**MANUAL DE ORGANIZACIÓN, OPERACIÓN, SERVICIOS, PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS DE LA DIRECCIÓN DE TURISMO DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE TECOLOTLÁN, JALISCO.**

****

**INDICE**

**PRESENTACIÓN**

**MISIÓN**

**VISIÓN**

**MARCO JURIDICO GENERAL**

**ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE TURISMO**

**ORGANIGRAMA**

**FACULTADES DEL SERVIDOR PÚBLICO ENCARGADO DE LA DIRECCIÓN DE TURISMO**

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**PROCEDIMIENTOS, SERVICIOS, OPERACIÓN Y PROTOCOLOS QUE SE REALIZAN EN LA DIRECCÓN DE TURISMO.**

**PROCEDIMIENTO 1.-** Capacitación a prestadores de servicios turísticos

**PROCEDIMIENTO 2.-** Operativo de semana santa

**PROCEDIMEINTO 3.-** Convocatoria para sesiones del Consejo Consultivo de Turismo

**PROCEDIMIENTO 4.-** Atender invitaciones de otros municipios para que las reinas de Tecolotlán participen en diversos eventos.

**PROCEDIMIENTO 5.-** Vinculación de nuestras reinas de Tecolotlán hacía concursos de belleza

**PROCEDIMIENTO 6.-** Agenda y realización de promoción de nuestro municipio en diferentes medios de comunicación.

**PROCEDIMIENTO 7.-** Recorridos turísticos a grupos, escuelas e instituciones.

**PROCEDIMIENTO 8.-** Promoción y organización de eventos locales.

**PRESENTACIÓN**

Es de suma importancia para la Dirección de Turismo, contar con herramientas e instrumentos que permitan atender las necesidades de la administración de una manera clara y organizada, que de la posibilidad a los ciudadanos tecolotlenses de conocer los servicios y procedimientos que se realizan en esta dirección.

El presente manual tiene como finalidad, contribuir al proyecto de modernización administrativa del gobierno municipal del periodo 2018-2021, entendido por modernidad los conceptos de: servicio al ciudadano, calidad, productividad y mejora continua, estableciendo programas, proyectos y acciones estratégicas que permitan el desarrollo equitativo y sustentable para beneficio de la sociedad de Tecolotlán, Jalisco.

Además de ser un instrumento de información, consulta e inducción a los procedimientos de la Dirección de Turismo

**MISIÓN**

Dirigir acciones consensadas que estimulen la participación de la sociedad y el sector privado en nuestro municipio, para el desarrollo sustentable del sector turístico a través de una política dinámica e integrada de planeación, fomento, promoción, impulso al desarrollo de la oferta y apoyo a la operación de los servicios turísticos, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes.

**VISIÓN**

Ser una dirección consolidada en el fortalecimiento de acciones que contribuyan a promover el patrimonio turístico de nuestro municipio como polo turístico de alta calidad a nivel nacional e internacional fomentando mayores niveles de competitividad para el desarrollo económico social y ambiental del destino y sus habitantes.

**MARCO JURIDICO GENERAL**

**Legislación Federal:**

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Ley General de Turismo

**Legislación Estatal:**

Constitución Política del Estado de Jalisco.

Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco

Ley de Responsabilidades Políticas y Administrativas del Estado de Jalisco

Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y Municipios.

Ley de Turismo para el Estado de Jalisco y sus Municipios

**Reglamentos Municipales:**

Los aprobados y vigentes y lo que pudieran aprobarse y publicarse para el municipio de Tecolotlán, Jalisco.

**ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE TURISMO**

**ORGANIGRAMA**

SECRETARIA

* **PUESTO:** DIRECTORA DE TURISMO

**FACULTADES DE LA DIRECCIÓN DE TURISMO:**

* Diseñar, instrumentar, ejecutar y evaluar los programas de promoción turística.
* Establecer y gestionar programas de capacitación turística.
* Elaborar productos turísticos
* Expedir el Reglamento Municipal de Turismo
* Elaborar programas y estrategias para fomentar la promoción turística del municipio.
* Constituir el Consejo Consultivo Turístico Municipal
* Solicitar información a los prestadores de servicios turísticos y demás actores en el sector con la finalidad de observar, evaluar, y generar estadística confiable en materia turística en nuestro municipio

**NATURALEZA DEL PUESTO:** Periodo constitucional

**TIPO DE TRABAJO:** De oficina y de campo

**HABILIDADES y APTITUDES QUE SE REQUIRE PARA EL PUESTO:** Manejo de computadora e impresora, manejo de redes sociales, facilidad de palabra, facilidad de redacción, actitud de servicio; lo anterior se enumera de manera enunciativa y no limitativa.

* **PUESTO:** SECRETARIA

**ÁREA:** Dirección de Turismo

**REQUISITOS PARA EL PUESTO:** Cuando menos tener 18 años de edad al inicio de la relación laboral, secundaria terminada.

**NATURALEZA EL PUESTO:** Periodo constitucional

**TIPO DE TRABAJO:** De oficina

**FUNCIONES ESPECÍFICAS:** Atender y orientar amablemente al público que solicite los servicios de esta dependencia, recepción de documentos, atender llamadas telefónicas, archivar la documentación relativa a la oficina, entregar invitaciones para las diversas capacitaciones que se realicen.

**HABILIDADES QUE SE REQUIEREN PARA EL PUESTO:** Manejo de computadora e impresora, conocimientos de Word y Excel, manejo de redes sociales, facilidad de palabra, facilidad de redacción, actitud de servicio; lo anterior se enumera de manera enunciativa y no limitativa.

**PROCEDIMIENTOS, SERVICIOS, OPERACIÓN Y PROTOCOLOS QUE SE REALIZAN EN LA DIRECCIÓN DE TURISMO**

**PROCEDIMIENTO 1.- CAPACITACIÓN A PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

**OBJETIVO:** Capacitar a los prestadores que ofertan servicios al turismo

**PROTOCOLO DEL PROCEDIMIENTO**

1. Solicitar vía oficio la programación del tipo de capacitación que realiza la SETUJAL
2. Recibir programación de parte de SETUJAL
3. Seleccionar la capacitación
4. Programar la capacitación, lugar, hora y fecha
5. Se invita a los prestadores de servicios turísticos y se lanza invitación para participar
6. Se confirman los asistentes a dicha capacitación
7. Supervisa la realización de la capacitación
8. Se entregan reconocimientos y termina los procedimientos.

.

**COSTO:** No aplica

**FORMATO:** No aplica

**ENCARGADO DE LA REALIZACIÓN DEL PROTOCOLO:** Titular de la Dirección de Turismo y auxiliar

**PROCEDIMIENTO 2.- Operativo de semana santa.**

**OBJETIVO:** Llevar a cabo actividades al aire libre en la presa del pochote y en la sierra de quila

**PROTOCOLO DEL PROCEDIMIENTO**

1. Se programan las actividades a realizarse en la presa del pochote y en la sierra de quila
2. Se solicitan practicantes de la licenciatura en turismo para coadyuvar en los trabajos
3. Se hace un presupuesto del costo total de las actividades
4. Se autoriza en ayuntamiento
5. Se compran materiales
6. Se instala el módulo de información turística en la presa del pochote
7. Se desarrollan las actividades previstas
8. Se levanta una encuesta de satisfacción y sugerencias con los asistentes y fin del procedimiento.

**COSTO:** No aplica

**FORMATO:** No aplica

**ENCARGADO DE LA REALIZACIÓN DEL PROTOCOLO DEL OPERATIVO DE SEMANA SANTA:** Titular de la Dirección de Turismo y auxiliar

**PROCEDIMIENTO 3.- Convocatoria para sesiones del Consejo Consultivo de Turismo**

**OBJETIVO:** Elaborar y entregar las convocatorias para sesiones del Consejo Consultivo

**PROTOCOLO DEL PROCEDIMIENTO**

1. Elaborar las convocatorias para sesión del consejo consultivo de turismo, con los puntos que la Presidente previamente agenda para su debate y en su caso aprobación.
2. Recabar la firma de la Presidente en las convocatorias.
3. Hacerles llegar las convocatorias a sesiones a todos los miembros del consejo consultivo.

**COSTO:** No aplica

**FORMATO:** No aplica

**ENCARGADO DE LA REALIZACIÓN DEL PROTOCOLO DE CONVOCATORIA PARA SESIONES DEL CONSEJO CONSULTIVO DE TURISMO:** Titular de la Dirección de Turismo y auxiliar.

**PROCEDIMIENTO 4.- Atender invitaciones de otros municipios para que las reinas de Tecolotlán participen en diversos eventos.**

**OBJETIVO**: Que las reinasasistan a los diferentes eventos en los que se inviten a las reinas a participar

**PROTOCOLO DEL PROCEDIMIENTO**

1. Se recibe invitación
2. Se les notifica a las reinas y se confirma su participación
3. Asiste la reina al evento al cual fue invitada y termina el procedimiento.

**COSTO:** No aplica

**FORMATO:** No aplica

**ENCARGADO DE LA REALIZACIÓN DEL PROTOCOLO DE ATENDER INVITACIONES DE OTROS MUNICIPIOS, PARA QUE LAS REINAS DE TECOLOTLÁN PARTICIPEN EN DIVERSOS EVENTOS:** Titular de la Dirección de Turismo y auxiliar

**PROCEDIMIENTO 5.- Vinculación de nuestras reinas de Tecolotlán hacía concursos de belleza**

**OBJETIVO:** Que nuestras reinas participen en los diferentes concursos de belleza que se llevan a cabo en Jalisco y en México, y así mostrar la belleza de la mujer Tecolotlense.

**PROTOCOLO DEL PROCEDIMIENTO**

1. Analizar las convocatorias y sus requisitos
2. Invitar a la reina que cumpla con los requisitos a participar
3. Acompañar en el proceso del certamen a la reina hasta su culminación

**COSTO:** No aplica

**FORMATO:** No aplica

**ENCARGADO DE LA REALIZACIÓN EL PROTOCOLO DE VINCULACIÓN DE NUESTRAS REINAS DE TECOLOTLÁN HACÍA CONCURSOS DE BELLEZA:** Titular de la Dirección de Turismo y auxiliar

**PROCEDIMIENTO 6.- Agenda y realización de promoción de nuestro municipio en diferentes medios de comunicación.**

**OBJETIVO:** Dar a conocer los atractivos turísticos de nuestro municipio en la radio, tv, redes sociales y medios impresos

**PROTOCOLO DEL PROCEDIMIENTO.**

1. Solicitar al medio de comunicación un espacio para promoción turística de nuestro municipio
2. Confirmar la participación en el medio de comunicación
3. Preparar la información que se dará a conocer para su difusión
4. Llevar a cabo la entrevista, publicación o lo que se requiera ante el medio de comunicación

**COSTO:** No aplica

**FORMATO:** No aplica

**ENCARGADO DE LA REALIZACIÓN DEL PROTOCOLO DE AGENDA Y REALIZACIÓN DE PROMOCIÓN DE NUESTRO MUNICIPIO EN DIFERENTES MEDIOS DE COMUNICACIÓN:** Titular de la Dirección de Turismo y auxiliar

**PROCEDIMIENTO 7.- Recorridos turísticos a grupos, escuelas e instituciones.**

**OBJETIVO:** Guiar a los turistas que nos visiten para que conozcan nuestros principales atractivos turísticos.

**DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO.**

1. Recibir invitación, oficio o solicitud de apoyo o servicio
2. Se revisa la programación y posibilidad para recibir el grupo
3. Se confirma el grupo
4. Realización de itinerario
5. Coordinar todo lo necesario para brindar el apoyo
6. Supervisar que el recorrido se lleve a cabo conforme a lo previsto
7. Se realiza una retroalimentación para mejorar el servicio brindado y fin del procedimiento

**COSTO:** No aplica

**FORMATO:** No aplica

**ENCARGADO DE LA REALIZACIÓN DEL PROTOCOLO DE RECORRIDOS TURÍSTICOS A GRUPOS, ESCUELAS E INSTITUCIONES:** Titular de la Dirección de Turismo, auxiliar y prestadores de servicio social que fungen como guías de turistas.

**PROCEDIMIENTO 8.- Promoción y organización de eventos locales.**

**OBJETIVO:** Llevar a cabo eventos innovadores para promover la visita de turistas en nuestro municipio

**PROTOCOLO DEL PROCEDIMIENTO.**

1. Programar evento
2. Coordinar la realización del evento
3. Solicitar apoyo por oficio y verbalmente a las dependencias y entidades públicas o privadas involucradas en la realización del evento.
4. Coordinar la logística con todos los involucrados
5. Mandar al área de comunicación la información para que la procesen y realicen el diseño y difusión del evento
6. Se realiza la difusión del evento
7. Se realiza el evento y fin del procedimiento

**COSTO:** No aplica

**FORMATO:** No aplica

**ENCARGADO DE LA REALIZACIÓN DEL PROTOCOLO PROMOCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS LOCALES:** Titular de la Dirección de Turismo y auxiliar

**EL PRESENTE MANUAL DE ORGANIZACIÓN, OPERACIÓN, SERVICIOS, PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS DE LA DIRECCIÓN DE TURISMO DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE TECOLOTLÁN, JALISCO, HA SIDO EXPEDIDO POR:**

**EL C. PRESIDENTE MUNICIPAL DE TECOLOTLÁN, JALISCO, PARA EL PERIODO 2018-2021**

**LIC. RICARDO RAMÍREZ RUELAS**

**Y ELABORADO POR:**

**L.T. ROSA MARGARITA PRECIADO PIMIENTA**

**DIRECTORA DE TURISMO**

**VIGENCIA PARA EL PERIODO 2018-2021**