jurídicas aplicables.

Artículo 11.- La Dirección de Turismo Municipal, es la dependencia de la administración pública municipal que tienen por objeto, controlar y regular toda clase de actividades que tiendan a proteger, acrecentar, difundir, y promover el turismo en el Municipio, de acuerdo a las disposiciones del presente Reglamento, los acuerdos que el Ayuntamiento tome, así como las disposiciones legales y administrativas que sean aplicables.

CAPITULO III

OBLIGACIONES DE LA DIRECCIÓN DE TURISMO MUNICIPAL

Artículo 24.- Serán obligaciones y facultades de la Dirección de Turismo Municipal.

I.- Obligaciones:

- I.** Fortalecer el patrimonio histórico del Municipio;
- II.** Presentar al Ayuntamiento el programa de actividades y acciones, para canalizar el presupuesto correspondiente para el ejercicio de sus funciones que le permitirá alcanzar los objetivos en materia de inversión turística;
- III.** Informar semestralmente al Ayuntamiento de las actividades realizadas en materia turística;
- IV.** Levantar y actualizar el padrón de prestadores de servicios turísticos, debidamente clasificado;



Manual de Organización de Dirección de Turismo Municipal

- V. Vigilar que los prestadores de servicios turísticos cuenten con las garantías para operar adecuadamente;
- VI. Apoyar la difusión de las normas oficiales a los prestadores de servicios en materia turística, para facilitar la operación y prestación de sus servicios;
- VII. Contribuir con el mejoramiento en la calidad de los servicios turísticos;
- VIII. Contribuir en ferias y exposiciones que se lleven a cabo en el Municipio; y,
- IX. Las demás que le señale el presente Reglamento, el Reglamento interior de la administración pública para el municipio de Mineral del Chico, así como la legislación aplicable.

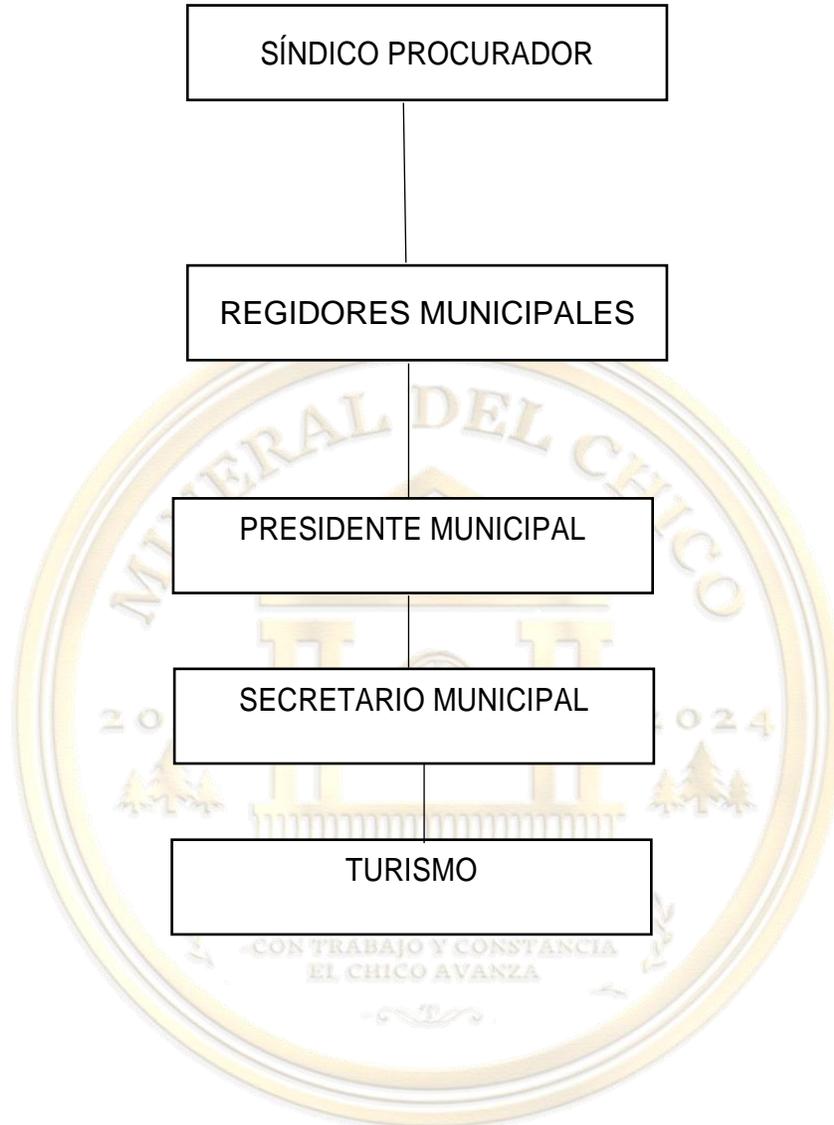
II.- Facultades:

- I. Diseñar estrategias para el desarrollo de una cultura de servicios turísticos de alta calidad;
- II. Coadyuvar con la Secretaría de Seguridad Municipal, garantizando la seguridad y el bienestar de los turistas, así como orientarlos y auxiliarlos en caso de que suceda alguna contingencia
- III. Establecer módulos de información en puntos estratégicos del Municipio;
- IV. Coordinar cursos de capacitación, conferencias y congresos en materia turística;
- V. 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;
- VI. Sancionar de conformidad con lo dispuesto en el presente reglamento y otras disposiciones aplicables; y,
- VII. Las demás que le señale el presente Reglamento, el Reglamento interior de la administración pública para el municipio de Mineral del Chico, así como la legislación



Manual de Organización de Dirección de Turismo Municipal

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL





Manual de Organización de Dirección de Turismo Municipal FILOSOFIA

MISION

Ser un Municipio generador de cambios positivos, reconociendo las necesidades de los pobladores para su desarrollo integral, involucrando a todos los sectores para lograr sinergias y vinculaciones que favorezcan un trabajo conjunto para lograr posicionar a Mineral del Chico como un destino turístico competitivo e innovador cuyas acciones permitan impactar en la calidad de vida.

VISION

Impulsar al Municipio de Mineral del Chico como un destino turístico de experiencias y vivencias basadas en la necesidad de los visitantes, para ofrecer servicios turísticos integrados de alta calidad, propiciando desde el Ayuntamiento la participación de la comunidad, con el fin de contribuir a la mejora en la calidad de vida, ofreciendo las condiciones para propiciar la generación de empleos, el cuidado de los recursos, a partir de nuestros valores e identidad cultural.

VALORES

Cortesía: Valorar al servidor público que en todo momento sea respetuoso y amable, al interior y al exterior, es decir; en el trato con sus compañeros de trabajo sean o no subordinados, propiciando un ambiente de armonía, pero aún más con la ciudadanía, en donde deberán prevalecer sus garantías.

Honradez: Apreciar que el servidor público no se aproveche del cargo público para el beneficio personal o a un tercero, considerando entre otras casuales también el de tener o acelerar un trámite o procedimiento sin cumplir con los plazos previstos.

Imparcialidad: Ser un servidor público que siempre hace lo correcto y lo correcto es aplicar la normatividad vigente, por otro lado, los servicios proporcionados deberán ser en todo momento sin preferencias o privilegios de ningún tipo a persona u organización alguna, sin ningún tipo de influencia interna o externa que no sea el servicio desinteresado, los valores institucionales y el interés general de la ciudadanía.



Manual de Organización de Dirección de Turismo Municipal

Legalidad: Cumplir con obligación de guardar una concordancia entre lo plasmado en la normatividad vigente que regula la relación entre ciudadanos con la propia autoridad y a la verticalidad de respetar derechos y obligaciones de ambas partes con forme a los distintos ámbitos de competencia.

Eficiencia: Valorar al servidor público que utilizar los recursos que tienen en la administración y obtiene con ellos los mejores resultados.

Respeto: Valorar al servidor público que da a las personas un trato digno, cortes, cordial y tolerante y está obligado a reconocer y considerar en todo momento los derechos, libertad y cualidades inherentes a la condición humana.

Responsabilidad: Reconocer al servidor público que tiene la capacidad de tomar decisiones y asumir las consecuencias que implican sus actos, mismos que pueden ser favorables o desfavorables, en este último caso resolverlos o enfrentarlos buscando el bien de la sociedad y de la institución que representa. Todas las acciones tienen consecuencias, el ciudadano de la imagen pública personal reflejara evidentemente a la institución por pertenecer a ella.

Solidaridad: Llevar la empatía que existe entre el servidor público y el ciudadano, donde al resolver las peticiones, tramites o problemática ciudadana se hagan de manera tal como si fueran propios.

Integridad: Apreciar que el servidor público que actúa con honestidad atendiendo siempre a la verdad. Conduciéndose de esta manera, el servidor público fomentará la credibilidad de la sociedad en las instituciones públicas y contribuirá a generar una cultura de confianza y apego a la verdad.

Justicia: Estimar al servidor público que se conduce invariablemente con apego a las normas jurídicas inherentes a la función que desempeña, que respeta el estado de derecho una responsabilidad que, más que nadie, debe asumir y cumplir al servidor público. Para ello,



Manual de Organización de Dirección de Turismo Municipal

es su obligación conocer, cumplir y hacer cumplir las disposiciones jurídicas que regulen el ejercicio de sus funciones.

Generosidad: Valorar al servidor público que se conduce con una actitud sensible y solidaria, de respeto y apoyo hacia la sociedad y los servidores públicos con quienes interactúan. Esta conducta debe ofrecerse con especial atención hacia las personas o grupos sociales que carecen de los elementos suficientes para alcanzar su desarrollo integral, como los adultos en plenitud, los niños, las personas con capacidades especiales y quienes menos tienen.

Igualdad: Apreciar al servidor público que preste los servicios que se les han encomendado a todos los miembros de la sociedad que tengan derecho a recibirlos, sin importar su sexo, edad, raza, credo, religión o preferencia política. Y no permite que influyan en su actuación, circunstancias ajenas que propicien el incumplimiento de la responsabilidad que tiene para brindar a quien le corresponde los servicios públicos a su cargo.

Liderazgo: Celebrar al servidor público que se convierte en un decidido promotor de valores y principios en la sociedad, partiendo de su ejemplo personal al aplicar cabalmente en el desempeño de su cargo público, este código de ética y conducta de la institución pública a la que este adscrito. El liderazgo también debe asumirlo dentro de la institución pública en el que se desempeña, fomentando aquellas conductas que promuevan una cultura ética y de calidad en el servicio público. El servidor público tiene una responsabilidad especial, ya que a través de su actitud, actuación y desempeño se construye la confianza de los ciudadanos en sus instituciones.

Puntualidad: Valorar al servidor público que llega no solo a su trabajo a la hora convenida, si no que las labores que realice sean entregadas en tiempo.

Disciplina: Apreciar al servidor público que en todas las actividades realice los procedimientos, en la medida que los mismos sean respetados o se instrumenten mejoras, las metas se alcanzarán más fácilmente y el orden y la esencia en los resultados serán evidentes.



Manual de Organización de Dirección de Turismo Municipal

Tolerancia: Valoro al servidor público que respeta y escucha todas las opiniones, la mayoría de opiniones en un solo sentido, no necesariamente son verdad, el bien común debe regir siempre. Las decisiones deben tomarse a través del conocimiento social. De socializar acciones sobre las bondades y no sobre las sanciones, entender la diversidad de opiniones, como una oportunidad de evolucionar hacia mejores estados de convivencia social; armónica y pacífica con el entorno.

OBJETIVO GENERAL

Hacer del turismo una industria sustentable, generadora de empleos y fuente permanente de ingresos para los habitantes de Mineral del Chico.

OBJETIVO ESPECÍFICOS

Formar un municipio integral pueblo gobierno abierto al dialogo para poder lograr un verdadero desarrollo con el fin de crecer y elevar la calidad de vida de los ciudadanos por medio Mineral del Chico es un gobierno de la gente, que tiene como obligación atender las principales necesidades de nuestros habitantes, abierto al dialogo, atendiendo nuestros valores rectores trabajando con integridad, responsabilidad, honestidad y transparencia.

Nuestro reto es integrar programas especiales e institucionales, que proyecten acciones de oportunidad de servicios y crecimiento.

De esta manera trabajaremos de manera conjunta con las órdenes de gobierno estatal y federal. De gestión, seguimiento y ejecución para un bien común.



Manual de Organización de Dirección de Turismo Municipal

FUNCIONES DEL DIRECTOR DE TURISMO

- I.- Establecer y dirigir los programas de trabajo turístico en el cual se haga participe a la sociedad en general, para rescatar y promocionar el Centro Histórico Municipal;
- II.- Promover acciones de colaboración empresarial entre las cámaras restauranteras y asociaciones de hoteles; que permitan promocionar el Centro Histórico del Municipio de Mineral del Chico;
- III.- Coordinarse con los gobiernos Federal y Estatal, para establecer programas conjuntos de promoción al Turismo;
- IV.- Reportar y utilizar los indicadores turísticos para la toma de decisiones y optimizar las estrategias para una mejora continua de Turismo;
- V.- Establecer las actividades que deban realizarse para ejecutar los mecanismos de ejecución del Plan de Desarrollo Municipal, así como analizar y coordinar la ejecución de los programas emprendidos en la Administración Municipal;
- VI.- Llevar a cabo un análisis mercadotécnico para establecer los mecanismos de atracción del Turista;
- VII.- Generar proyectos turísticos con la finalidad de incrementar la derrama económica en el Municipio;
- VIII.- Calendarizar y coordinar actividades como ferias, exposiciones y festividades en el transcurso del año para incentivar la estancia de los visitantes;
- IX.- Capacitar constantemente al personal de la Dirección de Turismo Municipal;
- X.- Utilizar y manejar los indicadores económicos que se reporten en cuanto al nivel ocupacional hotelero y restaurantero, para detectar fallas y proponer posibles soluciones;
- XI.- Vincular y proyectar al Turismo Municipal con agencias de viajes mayoristas Nacionales e Internacionales
- XII.- Realizar las alianzas estratégicas con instituciones y dependencias turísticas Nacionales y Extranjeras con el objeto de fomentar la difusión e imagen del Municipio;
- XIII.- Proponer y desarrollar actividades transversales con las demás dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal tendientes a fortalecer el Desarrollo Turístico del Municipio;
- XIV.- Organizar recursos de capacitación, talleres y conferencias a los prestadores de



Manual de Organización de Dirección de Turismo Municipal

servicios turísticos del Municipio en coordinación con las cámaras, asociaciones e institucionales educativos; y,

XV.- Las demás que contemplen los reglamentos que emita el Ayuntamiento.

