



Gobierno Municipal El Grullo 2021-2024

MANUAL DE ORGANIZACIÓN, SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TURISMO



Índice

INTRODUCCIÓN	3
MARCO LEGAL Y NORMATIVIDAD	4
OBJETIVO GENERAL	5
MISIÓN.....	7
VISIÓN.....	7
VALORES Y PRINCIPIOS.....	8
ESTRUCTURA ORGANICA	9
DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	10
PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMA DE FLUJO	17
GLOSARIO	18



INTRODUCCIÓN

El presente manual operativo muestra de manera organizada y sistemática las funciones de la Dirección de Turismo, la cual conforma la Administración Pública del Ayuntamiento de El Grullo, Jalisco, para que pueda contar con una administración eficaz, ya que resulta necesario que cada una de las dependencias municipales cuente con un ordenamiento que rijan su vida interna y establezca atribuciones para el excelente desempeño de sus actividades, dando cumplimiento al principio de que la autoridad solo puede hacer lo que la ley le faculta para ello.

El documento tiene como propósito contar con información, explicaciones o instrucciones y sirve como medio de integración y orientación tanto para el personal que labora como para el de nuevo ingreso, facilitando el desempeño y la incorporación al puesto que integra la Dirección de Turismo, así como en cada dependencia u organismo que lo requiera.

Es importante considerar que el presente documento requiere de actualización en la medida que se presenten modificaciones en la normatividad establecida, en la estructura orgánica del área o en cualquier aspecto que influya en la operatividad de la misma, construyéndose de esta manera una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

MARCO LEGAL Y NORMATIVIDAD

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado de Jalisco
- Ley de Gobierno y Administración Pública Federal
- Ley de Gobierno y Administración Pública de Estado de Jalisco y sus Municipios
- Ley General de Responsabilidades Administrativas
- Ley de Procedimientos Administrativos del Estado de Jalisco y sus Municipios
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos 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 sus Municipios.
- Ley de ingresos Municipales

NORMATIVIDAD:

- Ley general del Turismo
- Ley Federal del Turismo
- Ley Estatal de Turismo
- Ley General de Transparencia y Acceso a la información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley General de Mejora Regulatoria
- Ley de Desarrollo Rural Sustentable

OBJETIVO GENERAL

Fomentar y diversificar las estrategias de desarrollo y crecimiento económico, con el fin de brindar un servicio eficiente que garantice la competitividad de la oferta turística en nuestro municipio, así como estimular la inversión en el sector, fomentando la participación de la industria en la creación de nuevos productos turísticos que ayuden al desarrollo del municipio en colaboración con prestadores de servicios turísticos como lo son: restaurantes, hoteles, fondas, tiendas de suvenires, etc.

Diseñar, promover y operar programas tendientes a la conservación, mantenimiento y desarrollo del Centro Histórico de El Grullo, ofreciendo recreación a sus residentes, visitantes y turistas, conservando su valor histórico patrimonial.



OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Planeación de las actividades de la Dirección de Turismo en el Municipio.
- Organizar y coordinar eventos programados por la dirección.
- Gestionar capacitaciones para mantener actualizados a prestadores de servicios turísticos.
- Promoción de El Grullo, Jalisco como un destino turístico.
- Proporcionar información turística.
- Implementar la estrategia de desarrollo turístico establecida por la Dirección, a través de sus procesos y administración de recursos financieros, materiales y humanos, que conforman parte del Programa Operativo Anual, monitoreando el logro de objetivos y metas programadas.
- Diseñar e implementar metodologías estadísticas para la toma de decisiones, aplicando estudios de mercado que generen indicadores estratégicos en materia de turismo para el Municipio, así como el análisis de datos duros actualizados en la plataforma DATATUR por concepto de ocupación hotelera y servicios turísticos que generan derrama económica.

MISIÓN

Planear, promover y fortalecer el desarrollo de la actividad turística, contribuyendo a la diversificación de la oferta turística, la promoción de los destinos turísticos y el desarrollo regional del Municipio a través del impulso a la inversión privada y la generación de nuevos empleos en el sector turístico, asegurando en coordinación con las dependencias y entidades correspondientes, los municipios y la iniciativa privada, la innovación del sector, la calidad de los servicios turísticos, la competitividad y el aprovechamiento sustentable de los recursos turísticos, protegiendo nuestra naturaleza, riqueza e historia.

VISIÓN

Realizar con eficiencia las gestiones necesarias para detonar la inversión, la diversidad de servicios turísticos y la generación de empleos, contando con una oferta de destinos turísticos competitivos para impulsar el desarrollo regional y promover a El Grullo como un destino turístico competitivo.

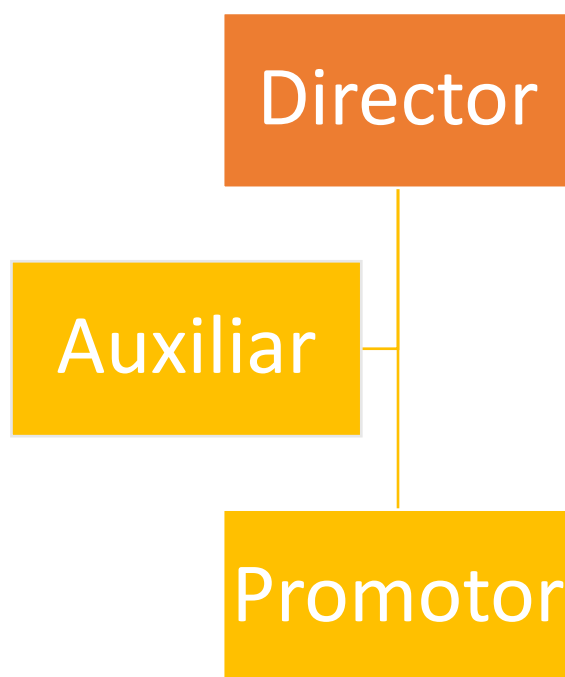


VALORES Y PRINCIPIOS

- **Responsabilidad:** Por que como funcionarios públicos dar cumplimiento a las obligaciones y el ser cuidadosos al tomar una decisión o realizar algo es fundamental.
- **Ayuda Mutua:** Para nosotros es un término que describe la cooperación, la reciprocidad, y el trabajo en equipo, y que conlleva o implica un beneficio mutuo para los individuos cooperantes.
- **Solidaridad:** Nos referimos a la contribución que tenemos con nuestra sociedad en general.
- **Respeto:** Esto significa que daremos el valor a cada puesto de trabajo, al trabajo de todos y de cada uno de los miembros de la organización, a la función de cada uno, a dotar a cada persona de la remuneración que le corresponde.
- **Compromiso:** Es la capacidad que tiene el ser humano para tomar conciencia de la importancia que tiene cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del tiempo estipulado para ello.



ESTRUCTURA ORGANICA



DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

Escolaridad media superior o preferentemente licenciatura:

Nombre del puesto:

Unidad administrativa:

Área de descripción:

Reporta a:

Supervisa a:

Dirección

Desarrollo Social, Humanidades y Turismo

Turismo

Coordinación de Desarrollo Social, Humanidades y Turismo

- Auxiliar
- Módulo de Información Turística
- Promotor

FUNCIONES:

- Diseñar e implementar políticas y programas municipales de turismo.
- Diseñar e implementar estrategias para la operación del Observatorio Turístico del Municipio.
- Promover la marca turística “El Grullo” a través de productos y servicios turísticos, con campañas en redes sociales, diseño y distribución de material promocional, así como la realización de viajes promocionales y, recorridos turísticos dentro del municipio.
- Mantener e incrementar módulos de información turística suministrados de material informativo y suvenires.
- Capacitar al personal de la Dirección y prestadores de servicios turísticos, en temas que fomenten la actividad turística.
- Coordinar la gestión de datos estadísticos con hoteles, sobre la actividad turística en el municipio, para la toma de decisiones estratégicas, por medio del programa federal DATATUR.
- Coordinar la actualización e integración de inventarios de la actividad turística en el Municipio.

Gobierno Municipal El Grullo 2021-2024

- Organizar y Realizar eventos con la finalidad de promover al municipio, aumentando el número de visitantes y, por ende, la derrama económica al destino por esta actividad.
- Gestionar convenciones para atraer grupos con la finalidad de promover al municipio.
- Definir políticas, planes, programas y acciones con la Coordinación General de Desarrollo Económico y Combate a la Desigualdad y, demás dependencias involucradas, para el mejoramiento del Centro Histórico de El Grullo, Jalisco.
- Supervisar el ejercicio del presupuesto autorizado para la Dirección.
- Gestionar y coordinar el uso de las aportaciones recibidas de instituciones públicas, privadas y sociales, interesadas en apoyar a la conservación y desarrollo de la imagen urbana del Centro Histórico de El Grullo.
- Coordinar con las diferentes dependencias del Ayuntamiento, los programas y acciones para el mejoramiento de la imagen urbana del centro Histórico de El Grullo, como son: El rescate de espacios públicos; la realización de eventos promocionales donde se fomente la cultura y el turismo; el mejoramiento de la infraestructura del centro histórico y elaboración de diagnóstico de satisfacción de dicha infraestructura.
- Brindar opiniones técnicas sobre asuntos relativos al Centro Histórico de acuerdo a solicitudes o necesidades recibidas por parte de la ciudadanía.
- Coordinar acciones con la Dirección de Ordenamiento del Territorio para la aplicación del Plan Parcial de Desarrollo Urbano en la conservación del centro histórico.
- Proponer al Ayuntamiento, en coordinación con las demás dependencias involucradas, la normatividad para el funcionamiento y la operación de los espacios abiertos, andadores, plazas públicas, del Centro Histórico.

Gobierno Municipal El Grullo 2021-2024

- Fomentar y promocionar actividades artísticas, cívicas, culturales, económicas, deportivas, sociales y recreativas que se realicen en los espacios públicos del Centro Histórico de El Grullo.
- Autorizar y evaluar eventos y actividades de carácter privado, en los espacios públicos del Centro Histórico de El Grullo.
- Dar seguimiento a los eventos de carácter privado que se autoricen en los espacios públicos del Centro Histórico de EL Grullo.
- Analizar la viabilidad y gestionar las propuestas realizadas por los ciudadanos residentes y usuarios del Centro Histórico.
- Establecer comunicación con empresarios, comerciantes, residentes y usuarios del Centro Histórico para identificar y conocer sus necesidades.
- Difundir a través de diferentes medios de comunicación las actividades que se realicen en el centro histórico.
- Participar en reuniones de trabajo, foros, coloquios, exposiciones, conferencias, congresos y eventos con organismos especializados en Centros Históricos.
- Inspeccionar y supervisar de manera permanente, los perímetros del Centro Histórico y, en caso de detectar anomalías, gestionar su solución.
- Diseña y evalúa productos turísticos para el municipio de El Grullo.
- Proponer líneas de acción en los procesos para identificar, clasificar, impulsar, consolidar y diversificar los puntos de interés y/o atractivos turísticos del municipio.
- Presentar los objetivos operativos alineados al Plan Municipal de Desarrollo y demás indicadores aprobados por la Dirección y la Coordinación de Desarrollo Económico
- Autorizar desarrollo y logística de eventos.
- Realizar recorridos a grupos especiales.
- Planear y realizar recorridos en temporadas vacacionales.
- Elaborar el anteproyecto de presupuesto de la Dirección.

Gobierno Municipal El Grullo 2021-2024

- Ejercer el presupuesto de la Dirección conforme a los lineamientos y a las acciones programadas en PBR (presupuesto en base a resultados).
- Supervisar que la programación de los requerimientos materiales para las acciones a realizar, se presenten con la anticipación requerida.
- Gestionar la participación en el sistema DATATUR, de hoteleros considerados en la muestra.
- Visitar y capacitar a los enlaces de los hoteles sobre el Sistema DATATUR.
- Verificar y supervisar que la captura de información en el sistema DATATUR sea en el periodo determinado y por cada hotel que forma parte de la muestra.
- Calcular indicadores de afluencia y derrama económica en el municipio de El Grullo.
- Gestionar ante los establecimientos de servicios turísticos, el envío de información para la actualización de inventarios de oferta turística, necesarios para la página web y el compendio estadístico de la actividad turística en el municipio de El Grullo.
- Verificar y actualizar el inventario de atractivos turísticos que son necesarios para la página web del municipio de El Grullo.
- Evaluar los instrumentos de medición estadística y los mecanismos de codificación de información.
- Planear, diseñar, aplicar, supervisar y capturar los datos arrojados de las investigaciones de mercado de diferentes nichos (negocios, religioso, médico, etc.) o eventos programados ya sean culturales, deportivos o religiosos.
- Capacitar al personal interno, para aplicar investigaciones en campo, acerca del perfil de visitante en el municipio de El Grullo obteniendo como muestra, 500 encuestas anuales a nacionales y extranjeros las cuales, se aplicarán en diferentes lugares y eventos del municipio.

Gobierno Municipal El Grullo 2021-2024

- Aplicar, supervisar, revisar y capturar las encuestas de perfil del visitante en el municipio de El Grullo, en sistema de captura.
- Supervisar, revisar y registrar actividades internas para los indicadores PBR (presupuesto en base a resultados).
- Concentrar y preparar todos los resultados obtenidos del sistema DATATUR, las investigaciones de mercado realizadas en el año, en un compendio estadístico anual.
- Diseñar estrategias y líneas de acción en materia de marketing a través del análisis de variables generadas en el compendio estadístico de turismo del municipio.

Nombre del puesto:	Auxiliar Administrativo
Unidad administrativa:	Turismo
Área de descripción:	Auxiliar administrativo
Reporta a:	Dirección de Turismo
Supervisa a:	N/A

APOYAR EN:

- Suministrar información sobre destinos
- Participación física en eventos que se desarrollen en el área de cultura Turismo/Cultura
- Atención a visitas
- Recibir documentos
- Elaborar oficios
- Tener al día la agenda
- Realizar acciones limitadas a su función de auxiliar sin que realice acciones de representación.



Gobierno Municipal El Grullo 2021-2024

APOYAR EN:

- Otorgar información que incluya datos de contacto de prestadores de servicios turísticos tales como:
 - Alojamientos
 - Apoyo en coordinación con directores que soliciten y requieran servicio del promotor
 - Agencias de viajes
 - Guías turísticos
 - Restaurantes
 - Transportes
 - Atractivos
 - Eventos
 - Lugares y actividades de interés
 - Horarios de atención
 - Rutas de camiones y otros datos relevantes para el turista



Gobierno Municipal El Grullo 2021-2024

Escolaridad media superior:	Promotor
Nombre del puesto:	
Unidad administrativa:	Turismo
Área de descripción:	Promotor
Reporta a:	Dirección de Turimso
Supervisa a:	N/A

APOYAR EN:

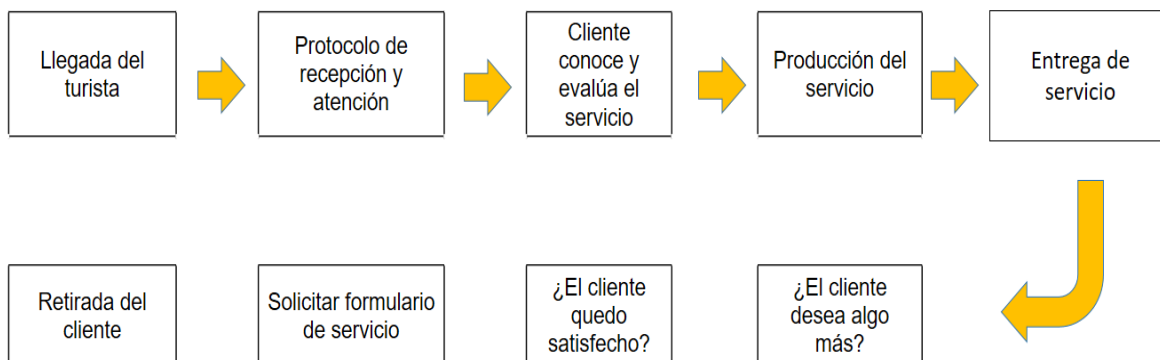
- Mostrarles a los Turistas las riquezas naturales del Refugio, acompañándolas y velando por su bienestar.
- Promover los servicios y productos turísticos a las personas que desean dichos productos o servicios.
- Promover, evento y actividades tendientes a incrementar de manera responsable, la afluencia turística en el Municipio.



PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMA DE FLUJO

Realizar acciones concretas que resulte un beneficio para el Municipio a través del inventario turístico, programas y proyectos de cooperación, planeando estrategias así como dirigir el protocolo para actividades relacionados al turismo; manteniendo constante comunicación con prestadores de servicios para dar seguimiento a necesidades y acciones determinantes para la solución y el apoyo integral en las actividades que el turismo eroga para la sociedad en general, haciendo partícipes a la iniciativa privada en todas las actividades relacionadas al servicio al cliente.

DIAGRAMA ATENCIÓN AL CLIENTE



GLOSARIO

Turismo: Actividad recreativa que consiste en viajar o recorrer un país o lugar por placer.

Hotel: Establecimiento de hostelería que ocupa un edificio total o parcialmente con uso exclusivo de sus y que ofrece alojamiento y servicio de comedor.

Restaurante: Establecimiento en el que se preparan y sirven comidas.

Agencia de viajes: Empresa que se dedican de manera profesional y comercialmente al ejercicio de mediación y/u organización de servicios turísticos, pudiendo utilizar medios propios en la prestación de los mismos.

Prestador de servicio turístico: personas que realicen en el país actividades turísticas, tales como: guiatúra, transporte, alojamiento, recreación, alimentación y suministro de bebidas, alquiler de buques, aeronaves y vehículos de transporte terrestre y cualquier otro servicio destinado al turista.

Turista: Es aquella persona que se traslada de su entorno habitual a otro punto geográfico, estando ausente de su lugar de residencia habitual más de 24 horas y realizando pernoctación en el otro punto geográfico.

Oferta turística: Es una combinación de servicios y productos que se presentan para su consideración por un cliente que desea realizar un viaje turístico.

Destino turístico: Zona o área geográfica ubicada en un lugar lejano y que es visitada por el turista, cuenta con límites de naturaleza física, de contexto político y de percepción por parte del mercado.

DATATUR: Sistema Nacional de Información Estadística del Sector Turismo de México.

