



# Gobierno del Estado de Morelos

Secretaría de Turismo

## Manual de Políticas y Procedimientos Dirección General de Desarrollo Turístico

Cuernavaca Mor., a 26 de Mayo del 2003



## II. CONTENIDO

		<b>Total de Páginas</b>
I	Portada	1
II	Contenido	1
III	Autorización	1
IV	Introducción	1
V	Políticas	1
VI	Procedimientos	32
VII	Indicadores	2
VIII	Directorio	1
IX	Hoja de Participación	1



### III. AUTORIZACIÓN

#### AUTORIZÓ

Con fundamento en el Art. 8 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos, se expide el presente Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección General de Desarrollo Turístico, el cual contiene información referente a sus Procedimientos y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

---

Lic. Marcos Manuel Suárez Gerard  
Secretario de Turismo

#### REVISÓ

---

Lic. Cynthia Villanueva Corona  
Director General de Desarrollo Turístico

#### APROBÓ

Art. 36 Fracc. XI de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos, publicado en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" No. 4079 del 29 de Septiembre del 2000.

---

Jorge Hernández Martínez  
Oficial Mayor de Gobierno

Fecha de Autorización	Vo. Bo. Director General de Desarrollo Organizacional	No. de Páginas
26 de Mayo 2003	Jorge Alberto Cervantes Pacheco	41



## IV. INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de cumplir con las disposiciones establecidas por la Administración Pública en relación con la modernización administrativa del reparto gubernamental, la Dirección General de Desarrollo Turístico, ha elaborado el presente Manual de Políticas y Procedimientos, herramienta que servirá para cumplir de manera cabal las responsabilidades de los distintos elementos que intervienen en el desarrollo de las actividades de esta Dirección, así como Planear, organizar, dirigir y controlar los programas de trabajo.

Los responsables de esta área, serán los encargados de garantizar la aplicación real de este documento y vigilar sistemáticamente que se cumplan correctamente.



## V. POLÍTICAS

**PROCEDIMIENTO:** Señalización Turística a los atractivos, destinos y sitios de interés turístico del estado.

1. Consiste en Dotar de Señalización clara, suficiente y oportuna a todos y cada uno de los atractivos turísticos del Estado de Morelos, para facilitar al turista la localización de los mismos.

**PROCEDIMIENTO:** Mejoramiento de la Imagen Urbana en los Municipios Turísticos.

1. Consiste en mejorar la Imagen Urbana de los inmuebles comprendidos dentro de la poligonal del Centro Histórico de los municipios turísticos.

**PROCEDIMIENTO:** Acondicionamiento de Servicios básicos en sitios de interés turístico.

1. Consiste en identificar las necesidades de servicios básicos con el propósito de elevar la calidad del servicio turístico.

**PROCEDIMIENTO:** Desarrollo de Productos Turísticos

1. Consiste en fomentar el Desarrollo Turístico que permita la consolidación y diversificación del producto turístico estatal.

**PROCEDIMIENTO:** Desarrollo y Consolidación de Proyectos de Turismo Alternativo

1. Consiste en Diagnosticar las condiciones económicas, sociales y ambientales de los desarrollos de turismo rural, Agroturismo y ecoturismo en operación y en proyecto dentro del estado de Morelos.



## VI. PROCEDIMIENTOS

Se documenta a continuación los procedimientos y sus respectivos anexos:

No. Procedimiento	Nombre	Clave	Pág.
1	Acondicionamientos de Servicios Básicos en Sitios de Interés Turísticos	(PR-DGDT-01)	6
2	Implementación de Señalización Turística.	(PR-DGDT-DFDT-01)	7
3	Mejoramiento de la Imagen Urbana en los municipios turísticos.	(PR-DGDT-DFDT-02)	6
4	Desarrollo de Productos Turísticos	(PR-DGDT-DFDT-03)	6
5	Desarrollo y Consolidación de Proyectos de Turismo Alternativo.	(PR-DGDT-DFDT-04)	6



## VIII.-DIRECTORIO

<b>Nombre/Cargo</b>	<b>Teléfonos Oficiales</b>	<b>Dirección Oficial</b>
Lic. Cynthia Villanueva Corona Director General de Desarrollo Turístico	3-14-37-94 3-14-38-72 Ext. 119	Av. Morelos Sur # 187 col. Las Palmas. C.P 62050
Lic. Claudia Luz Naranjo Juárez Jefe de Departamento de Fomento al Desarrollo Turístico	3-14-37-94 3-14-39-20 Ext. 118	Av. Morelos Sur # 187 col. Las Palmas C.P 62050



## IX. HOJA DE PARTICIPACIÓN

Participantes	Puesto
Lic. Claudia Luz Naranjo Juárez	Jefe de Departamento de Fomento al Desarrollo Turístico

---

Irma Tapia Rodríguez  
Profesional Ejecutivo "B"

**Asesor Designado**

---

Lic. Claudia Luz Naranjo Juárez  
Jefe del Departamento de Fomento  
al Desarrollo Turístico  
**Responsable de la Elaboración  
del Manual de Políticas y  
Procedimientos**





### HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	-	Emisión	Emisión	1 Año



## HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento del Acondicionamiento de Servicios Básicos en los sitios de interés turístico.

El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.



**1.- Propósito.-**

Construir, equipar y operar una red de servicios turísticos básicos en el estado de Morelos que sirvan para proporcionar servicios al turista.

**2.- Alcance:**

Contar con una red de servicios básicos en todos los puntos de interés turísticos del estado.

**3.-Referencias:**

Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo Art. 1

**4.-Responsabilidades:**

Es responsabilidad del Secretario de Desarrollo el llevar a cabo la elaboración del procedimiento a través de los lineamientos determinados.

Es responsabilidad del Director General de Desarrollo Turístico la realización de los procedimientos, así como también la supervisión y entrega del mismo en tiempo y forma.

Es responsabilidad del jefe del Departamento de Fomento al Desarrollo Turístico realizar las actividades referentes a la realización del procedimiento.

**5.-Definiciones:**

Ninguna.

**6.-Método de Trabajo:**

6.1. Diagrama de Flujo,

6.2 Descripción de Actividades

Elaboró

Lic. Claudia Luz Naranjo Juárez  
Jefe del Departamento de Fomento al  
Desarrollo Turístico

Fecha: 26 de Mayo del 2003

Revisó

Lic. Cynthia Villanueva Corona  
Directora General de Desarrollo Turístico

Fecha: 26 de Mayo del 2003

Autorizó

Lic. Marcos Manuel Suarez Gerard  
Secretario de Turismo

Fecha: 26 de Mayo del 2003



## 6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Director de Desarrollo Turístico (DGDT)	Programar reuniones de concertación con los integrantes del sector, solicitando la información referente a los necesidades de implementación de servicios básicos en los diferentes sitios de interés turísticos	Oficio de solicitud de reuniones
2	Director de Desarrollo (Turístico DGDT)	Realizar visitas técnicas para identificar las necesidades de los servicios	Nota informativa
3	Jefe del Departamento de Fomento al Desarrollo Turístico (JDFDT)	Recibir la información y armar los expedientes.	Expediente



### 7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia

### 8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	“ Ninguno “	





### HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	-	Emisión	Emisión	26/Mayo/03



## HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Implementación de Señalización Turísticos  
El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Dirección General de Desarrollo Turístico	01
Departamento de Fomento al Desarrollo Turístico	02





**1.- Propósito.-**

Dotar de señalización clara, suficiente y oportuna para la fácil localización de los atractivos turísticos de cada municipio del del estado de Morelos.

**2.- Alcance:**

Señalizar todos y cada uno de los diferentes atractivos turísticos del estado.

**3.-Referencias:**

Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo Art. 10,

**4.-Responsabilidades:**

Es responsabilidad del Secretario de Turismo llevar acabo la elaboración del procedimiento a través de los lineamientos determinados.

Es responsabilidad del Director General de Desarrollo Turístico la realización de los procedimientos, así como también la supervisión y entrega del mismo en tiempo y forma.

Es responsabilidad del Jefe del Departamento de Fomento al Desarrollo turístico realizar las actividades referentes a la recopilación de información.

**5.-Definiciones:**

**6.-Método de Trabajo:**

6.1. Diagrama de Flujo,

6.2 Descripción de Actividades

Elaboró

Lic. Claudia Luz Naranjo Juárez  
**Jefe del Departamento de Fomento al  
Desarrollo Turístico**

Fecha: 26 de Mayo del 2003

Revisó

Lic. Cynthia Villanueva Corona  
**Director General de Desarrollo Turístico**

Fecha: 26 de Mayo del 2003

Autorizó

Lic. Marcos Manuel Suarez Gerard  
**Secretario de Turismo**

Fecha: 26 de Mayo del 2003



## 6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Director General de Desarrollo Turístico (DGDT)	Recibe de las diferentes autoridades de Turismo de los Municipios solicitudes de señalamientos turísticos en los diferentes atractivos del estado.	Oficio de solicitud
2	Director General de Desarrollo Turístico (DGDT)	Establece el calendario de recorridos técnicos para identificar los atractivos a señalar	Oficio de convocatoria a recorridos.
3	Director General de Desarrollo Turístico (DGDT)	Realiza reuniones con los diferentes directores o autoridades de turismo de los municipios para determinar el tipo de señalamientos	Oficio de convocatoria a reuniones con las autoridades correspondientes
4	Director General de Desarrollo Turístico (DGDT)	Procesa la información de las reuniones, la cual es reportada al Secretario de Turismo para su aprobación.	Informe de Avance
5	Secretario de Turismo (ST)	Lleva acabo la colocación de los señalamientos con las autoridades de Turismo en los diferentes municipios.  Con esta actividad da fin al procedimiento.	Acta de entrega de los trabajos terminados



### 7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Informes de Avances	Dirección General de Desarrollo Turístico	1 año

### 8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	“ Ninguno “	



### HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	-	Emisión	Emisión	1 Año



## HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Mejoramiento de la Imagen Urbana en los Municipios Turísticos. El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.



**1.- Propósito.-**

Mejoramiento de la Imagen Urbana de los inmuebles comprendidos dentro de los centros históricos de cada municipio.

**2.- Alcance:**

Mejorar en su totalidad la imagen urbana de los municipios del estado.

**3.-Referencias:**

Reglamento Interior de la Secretaría Art. 10

**4.-Responsabilidades:**

Es responsabilidad del Secretario de Desarrollo Económico el llevar acabo la elaboración del procedimiento a través de los lineamientos determinados

Es responsabilidad del Director General de Desarrollo Turístico la realización de los procedimientos, así como también la supervisión y entrega del mismo en tiempo y forma.

Es responsabilidad del jefe del Departamento de Fomento al Desarrollo Turístico realizar las actividades referentes a la recopilación de información para la integración del expediente técnico de la imagen urbana de los municipios.

**5.-Definiciones:**

**6.-Método de Trabajo:**

6.1.Diagrama de Flujo,

6.2 Descripción de Actividades

Elaboró

Lic. Claudia Luz Naranjo Juárez  
**Jefe del Departamento de Planeación**

Fecha: 26 de Mayo del 2003

Revisó

Lic. Cynthia Villanueva Corona  
**Director General de Desarrollo Turístico**

Fecha: 26 de Mayo del 2003

Autorizó

Lic. Marcos Manuel Suarez Gerard  
**Secretario de Turismo**

Fecha: 26 de Mayo del 2003



## 6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Director de Desarrollo Turístico (DGDT)	Atender la solicitud de los municipio turísticos	Oficio de solicitud
2	Director de Desarrollo Turístico (DGDT)	Verifica, valida las necesidades de las solicitudes	Expediente
3	Jefe del Departamento de Planeación y Fomento (JDFDT)	Recopila y analiza la información que proporcionan las autoridades para llevar a cabo los tramites correspondientes de los trabajos a realizarse.	Expediente Técnico



### 7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
1	Programa Operativo Anual (ST-DGDT-JPF-01)	Dirección General de Desarrollo Turístico	1 Año

### 8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	“ Ninguno “	





### HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	-	Emisión	Emisión	1 año



## HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Desarrollo y Consolidación de Proyectos de Turismo Alternativo  
El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.



**1.- Propósito.-**

Generar un diagnóstico y propuestas específicas para el desarrollo y fortalecimiento de turismo alternativo de las comunidades de nuestra entidad, que potencialmente sean viables por sus características arquitectónicas, histórico- culturales y sus atributos naturales.

**2.- Alcance:**

Atender y asesorar todos los proyectos que sean turnados a la Dirección General de Desarrollo Turístico.

**3.-Referencias:**

Reglamento Interior de la Secretaría de turismo Art. 10

**4.-Responsabilidades:**

Es responsabilidad del Secretario de Turismo la elaboración del procedimiento a través de los lineamientos determinados.

Es responsabilidad del Director General de Desarrollo Turístico la revisión y vigilancia de este procedimiento.

Es responsabilidad del jefe del Departamento de Fomento al Desarrollo Turístico realizar las actividades referentes a la realización de este procedimiento.

**5.-Definiciones:**

Ninguna.

**6.-Método de Trabajo:**

6.1.Diagrama de Flujo,

6.2 Descripción de Actividades

Elaboró

Lic. Claudia Luz Naranjo Juárez  
**Jefe del Departamento de Fomento al  
Desarrollo Turístico**

**Fecha:** 26 de Mayo del 2003

Revisó

Lic. Cynthia Villanueva Corona  
**Directora General de Desarrollo Turístico**

**Fecha:** 26 de Mayo del 2003

Autorizó

Lic. Marcos Manuel Suárez Gerard  
**Secretario de Turismo**

**Fecha:** 26 de Mayo del 2003





**6.2 Descripción de Actividades:**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Director General de Desarrollo Turístico (DGDT)	Recepción de solicitud de anteproyecto ó proyecto	Proyecto
2	Director General de Desarrollo Turístico (DGDT)	Se realiza una visita al lugar donde se realizara Proyecto para conocer las condiciones del lugar.	Nota informativa
3	Director General de Desarrollo Turístico (DGDT)	Brinda asesoría a los promotores del proyecto.	
4	Jefe del Departamento de Planeación y Fomento (JDPF)	Recopila y analiza la información que proporcionan los involucrados en el proyecto.	
5	Jefe del Departamento de Planeación y Fomento (JDPF)	Integra el proyecto para canalizarlo a las diferentes instancias correspondientes.	Proyecto



### 7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia

### 8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	“ Ninguno “	



### HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	-	Emisión	Emisión	1 año



## HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Desarrollo de Productos Turísticos  
El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.





**1.- Propósito.-**

Contar con proyectos que permitan el Desarrollo Turístico del Estado

**2.- Alcance:**

Atender y asesorar todos los proyectos que sean turnados a la Dirección General de Desarrollo Turístico.

**3.-Referencias:**

Reglamento Interior de la Secretaría de turismo Art. 10

**4.-Responsabilidades:**

Es responsabilidad del Secretario de Turismo la elaboración del procedimiento a través de los lineamientos determinados.

Es responsabilidad del Director General de Desarrollo Turístico la revisión y vigilancia de este procedimiento.

Es responsabilidad del jefe del Departamento de Fomento al Desarrollo Turístico realizar las actividades referentes a la realización de este procedimiento.

**5.-Definiciones:**

Ninguna.

**6.-Método de Trabajo:**

6.1.Diagrama de Flujo,

6.2 Descripción de Actividades

Elaboró

Lic. Claudia Luz Naranjo Juárez  
**Jefe del Departamento de Fomento al  
Desarrollo Turístico**

**Fecha:** 26 de Mayo del 2003

Revisó

Lic. Cynthia Villanueva Corona  
**Directora General de Desarrollo Turístico**

**Fecha:** 26 de Mayo del 2003

Autorizó

Lic. Marcos Manuel Suárez Gerard  
**Secretario de Turismo**

**Fecha:** 26 de Mayo del 2003





## 6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Director General de Desarrollo Turístico (DGDT)	Recepción de solicitud de anteproyecto ó proyecto	Proyecto
2	Director General de Desarrollo Turístico (DGDT)	Se realiza una visita al lugar donde se realizara Proyecto para conocer las condiciones del lugar.	Nota informativa
3	Director General de Desarrollo Turístico (DGDT)	Brinda asesoría a los promotores del proyecto.	
4	Jefe del Departamento de Planeación y Fomento (JDPF)	Recopila y analiza la información que proporcionan los involucrados en el proyecto.	
5	Jefe del Departamento de Planeación y Fomento (JDPF)	Integra el proyecto para canalizarlo a las diferentes instancias correspondientes.	Proyecto



### 7. Registros de Calidad:

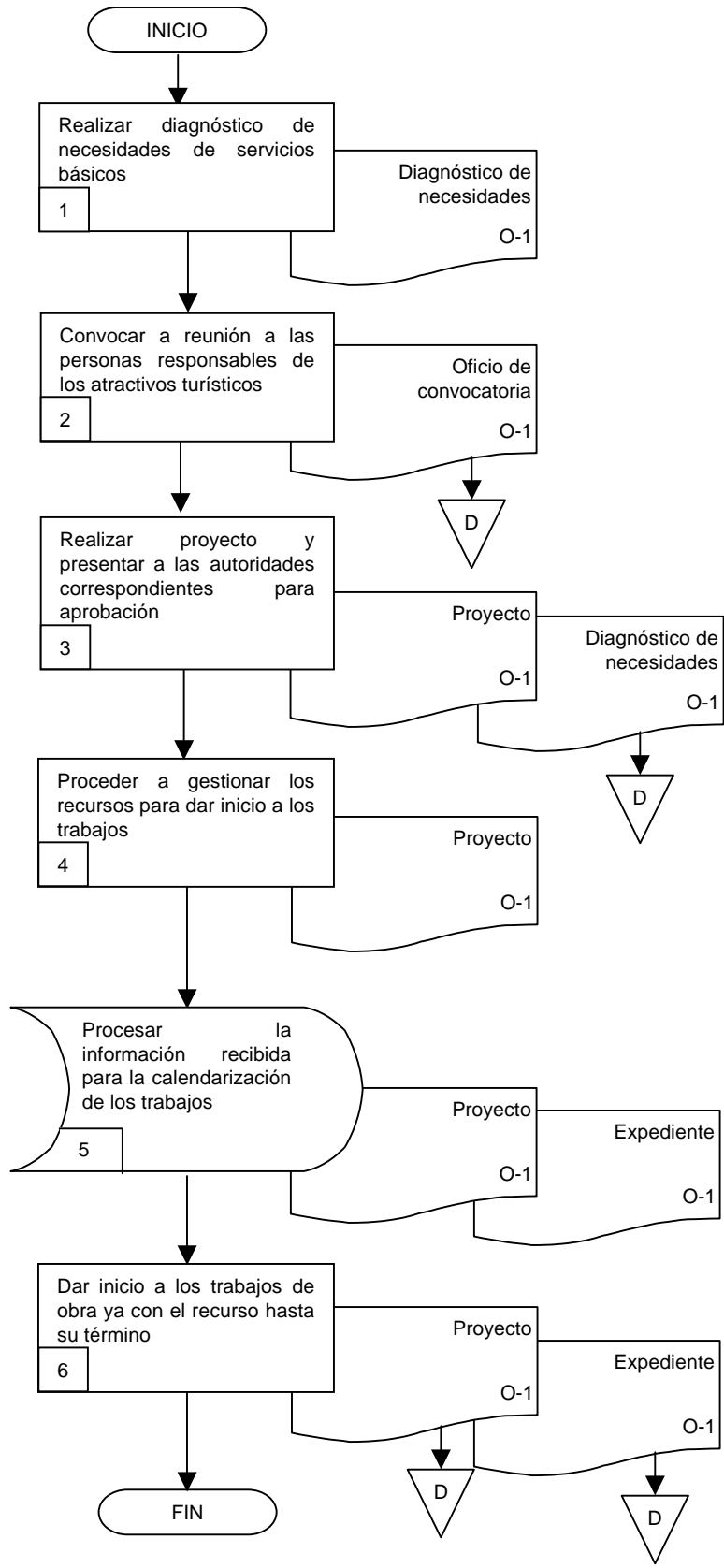
No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia

### 8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	“ Ninguno “	

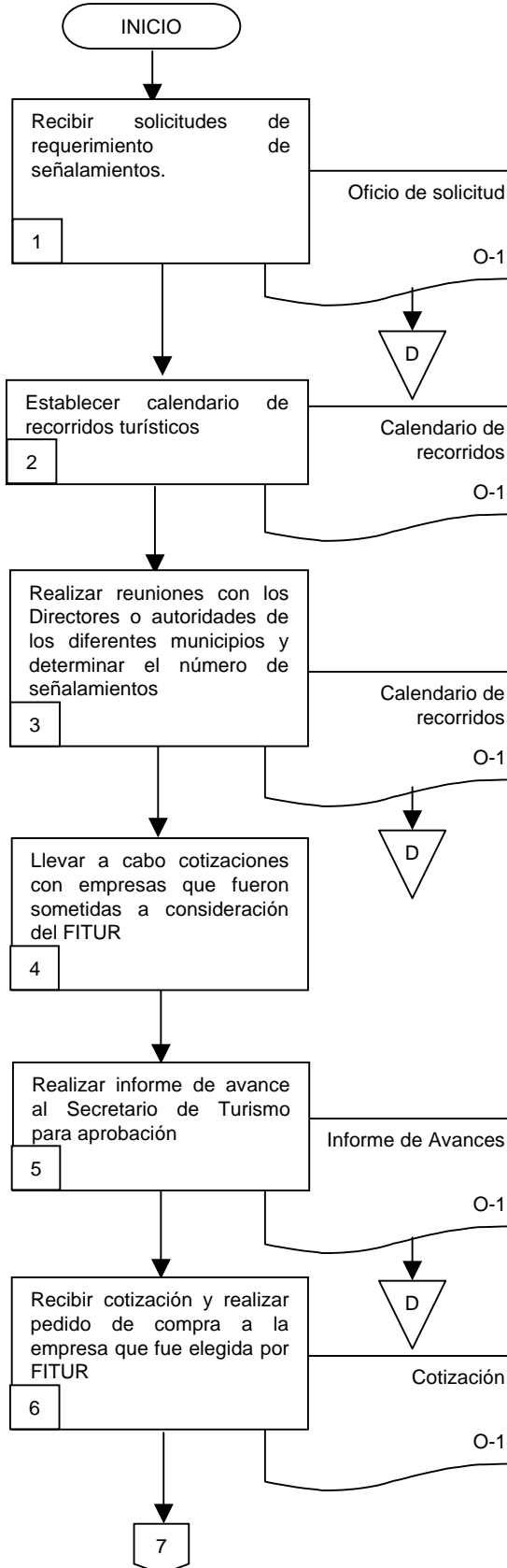


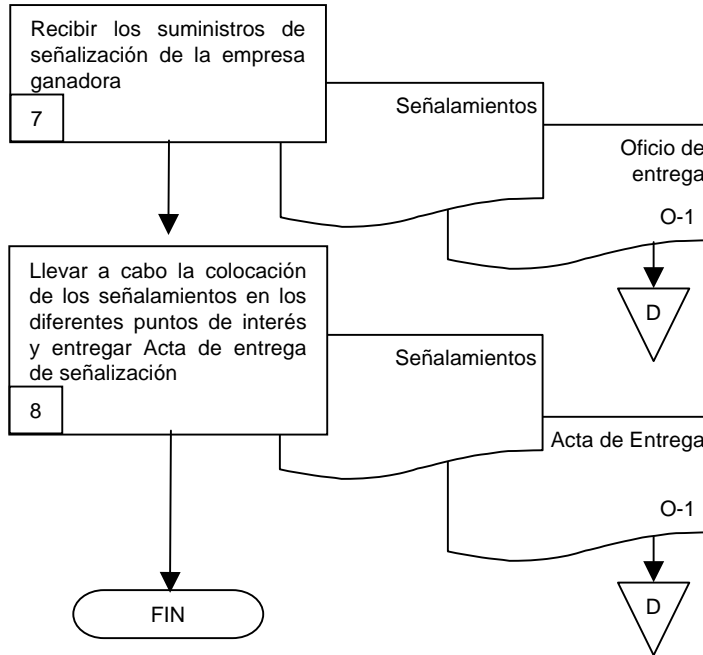
### 6.1 Diagrama de Flujo:





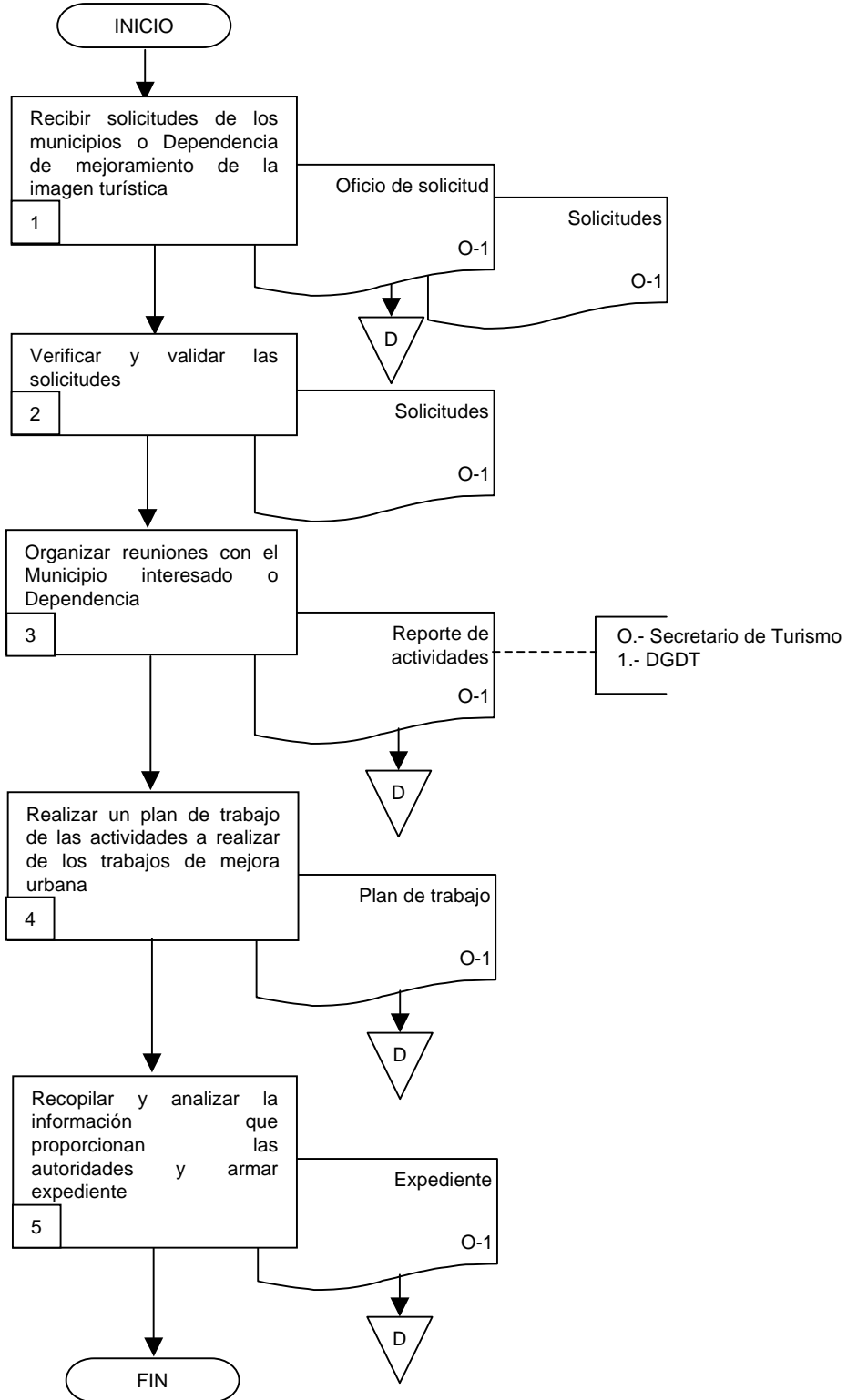
### 6.1 Diagrama de Flujo:







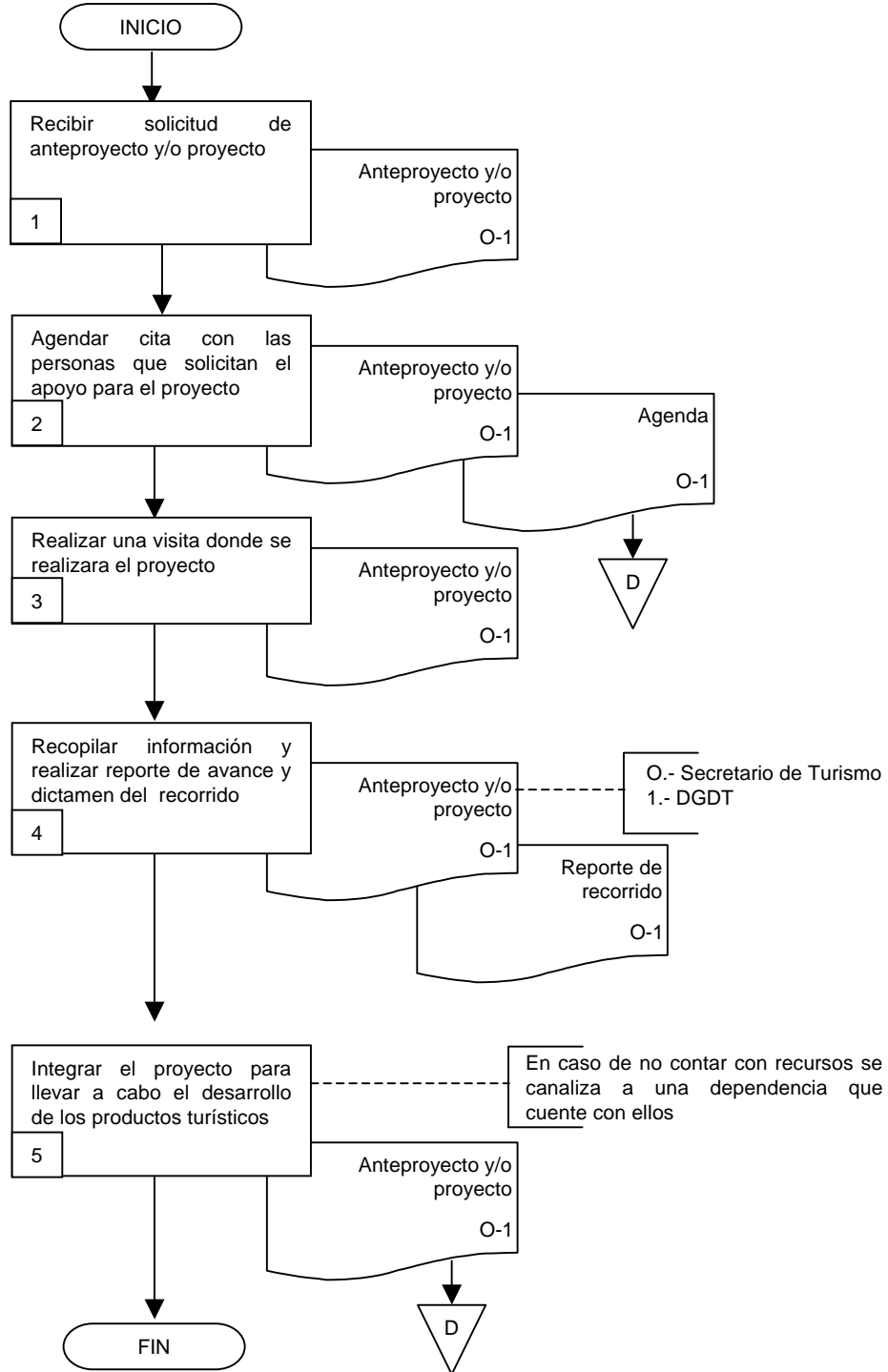
6.1 Diagrama de Flujo:







### 6.1 Diagrama de Flujo:





### 6.1 Diagrama de Flujo:

