

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS:

# DIRECCIÓN DE TURISMO

ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL 2024-2027

VICTORIA, GTO.

ELABORÓ:



ING. ROSALBA VILLALBA  
Directora de Turismo

REVISÓ:



Lic. Mariquelsa Hernández García  
Directora de Planeación

AUTORIZÓ:



C. J. Salvador Espinoza Mendota  
Presidente Municipal

## IMPORTANCIA:

El presente Manual de Organización y Procedimientos es esencial porque proporciona una guía clara y estructurada para gestionar las actividades y servicios turísticos de manera eficiente y coherente.

## ÍNDICE

- I. OBJETIVOS DEL MANUAL
- II. FILOSOFÍA  
MISIÓN  
VISIÓN  
VALORES
- III. ATRIBUCIONES
- IV. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL  
ORGANIGRAMA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL 2024-2027  
ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN
- V. CODIFICACIÓN
- VI. CODIFICACIÓN DE PROCESOS CLAVE
- VII. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS  
DIRECTOR  
SECRETARIA
- VIII. DIAGRAMA DE PROCESOS  
DIAGRAMA DE PROCESOS 1  
DIAGRAMA DE PROCESOS 2  
DIAGRAMA DE PROCESOS 3  
DIAGRAMA DE PROCESOS 4  
DIAGRAMA DE PROCESOS 5  
DIAGRAMA DE PROCESOS 6
- IX. SIMBOLOGÍA

## I. OBJETIVOS DEL PRESENTE MANUAL:

Es asegurar que las actividades del sector se realicen de manera eficiente, segura y coherente, mientras se ofrece una experiencia satisfactoria y profesional a los turistas.

1. **Estandarizar los procesos:** Asegurar que todas las actividades turísticas, desde la atención al cliente hasta la gestión de recursos, sigan procedimientos uniformes. Esto promueve una experiencia consistente y de calidad para los turistas.
2. **Garantizar la calidad del servicio:** Establecer directrices claras que aseguren que los servicios ofrecidos sean de la más alta calidad y cumplan con las expectativas de los turistas.
3. **Capacitar al personal:** Servir como herramienta de formación y referencia para el personal, asegurando que los nuevos empleados y los actuales tengan acceso a información actualizada sobre los procedimientos y las mejores prácticas en el sector turístico.
4. **Cumplir con las normativas legales y de seguridad:** Asegurar que todos los procedimientos sigan las leyes locales e internacionales de turismo, así como las normas de seguridad, salud y medio ambiente, para proteger tanto a los turistas como al municipio.
5. **Gestionar situaciones imprevistas:** Definir pasos claros para manejar crisis o situaciones de emergencia, como cancelaciones, accidentes o quejas, garantizando una respuesta rápida y profesional.
6. **Fomentar la satisfacción del turista:** Asegurar que todos los procedimientos estén orientados a mejorar la experiencia del turista, desde su llegada hasta su salida, fomentando la fidelidad y recomendaciones futuras.
7. **Mejorar la comunicación interna:** Facilitar una comunicación clara y efectiva entre todos los departamentos involucrados en el proceso turístico, lo que mejora la coordinación y el trabajo en equipo.
8. **Proteger la imagen y reputación del municipio:** Asegurar que todos los procedimientos estén alineados con los valores y la misión de la empresa, contribuyendo a mantener una imagen positiva en el mercado turístico.

## II. FILOSOFÍA:

Se centra en establecer una justicia social mediante una estructura clara y eficiente para la gestión de servicios turísticos. La idea es optimizar los recursos, garantizar la calidad del servicio y ofrecer experiencias satisfactorias a los turistas, logrando así la Transformación.

## MISIÓN:

Promover y fortalecer el desarrollo sostenible de la región a través de la valorización de la artesanía local, la historia y la cultura, así como la conservación de nuestra biodiversidad. Buscamos crear un sentido de pertenencia entre los habitantes y visitantes, donde cada experiencia turística refleje la riqueza cultural y natural de nuestro Municipio.

## VISIÓN:

Ser un referente en la promoción y preservación de la identidad cultural, la historia y la biodiversidad de nuestro municipio, integrando a nuestros artesanos como pilares fundamentales del desarrollo turístico.

## VALORES:

- ✓ **Perseverancia:**  
Nos permite alcanzar nuestros objetivos a pesar de las dificultades. Es un esfuerzo continuo que nos impulsa a seguir adelante y a superarnos.
- ✓ **Respeto:**  
Consiste en reconocer y valorar las cualidades y los derechos de los demás. Se trata de una actitud que permite la convivencia en armonía y la aceptación de las diferencias.
- ✓ **Honestidad:**  
Transparencia en la gestión de los recursos, la comunicación con la comunidad, asegurando la confianza y credibilidad en la Casa de Cultura.
- ✓ **Equidad:**  
Acceso justo e igualitario, sin distinción de género, edad, condiciones socioeconómicas o discapacidad, garantizando la inclusión a todo el público que desea integrarse al saber de la cultura y el arte.
- ✓ **Trabajo en equipo:**  
Es la capacidad de trabajar en conjunto para alcanzar objetivos comunes, es una habilidad muy valorada en el desarrollo de las actividades cotidianas
- ✓ **Solidaridad:**  
Es un valor que se caracteriza por la colaboración mutua entre las personas, es un sentimiento que nos une a los demás, especialmente en momentos difíciles.

### III. ATRIBUCIONES:

**REGLAMENTO ORGÁNICO  
DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE VICTORIA, GUANAJUATO.  
CAPITULO DÉCIMO OCTAVO  
DE LA DIRECCION DE TURISMO**

**Artículo 47.** La dirección de turismo, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Realizar acciones para impulsar el desarrollo y aprovechamiento sustentable de los recursos turísticos de la entidad.
- II. Identificar y potenciar zonas, sitios o áreas, que por sus características representen para el municipio, riqueza histórica, cultural, deportiva, ecológica, gastronómica, tradicional y religiosa.
- III. Generar un proyecto turístico municipal considerando los diferentes atractivos de manera coordinada con los organismos y dependencias.
- IV. Gestionar proyectos y recursos como fuentes de financiamiento de los diferentes niveles de gobierno y organismos internacionales, para recuperar lugares de atracción turística y/o desarrollar actividades de promoción del municipio.
- V. Consolidar la oferta de productos artesanales, manualidades, gastronómicos y de oficios e identificar puntos estratégicos y eventos para su venta.
- VI. Desarrollar acciones en materia de promoción turística en sus diferentes ramas y seguimientos, en coordinación con organismos a fines para lograr la profesionalización y certificación de sus promotores.
- VII. Asesorar y trabajar con comités, patronatos, asociaciones civiles, dependencias de gobierno, empresarios y organizadores de eventos turísticos, que se realicen en el municipio.
- VIII. Elaborar y mantener actualizado el inventario turístico del municipio.
- IX. Gestionar los recursos necesarios ante las instancias correspondientes para recuperar la imagen urbana y realizar acciones para lograr el reconocimiento de “pueblo mágico” y/o cualquier otra distinción que conlleve al reconocimiento como zona turística: y
- X. Las demás que le confieran, las leyes, los reglamentos municipales y el presidente municipal en el uso de sus funciones.

#### IV. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:

### ORGANIGRAMA GENERAL ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL 2024-2027, VICTORIA, GTO.



## ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE TURISMO

### ORGANIGRAMA DIRECCIÓN DE **TURISMO** ADMINISTRACIÓN 2024-2027



C. María Guadalupe  
Salinas Rocha

Secretaría

## V. CODIFICACIÓN:

Los procesos contenidos en el presente manual, se encuentran identificados mediante una codificación estructurada de la manera siguiente:

Cada código se compone de un total de siete caracteres, los dos primeros de izquierda a derecha, hacen referencia al nombre del departamento o dirección ("DT", Dirección de turismo), seguido de un guion, los siguientes dos caracteres se refieren al puesto al que pertenece el proceso en cuestión ("DR", director), un guion y un número consecutivo propio (001... hasta n). Se manejarán de forma independiente conforme a cada puesto.

Ejemplo: DT-DR-001

Que significa: Dirección de Turismo - Director-Proceso No, 1

## CLASIFICACIÓN DE PUESTOS:

PUESTO	CÓDIGO
Director	DT-DR-001
Secretaria	DT-SP-002

## VI. CODIFICACIÓN DE PROCESOS CLAVE:

NOMBRE DEL PROCESO	CÓDIGO
Recepción de documentos varios	DT-SP-001
Elaboración de oficios	DT-SP-002
Programación de agenda	DT-SP-003
Gestión del plan de Capacitaciones.	DT-DR-001
Ejecución de proyectos turísticos	DT-DR-002
Promoción turística	DT-DR-003

## VII. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS:

<b>AREA:</b>	Dirección de Turismo		
<b>TITULO DEL PUESTO:</b>	Director		
<b>PRÓPOSITO GENERAL</b>			
Coordinar y gestionar las actividades turísticas dentro del Municipio, con el fin de promover su desarrollo y posicionar el destino de manera atractiva para los turistas, al tiempo que se asegura que la actividad turística sea sostenible, beneficiosa para la comunidad local y acorde con las normativas establecidas.			
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>			
<b>EDAD</b>	25 en adelante	<b>SEXO</b>	indistinto
<b>ESCOLARIDAD</b>	Medio superior o superior		
<b>ESTADO CIVIL</b>	Indistinto	<b>EXPERIENCIA</b>	1 año
<b>REQUISITOS</b>	Currículum vitae, solicitud elaborada, constancia de situación fiscal, copia de: acta de nacimiento, credencial de elector, comprobante de domicilio, Curp, certificado de último grado de estudios.		
<b>CONOCIMIENTOS CLAVE:</b>	Conocimientos básicos de la cultura gastronómica del municipal Conocimientos básicos en computación, administración de información y en manejo de personal. Elaboración de proyectos turísticos.		
<b>ACTITUDES:</b>	Liderazgo, manejo de equipo de trabajo, trabajo bajo presión, toma de decisiones, facilidad de palabra, creatividad, planeación, actitud de servicio, responsable, honesto.		
<b>FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES CLAVE</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración del plan de trabajo anual.</li> <li>• Gestionar recursos para promover actividades y eventos turísticos.</li> <li>• Establecer relación entre municipio y secretaria de Turismo (SECTURI), y la Secretaria de Cultura (SC).</li> <li>• Fomentar el trabajo en equipo.</li> <li>• Crear el padrón de artesanos, cocineros tradicionales y prestadores de servicios turísticos.</li> <li>• Implementación del programa de visibilidad turística.</li> <li>• Proyectar el municipio en la región como icono turístico de la región.</li> </ul>			
<b>CONTACTOS INTERPERSONALES</b>			
CONTACTO	PARA QUE		PERIODICIDAD
	QUE DOY	QUE RECIBO	
Con las dependencias estatales y federales del sector turístico. Prestadores de servicios. Municipios de la región.	Información que se requiera a SECTURI.  Atención, capacitación y proyección a los prestadores de servicios turísticos.	Aceptación de proyectos.  Proyección de la artesanía y comida tradicional del municipio.	Mensual

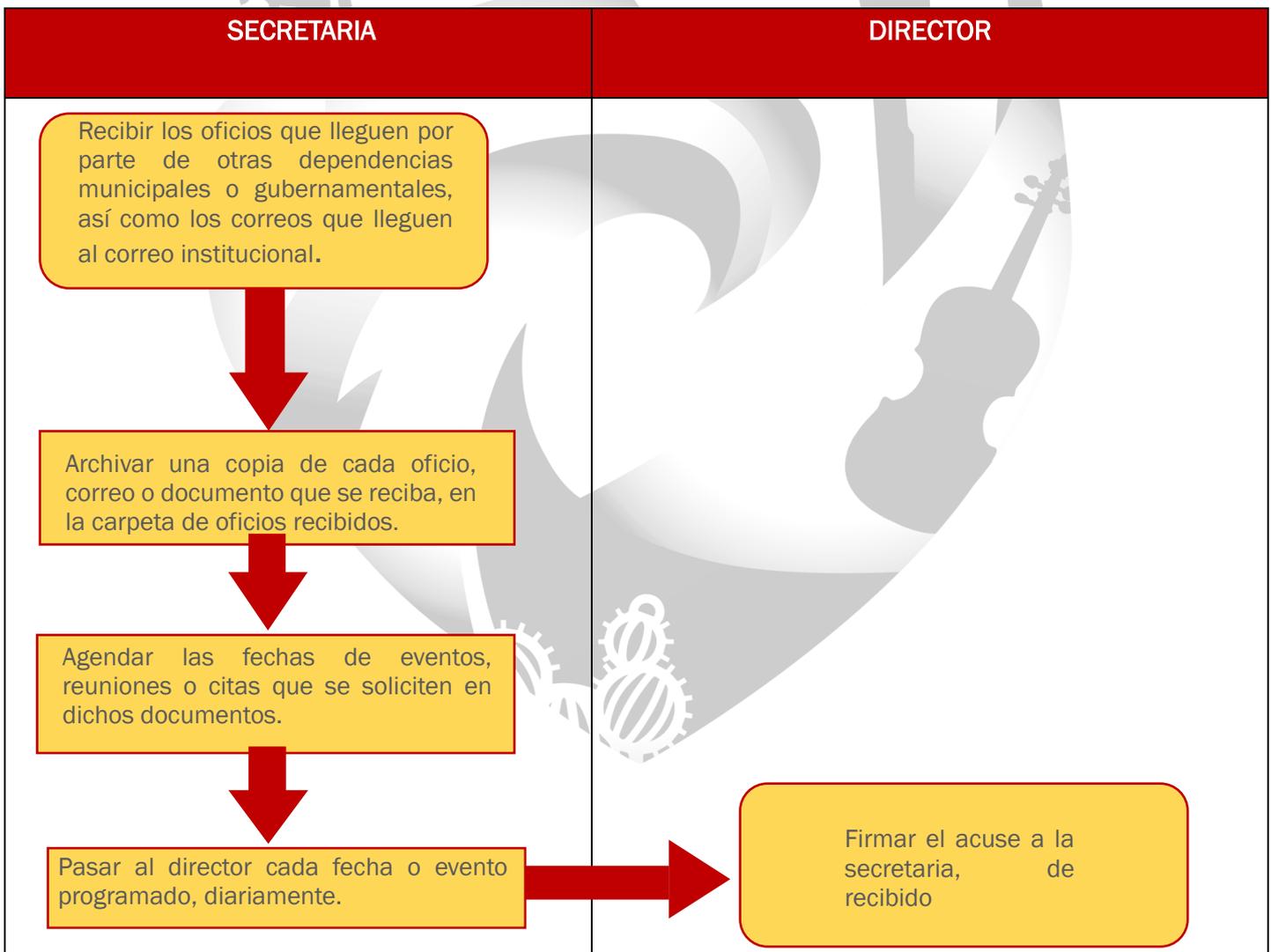
<b>ÁREA:</b>	Dirección de Turismo		
<b>TÍTULO DEL PUESTO:</b>	Secretaria		
<b>PROPOSITO GENERAL</b>			
Asistir y apoyar de manera eficiente y organizada al director en sus tareas diarias, gestionando sus actividades administrativas, comunicacionales y de coordinación para optimizar su tiempo y funcionamiento, facilitando la comunicación interna y externa.			
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>			
<b>EDAD</b>	20 a 55 años	<b>SEXO</b>	Indistinto
<b>ESCOLARIDAD</b>	Media superior o Superior		
<b>ESTADO CIVIL</b>	Indistinto	<b>EXPERIENCIA</b>	6 meses
<b>REQUISITOS</b>	Curriculum vitae, solicitud elaborada, constancia de situación fiscal, copia de: acta de nacimiento, credencial de elector, comprobante de domicilio, Curp, certificado de ultimo grado de estudios		
<b>CONOCIMIENTOS CLAVE:</b>	Paquetería office, archivar documentación, atención a personas.		
<b>ACTITUDES:</b>	Responsable, amable, puntual, organizada, facilidad de palabra, honesta.		
<b>FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES CLAVE</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención a las personas que acuden a solicitar información.</li> <li>• Elaboración de oficios varios.</li> <li>• Agendar actividades.</li> <li>• Elaboración de requisiciones.</li> <li>• Estar en actualización permanente en manejo de equipos tecnológicos.</li> <li>• Apoyo en actividades encomendadas por el jefe inmediato.</li> </ul>			
<b>CONTACTOS INTERPERSONALES</b>			
CONTACTO	PARA QUE		PERIODICIDAD
	QUE DOY	QUE RECIBO	
Con la dependencia relación con SECTURI en el Estado de Guanajuato.	Información al director de Turismo.	Información relacionada con SECTURI, apoyo de eventos Culturales y turísticos.	Diario

DT-SP-001

## VIII. DIAGRAMAS DE PROCESOS:

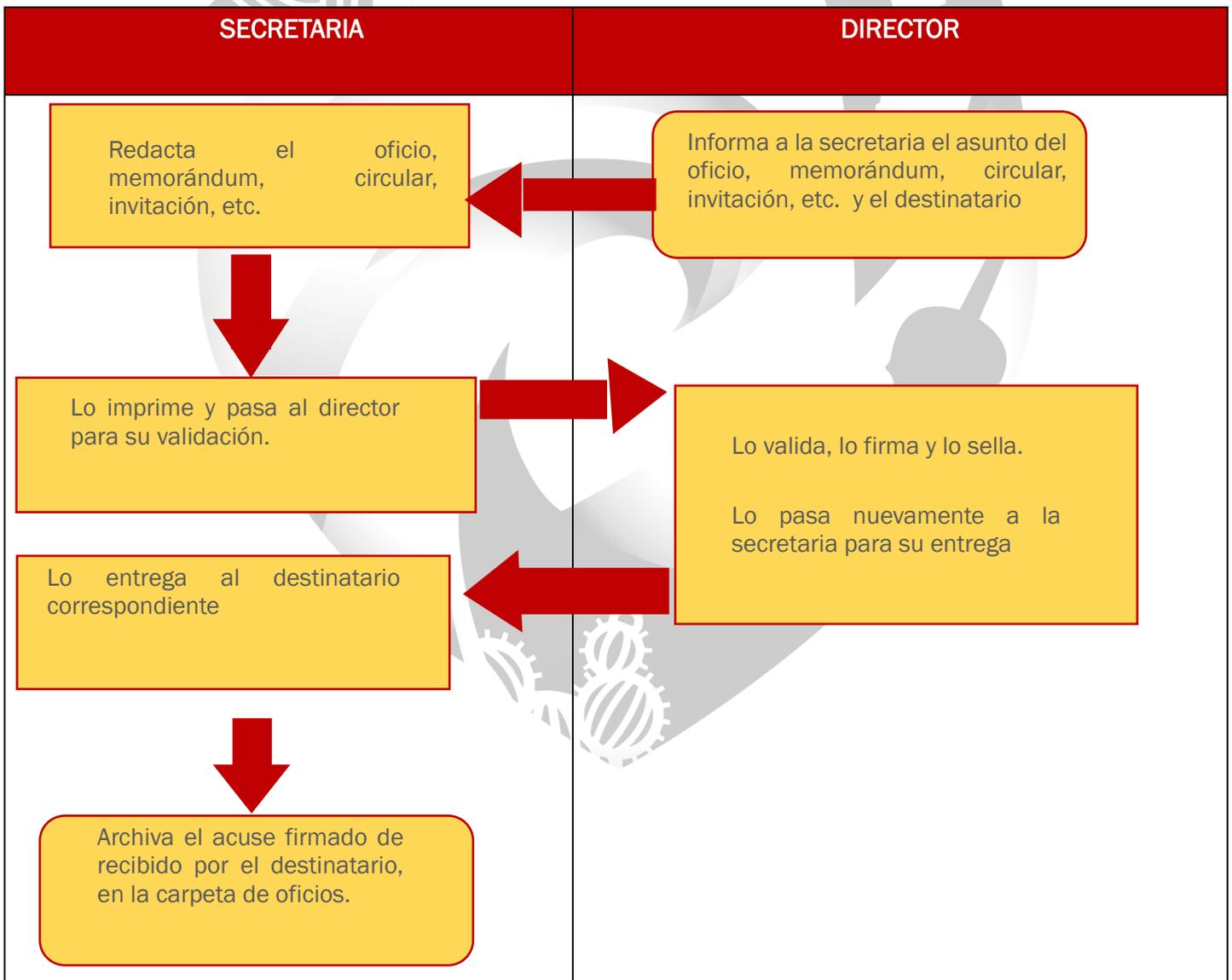
### DIAGRAMA DE PROCESO 1

<b>ÁREA:</b>	Dirección Turismo
<b>PROCESO:</b>	Recepción de documentos varios
<b>ENACRGADO:</b>	Secretaria.
<b>OBJETIVO:</b>	Mantener un control de la recepción de información.



**DIAGRAMA DE PROCESO 2**

<b>ÁREA:</b>	Dirección de Turismo.
<b>PROCESO:</b>	Elaboración de oficios.
<b>ENACRGADO:</b>	Secretaria.
<b>OBJETIVO:</b>	Agilizar los procesos de comunicación del director del área.



### DIAGRAMA DE PROCESO 3

<b>ÁREA:</b>	Dirección de Turismo
<b>PROCESO:</b>	Programación de agenda
<b>ENACRGADO:</b>	Secretaria
<b>OBJETIVO:</b>	Ordenar los tiempos y asuntos del director de forma eficiente

### SECRETARIA

Planificación y organización de citas.



Confirmación de citas.



Gestión de prioridades.



Recordatorios al director

**DIAGRAMA DE PROCESO 4**

<b>ÁREA:</b>	Dirección de Turismo.
<b>PROCESO:</b>	Gestión del plan de capacitaciones
<b>ENCARGADO:</b>	Director.
<b>OBJETIVO:</b>	Ofrecer promoción y seguimiento a programas nuevos para ofrecer a la ciudadanía para impulsar su economía.

**DIRECTOR**

Realización del plan de capacitación de artesanos y cocineros tradicionales.

Capacitación oportuna y eficaz para mejorar nuestros servicios al turista y a la ciudadanía en general.

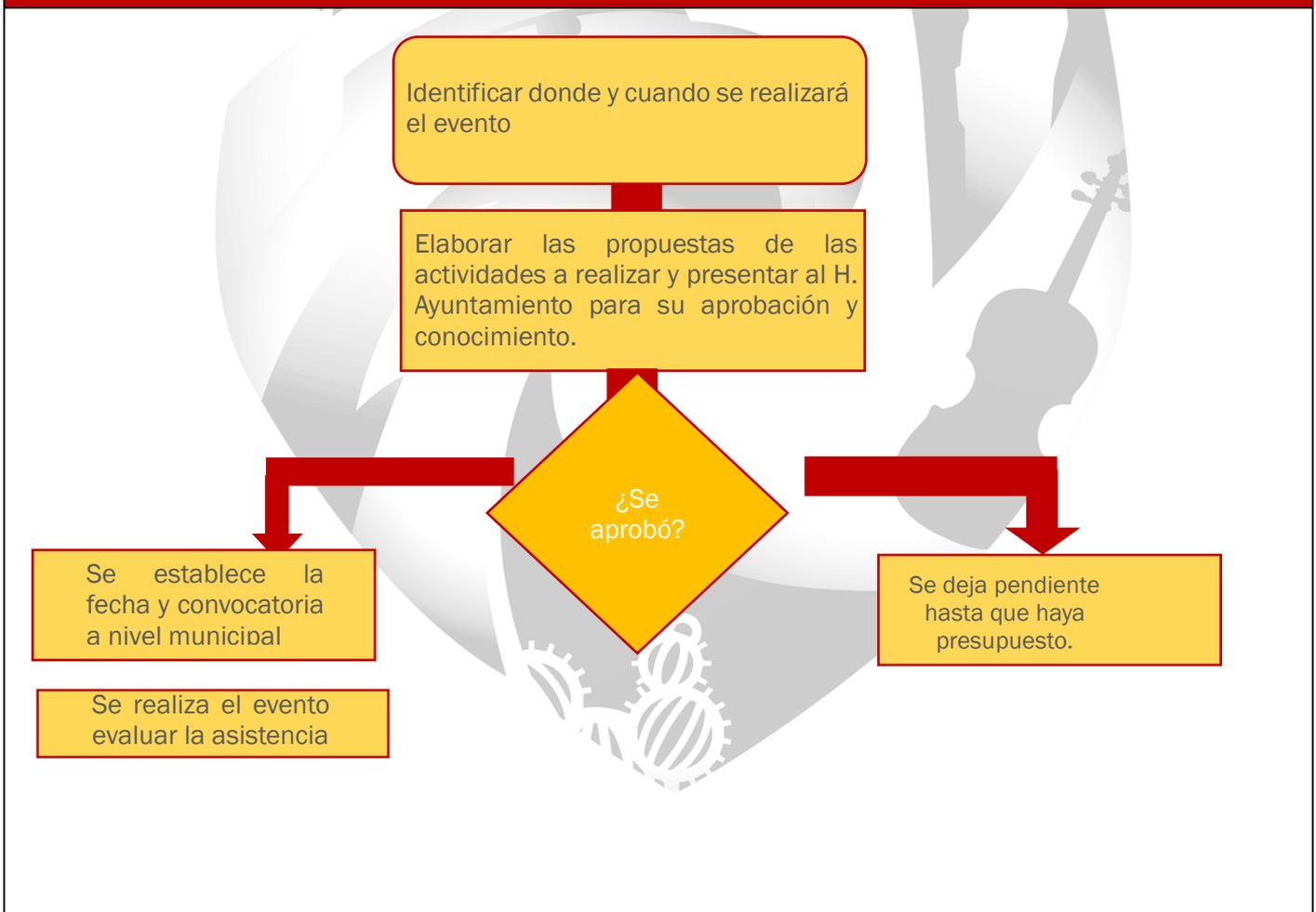
Lleva a cabo la reunión de carácter informativo para explicar los documentos.

Se enfoca en darle seguimiento y convocar reuniones periódicas con los gobiernos involucrados y mesas Directivas.

**DIAGRAMA DE PROCESO 5**

<b>ÁREA:</b>	Dirección de Turismo.
<b>PROCESO:</b>	Ejecución de eventos Turísticos.
<b>ENACRGADO:</b>	Director.
<b>OBJETIVO:</b>	Impulsar el desarrollo turístico del municipio a través de eventos que permitan atraer derrama económica en beneficio del municipio.

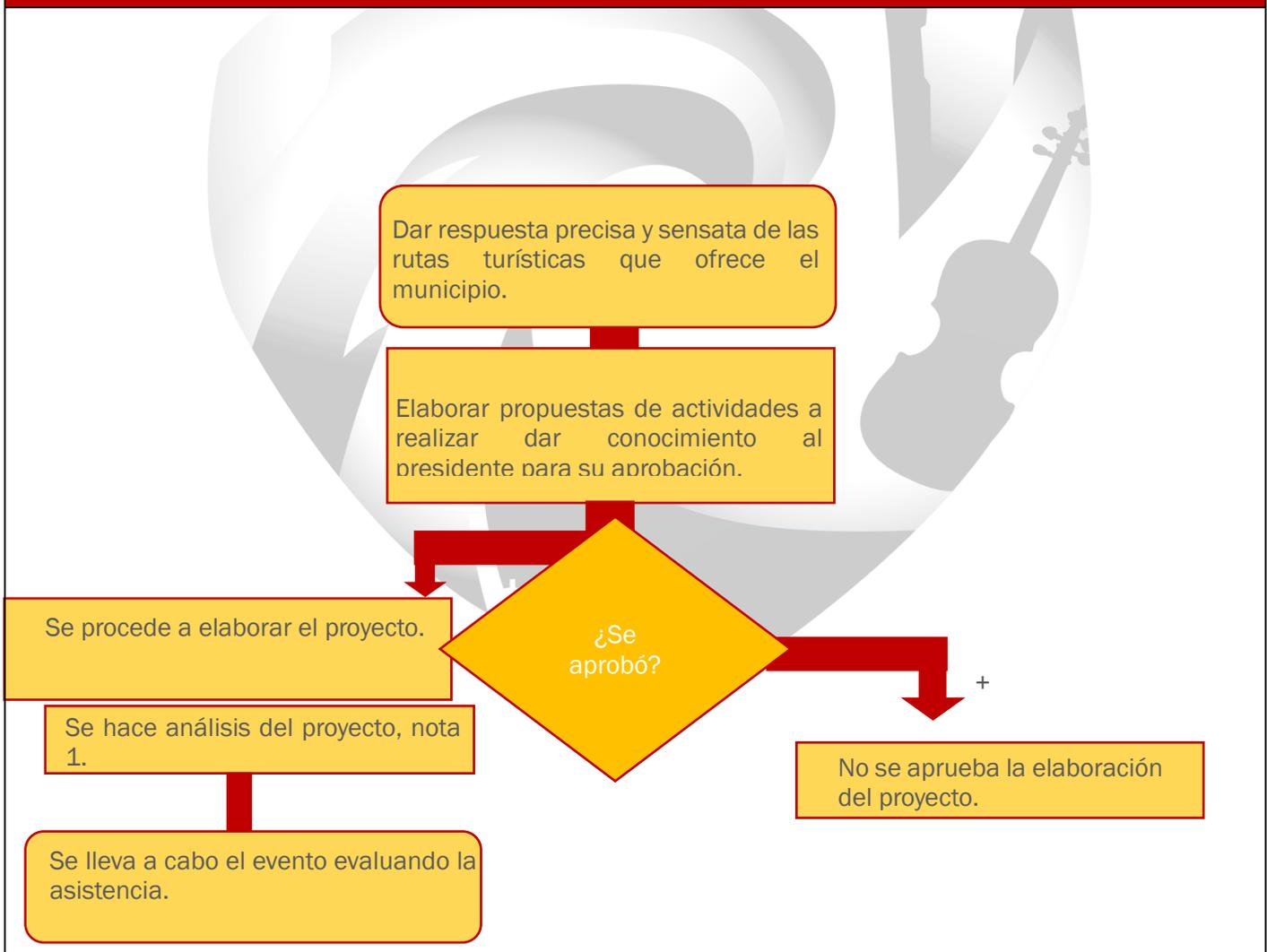
**DIRECTOR**



**DIAGRAMA DE PROCESO 6**

<b>ÁREA:</b>	Dirección de Turismo.
<b>PROCESO:</b>	Promoción Turística
<b>ENACRGADO:</b>	Director.
<b>OBJETIVO:</b>	Promocionar rutas, ecoturísticas, religiosas, atractivas zona arqueológica de nuestro municipio.

**DIRECTOR**

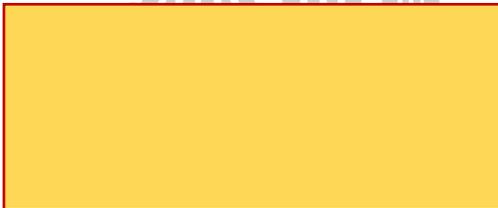


## Simbología

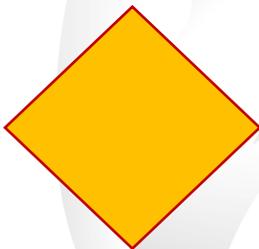
### Símbolos utilizados en el diagrama de flujo para los procesos



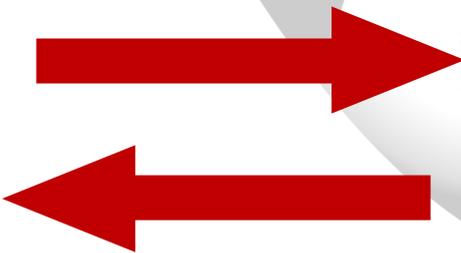
Límite (inicio o final): Indica el principio y el final del proceso



Operación: Identifica una actividad o tarea en el proceso. Por lo general lleva escrito en el interior el nombre de la actividad.



Decisión: Designa un punto de decisión o de división del proceso. Se debe anotar la cuestión de decisión, por ejemplo: Si o No



Flechas: Indican la secuencia o dirección del flujo de un proceso e indicar el movimiento d símbolo a otro