



HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TULUM, QUINTANA ROO
2016-2018



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA DIRECCIÓN DE MERCADOTECNIA,
PROMOCIÓN Y OPERACIÓN DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE TURISMO DEL
HONORABLE AYUNTAMIENTO DE TULUM,
QUINTANA ROO



El Manual de Procedimientos es un documento que describe mediante una secuencia lógica, sistemática y detallada, las distintas actividades en las que intervienen las diferentes unidades administrativas, señalando generalmente quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse.

Objetivo General:

Integrar la información para guiar a las y los servidores públicos que laboran en la Dirección de Mercadotecnia, Promoción y Operación de la Dirección General de Turismo, en la ejecución de los procesos que desarrollan, enfocados en la prestación de servicios o la atención de trámites en lo particular ante las dependencias municipales, contribuyendo al desarrollo y mejoramiento del Municipio de Tulum y de su población, a través de la celebración de actos y contratos necesarios para el buen desempeño de la gestión administrativa y la prestación de servicios públicos municipales con eficiencia y eficacia, a través de la vigilancia en el funcionamiento de la administración pública municipal, así como dirigir, coordinar y controlar la operación encomendada a cada unidad administrativa que integra la estructura administrativa del municipio, con el objeto de propiciar una mejor calidad de vida con apego a las disposiciones legales y administrativas vigentes.



El objetivo de contar con el manual de procedimientos es el de asegurar la funcionalidad de la Dependencia de la Administración Pública Municipal, permitiendo la consulta ágil y detallada de cada una de las actividades que forman parte del procedimiento para el desarrollo de las funciones de los/las servidores/as públicos/as.

El Manual de Procedimientos tiene como finalidades:

A. Compilar en forma ordenada, secuencial, cronológica y detallada las operaciones a cargo de la institución, los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su participación en dichas operaciones y los formatos a utilizar para la realización de las actividades institucionales agregadas en procedimientos.

B. Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

C. Determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.

D. Facilitar las labores de auditoría, la evaluación del Control Interno y vigilancia.



E. Aumentar la eficiencia de los/las servidores/as públicos/as, indicándoles lo que deben de hacer y cómo deben de hacerlo.

F. Ayudar a la coordinación del trabajo y evitar duplicidad de funciones.

G. Constituir una base para el análisis y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.



ÍNDICE.	Pág.
PRESENTACIÓN.....	6
MARCO JURÍDICO.....	8
ÍNDICE DE PROCEDIMIENTOS.....	10
PROCEDIMIENTOS.....	11
APARTADO DE FIRMAS.....	23



PRESENTACIÓN.

La Administración Pública Municipal del Municipio de Tulum, con el objetivo de modernizar los diferentes procesos que la conforman en beneficio de los ciudadanos, estableció una estructura orgánica basada en el proceso de reestructura administrativa, para así eficientar la labor de los servidores públicos.

Bajo esta premisa, la conformación de una cultura administrativa que permita modernizar e innovar procesos en las distintas Dependencias y Unidades Administrativas con base en herramientas técnicas que permitan desarrollar las funciones con eficiencia, eficacia y con una filosofía de mejora continua, es un paso obligado y necesario.

Con el presente Manual de Procedimientos se obtiene una mayor certidumbre en el desarrollo de las actividades y responsabilidades de cada área, iniciando de esta manera una nueva etapa en la Administración Pública Municipal que permite una adecuada coordinación inter e interdepartamental, delimitando las actividades y responsabilidades de cada uno de los puestos.



La finalidad del presente Manual es proporcionar a las Dependencias y Unidades Administrativas, un documento integral básico que sirva como marco de referencia y que permita conocer de manera clara, ordenada y práctica, la manera de operar para el eficiente desempeño de su trabajo, así como su Marco Legal en el que sustenta su actuación y funcionamiento.

El Manual de Procedimientos, adicional a ser un documento de consulta, tiene la función de servir como herramienta de referencia que oriente al personal al momento de desempeñar sus labores cotidianas, y al mismo tiempo facilite la integración de nuevos elementos, coadyuvando de esta manera al logro de objetivos y metas institucionales e impulsando la productividad de la Dependencia.

Sirva pues el presente Manual como guía de referencia y apoyo para quien lo requiera.



MARCO JURÍDICO

DISPOSICIONES FEDERALES

- *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.*
- *Ley general de turismo*
- *Ley general de responsabilidades administrativas*
- *Ley general del sistema nacional anticorrupción*
- *Ley general de transparencia y acceso a la información pública*

DISPOSICIONES ESTATALES

- *Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo*
- *Ley de los Municipios del Estado de Quintana Roo*
- *Ley de turismo del Estado de Quintana Roo*
- *Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Quintana Roo*
- *Ley de entrega y recepción de los recursos asignados a los servidores públicos de la administración pública y de los Ayuntamientos del Estado de Quintana Roo*
- *Ley de responsabilidades de los servidores públicos del Estado de Quintana Roo*
- *Ley de responsabilidades administrativas del Estado de Quintana Roo*
- *Ley de protección de los datos personales en posesión de sujetos obligados para el Estado de Quintana Roo*
- *Ley de transparencia y acceso a la información pública del Estado de Quintana Roo*



DISPOSICIONES MUNICIPALES

- *Reglamento de la Administración Pública Municipal del H. Ayuntamiento del Municipio de Tulum Quintana Roo.*
- *Bando de Policía y de Gobierno del Municipio de Tulum*
- *Reglamento interior de la Dirección general de Turismo*
- *Plan Municipal de Desarrollo*
- *Reglamento para la entrega y recepción de la administración pública municipal de Tulum, Quintana Roo*





ÍNDICE DE PROCEDIMIENTOS

Área responsable	Nombre del Procedimiento	Código	Página
Director/a de Mercadotecnia, Promoción y Operación	Capacitación de prestadores de servicios turísticos	DGT- DMPO-01	11
Director/a de Mercadotecnia, Promoción y Operación	Mecanismos de control y seguimiento para la dirección	DGT- DMPO-02	15
Director/a de Mercadotecnia, Promoción y Operación	Gestión de información	DGT- DMPO-03	19



PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Procedimiento:

Municipio de Tulum, Quintana Roo		
 	Capacitación de Prestadores de Servicios Turísticos	
	Dirección General de Turismo	DGT-DMOP-01 Director/a de Mercadotecnia, Promoción y Operación

Objetivo: Capacitar a los/las prestadores/as de servicios turísticos para mejorar el desempeño de sus funciones y la imagen de Tulum.

Normas: Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Tulum, Quintana Roo.

Políticas:

- Fomentar la capacitación
- Coordinar cursos y talleres en materia turística



Definiciones:

Capacitación. Conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa

Producto:

- Cursos de capacitación

Cliente (s):

- Prestadores de servicios turísticos
- Sector turístico.
- Municipio de Tulum.

Indicadores:

Cursos y/o talleres impartidos

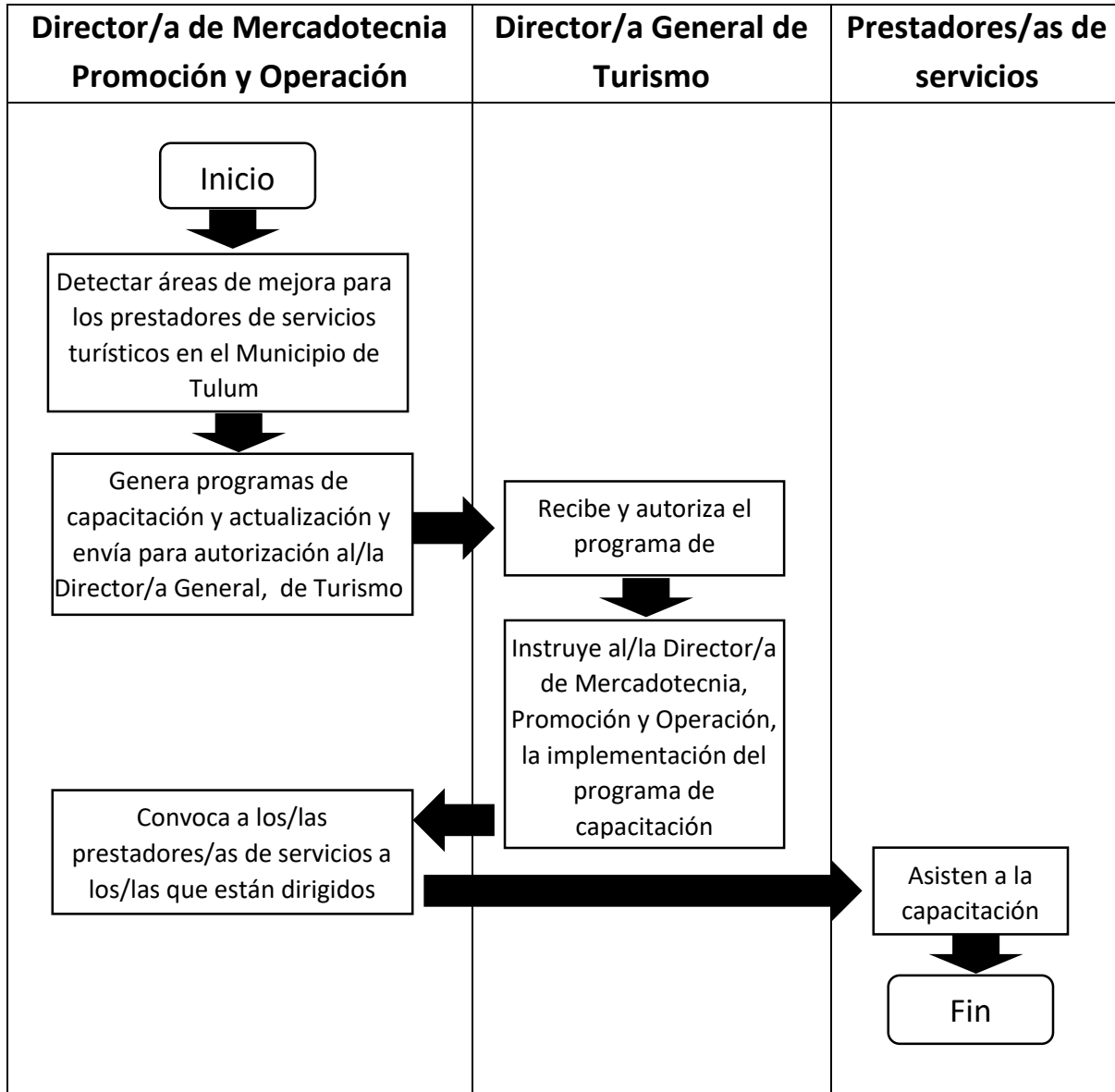


Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Descripción de las actividades
1	Director/a de Mercadotecnia, Promoción y Operación	Inicio del procedimiento
2	Director/a de Mercadotecnia, Promoción y Operación	Detecta áreas de mejora para los/las prestadores/as de servicios turísticos en el Municipio de Tulum.
3	Director/a de Mercadotecnia, Promoción y Operación	Genera programas de capacitación y actualización y envía para autorización al/la Director/a General, de Turismo
4	Director/a General de Turismo	Recibe y autoriza el programa de capacitación
5	Director/a General de Turismo	Instruye al/la Director/a de Mercadotecnia, Promoción y Operación, la implementación del programa de capacitación
6	Director/a de Mercadotecnia, Promoción y Operación	Convoca a los/las prestadores/as de servicios a los/las que están dirigidos
7	Prestadores/as de servicios	Asisten a la capacitación
8	Prestadores/as de servicios	Fin del procedimiento





Diagrama de Flujo:





Procedimiento:

Municipio de Tulum, Quintana Roo		
 	Mecanismos de control y seguimiento para la Dirección	
	Dirección General de Turismo	DGT-DMOP-02 Director/a de Mercadotecnia, Promoción y Operación

Objetivo: Definir las actividades y mecanismos para mantener un control de programas y estándares dentro de la dirección.

Normas: Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Tulum, Quintana Roo.

Políticas:

- Fomentar la capacitación
- Coordinar cursos y talleres en materia turística



Definiciones:

Mecanismo de control. Sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos de verificación y evaluación, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes

Producto:

- Mecanismos de control

Cliente (s):

- Dirección General de Turismo

Indicadores:

Mecanismos de control implementados

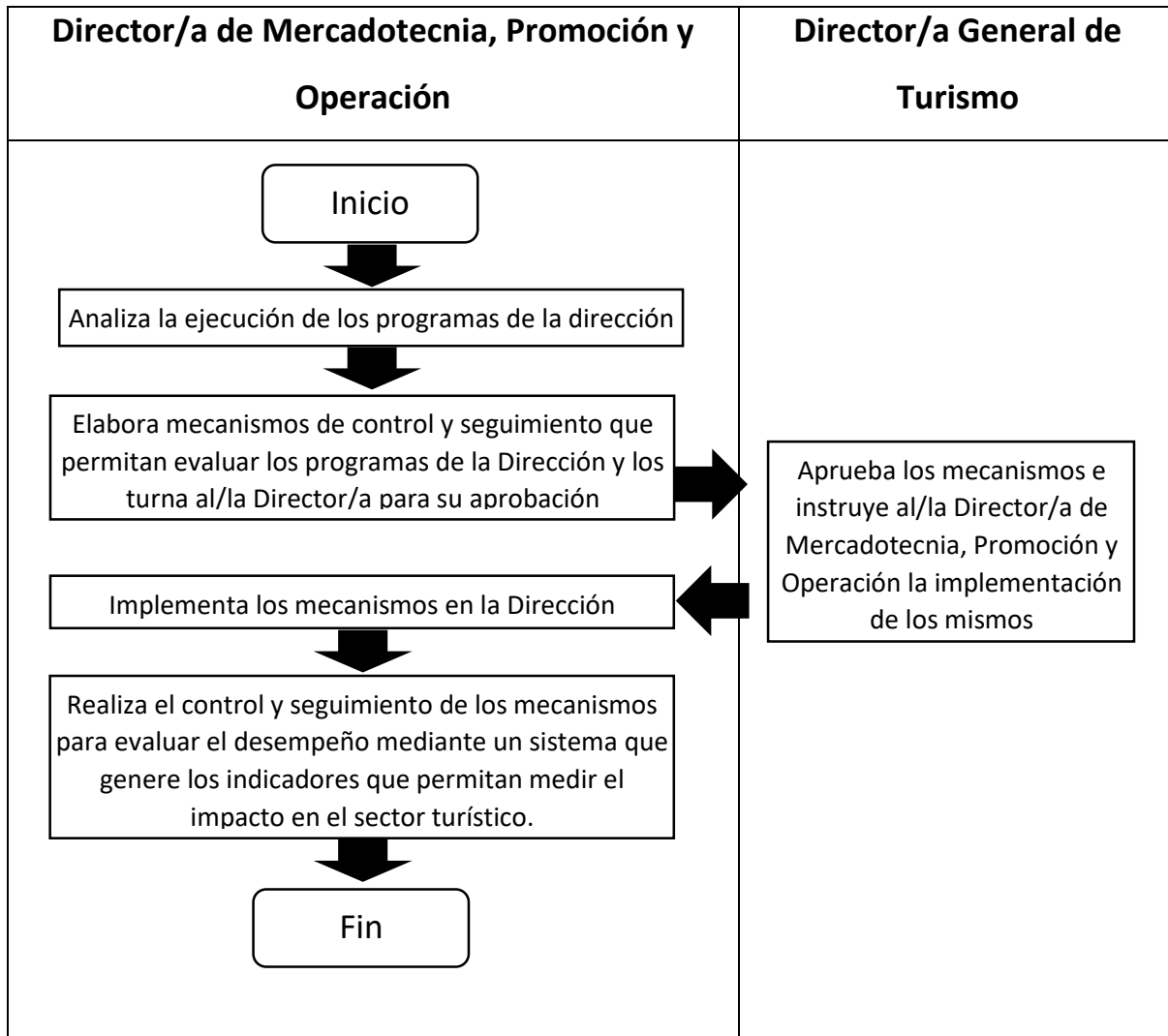


Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Descripción de las actividades
1	Director/a de Mercadotecnia, Promoción y Operación	Inicio del procedimiento
2	Director/a de Mercadotecnia, Promoción y Operación	Analiza la ejecución de los programas de la dirección
3	Director/a de Mercadotecnia, Promoción y Operación	Elabora mecanismos de control y seguimiento que permitan evaluar los programas de la Dirección y los turna al/la Director/a para su aprobación.
4	Director/a General de Turismo	Aprueba los mecanismos e instruye al/la Director/a de Mercadotecnia, Promoción y Operación la implementación de los mismos
5	Director/a de Mercadotecnia, Promoción y Operación	Implementa los mecanismos en la Dirección
6	Director/a de Mercadotecnia, Promoción y Operación	Realiza el control y seguimiento de los mecanismos para evaluar el desempeño mediante un sistema que genere los indicadores que permitan medir el impacto en el sector turístico.
7	Director/a de Mercadotecnia, Promoción y Operación	Fin del procedimiento





Diagrama de Flujo:





Procedimiento:

Municipio de Tulum, Quintana Roo		
 	Gestión de información	
	Dirección General de Turismo	DGT-DMOP-03 Director/a de Mercadotecnia, Promoción y Operación

Objetivo: Definir el procedimiento para la solicitud de información de la dirección.

Normas: Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Tulum, Quintana Roo.

Políticas:

- Privilegiar el derecho a la información



Definiciones:

Producto:

- Oficio de contestación

Cliente (s):

- Ciudadanía, dependencias de la administración

Indicadores:

Solicitudes contestadas

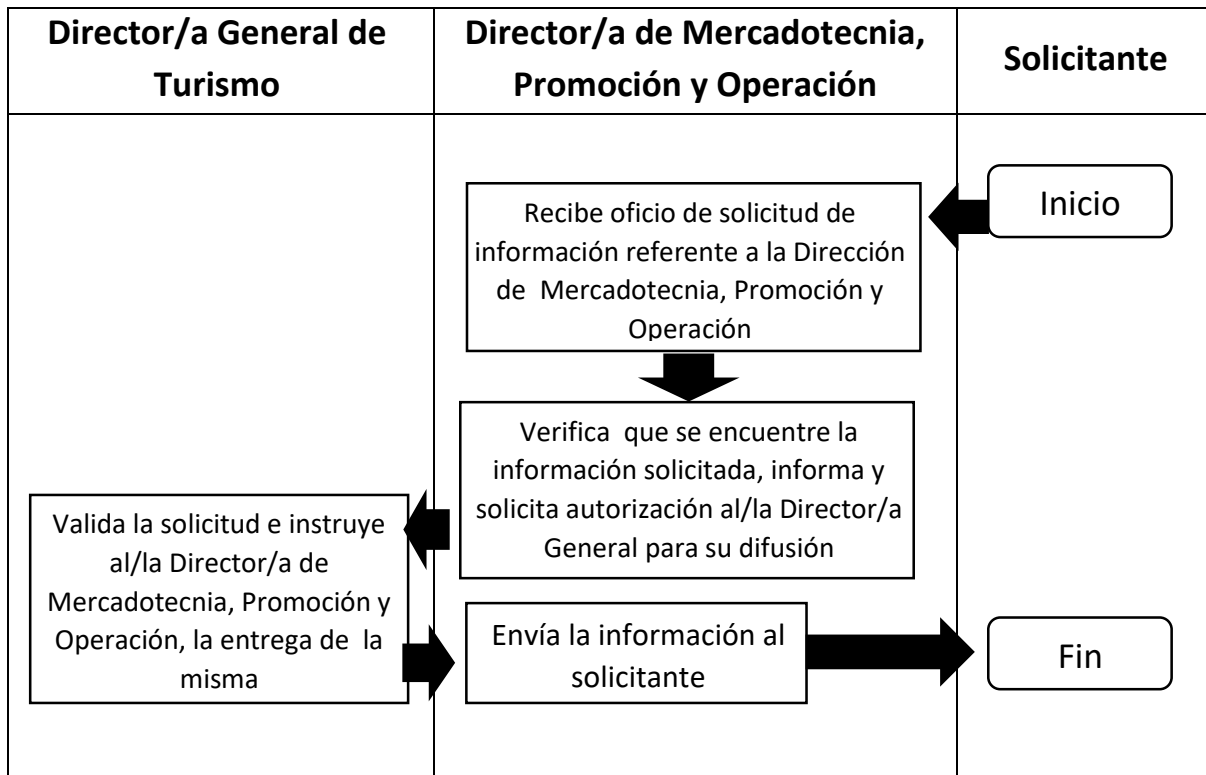


Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Descripción de las actividades
1	Director/a de Mercadotecnia, Promoción y Operación	Inicio del procedimiento
2	Director/a de Mercadotecnia, Promoción y Operación	Recibe oficio de solicitud de información referente a la dirección de Mercadotecnia, Promoción y Operación
3	Director/a de Mercadotecnia, Promoción y Operación	Verifica que se encuentre la información solicitada, informa y solicita autorización al/la Director/a General para su difusión
4	Director/a General de Turismo	Valida la solicitud e instruye al/la Director/a de Mercadotecnia, Promoción y Operación, la entrega de la misma
5	Director/a de Mercadotecnia, Promoción y Operación	Envía la información al solicitante.
6	Solicitante	Fin del procedimiento



Diagrama de Flujo:





APARTADO DE FIRMAS

Revisó	Autorizó