

MANUAL DE OPERACIÓN DIRECCIÓN DE TURISMO, RELACIONES INTERNACIONALES, CIUDADES HERMANAS Y ATENCIÓN AL MIGRANTE



Gobierno de
Ocotlán
2024-2027

2024-2027

MANUAL DE OPERACIÓN

ÍNDICE

Contenido

ÍNDICE	2
INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO DEL MANUAL DE OPERACIÓN	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
FUNCIONES Y ATRIBUCIONES	5
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	9
PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS.....	9
Procedimiento Operativo: Gestión y ejecución de servicios turísticos.....	9
Procedimiento Operativo: Capacitación de Prestadores de Servicios Turísticos.....	10
Procedimiento Operativo: Gestión y ejecución para la promoción turística.....	10
Procedimiento Operativo: Gestión y ejecución de recorridos turísticos.....	11
Procedimiento Operativo: Gestión y ejecución de recorridos turísticos.....	11
FUNDAMENTO LEGAL	12
TRANSITORIOS	13
AUTORIZACIONES	13

Ocotlán

MANUAL DE OPERACIÓN

INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Operación de la Dirección de Turismo, Relaciones Internacionales, Ciudades Hermanas y Atención al Migrante del Gobierno Municipal de Ocotlán, Jalisco, se presenta como una herramienta de información para todas y todos los ciudadanos, donde se plasma el interés de esta coordinación para que se tenga acceso al desempeño de sus actividades, así como el servicio de su titular y personal que forma parte de la administración en turno, asegurando una gestión eficiente y alineada con los objetivos institucionales.

Asimismo, se presenta como una guía para el personal de la Dirección de Turismo, Relaciones Internacionales, Ciudades Hermanas y Atención al Migrante del Gobierno Municipal de Ocotlán, la cual proporciona directrices claras que faciliten la ejecución de sus funciones y contribuyen al logro de las metas establecidas para el municipio de Ocotlán.

La finalidad de este manual también es proporcionar una herramienta más para el desempeño de sus actividades eficientando el tiempo y servicio al titular de esta coordinación y su personal abarcando las funciones y atribuciones que tienen a su cargo jerárquicamente.

Ocotlán

MANUAL DE OPERACIÓN

OBJETIVO DEL MANUAL DE OPERACIÓN

La Dirección de Turismo, Relaciones Internacionales, Ciudades Hermanas y Atención al Migrante. Es la Dependencia encargada de realizar la promoción turística del municipio, de generar políticas públicas en materia turística para impulsar el desarrollo turístico. Gestionando recursos para incrementar la infraestructura y proyectar la vocación turística del municipio. Fomentando Relaciones internacionales con las Ciudades Hermanas y otras ciudades. Siempre ofreciendo un trato digno a los visitantes y turistas, así como los migrantes. Establecer las funciones, actividades, procesos y normativas que guían la administración y el desarrollo del sector turístico de un municipio, buscando la eficacia en el desempeño del personal, la promoción y desarrollo de los atractivos locales, la mejora de la calidad de los servicios turísticos, y en última instancia, el fomento del turismo para el beneficio económico y social de la región.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Otorgar información clara y precisa del funcionamiento de la Dirección de Turismo, Relaciones Internacionales, Ciudades Hermanas y Atención al Migrante del Gobierno Municipal de Ocotlán
- Delinear la línea jerárquica del titular de la dependencia y el personal a su cargo dentro del organigrama del H. Ayuntamiento de Ocotlán Jalisco.

MANUAL DE OPERACIÓN

FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

De acuerdo con el reglamento de la Administración Pública Municipal de Ocotlán, Jalisco; en su artículo 124 establece que la **Dirección de Turismo, Relaciones Internacionales, Ciudades Hermanas y Atención al Migrante** tiene las siguientes atribuciones:

- I. Implementar programas que promuevan los corredores turísticos del Municipio;
- II. Implementar programas que permitan Promover al Municipio como destino turístico;
- III. Implementar programas de capacitación a prestadores de servicios turísticos en el Municipio;
- IV. Proponer y coordinar las políticas y programas municipales de turismo, con objeto de fortalecer la actividad turística y lograr un mejor aprovechamiento de los recursos turísticos del Municipio;
- V. Coadyuvar con los gobiernos federal y estatal, y la iniciativa privada, en la promoción del municipio, como destino turístico;
- VI. Diseñar, organizar, y conducir, con la participación de los sectores públicos, privado y social, programas municipales que tengan como propósito brindar una mejor atención a los visitantes;
- VII. Fomentar la creación de centros y establecimientos para la prestación de toda clase de servicios turísticos;
- VIII. Promover, dirigir y realizar la propaganda y publicidad en materia de turismo;
- IX. Gestionar ante el Ayuntamiento el otorgamiento de concesiones para la explotación de rutas y circuitos con vehículos adecuados, sobre la base de garantizar plenamente la seguridad y la economía de los turistas, y dentro de las rutas de jurisdicción municipal;
- X. Propiciar y fomentar todas aquellas celebraciones tradicionales y folclóricas que sirvan de atracción al turismo;

MANUAL DE OPERACIÓN

- XI. Impulsar el turismo social a fin de que la cultura y recreación sean accesibles a las personas de menores ingresos económicos;
- XII. Planear, coordinar y promover, con apego a la normatividad, las actividades artesanales propias del Municipio, privilegiando la participación y organización de los artesanos;
- XIII. Coordinar con las diferentes áreas de gobierno la implementación de proyectos de beneficio para la ciudadanía;
- XIV. Elaborar o actualizar, en su caso, el proyecto de Programa Municipal de Turismo para la administración municipal en curso;
- XV. Integrar y actualizar el Catálogo de Oferta Turística Municipal;
- XVI. Integrar y actualizar el REPRES (Registro Municipal de Prestadores de Servicios Turísticos);
- XVII. Operar el Observatorio Turístico del Municipio;
- XVIII. Proponer al Coordinación General de Desarrollo Económico, Combate a la Desigualdad y Construcción de la Comunidad, las políticas públicas que estime convenientes en materia de promoción turística;
- XIX. Gestionar y promover la suscripción de convenios:
 - a. Con las autoridades, organismos y entidades en la materia, para favorecer al turismo municipal y el intercambio de la información relativa;
 - b. Con las cámaras y organizaciones comerciales respectivas a fin de que: la información destinada a los usuarios de los servicios turísticos sea en el idioma y lenguaje adecuado a estos para su interpretación; los servicios sean de alta calidad, higiene y seguridad; la formación, participación y desarrollo de recursos humanos del sector turístico mediante información y capacitación;
 - c. Para la instrumentación de programas conjuntos de publicidad con prestadores de servicios turísticos locales, nacionales y extranjeros, empresas o instituciones públicas, privadas o sociales;

MANUAL DE OPERACIÓN

- d. Con los tres órdenes de Gobierno, para fomentar la inversión de capitales nacionales y extranjeros, a través del manejo de una cartera de proyectos viables para el crecimiento y progreso continuo de la oferta turística existente;
- XX. Generar proyectos para impulsar el turismo local y promover la oferta de servicios turísticos;
- XXI. Coadyuvar con las autoridades correspondientes para garantizar la seguridad y bienestar de los turistas en su tránsito y estadía;
- XXII. Proponer acciones de desregulación y simplificación administrativa para facilitar la operación y prestación de los servicios turísticos;
- XXIII. Implementar y coordinar la red de oficinas y módulos para la orientación, información, recepción de quejas y, en su caso, auxilio a los turistas en caso de alguna contingencia;
- XXIV. Implementar las medidas necesarias para atender las quejas y sugerencias de los prestadores de servicios turísticos;
- XXV. Formar parte del Consejo Consultivo de Turismo del Municipio;
- XXVI. Generar, actualizar el observatorio Turístico como instrumento virtual integrado con la información necesaria clasificada y depurada por aquella, que debe servir a las autoridades, organismos, entidades de la materia y a los prestadores de servicios turísticos en la ciudad para medir y estudiar el comportamiento del turismo en el municipio, el observatorio debe generar datos que, derivado del estudio de la información integrada, resulten estratégicos para la mejor toma de decisiones;
- XXVII. Determinar las reglas y procedimientos para la creación y operación de las rutas turísticas;
- XXVIII. Elaborar y actualizar el Sistema de Información Turística municipal;
- XXIX. La protección, orientación y asistencia a los turistas;
- XXX. Crear y mantener áreas con las condiciones adecuadas para que personas con discapacidad, adultos mayores y otros que tengan dificultades de

MANUAL DE OPERACIÓN

- accesibilidad, puedan gozar del descanso y recreación mediante la actividad turística;
- XXXI. Facilitar la información para la elaboración de los estudios de potencialidad turística del municipio;
- XXXII. Emitir opiniones técnicas que puedan incidir en la actualización de las disposiciones reglamentarias relacionadas con las actividades de la Dirección y que contribuyan de manera positiva en el diseño del modelo de ciudad;
- XXXIII. Diseñar, implementar y promover con calidad y eficiencia, los mecanismos que sean necesarios para agilizar los trámites que realice la ciudadanía y se lleven a cabo en la Unidad;
- XXXIV. Informar a la Coordinación General de Desarrollo Económico, Combate a la Desigualdad y Construcción de la Comunidad, los avances de sus actividades, y resultado de análisis estadísticos que permitan medir la capacidad de respuesta de la Unidad en los términos y condiciones que indique su Coordinador;
- XXXV. Impulsar las relaciones públicas y coordinar las acciones del Municipio con las diferentes agrupaciones de jaliscienses radicados en el extranjero; así como proponer convenios con las dependencias federales y estatales para la atención a los migrantes;
- XXXVI. Realizar relaciones de hermandad a través de un Intercambio y asistencia mutua en actividades de índole cultural, educativa, económica y social; y
- XXXVII. Las demás previstas en la normatividad aplicable.

Esta dirección para el ejercicio de sus atribuciones y lograr los objetivos de la Coordinación de Desarrollo Económico y Combate a la Desigualdad contará con las áreas de Ciudades Hermanas, Relaciones Internacionales, Atención al Migrante, Centro Histórico y Congresos y Convenciones.

MANUAL DE OPERACIÓN

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La Dirección de Turismo, Relaciones Internacionales, Ciudades Hermanas y Atención al Migrante del Gobierno Municipal está encabezada por la Directora, quien es la responsable de coordinar todas las actividades relacionadas con la dependencia. Bajo su supervisión, existen diferentes áreas operativas y administrativas, como son:

1. Recepción de peticiones de las agencias y delegaciones.

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

A continuación, se describen los Procedimientos Operativos clave dentro de la Dirección de Turismo, Relaciones Internacionales, Ciudades Hermanas y Atención al Migrante del Gobierno Municipal:

Procedimiento Operativo: Gestión y ejecución de servicios turísticos.

Objetivo: Organizar y Coordinar Eventos Turísticos	
•	Paso 1: Definir el evento a realizar.
•	Paso 2: Elaboración de un plan de acción.
•	Paso 3: Solicitar presupuesto y recursos para la ejecución del evento.
•	Paso 4: Definir el público.
•	Paso 5: Asignar tareas al personal.
•	Paso 6: Realización del evento.
Responsables:	
•	Director de Turismo
•	Personal de apoyo.

MANUAL DE OPERACIÓN

Procedimiento Operativo: Capacitación de Prestadores de Servicios Turísticos.

Objetivo: Capacitar a los prestadores de servicios turísticos.	
•	Paso 1: Identificación de las áreas de necesidad mediante encuestas
•	Paso 2: Definir los objetivos claros de la capacitación
•	Paso 3: Selección de ponentes y formación del programa de capacitación.
•	Paso 4: Realización de las sesiones de capacitación.
•	Paso 5: Evaluación del impacto de la capacitación y ajuste de futuros programas.
Responsables:	
•	Director de Turismo,
•	Prestadores de servicios profesionales capacitados.

Procedimiento Operativo: Gestión y ejecución para la promoción turística.

Objetivo: Organizar y Coordinar la Promoción Turística.	
•	Paso 1: Realizar un estudio de mercado.
•	Paso 2: Definir objetivos
•	Paso 3: Comunicación y marketing.
•	Paso 4: Difusión de los atractivos.
•	Paso 5: Incentivar la visita de los turistas.
•	Paso 6: Asignar tareas al personal.
Responsables:	
•	Director de Turismo
•	Personal de apoyo.

MANUAL DE OPERACIÓN

Procedimiento Operativo: Gestión y ejecución de recorridos turísticos.

Objetivo: Organizar y Coordinar Recorridos Turísticos	
•	Paso 1: Definir el recorrido a realizar.
•	Paso 2: Definir objetivos y público.
•	Paso 3: Seleccionar los lugares y actividades.
•	Paso 4: Crear itinerario.
•	Paso 5: Asignar tareas al personal.
•	Paso 6: Realización del recorrido.
Responsables:	
•	Director de Turismo
•	Personal de apoyo.

Procedimiento Operativo: Gestión y ejecución de recorridos turísticos.

Objetivo: Organizar y Coordinar el Apoyo y Difusión Rutas Turísticas.	
•	Paso 1: Definir el objetivo.
•	Paso 2: Creación del contenido.
•	Paso 3: Seleccionar los lugares y actividades.
•	Paso 4: Estrategia de marketing.
•	Paso 5: Realizar campañas de publicidad online.
•	Paso 6: Llevar a cabo la difusión.
Responsables:	
•	Director de Turismo
•	Personal de apoyo.

MANUAL DE OPERACIÓN

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Jalisco.
- Ley de transparencia y acceso a la información pública del estado de Jalisco y sus municipios.
- Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.
- Ley de Planeación del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley para los servidores públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Reglamento de la Ley de Planeación para el Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Ocotlán, Jalisco.



Ocotlán

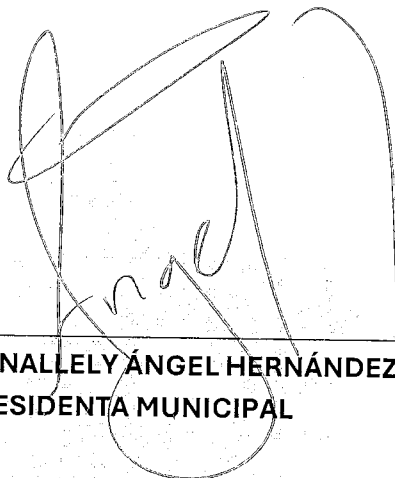
MANUAL DE OPERACIÓN

TRANSITORIOS

Primero. El presente Manual de Operación entrará en vigor al día siguiente de su publicación.

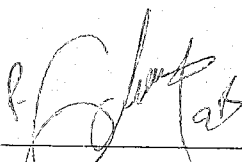
Segundo. La publicación del presente Manual de Operación se realizará el mismo día de su autorización en la página web del Municipio.

AUTORIZACIONES



**LIC. DEYSI NALLELY ÁNGEL HERNÁNDEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL**

ELABORADO POR:



**C. GABRIELA ALEJANDRA PÉREZ RICO.
DIRECTORA DE TURISMO, ASUNTOS
INTERNACIONALES, CIUDADES HERMANAS Y
ATENCIÓN AL MIGRANTE.**