

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Índice

Contenido	Página/Sección
Autorización	1
Introducción	2
Organigrama General	3
Procedimientos	4
Unidad de Apoyo Administrativo	A
Unidad de Planeación	B
Unidad de Asuntos Jurídicos	C
Unidad de Informática	D
Unidad de Transparencia	E
Coordinación de Delegaciones	F
Subsecretaría de Desarrollo Turístico	
Dirección de Información y Estadística	G
Dirección de Desarrollo de Productos	H
Dirección de Capacitación y Fomento a la Calidad Turística	I

Subsecretaría de Promoción Turística

Dirección de Promoción de la Gastronomía

J

Dirección de Proyección Turística

K

Dirección de Eventos y Atención a Segmentos Turísticos

L

Glosario

5

Grupo de trabajo

14

Manual de Procedimientos

Autorización

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Chiapas, se expide el presente Manual de Procedimientos de la Secretaría de Turismo, el cual contiene información referente a su estructura y los procedimientos que se llevan a cabo y que tiene como finalidad servir de instrumento para la toma de decisiones.

El presente documento, entra en vigor a partir del mes de junio de 2018.

Autoriza

**Mario Uvence Rojas
Secretario de Turismo**

Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1

Manual de Procedimientos

Introducción

El presente Manual contiene información de cada uno de los procedimientos, en rubros tales como su propósito, alcance, políticas y órganos administrativos responsables de su ejecución; además de anexar un glosario de términos para facilitar su comprensión.

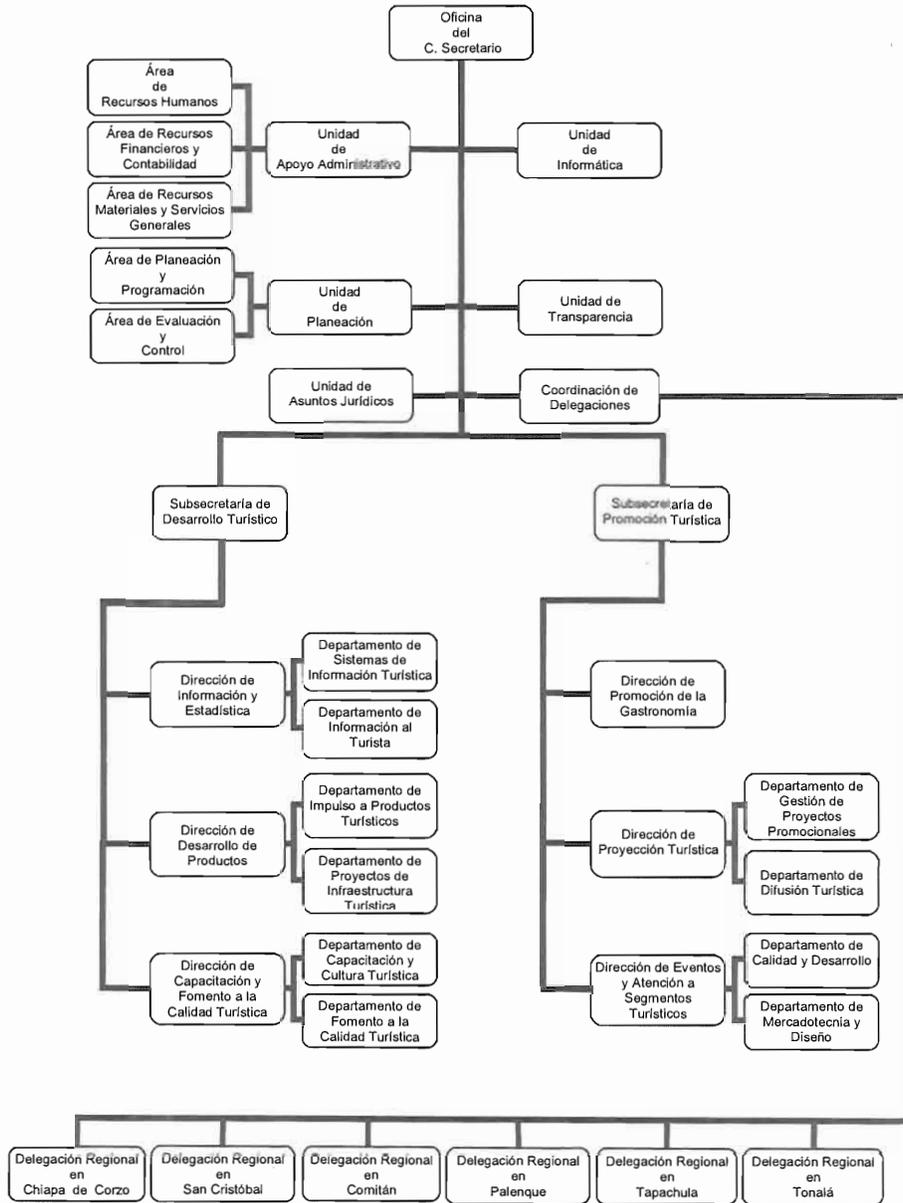
Este documento no es una herramienta cerrada ni estática, sino que es un instrumento en permanente actualización, dispuesto a incorporar las adecuaciones que realicen los órganos administrativos a sus procesos, así como agregar los nuevos procedimientos derivados de la dinámica organizacional propia de la Secretaría.



Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	2

Manual de Procedimientos

Organigrama General



Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	3

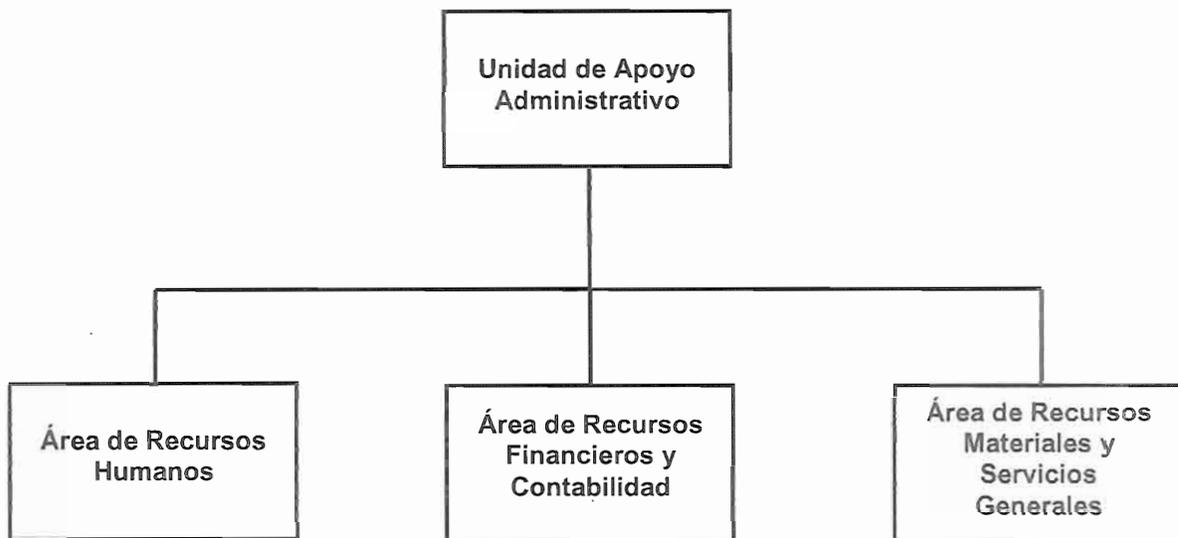
PROCEDIMIENTOS



Primera emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	4

Manual de Procedimientos

Organigrama Específico



[Handwritten signature and initials]

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Sección
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	A

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARH-001

Nombre del procedimiento: Tramitar movimientos nominales de (alta) de plazas.

Propósito: Contar con el personal necesario dentro de los Órganos Administrativos para el desarrollo de las funciones encomendadas.

Alcance: Desde la recepción de la solicitud de alta del trabajador vía telefónica a través de la Unidad de Apoyo Administrativo, hasta la integración del expediente personal del trabajador.

Responsable del procedimiento: Área de Recursos Humanos.

Reglas:

- Lineamientos y Requisitos para la Aplicación de Movimientos Nominales del Personal Adscrito a las Dependencias del Poder Ejecutivo.
- Los Movimientos Nominales, se llevan a cabo de manera quincenal.

Políticas:

- El personal de nuevo ingreso deberá presentar la siguiente documentación: original de solicitud de empleo con fotografía, dos fotografías tamaño infantil a colores, copia del acta de nacimiento en formato actualizado, copia del certificado de estudios (carta de pasante o título), copia de la CURP, original de Constancia de No Inhabilitación de Empleo, original de Currículum Vitae, copia de identificación oficial (Credencial para Votar, Pasaporte, Cédula Profesional, Licencia de Conducir, Cartilla de Identidad del Servicio Militar Nacional), copia de comprobante de domicilio (luz, teléfono, agua), copia de acta de nacimiento de hijos. en caso de tener número de afiliación al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), anexar copia del aviso de baja o alta donde especifique claramente el número de afiliación,

X

Handwritten initials and marks.

Handwritten mark resembling a circled '5'.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/3

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARH-001

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe a través de la Unidad de Apoyo Administrativo, solicitud vía telefónica de alta del trabajador del Órgano Administrativo donde se encuentra la vacante.		
2	Verifica que la documentación del personal a ingresar este completa y determina. ¿La documentación está completa? No, continúa con la actividad No. 2a. Sí, continúa con la actividad 4.		
2 ^a	Solicita de manera económica, al personal de nuevo ingreso los documentos faltantes. Continúa con la actividad No. 3		
3	Recibe de manera económica del personal de nuevo ingreso la documentación faltante. Regresa a la actividad No. 2		
4	Requisita formatos: AFIL-02 IMSS "Aviso de Inscripción del Trabajador", "Cuestionario Médico Complementario", "Seguro de Vida", "Designación de Beneficiario de la Coordinación Operativa del (FAIFAP); a fin de recabar las firmas del interesado.		
5	Envía de manera económica al Área de Recursos Humanos, Formato Único de Movimiento Nominal y Formato AFIL-02 IMSS "Aviso de Inscripción del Trabajador" para firma de visto bueno y este a su vez recabe firma de autorización del titular de la Unidad de Apoyo Administrativo.		
6	Recibe de manera económica de la Unidad de Apoyo Administrativo, Formato Único de Movimiento Nominal, para su captura en el Sistema de Nóminas del Estado de Chiapas "NECH"; así como Formato AFIL02 IMSS, para su envío correspondiente, ambos debidamente firmados.		
7	Elabora oficio con 01 copia, dirigido al titular del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) anexa los movimientos nominales de alta, así como "Cuestionario Médico Complementario", recaba firma del titular de la Unidad de Apoyo Administrativo, a través del Área de Recursos Humanos y envía.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/3

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARH-001

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
8	Recibe oficio del IMSS, mediante el cual envían en medio magnético copia del "Formato de Alta" y "Cuestionario Médico Complementario", para su entrega al personal de nuevo ingreso.		
9	Captura la información del Formato Único de Movimiento Nominal en el Sistema NECH.		
10	Genera reporte de movimientos nominales en el Sistema NECH, elabora oficio dirigido al titular de la Coordinación General de Recursos Humanos de la Secretaría de Hacienda, anexa reporte para su seguimiento correspondiente, recaba firma del titular de la Unidad de Apoyo Administrativo a través del Área de Recursos Humanos y envía.		
11	Integra expediente con la documentación del personal de nuevo ingreso, anexa movimiento nominal, para su archivo correspondiente.		
12	Archiva documentación soporte, para consultas posteriores. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/3



Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARH-002

Nombre del procedimiento: Movimientos nominales de (promociones, licencias y bajas) de plazas.

Propósito: Dar cumplimiento a las solicitudes de los órganos administrativos, respecto a movimientos nominales en base a la normatividad establecida.

Alcance: Desde la solicitud de movimientos nominales (promociones, licencias y baja), hasta informar al Órgano Administrativo el resultado del mismo.

Responsable del procedimiento: Área de Recursos Humanos.

Reglas:

- Lineamientos y Requisitos para la Aplicación de Movimientos Nominales del Personal Adscrito a las Dependencias del Poder Ejecutivo.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARH-002

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe del Órgano Administrativo correspondiente, memorándum mediante el cual envía documentos de movimientos nominales (promociones, licencias y bajas) de plazas.		
2	Verifica que el movimiento nominal, corresponda a lo solicitado y determina. ¿El movimiento nominal corresponde?		
3	Requisita formato de movimiento nominal de promoción y/o licencia, a fin de obtener las firmas de autorizaciones del titular de la Dependencia y del titular de la Unidad de Apoyo Administrativo.		
4	Recibe de manera económica de la Unidad de Apoyo Administrativo, formato autorizado, para captura en el Sistema de Nóminas del Estado de Chiapas "NECH".		
5	Captura la información del formato de movimiento nominal en el Sistema de Nóminas del Estado de Chiapas "NECH".		
6	Elabora oficio dirigido al titular de la Coordinación General de Recursos Humanos, anexa reporte de captura de movimientos nominales, recaba firma del titular de la Unidad de Apoyo Administrativo a través del Área de Recursos Humanos y envía. Continúa con la actividad No. 10		
7	Recibe la renuncia original del personal, para los trámites de baja en el NECH e Instituto Mexicano del Seguro Social.		
8	Realiza baja de la plaza en el NECH, a fin de actualizar el sistema en mención.		
9	Elabora oficio dirigido al Instituto Mexicano del Seguro Social, anexando diskette, para la baja de la plaza, recaba firma del titular de la Unidad de Apoyo Administrativo a través del titular de Recursos Humanos; y envía información de la baja		
10	Archiva documentación soporte para consultas posteriores. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARH-003

Nombre del procedimiento: Tramitar tarjetas de nómina al personal de nuevo ingreso.

Propósito: Que el personal cuente con una tarjeta de débito de la Institución Bancaria correspondiente, para cobro de sueldos quincenales.

Alcance: Desde la recepción de cheques con retroactivo, hasta la entrega de tarjetas de nómina electrónica y contratos respectivos.

Responsable del procedimiento: Área de Recursos Humanos.

Reglas:

- Lineamientos y Requisitos para la Aplicación de Movimientos Nominales del Personal Adscrito a las Dependencias del Poder Ejecutivo.

10

[Handwritten signature and initials]

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARH-003

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Verifica las nóminas de sueldo quincenal, para conocer el número de enlace asignado a los trabajadores de nuevo ingreso.		
2	Captura información laboral y personal del trabajador de nuevo ingreso en el Sistema de Nómina Electrónica de la Tesorería Única de la Secretaría de Hacienda del Estado.		
3	Genera reporte de altas en el Sistema de Nómina Electrónica de la Tesorería Única de la Secretaría de Hacienda del Estado.		
4	Elabora oficio para enviar información de altas de tarjetas de débito de nómina electrónica a la Secretaría de Hacienda; recaba firma del Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo y distribuye: Original: Titular del Departamento de Nóminas de la Secretaría de Hacienda. 1ª. Copia: Unidad de Apoyo Administrativo de la Dependencia. 2ª. Copia: Archivo.		
5	Recibe y archiva oficio de envío de información, debidamente sellado de recibido por el Departamento de Nóminas de la Secretaría de Hacienda.		
6	Recibe tarjetas de débito de nómina electrónica en el Departamento de Nóminas de la Secretaría de Hacienda.		
7	Solicita copias de comprobantes de domicilio y credencial de elector del trabajador.		
8	Entrega al trabajador tarjeta de débito de nómina electrónica, recaba firma en el contra-recibo y contrato de la Institución Bancaria.		
9	Elabora oficio para remitir al Departamento de Nóminas de la Tesorería, copia del contrato firmado y contra-recibo, recaba firma del Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo y distribuye: Original: Departamento de Nóminas de la Tesorería. 1ª. Copia: Archivo.		
10	Archiva documentación en el expediente del trabajador. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARH-004

Nombre del procedimiento: Elaboración de constancia a los servidores públicos de la Dependencia.

Propósito: Proporcionar constancia al servidor público.

Alcance: Desde la recepción de la solicitud de la constancia, hasta la entrega de las mismas a los interesados.

Responsable del procedimiento: Área de Recursos Humanos.

Política:

- La Constancia de servicio, se extenderá a petición del interesado, para los diferentes trámites personales: constancia de servicio activo y constancia para presentar examen de promoción.

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten mark]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARH-004

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe a través de la Unidad de Apoyo Administrativo, solicitud de constancia según corresponda.		
2	Verifica en el Sistema de Nómina Electrónica del Estado de Chiapas (NECH), los datos del servidor público e imprime.		
3	Elabora constancia solicitada, para tramitar la firma del titular de la Unidad de Apoyo Administrativo.		
4	Envía de manera económica, a través del Área de Recursos Humanos, constancia correspondiente, a fin de recabar firma del titular de la Unidad de Apoyo Administrativo.		
5	Recibe de manera económica del Área de Recursos Humanos, constancia debidamente firmada, a fin de realizar la entrega al interesado.		
6	Realiza lista de las constancias solicitadas y realiza la entrega de las mismas a los interesados, recabando firma de entregada.		
7	Archiva para su control y consultas posteriores.		
	TERMINA PROCEDIMIENTO.		
	<i>(Handwritten mark)</i>		
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2

(Handwritten signature)

(Handwritten mark)

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARH-005

Nombre del procedimiento: Gestionar programa de capacitación para los servidores públicos de la Secretaría de Turismo.

Propósito: Tramitar la capacitación requerida por los órganos administrativos de la Dependencia ante la Dirección de Evaluación y Formación de la Secretaría de Hacienda.

Alcance: Desde que se elabora circular a los órganos administrativos para que seleccionen los eventos formativos, hasta la conclusión de los mismos impartidos por la Dirección de Evaluación y Formación.

Responsable del procedimiento: Área de Recursos Humanos.

Reglas:

- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos Generales para la Administración Pública Centralizada.
- El trabajador está obligado a asistir a todas las secciones de capacitación en el horario establecido.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARH-005

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Elabora circular, dirigido a los titulares de los órganos administrativos, para que el personal seleccione los eventos de formación de acuerdo a las necesidades básicas de capacitación, recaba firma del titular de la Unidad de Apoyo Administrativo a través del Área de Recursos Humanos y envía.		
2	Recibe de los órganos administrativos, memorándum en el que envían solicitudes de eventos de formación, analiza y determina.		
3	Elabora oficio dirigido al titular de la Coordinación General de Recursos Humanos de la Secretaría de Hacienda, anexando los nombres de los participantes; así como los cursos de capacitación que se realizarán en el siguiente ejercicio fiscal, recaba firma del titular de la Unidad de Apoyo Administrativo a través del Área de Recursos Humanos y envía.		
4	Recibe de la Dirección de Evaluación y Formación de la Secretaría de Hacienda, oficio en el que envía programación de la capacitación; especificando nombres de los participantes y fecha de la impartición del curso solicitado.		
5	Elabora memorándum dirigido a los titulares de los órganos administrativos de la Dependencia, en el que notifica los nombres de los cursos, fecha, horario y nombre de los participantes a su cargo, recaba firma del titular de la Unidad de Apoyo Administrativo a través del Área de Recursos Humanos y envía.		
6	Realiza el envío del material didáctico (manuales digitales) para que se lleve a cabo el curso.		
7	Requisita lista de asistencia a fin de otorgar constancia de acreditación a los participantes una vez concluido el curso impartido por la Dirección de Evaluación y Formación de la Secretaría de Hacienda.		
	TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARH-006

Nombre del procedimiento: Trámite de prestadores de servicio social.

Propósito: Captar prestadores de servicio social para la Dependencia.

Alcance: Desde que recibe solicitudes a través de oficio circular de la Dirección de Vinculación y Servicio Social de la Extensión Universitaria de la Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH), hasta que elabora oficio de liberación del prestador de servicio social.

Responsable del procedimiento: Área de Recursos Humanos.

Reglas:

- Para requisitar la solicitud para la prestación del servicio social de los alumnos de la Universidad Autónoma del Estado de Chiapas, se deberá acceder a la página www.serviciosocial.unach.mx.
- Los períodos establecidos para la prestación de servicio social corresponderá a los meses de enero a Noviembre y de Noviembre a diciembre y deberá abarcar 480 horas.
- El prestador de servicio social deberá requisitar las listas de asistencia en el Órgano Administrativo en donde lleva a cabo su servicio social, para el control de horas correspondiente.




Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2



Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARH-006

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe de la Dirección de Vinculación y Servicio Social de la Extensión Universitaria de la Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH) oficio circular, mediante el cual informa la página web, para acceder al formato de captación de programas de servicio social que requieren los órganos administrativos, en el que anexa clave y contraseña correspondiente.		
2	Elabora circular dirigida a los órganos administrativos de la Dependencia, anexando página web de la UNACH, para requisitar la solicitud de prestadores de servicio social que requieran, del Sistema de Innovación de Servicio Social Universidad Responsable (SISSUR), recaba firma del titular de la Unidad de Apoyo Administrativo a través del Área de Recursos Humanos y envía.		
3	Recibe de la Dirección de Vinculación y Servicio Social oficio de comisión original, con los datos del interesado (alumno) que es asignado a la Dependencia, a fin de enviarlo al Órgano Administrativo solicitante; recaba firma del titular de la Unidad de Apoyo Administrativo a través del Área de Recursos Humanos y envía.		
4	Entrega al prestador de servicio social lista de asistencia, a fin de que lleve el control de las horas correspondientes a su servicio social; así mismo elabore informe de actividades.		
5	Recibe del prestador de servicio social, informe de actividades; y elabora oficio con 03 copias, dirigido al titular de la Dirección, en el que anexa hoja de liberación de prestación de servicio social, y envía.		
6	Archiva documentación para consultas posteriores. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión		Actualización	
Julio 2012		Junio 2018	
Próxima revisión		Hoja	
Junio 2019		2/2	

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARH-007

Nombre del procedimiento: Baja en Nómina Electrónica.

Propósito: Evitar cobros indebidos de sueldos en Nómina Electrónica de personal que ya no labora en la Secretaría.

Alcance: Desde recepción de renuncia del trabajador, hasta archivar la documentación en expediente.

Responsable del procedimiento: Área de Recursos Humanos.

Políticas:

- Únicamente se realizará movimiento de baja si existe renuncia del trabajador, por defunción, pensión, jubilación o destitución.
- Los bloqueos de tarjetas y retenciones deberán apegarse a las fechas de calendario establecido por la Secretaría de Hacienda.

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten mark]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARH-007

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe a través de la Unidad de Apoyo Administrativo, original de renuncia del trabajador donde especifica la fecha de baja o documento que acredite la fecha de rescisión laboral del trabajador.		
2	Captura en el Sistema de Nómina Electrónica (SINEDEP) implementado por la Secretaría de Hacienda, la baja del trabajador, accedendo como referencia el número de enlace (número de control) del trabajador y la fecha de baja de este.		
3	Genera reporte de bajas de trabajadores en el Sistema de Nómina Electrónica (SINEDEP).		
4	Elabora oficio y envía a la Secretaría de Hacienda información de bajas de trabajadores, recaba firma del Jefe de la Unidad de Apoyo Administrativo, anexa reporte de bajas, fotocopia y realiza la distribución: Original: Titular del Departamento de Nóminas de la Secretaría de Hacienda. 1ª. Copia. Archivo.		
5	Archiva documentación del trabajador en su expediente. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión		Actualización	
Julio 2012		Junio 2018	
Próxima revisión		Hoja	
Junio 2019		2/2	

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARH-008

Nombre del procedimiento: Control de Asistencia y reporte de descuentos disciplinarios.

Propósito: Llevar el control de asistencia (entrada y salida) del personal de confianza y base.

Alcance: Desde la revisión de faltas y retardos acumulados del personal, hasta el archivo del reporte de movimientos y descuentos.

Responsable del procedimiento: Área de Recursos Humanos.

Reglas:

- Lineamientos en materia de Recursos Humanos de la Secretaría de Turismo.

Políticas:

- Los documentos que servirán como justificante de incidencias serán: Incapacidades, Formato Único de Comisión y Memorándum de Justificación y Permiso Económico.
- Las incapacidades médicas serán expedidas por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) para el personal de confianza y por el Instituto de Seguridad Social para el Trabajador del Estado de Chiapas (ISSTECH) para el personal de base.

[Firma manuscrita]

[Firma manuscrita]

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Firma manuscrita]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARH-008

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	<p>Revisa el Sistema Interno para el "Control de Incidencias" (SICAD).</p> <p>¿Existe documentos justificantes?</p> <p>Sí. Continúa en la actividad No. 1a. No. Continúa en la actividad No. 2.</p>		
1a.	<p>Captura el documento justificante en el Sistema Interno para el "Control de Incidencias".</p> <p>Continúa en la actividad No. 4.</p>		
2	<p>Elabora reporte de incidencias del personal y captura inasistencias y disciplinarios en el Sistema "Nominas del Estado de Chiapas" (NECH) implementado por la Secretaria de Hacienda e imprime reporte, firma y recaba firma del Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo.</p>		
3	<p>Elabora oficio de envío de reportes de inasistencias y disciplinarios, anexa el reporte generado y recaba la firma del Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo, y distribuye:</p> <p>Original: Titular de la Coordinación General de Recursos Humanos de la Secretaría de Hacienda. 1ª. Copia: Titular del Área de Recursos Humanos. 2ª. Copia: Archivo.</p>		
4	<p>Archiva reporte de movimientos y descuentos disciplinarios.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO.</p>		
Primera emisión		Actualización	
Julio 2012		Junio 2018	
Próxima revisión		Hoja	
Junio 2019		2/2	

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARH-009

Nombre del procedimiento: Modificación Salarial de los trabajadores ante el Instituto Mexicano del Seguro Social.

Propósito: Informar oportunamente al Instituto de seguridad social de las modificaciones salariales de los trabajadores de la Secretaría, que hayan sido promovidos o re-categorizados.

Alcance: Desde la recepción de movimiento nominal por promoción o re-categorización, hasta el archivo del formato AFIL 06, en el expediente del trabajador.

Responsable del procedimiento: Área de Recursos Humanos.

Política:

- Tramitará modificación salarial ante el I.M.S.S., siempre y cuando exista propuesta de promoción o re-categorización de un trabajador.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-CAA-ARH-009

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Revisa los movimientos de promoción o re-categorización en el reporte de captura de la Secretaría de Hacienda.		
2	Captura en el sistema DISPMAG los datos del trabajador promocionado o re-categorizado.		
3	Imprime y genera reporte, mismo que presenta ante el Departamento de Afiliación y Vigencia del I.M.S.S. para proceso.		
4	Recibe del Departamento de Afiliación y Vigencia del I.M.S.S. reporte impreso (SAIIA-04), carátula debidamente sellada SAIIA-01 y medio magnético con archivo.		
5	Imprime información que contiene el archivo (Afil-06) que otorgó el I.M.S.S. y recaba firma del Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo.	AFIL-06	
6	Archiva Formato Afil-06 en el expediente del trabajador.		
TERMINA PROCEDIMIENTO.			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARH-010

Nombre del procedimiento: Recepción de nóminas y cheques para pagos de sueldos del personal de confianza y base.

Propósito: Realizar el pago del personal activo y la cancelación de cheques del personal que haya causado baja.

Alcance: Desde la recepción de las nóminas y cheques ante al Departamento de Nóminas de la Secretaría de Hacienda, hasta el archivo de las nóminas para resguardo.

Responsable del procedimiento: Área de Recursos Humanos.

Políticas:

- El personal adscrito a la Dependencia deberá pasar a firmar la nómina en un plazo no mayor a dos quincenas.

Handwritten mark

Handwritten signature

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

Handwritten mark

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARH-010

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe del Departamento de Nóminas de la Tesorería Única de la Secretaría de Hacienda, nóminas, talones de pago, cheques de sueldos del personal activo y nóminas foráneas debidamente firmadas.		
2	Revisa y clasifica por órganos administrativos las nóminas, talones de pago y cheques emitidos por la Secretaría de Hacienda.		
3	Elabora oficio de reporte de cheques cancelados en caso de baja y recaba la firma del Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo, fotocopia y se realiza la distribución: Original: Titular del Departamento de Nóminas y custodia de cheques de la Secretaría de Hacienda. Copia: Archivo.		
4	Entrega cheques de sueldos y talones de pago al personal, recaba firmas en la nómina correspondiente y verifica haber recabado el total de firmas. ¿Están completamente firmadas las nóminas? Sí. Continúa en la actividad No. 5. No. Continúa en la actividad No. 4a.		
4a	Solicita vía telefónica a la persona faltante que acuda al Área para firmar la nómina y/o pase a recoger su cheque.		
5	Archiva nómina permanente, concluido el término de resguardo temporal establecido por la Unidad de Apoyo Administrativo. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión		Actualización	
Julio 2012		Junio 2018	
Próxima revisión		Hoja	
Junio 2019		2/2	



Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARH-011

Nombre del procedimiento: Actualizar los Manuales Administrativos de la Dependencia.

Propósito: Mantener vigente la información de las funciones y actividades de acuerdo a la estructura autorizada.

Alcance: Desde la elaboración del oficio de solicitud de la asesoría para la actualización de Manuales Administrativos, hasta archivar el oficio y respaldar la información del Manual correspondiente.

Responsable del procedimiento: Área de Recursos Humanos.

Políticas:

- Realizar conforme a lo establecido en la "Guía Técnica para Elaborar o Actualizar los Manuales Administrativos de los Organismos de la Administración Pública del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de Chiapas".

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/4



Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARH-011

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	<p>Elabora oficio a la Dirección de Estructuras Orgánicas de la Secretaría de Hacienda, solicitando asesorías correspondientes a la elaboración y/o actualización de los Manuales Administrativos, firma y turna:</p> <p>Original: Titular de la Dirección de Estructuras Orgánicas de la Secretaría de Hacienda. 1ª. Copia: Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo. 2ª. Copia: Archivo.</p>		
2	Recibe oficio de la Dirección de Estructuras Orgánicas solicitando designación de enlace.		
3	Elabora oficio de designación de enlace para la elaboración y/o actualización de Manuales Administrativos y envía a la Dirección de Estructuras Orgánicas.		
4	Recibe llamada telefónica del enlace por parte de la Dirección de Estructuras Orgánicas invitación a reunión de trabajo.		
5	Asiste a reunión de trabajo y conjuntamente establece los tiempos estimados de ejecución de las acciones de asesoría y elabora proyecto de "Programa de Trabajo" para revisarlo y recabar firmas por funcionarios del Organismo Público y entrega archivos magnéticos conteniendo guías de Manuales.		
6	Elabora y firma circular a Titulares de las Subsecretarías, Direcciones y Unidades de la Dependencia, solicitando se designe una persona de cada Órgano Administrativo que funja como enlace para los trabajos a realizarse.		
7	Recibe memorándum de respuesta y se comunica vía telefónica con los enlaces de cada Órgano Administrativo para llevar a cabo las pláticas inductivas convocando a una reunión informativa en la que se darán los detalles para la elaboración del material solicitado.		
8	Elabora, firma y envía oficio a la Dirección de Estructuras Orgánicas, con "Programa de Trabajo" para recabar firmas de funcionarios de esa Dirección.		
9	Recibe oficio de envío de "Programas de Trabajo" firmados por la Dirección de Estructuras Orgánicas.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/4

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARH-011

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
10	Realiza reunión de trabajo con enlaces de los Órganos Administrativos y asesor de la Dirección de Estructuras Orgánicas donde se realiza platica inductiva para la elaboración de Manuales Administrativos.		
11	Recibe asesorías permanentemente sobre la elaboración de funciones o procedimientos.		
12	Recibe por correo electrónico de los Órganos Administrativos con información para revisión e integración del manual.		
13	Revisa y realiza cambios conforme a la guía y envía archivo al correo electrónico oficial de la Dirección de Estructuras Orgánicas.		
14	Recibe el archivo a través de correo electrónico y los comentarios para realizar las correcciones y/o complementos. ¿La información esta correcta? Sí. Continúa en la actividad No. 15. No. Continúa en la actividad No. 14a.		
14a	Envía vía correo electrónico al Órgano Administrativo el archivo con observaciones para su corrección y/o complementación. Regresa a la actividad No.13.		
15	Integra la información recibida, estructura, pagina, imprime y recaba firma de visto bueno con cada titular de los Órganos Administrativos y del titular de la Dependencia.		
16	Elabora y firma oficio de envío del proyecto, anexa los impresos y distribuye: Original: Titular de la Dirección de Estructuras Orgánicas. 1ª. Copia: Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo. 2ª. Copia: Archivo.		
17	Recibe oficio de validación y terminación de asesorías por parte de la Secretaría de la Hacienda, anexo Manuales Administrativos en original.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			3/4




Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARH-011

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
18	Elabora, firma y envía circular con copia de los Manuales Administrativos anexa, a todos los Órganos Administrativos de la Dependencia.		
19	Envía memorándum a la Unidad de Informática solicitando la publicación de los Manuales Administrativos en la página de Internet de la Dependencia.		
20	Verifica que la página de la Dependencia esté actualizada. ¿La página de la Dependencia fue actualizada? Sí. Termina el procedimiento. No. Regresa a la actividad No. 19.		
21	Archiva la documentación generada. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	4/4

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARH-012

Nombre del procedimiento: Gestionar la adecuación presupuestal y de plantilla de plazas de los Órganos Administrativos de la Dependencia.

Propósito: Contar con la estructura orgánica acorde a las atribuciones y necesidades operativas de la Dependencia.

Alcance: Desde la recepción de la solicitud de adecuación de estructura orgánica de los diversos Órganos Administrativos de la Dependencia, hasta la ministración del recurso.

Responsable del procedimiento: Área de Recursos Humanos.

Políticas:

- Se recibirán las solicitudes de los Órganos Administrativos de la Dependencia, debidamente acordadas con el titular y debidamente requisitadas.
- Los Órganos Administrativos se apegarán al calendario de actividades establecidas por el Área de Recursos Humanos.
- Los Órganos Administrativos se apegarán a los formatos establecidos vigentes por la Secretaría de Hacienda y a la estructura actualizada.

~~10~~

[Handwritten signature]

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/3

~~10~~

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARH-012

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe de los Órganos Administrativos, memorándum de solicitud de adecuación a la estructura orgánica y plantilla de plazas con formatos requisitados.	Formato de Adecuación Estructural emitido por la Secretaría de Hacienda.	
2	Elabora oficio de solicitud de emisión de dictamen, rubrica y recaba firma del Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo, del C. Secretario y distribuye: Original: Titular de la Secretaría de Hacienda. 1ª. Copia: Titular de la Dirección de Estructuras Orgánicas. 2ª. Copia: Titular del Órgano Administrativo solicitante. 3ª. Copia: Minutario.		
3	Recibe oficio de envío de dictamen de la Dirección de Estructuras Orgánicas y revisa que esté acorde a lo solicitado.		
4	Elabora tarjeta informativa de validación del dictamen, recaba firma del Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo y del C. Secretario.		
5	Elabora oficio de envío de dictamen debidamente validado, recaba firma del Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo y distribuye: Original del oficio y dictamen: Titular de la Dirección de Estructuras Orgánicas. 1ª. Copia: Titular de la Secretaría de Hacienda. 2ª. Copia: Titular de la Coordinación General de Recursos Humanos de la Secretaría de Hacienda. 3ª. Copia: Minutario.		
6	Recibe a través de la Unidad de Apoyo Administrativo, oficio del envío del dictamen autorizado de la Secretaría de Hacienda.		
7	Elabora memoria de cálculo, justificación del movimiento y adecuación presupuestal en base al dictamen.		
8	Elabora memorándum para gestión de solicitud de recursos, recaba firma del Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo y turna a la Unidad de Planeación de esta Secretaría.		
9	Recibe copia del oficio de autorización del recurso, adecuación presupuestal y orden de ministración de la Unidad de Planeación de la Secretaría de Turismo.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/3




Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARH-012

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
10	Verifica en el sistema que los recursos estén ministrados.	Copia del dictamen, original de adecuación presupuestal, memoria de cálculo, justificación y copia del memorándum.	
11	Integra documentos soporte y archiva. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
<i>(Handwritten mark)</i>		<i>(Handwritten signature)</i>	
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	3/3

(Handwritten mark)

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARH-013

Nombre del procedimiento: Validar el presupuesto del capítulo 1000, servicios personales del gasto institucional y de inversión.

Propósito: La correcta aplicación del presupuesto, mediante los costos emitidos por la Secretaría de Hacienda.

Alcance: Desde la recepción del costo de nómina, hasta el envío del oficio con copias de recibos oficiales.

Responsable del procedimiento: Área de Recursos Humanos.

Políticas:

- El Área de Recursos Humanos integrará documentos y cédulas de operaciones en proceso de regularizar, dentro de dos días hábiles posteriores a la fecha de recepción de los documentos fuente de comprobación.
- El Área de Recursos Humanos conciliará presupuestal y contablemente de manera mensual, las operaciones en proceso de regularización con el Área de Recursos Financieros y Contabilidad.
- El Área de Recursos Humanos recibirá los costos del Sistema de Administración Hacendaria (SIAHE) Estatal del Área de Recursos Financieros y Contabilidad, dentro de dos días hábiles posteriores a la entrega de la información.
- http://www.haciendachiapas.gob.mx/Contenido/Marco_Juridico/Menu_Estatal/Default.htm

te

[Handwritten signature]

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten mark]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARH-013

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe a través de la Unidad de Apoyo Administrativo los cheques cancelados y recibos oficiales.	Documentos fuente comprobatorios	
2	Concilia los documentos fuente de comprobación del reintegro con las cédulas de gasto emitidas por el sistema.	Cédulas de gasto emitida por el Sistema de Administración Hacendaria Estatal (SIAHE)	
3	Formula e imprime cedula de operaciones en proceso de regularizar (OPR).		
4	Envía cedula, documentos múltiples, de operaciones, reportes y anexa documentos fuente de comprobación al Área de Recursos Financieros y Contabilidad.		
	TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARMSG-001

Nombre del procedimiento: Control del Inventario de Mobiliario y Equipo.

Propósito: Mantener actualizado la existencia, ubicación y responsable del mobiliario y equipo en los Órganos Administrativos de la Dependencia.

Alcance: Desde la notificación a los Órganos Administrativos para realizar el inventario físico de bienes muebles, hasta la entrega y firma del formato de resguardo al servidor público.

Responsable del procedimiento: Área de Recursos Materiales y Servicios Generales.

Regla:

- Lineamientos para el Registro y Control de Bienes Muebles e Inmuebles del Poder Ejecutivo del Estado de Chiapas; en relación a los Artículos Primero, Quinto y Octavo Transitorios de la Ley Patrimonial de la Administración Pública del Estado de Chiapas.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARFC-001

Nombre del procedimiento: Integrar la Cuenta Pública Financiera y Presupuestal.

Propósito: Dar cumplimiento a la normatividad contable y generar información financiera y presupuestal por periodos trimestrales.

Alcance: Desde la recepción de solicitud de formatos de la cuenta pública, hasta su envío a la Secretaría de Hacienda.

Responsable del procedimiento: Área de Recursos Financieros y Contabilidad.

Reglas:

- Ley de General de Contabilidad Gubernamental.
- Acuerdo por el que se expide la Normatividad Contable del Estado para el Ejercicio Fiscal correspondiente.
- Acuerdo por el que se expide la Normatividad Financiera del Estado para el Ejercicio Fiscal correspondiente.
- Acuerdo por el que se expiden las "Normas Presupuestarias para la Administración Pública del Estado de Chiapas".
- http://www.haciendachiapas.gob.mx/Contenido/Marco_Juridico/Menu_Estatal/Default.htm

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARFC-001

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Genera, imprime y revisa la información de los estados financieros y presupuestales del cierre del trimestre.		
2	Requisita los formatos de la Cuenta Pública con la información que contiene los avances cuantitativos de la Dependencia, establecidos en la Normatividad Contable.		
3	Imprime formatos y genera archivo magnético con la información contable y presupuestal.		
4	Elabora oficio de envío, recaba firmas del Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo y del Titular de la Dependencia y anexa engargolados con la información contable y presupuestal y archivo magnético.		
5	Envía oficio y engargolados conteniendo información contable y financiera y distribuye: Original: Titular de la Dirección de Contabilidad Gubernamental. 1ª. Copia: Titular de la Subsecretaría de Hacienda. 2ª. Copia: Archivo.		
6	Archiva engargolados. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARFC-002

Nombre del procedimiento: Registro Contable y Elaboración de Estados Financieros.

Propósito: Registrar las operaciones económicas en el Sistema Integral de Administración Hacendaria Estatal (SIAHE), con la finalidad de controlar el presupuesto autorizado e informar a la Instancia Normativa.

Alcance: Desde la recepción de las pólizas en el Sistema Integral de Administración Hacendaria Estatal (SIAHE), hasta el envío de los Estados Financieros Contables.

Responsable del procedimiento: Área de Recursos Financieros y Contabilidad.

Reglas:

- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Acuerdo por el que se expide la Normatividad Contable del Estado para el Ejercicio Fiscal correspondiente.
- Acuerdo por el que se expide la Normatividad Financiera del Estado para el Ejercicio Fiscal correspondiente.
- Guía Contabilizadora.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARFC-002

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe de la Unidad de Informática la clave y el acceso al Sistema Integral de Administración Hacendaria Estatal actualizada por la Secretaría de Hacienda para el registro contable, así como actualizaciones al catálogo de cuentas.		
2	Recibe de la Secretaría de Hacienda las pólizas de Liberación de Recursos y Ministraciones.		
3	Genera pólizas de cheque, pólizas de transferencia y pólizas de diario, para realizar el cierre mensual.		
4	Imprime formatos correspondientes según normatividad contable y verifica que las cifras sean correctas. ¿Las cifras son correctas? Sí. Continúa en la actividad No. 5. No. Continúa en la actividad No. 4a.		
4a.	Realiza las correcciones necesarias. Regresa a la actividad No. 4.		
5	Integra y firma los Reportes Contables y Pólizas, recaba firma del Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo y del Titular de la Secretaría.		
6	Elabora oficio de envío de Reportes Contables y pólizas, firma y recaba firmas del Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo y del Secretario, y distribuye: Original: Titular de la Dirección de Contabilidad Gubernamental. 1ª. Copia: Titular de la Secretaría de Hacienda. 2ª. Copia: Archivo.		
7	Archiva copia del oficio y de la información para su resguardo y control correspondiente. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/2



Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARFC-003

Nombre del procedimiento: Pago de Viáticos y Gastos de Comisión Solicitados.

Propósito: Proporcionar al personal adscrito a la Dependencia viáticos y otros gastos, para el desempeño de comisiones de carácter oficial.

Alcance: Desde la recepción del Formato Único de Comisión, hasta la elaboración del memorándum de solicitud de comprobación de gastos.

Responsable del procedimiento: Área de Recursos Financieros y Contabilidad.

Reglas:

- Acuerdo por el que se expiden las "Normas y Tarifas para la aplicación de Viáticos y Pasajes para el ejercicio fiscal correspondiente".
- Lineamientos para la Aplicación y Seguimiento de las Medidas de Austeridad, Disciplina y Racionalidad del Gasto de la Administración Pública.
- Acuerdo por el que se expide la Normatividad Financiera del Estado para el Ejercicio Fiscal correspondiente.

Políticas:

- Deberá presentar el Formato Único de Comisión requisitado en 2 originales y 1 copia, debidamente revisada por el Área de Recursos Humanos; en caso contrario no le será recibida.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARFC-003

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe, del Órgano Administrativo solicitante, Formato Único de Comisión.		
2	Verifica el objetivo de la comisión, nombre del comisionado, lugar de adscripción, categoría, días, lugar a donde realizará la comisión. ¿Cumple con los requisitos para tramitar el pago? Sí. Continúa en la actividad No. 3. No. Continúa en la actividad No. 2a.		
2a.	Regresa el Formato Único de Comisión al órgano solicitante para su corrección.		
3	Requisita la orden de pago a proveedores y contratistas y recaba las firmas respectivas de los órganos administrativos solicitantes, así como en el Formato Único de Comisión.		
4	Requisita formato, firma y recaba firma del Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo, anexa el documento que compruebe el pago y distribuye. En caso de que los pagos sean masivos deberá anexarse archivo magnético. Original y Copia: Tesorería Única de la Secretaría de Hacienda. 2ª. Copia: Expediente. 3ª. Copia: Archivo.		
5	Recibe de la Tesorería Única de la Secretaría de Hacienda comprobante de transferencia electrónica de los pagos a la cuenta bancaria de la Dependencia para posteriormente depositarse a los comisionados.		
6	Efectúa el pago directo a los comisionados.		
7	Registra en el "Auxiliar de Deudores" para llevar un control de saldos.		
8	Archiva órdenes de pago y comprobante de transferencias electrónicas y copia del "Formato Único de Comisión". TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/2



Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARFC-004

Nombre del procedimiento: Comprobación de comisiones.

Propósito: Comprobar los gastos efectuados por los trabajadores comisionados y en su caso tramitar el reembolso o reintegro correspondiente.

Alcance: Desde la recepción de la comprobación de comisión, hasta la recepción del recibo oficial y/o el pago al comisionado por reembolso.

Responsable del procedimiento: Área de Recursos Financieros y Contabilidad.

Reglas:

- Acuerdo por el que se expiden las "Normas y Tarifas para la Aplicación de Viáticos y Pasajes para el Ejercicio Fiscal correspondiente".
- http://www.haciendachiapas.gob.mx/Contenido/Marco_Juridico/Menu_Estatal/Default.htm

Políticas:

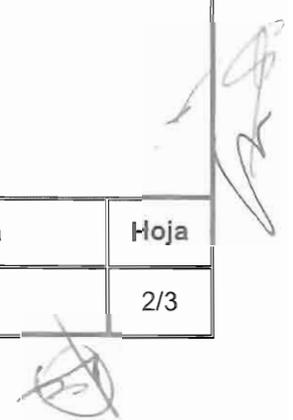
- Deberá presentar el Formato Único de Comisión con los sellos respectivos.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/3



Manual de Procedimientos
SECTUR-UAA-ARFC-004

Descripción del procedimiento				
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones		
1	<p>Recibe oficio de envío y revisa documentación comprobatoria que contenga (Informe, Formato Único de Comisión con sellos, comprobante de pasajes, peaje y/o combustible y/o facturas por alimentos, bitácora de recorrido) y determina si existe reintegro a favor de la Dependencia o del comisionado.</p> <p>¿Existe reintegro a favor de la Dependencia? Sí. Continúa en la actividad No. 1a. No. Continúa en la actividad No. 2.</p>			
1a.	Notifica al comisionado del reintegro para que realice el depósito de dinero en la cuenta bancaria correspondiente.			
1b.	Elabora Formato de Solicitud de Recibo Oficial anexando ficha de depósito, recaba firma del Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo y envía a la Tesorería Única de la Secretaría de Hacienda.	Formato de Reintegro SH-TE-CF-FR-060		
1c.	Registra en la cuenta "auxiliares de deudores", los importes comprobados.			
1d.	<p>Recibe de la Tesorería Única de la Secretaría de Hacienda el recibo oficial por reintegro y registra presupuestal y contablemente la cancelación del gasto por la cantidad devuelta.</p> <p>Continúa en la actividad No. 5.</p>			
2	Recibe formato de "Solicitud de Pago" del comisionado.			
3	<p>Requisita formato, firma y recaba firma del Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo, anexa el documento que compruebe el pago y distribuye. En caso de que los pagos sean masivos deberá anexarse archivo magnético.</p> <p>Original y Copia: Tesorería Única de la Secretaría de Hacienda. 2ª. Copia: Expediente. 3ª. Copia: Archivo.</p>	SH-TE-CF-OPPC-0011		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019	2/3



Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARFC-004

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
4	Recibe de la Tesorería Única de la Secretaría de Hacienda comprobante de transferencia electrónica de los pagos a la cuenta bancaria de la Dependencia para posteriormente depositarse a los comisionados.		
5	Efectúa el pago directo a los comisionados.		
6	Archiva órdenes de pago y comprobante de transferencias electrónicas.		
	TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			3/3

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARFC-005

Nombre del procedimiento: Conciliaciones Bancarias.

Propósito: Conciliar los movimientos registrados en la cuenta con respecto a los movimientos reales ejecutados por los bancos.

Alcance: Desde la recepción de estados de cuenta expedidos por el banco, hasta archivar las conciliaciones, estados de cuenta y oficios girados al banco.

Responsable del procedimiento: Área de Recursos Financieros y Contabilidad.

Reglas:

- Acuerdo por el que se expide la Normatividad Contable del Estado para el Ejercicio Fiscal correspondiente.
- Acuerdo por el que se expide la Normatividad Financiera del Estado para el Ejercicio Fiscal correspondiente.
- http://www.haciendachiapas.gob.mx/Contenido/Marco_Juridico/Menu_Estatal/Default.htm

Política:

- Actualizar diariamente el control de cheques y auxiliar de depósitos por reintegro.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2



Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARFC-005

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe oficio de la Tesorería Única, a través de la Unidad de Apoyo Administrativo, de conocimiento del calendario que especifica en cada mes, la fecha y hora de la recepción de información en la Tesorería Única de la Secretaría de Hacienda.		
2	Recibe, estados de cuenta expedidos por instituciones bancarias.		
3	Concilia el analítico de cheques expedidos contra los cargos que realizó la Institución Bancaria. ¿Los saldos coinciden? Sí. Continúa en la actividad No. 4. No. Continúa en la actividad No. 3a.		
3a.	Registra los datos en el Formato de Conciliación emitido por la Secretaría de Hacienda.	Formato T-III-04	
4	Envía Formato de Conciliación, firma y recaba firma del Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo y distribuye: Original: Tesorería Única de la Secretaría de Hacienda. Original: Dirección de Contabilidad Gubernamental de la Secretaría de Hacienda. Original: Archivo.	Formato T-III-04	
5	Recibe Formato de Conciliación original sellado, estados de cuenta y oficios enviados al banco y archiva para control interno. TERMINA EL PROCEDIMIENTO.	Formato T-III-04	
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARFC-006

Nombre del procedimiento: Pago a Proveedores y Prestadores de Servicios.

Propósito: Pagar a los proveedores y prestadores de servicios las adquisiciones y servicios recibidos.

Alcance: Desde la recepción de facturas de gastos y adquisiciones diversas, hasta archivar la orden de pago a proveedores y contratistas.

Responsable del procedimiento: Área de Recursos Financieros y Contabilidad.

Reglas:

- Acuerdo por el que se expiden las "Normas Presupuestarias para la Administración Pública del Estado de Chiapas".
- Acuerdo por el que se expide la Normatividad Financiera del Estado para el Ejercicio Fiscal correspondiente.
- http://www.haciendachiapas.gob.mx/Contenido/Marco_Juridico/Menu_Estatal/Default.htm

Políticas:

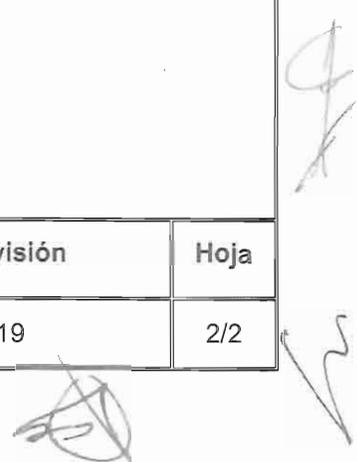
- Si la solicitud de pago no cuenta con suficiencia presupuestal al momento de su petición y esta corresponde a gastos prioritarios o urgentes, podrá continuarse con el proceso de pago registrando en la póliza de la partida y proyecto en los que se realizará la regularización presupuestal posterior.
- Si las facturas no están bien requisitadas o los anexos están incompletos, estos se regresarán al área requirente (líder del proyecto), para complementar o requisitar debidamente.
- Anexos de Facturas.
- Para Compras: periodo u orden de compra, requisición, cuadro comparativo según monto de adquisición y constancia de disponibilidad presupuestal.
- Para Servicios: solicitud de servicio, orden de trabajo o de servicio y cuadro comparativo según monto del servicio.
- Para el caso de pago de servicios de luz, agua, teléfono, celulares, radiolocalizadores, y T.V. por cable; únicamente contará con la solicitud y la factura correspondiente (previo contrato en el expediente del Área de Recursos Materiales y Servicios Generales).
- Para el caso de servicios de arrendamiento y honorarios deberá de contar únicamente con el contrato correspondiente y el comprobante con requisitos fiscales.
- Para el caso de las partidas de bienes informáticos, vehículos terrestres y capacitación, deberá contar con copia del dictamen técnico emitido por la Instancia correspondiente, según sea el caso.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARFC-006

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe del Área de Recursos Materiales y Servicios Generales, relación de facturas de gastos y adquisiciones diversas, solicitudes de pago que incluyen la partida presupuestal y proyecto al que corresponda, así como solicitudes específicas de diversos órganos administrativos por boletos de avión, cursos de capacitación, gastos emergentes, etc.		
2	Verifica que las facturas contengan los requisitos fiscales e internos, así como los anexos requeridos.		
3	Revisa que los importes de las facturas y anexos sean correctos y determina: ¿Los importes son correctos? Sí. Continúa en la actividad No. 4. No. Continúa en la actividad No. 3a.		
3a.	Elabora, firma y envía memorándum con documentación anexa al Área de Recursos Materiales y Servicios Generales u Órgano Administrativo solicitante, para su corrección. Regresa a la actividad No. 1.		
4	Requisita Formato, imprime, firma y recaba firma del Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo, anexa el documento que compruebe el pago y distribuye. En caso de que los pagos sean masivos deberá anexarse archivo magnético. Original y copia: Tesorería Única de la Secretaría de Hacienda. 2ª. Copia: Expediente. 3ª. Copia: Archivo.	SH-TE-CF-OPPC-0011	
5	Recibe de la Tesorería Única de la Secretaría de Hacienda comprobante de transferencia electrónica de los pagos a proveedores, prestadores de servicios.		
6	Archiva órdenes de pago, comprobante de transferencias electrónicas y documentación soporte. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
	Primera emisión	Actualización	Próxima revisión
	Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/2



Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARFC-007

Nombre del procedimiento: Control del Ejercicio Presupuestal.

Propósito: Ejecuta y Controla el Presupuesto Anual de Egresos del Ejercicio vigente de la Secretaría, mediante el Sistema Integral de Administración Hacendaria Estatal (SIAHE) y el sistema de control interno.

Alcance: Desde la recepción del oficio de autorización del presupuesto anual, hasta la emisión de los Estados Presupuestales.

Responsable del procedimiento: Área de Recursos Financieros y Contabilidad.

Reglas:

- Acuerdo por el que se expiden la "Normas Presupuestaria para la Administración Pública del Estado de Chiapas".
- Acuerdo por el que se expide el Clasificador por Objeto del Gasto.
- http://www.haciendachiapas.gob.mx/Contenido/Marco_Juridico/Menu_Estatal/Default.htm

Política:

- Actualizar diariamente el SIAHE y el Sistema de control interno y Formato de Avance Presupuestal.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten signatures and marks]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARFC-007

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe a través de la Unidad de Apoyo Administrativo oficio autorización del presupuesto anual de la Dependencia.		
2	Recibe de la Secretaría de Hacienda las ministraciones mensuales.		
3	Registra en el Sistema de control interno y Formato Avance Presupuestal el control de las partidas presupuestales.		
4	Captura en el Sistema de control interno y en el SIAHE Operaciones de los momentos del Gasto en la modalidad de comprometido, devengado, ejercido y pagado.		
5	Captura en el SIAHE Adecuaciones presupuestales internas y externas, genera archivo magnético, imprime y recaba firma del Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo y del Titular de la Dependencia.		
5a.	Elabora oficio de envío de adecuaciones presupuestales y archivo magnético, recaba firma del Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo y distribuye: Original: Titular de la Secretaría de Hacienda. 1ª. Copia: Titular de la Subsecretaría de Egresos. 3ª. Copia: Titular de la Dirección General de Presupuesto y Cuenta Pública. 3ª. Copia: Titular de la Dirección de Presupuesto del Gasto Institucional. 5ª. Copia: Titular de la Unidad de Planeación. 6ª. Copia: Archivo.		
6	Recibe oficio de autorización y archivo magnético de adecuación presupuestal a través del Titular de la Dependencia.		
7	Realiza la incorporación de la información de adecuación presupuestaria en el Sistema de control interno.		
8	Genera e imprime Estados Presupuestales y Formato de Avance.		
9	Archiva Estados Presupuestales. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARFC-008

Nombre del procedimiento: Atender auditorías presupuestales, financieras y de control contable.

Propósito: Fiscalizar que los recursos asignados a la Dependencia se ejerzan con eficiencia, eficacia y transparencia, observando criterios de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestaria, verificando el cumplimiento de metas y objetivos promoviendo la rendición de cuentas en beneficio de la sociedad.

Alcance: Desde la recepción del oficio de inicio de Auditoría, hasta la recepción del informe final de resultados y firma del mismo.

Responsable del procedimiento: Área de Recursos Financieros y Contabilidad.

Reglas:

- Acuerdo por el que se expide la Normatividad Contable del Estado para el Ejercicio Fiscal correspondiente.
- Acuerdo por el que se expide la Normatividad Financiera del Estado para el Ejercicio Fiscal correspondiente.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2



Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARFC-008

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe oficio a través de la oficina del C. Secretario donde indican la fecha que dará inicio la auditoría.		
2	Recibe a los auditores y revisa la integración del acta de inicio de auditoría, recaba firma del Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo o del Enlace designado y de los Testigos, donde dan a conocer la carta de planeación, marco conceptual, cronograma de actividades, considerando los antecedentes del Área, programa o rubro a auditar, objetivo que se pretende alcanzar, los procedimientos o actividades según correspondan, así como el tiempo asignado para la auditoría.		
3	Entrega la documentación solicitada por los auditores.		
4	Recaba firma del Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo o del Enlace designado en cédulas de observaciones y recibe informe de resultados de auditoría. ¿Existen observaciones? Sí. Continúa en la actividad No. 4a. No. Continúa en la actividad No. 6.		
4a	Formula memorándum dirigido al Titular del Órgano Administrativo de la Dependencia responsable de la atención de las observaciones, a fin de obtener los documentos comprobatorios adicionales que permitan solventar las observaciones.		
5	Genera la cédula de seguimiento para la solventación de las observaciones con la documentación soporte, recaba firma de los Titulares responsables y entrega a los auditores. Continúa en la actividad No. 6.		
6	Recibe informe final de cierre de auditoría, recaba firmas de los responsables del área auditada y del Titular de la Dependencia.		
7	Archiva información final. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/2



Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARMSG-001

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Elabora circular, recaba firma del Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo y turna a los órganos administrativos de la Dependencia, para informar que se llevará a cabo el levantamiento del inventario físico y de facilitar dicho proceso.		
2	Imprime formato de resguardo y listado de bienes del Sistema de Mobiliario,		
3	Realiza el inventario físico de forma conjunta con el resguardante y concilia con el resguardo y listado de bienes.		
	¿Es Correcto?		
	Sí. Continúa en la actividad No. 4. No. Continúa en la actividad No. 3a.		
3a.	Actualiza el resguardo en el Sistema de Mobiliario.		
	Continúa en la actividad No. 4.		
4	Imprime el reporte actualizado de resguardo en el Sistema de Mobiliario.		
5	Recaba firma en el formato de resguardo personal y entrega original al resguardante y copia al archivo.		
	TERMINA PROCEDIMIENTO.		
	Primera emisión	Actualización	Próxima revisión
	Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARMSG-002

Nombre del procedimiento: Alta de Mobiliario y Equipo.

Propósito: Registro de bienes y equipo en cada una de las Áreas.

Alcance: Desde la recepción de la copia factura y el bien y/o equipo hasta la impresión y colocación de etiqueta de identificación y número de patrimonio.

Responsable del procedimiento: Área de Recursos Materiales y Servicios Generales.

Regla:

- Lineamientos para el Registro y Control de Bienes Muebles e Inmuebles del Poder Ejecutivo del Estado de Chiapas; en relación a los Artículos Primero, Quinto y Octavo Transitorios de la Ley Patrimonial de la Administración Pública del Estado de Chiapas.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/3

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARMSG-002

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe de forma económica copia de la factura del bien y/o equipo de la Unidad de Apoyo Administrativo.		
2	Verifica con el proveedor, que los bienes y/o equipos adquiridos cumplan con las características estipuladas en la copia de la factura. ¿Cumple con las especificaciones? Sí. Continúa en la actividad No. 3. No. Continúa en la actividad No. 2a.		
2a	Devuelve el bien y/o equipo al proveedor para su reemplazo. Regresa a la actividad No. 2.		
3	Sella de recibido en la copia de la factura y captura la información en el Sistema de Mobiliario.		
4	Envía a través del sistema a la página principal de la Dirección de Patrimonio del Instituto de la Consejería Jurídica y de Asistencia Legal, imprime y firma la cédula de altas de los bienes y/o equipos.		
5	Elabora oficio para envío de la cédula de alta de los bienes y/o equipos a la Dirección de Patrimonio del Instituto de la Consejería Jurídica y de Asistencia Legal, recaba firma del Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo y distribuye: Original: Titular de la Dirección de Patrimonio de la Consejería Jurídica y de Asistencia Legal. 1ª. Copia: Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo. 2ª. Copia: Archivo.		
6	Revisa en el Sistema de Mobiliario si fueron validadas las cédulas de altas. ¿La cédula esta validada por la Dirección de Patrimonio? Sí. Continúa en la actividad No. 7. No. Regresa a la actividad No. 6.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hojas
			2/3

[Handwritten signature and initials]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARMSG-002

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
7	Imprime etiqueta de identificación y número de patrimonio, el cual se coloca en los bienes y/o equipos.		
8	Archiva la documentación generada. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			3/3

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARMSG-003

Nombre del procedimiento: Entrega de Mobiliario, Equipo y Vehículo bajo resguardo.

Propósito: Salvaguardar los bienes materiales propiedad del Gobierno del Estado.

Alcance: Desde recepción de la solicitud de asignación del bien, hasta la entrega al servidor público del formato de resguardo y el archivo en expediente.

Responsable del procedimiento: Área de Recursos Materiales y Servicios Generales.

Regla:

- Lineamientos para el Registro y Control de los Bienes Muebles e Inmuebles del Poder Ejecutivo del Estado de Chiapas; en relación a los Artículos Primero, Quinto y Octavo Transitorios de la Ley Patrimonial de la Administración Pública del Estado de Chiapas.

Políticas:

- Para el resguardo del bien mueble es indispensable que el servidor público debe estar dado de alta como personal de estructura.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARMSG-003

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe a través de la Unidad de Apoyo Administrativo memorándum de solicitud de asignación de mobiliario, equipo o vehículo a un servidor público.		
2	Verifica la existencia o disponibilidad de la solicitud. ¿Se cuenta con el bien solicitado? Sí. Continúa en la actividad No. 3. No. Continúa en la actividad No. 2a.		
2a	Elabora memorándum de contestación de no disponibilidad del mobiliario, equipo y/o vehículo solicitado, recaba firma del Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo y envía al Órgano Administrativo solicitante. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
3	Captura en el "Sistema de Mobiliario y/o Sistema Vehicular", e imprime 2 formatos de resguardo y firma.		
4	Entrega mobiliario, equipo o vehículo al Órgano Administrativo y solicita la firmas en los formatos de resguardo al servidor público.		
5	Entrega, una original al servidor público y la otra para archivo. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/2



Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARMSG-004

Nombre del procedimiento: Baja de Mobiliario y Equipo.

Propósito: Dar de baja del mobiliario y equipo ante el Instituto de la Consejería Jurídica y de Asistencia Legal.

Alcance: Desde la recepción de solicitud de baja de mobiliario y equipo, hasta la entrega del bien en almacenes generales del Estado y baja en el Sistema de Mobiliario.

Responsable del procedimiento: Área de Recursos Materiales y Servicios Generales.

Reglas:

- Lineamientos para el Registro y Control de Bienes Muebles e Inmuebles del Poder Ejecutivo del Estado de Chiapas; en relación a los Artículos Primero, Quinto y Octavo Transitorios de la Ley Patrimonial de la Administración Pública del Estado de Chiapas.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/3

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARMSG-004

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe a través de la Unidad de Apoyo Administrativo memorándum de solicitud de baja de mobiliario y equipo de los Órganos Administrativos.		
2	Verifica físicamente el estado del mobiliario y equipo y determina: ¿Está en malas condiciones? Sí. Continúa en la actividad No. 3. No. Continúa en la actividad No. 2a.		
2a	Reasigna el bien y/o equipo a otro Órgano Administrativo de la Dependencia. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
3	Elabora acta circunstanciada, captura datos en el SISMOB, imprime cédula de baja y firma. ¿La cédula de baja es un equipo eléctrico? Sí. Continúa en la actividad No. 3a. No. Continúa en la actividad No. 4.		
3a	Solicita vía escrito un dictamen técnico de inosteabilidad de equipos eléctricos al proveedor.		
4	Elabora oficio solicitando dictamen de baja de mobiliario y equipo, recaba firma del Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo, anexa acta circunstanciada y envía a la Dirección de Patrimonio del Instituto de la Consejería Jurídica y de Asistencia Legal.		
5	Recibe Dictamen de baja de la Dirección de Patrimonio del Instituto de la Consejería Jurídica y de Asistencia Legal.		
6	Elabora oficio solicitando el envío del mobiliario y equipo dictaminado para baja a los Almacenes Generales de Gobierno, recaba firma del Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo, y distribuye: Original: Dirección de Patrimonio del Instituto de la Consejería Jurídica y de Asistencia Legal. 1ª. Copia: Almacenes Generales. 2ª. Copia: Archivo.		
	Primera emisión	Actualización	Próxima revisión
	Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/3



Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARMSG-004

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
7	Recibe oficio de la Dirección de Patrimonio del Instituto de la Consejería Jurídica y de Asistencia Legal, mediante el cual indican la fecha en la que deberán realizar el traslado del mobiliario y equipo a los Almacenes Generales de Gobierno.		
8	Realiza el traslado del mobiliario y equipo a los Almacenes Generales del Gobierno del Estado.		
9	Elabora oficio dirigido a la Dirección de Patrimonio del Instituto de la Consejería Jurídica y de Asistencia Legal, solicita baja en el sistema de mobiliario y anexa original de la relación del mobiliario y equipo entregado en los almacenes generales y recaba firma del Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo y distribuye: Original: Dirección de Patrimonio del Instituto de la Consejería Jurídica y de Asistencia Legal. 1ª. Copia: Archivo.		
10	Recibe a través de la Unidad de Apoyo Administrativo oficio de la Dirección de Patrimonio del Instituto de la Consejería Jurídica y de Asistencia Legal en el que comunica que realizó baja de mobiliario y equipo en el SISMOB.		
11	Elabora memorándum informando la baja del mobiliario y equipo, anexa copia de la relación de baja de mobiliario y equipo al Titular del Área de Recursos Financieros y Contabilidad.		
12	Integra expediente y Archiva. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			3/3

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARMSG-005

Nombre del procedimiento: Comprar y suministrar materiales.

Propósito: Proporcionar oportunamente los materiales solicitados en cada Órgano Administrativo de la Dependencia.

Alcance: Desde la recepción del formato de solicitud de material, hasta el envío al Área de Recursos Financieros y Contabilidad la documentación para su pago.

Responsable del procedimiento: Área de Recursos Materiales y Servicios Generales.

Reglas:

- Ley de Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes Muebles y La Contratación de Servicios para el Estado de Chiapas (LAABMyCS).
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes Muebles y Contratación de Servicios para el Estado de Chiapas.

Políticas:

- La entrega de materiales se entregará a la siguiente semana de la fecha de solicitud.
- Para llevar a cabo las adquisiciones se deberá contar con saldo disponible dentro del presupuesto, aprobado, en la partida correspondiente.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARMSG-005

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe memorándum a través de la Unidad de Apoyo Administrativo y "Formato de Requisición de compra de Material" para el suministro y/o compras que requieren los órganos administrativos.	Formato de requisición de compra de material. Art. 18, fracción II mediante adjudicación Directa, cuando el monto este comprendido hasta 1,325 veces del valor de la unidad de medida y actualización (UMA). (LAABMyCS). "Formato de orden de compra, Pedido y/o Orden de Servicio".	
2	Verifica la existencia física del material y determina: ¿Realizará compras? Sí. Continúa en la actividad No. 3. No. Continúa en la actividad No. 2a.		
2a	Elabora formato de vale de salida de almacén y comunica de forma económica al personal del Órgano Administrativo, para realizar la entrega del material.		
2b	Entrega el material al personal del Órgano Administrativo solicitante y recaba firma de recibido en el formato de vale de salida de almacén y archiva documentación.		
TERMINA EL PROCEDIMIENTO.			
3	Solicita cotización a los proveedores vía telefónica, escrita o correo electrónico.		
4	Recibe las cotizaciones vía telefónica o escrita de los proveedores, analiza y selecciona el proveedor conveniente.		
5	Elabora, firma y recaba firma del Jefe de la Unidad de Apoyo Administrativo del "Formato de Orden de Compra" al proveedor asignado.		
6	Envía de forma económica la orden de compra al proveedor para su cumplimiento de entrega de material.		
7	Recibe el material del proveedor y sella factura original.		
8	Elabora solicitud de pago y envía original de la factura, orden de compra, requisición de compra al Área de Recursos Financieros y Contabilidad, para su pago correspondiente.		
9	Archiva en el expediente la documentación generada.		
TERMINA PROCEDIMIENTO.			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARMSG-006

Nombre del procedimiento: Adquisición de bienes y servicios (licitación por invitación restringida).

Propósito: Efectuar las adquisiciones en tiempo y forma en apego a las disposiciones señaladas en las Leyes correspondientes.

Alcance: Desde la recepción de la requisición, hasta la conclusión del proceso de licitación.

Responsable del procedimiento: Área de Recursos Materiales y Servicios Generales.

Reglas:

- Ley de Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes Muebles y La Contratación de Servicios para el Estado de Chiapas (LAABMyCS).
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes Muebles y Contratación de Servicios para el Estado de Chiapas.

Políticas:

- Se podrá realizar licitaciones a tiempos recortados será de 15 días o tiempos normales un mes.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/5

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARMSG-006

Descripción del procedimiento				
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones		
1	Recibe memorándum de solicitud de compra a través de la Unidad de Apoyo Administrativo.			
2	Solicita de forma económica al Área de Recursos Financieros y Contabilidad la disponibilidad del recurso para la licitación de compra. ¿Existe la disponibilidad del recurso? Sí. Continúa en la actividad No. 3. No. Continúa en la actividad No. 2a.	Art. 18 (Fracción I, Inciso C), Punto 2, (LAAB Y CS)		
2a	Notifica de forma económica al Órgano Administrativo que por el momento su solicitud no puede ser atendida.			
3	Elabora cédula de programación y en sesión ordinaria y extraordinaria y se presenta para firma el acuerdo en sesión los miembros del Subcomité de Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes Muebles y Contratación de Servicios de la Secretaría de Turismo.			
4	Elabora las bases de la licitación en el cual se establece los requisitos que deben cumplir los proveedores.			
5	Elabora oficios de invitación a los miembros del Subcomité de Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes Muebles y Contratación de Servicios de la Secretaría de Turismo, para el desarrollo de los eventos de licitación establecidos en la cédula de programación y distribuye de la siguiente manera: Original: Titular de la Secretaria de Turismo. Original: Titular de la Subsecretaría de Desarrollo Turístico de la Secretaría de Turismo. Original: Titular de la Subsecretaría de Promoción Turística de la Secretaría de Turismo. Original: Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo. Original: Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos de la Secretaría de Turismo.			
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019	2/5

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARMSG-006

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
	<p>Original: Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos de la Secretaría de Turismo. Original: Titular de la Unidad de Planeación de la Secretaría de Turismo. Original: Titular de Contralor de Auditoría adscrito a la Contraloría de auditoria Publica para el Sector Económico, Turismo y Transporte. Original: Titular de Área de Recursos Materiales y Servicios Generales Copia: Archivo.</p>		
6	<p>Elabora oficios de invitación a los proveedores incluyendo calendario de fechas para participar, anexan las bases de licitación y recaba firma del Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo y distribuye:</p> <p>Original: A los Proveedores. 1ª. Copia: Archivo.</p>		
7	<p>Recibe a través de correo electrónico, fax y personalmente las posibles preguntas de los proveedores, turna para su aclaración técnica al Órgano Administrativo requirente.</p>		
8	<p>Recibe memorándum con las respuestas técnicas del órgano requirente.</p>		
9	<p>Elabora el acta de aclaración de dudas y en sesión firman todos los participantes del Subcomité de Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes Muebles y Contratación de Servicios de la Secretaria de Turismo y los proveedores participantes que acudan en dicha sesión, entrega una copia y turna copia a los proveedores y se publica el acta en la página de la Secretaría de Turismo.</p>		
10	<p>Elabora el acta apertura de propuestas técnicas y económicas, firman todos los participantes del Subcomité de Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes Muebles y Contratación de Servicios de la Secretaria de turismo y proveedores participantes que acudan en dicha sesión y se publica el acta en la página de la Secretaría de Turismo.</p>		
11	<p>Elabora memorándum para envío de las propuestas técnicas y económicas al Órgano Administrativo solicitante para la elaboración del Dictamen Técnico, recaba firma del Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo.</p>		
12	<p>Recibe memorándum y dictamen técnico a través de la Unidad de Apoyo Administrativo del Órgano Administrativo solicitante.</p>		
	Primera emisión	Actualización	Próxima revisión
	Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			3/5

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARMSG-006

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
13	<p>Elabora dictamen técnico, administrativo y legal y cuadro comparativo financiero se determina:</p> <p>¿La licitación se adjudicó?</p> <p>Sí. Continúa en la actividad No. 14. No. Continúa en la actividad No. 13a.</p>		
13a.	<p>Elabora acta de fallo declarando desierta la licitación.</p> <p>Regresa a la actividad No. 4.</p>		
14	<p>Elabora acuerdo de adjudicación y acta de fallo recaba firmas de conformidad de los miembros del Subcomité, entrega una copia y se publica en la página de la Secretaría.</p>		
15	<p>Elabora pedido y/o orden de servicio y recaba firma del Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo y del área Requirente.</p> <p>¿La licitación es de servicios generales?</p> <p>Sí. Continúa en la actividad No. 15a. No. Continúa en la actividad No. 16.</p>		
15a.	<p>Elabora contrato y turna de forma oficial a la Unidad de Asuntos Jurídicos de esta Dependencia para su revisión y firma.</p> <p>¿Existen observaciones?</p> <p>Sí. Continúa en la actividad No. 15b. No. Continúa en la actividad No. 17.</p>		
15b.	<p>Recibe observaciones del contrato de forma oficial de la Unidad de Asuntos Jurídicos y realiza las correcciones, recaba firma del Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo y del proveedor, turna copias al Área de Recursos Financieros y Contabilidad y al Proveedor.</p> <p>Continúa en la actividad No.17.</p>		
16	<p>Elabora y firma la orden de pedido u orden de servicio, recaba firma del Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo y del área Requirente, envía al proveedor.</p>		
	Primera emisión	Actualización	Próxima revisión
	Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019
			Hoja 4/5

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARMSG-006

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
17	Recibe del proveedor los bienes y/o servicios y facturas, y del órgano requirente carta de recepción de conformidad de los bienes recibidos.		
18	Envía al área de Recursos Financieros y Contabilidad la documentación para el pago correspondiente.		
19	Recibe copia de la orden de pago.		
20	Integra expediente y archiva documentación generada.		
	TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			5/5

[Handwritten signature and initials]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARMSG-007

Nombre del procedimiento: Suministro y control de combustible.

Propósito: Control en la asignación de combustible de los vehículos resguardados por esta Secretaría.

Alcance: Desde la recepción de la solicitud de combustible, hasta la entrega de los vales de combustible.

Responsable del procedimiento: Área de Recursos Materiales y Servicios Generales.

Políticas:

- La recepción de las solicitudes de combustible deberán realizarse según la necesidad del requirente.
- Se realiza dotación de combustible dependiente de las necesidades de cada requirente en el caso de los vehículos asignados en las oficinas centrales, para el caso de Delegaciones se realiza dotación de manera semanal.
- Para los casos de dotación de combustible por comisión, la solicitud deberá venir acompañada con una copia del formato único de comisión y del formato de itinerario.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARMSG-007

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe a través de la Unidad de Apoyo Administrativo memorándum de solicitud de combustible de los órganos administrativos de la Dependencia, anexa formato único para el suministro de combustible y bitácora de combustible.		
2	Elabora y firma memorándum solicitando el trámite de orden de pago para la compra de combustible, turna al Área de Recursos Financieros y Contabilidad.		
3	Recibe comprobante de transferencia electrónica del Área de Recursos Financieros y Contabilidad y realiza la compra del combustible.		
4	Recibe, la factura correspondiente por la adquisición del combustible..		
5	Solicita adjunta la factura con solicitud de pago en la orden correspondiente.		
6	Registra las cargas de combustible en la bitácora de cada vehículo.		
7	Archiva en expediente la documentación generada.		
TERMINA PROCEDIMIENTO.			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARMSG-008

Nombre del procedimiento: Mantenimiento correctivo de vehículos.

Propósito: Mantener en óptimas condiciones los vehículos resguardados por el personal de la Dependencia.

Alcance: Recepción de la solicitud del servicio autorizado, hasta el archivo de soportes.

Responsable del procedimiento: Área de Recursos Materiales y Servicios Generales.

Regla:

- Lineamientos para el Registro y Control de los Bienes Muebles e Inmuebles del Poder Ejecutivo del Estado de Chiapas; en relación a los Artículos Primero, Quinto y Octavo Transitorios de la Ley Patrimonial de la Administración Pública del Estado de Chiapas.

Política:

- La solicitud de servicio deberá contener el nombre y firma del usuario, Director de área y/o Jefes de Unidad.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/3

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARMSG-008

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe de la Unidad de Apoyo Administrativo memorándum de los Órganos Administrativos solicitando el servicio de un vehículo de la Dependencia.		
2	Determina el costo beneficio con base a la guía EBC (Guía oficial de Información en la República Mexicana para Comerciantes y Aseguradores de Automóviles, Camiones y Motocicletas). ¿Es costeable la reparación? Sí. Continúa en la actividad No. 3. No. Continúa en la actividad No. 2a.		
2a.	Elabora memorándum al Órgano Administrativo que corresponda informando no es procedente la solicitud debido a que el costo de reparación es alto en comparación al costo del vehículo en base a la guía EBC.		
3	Solicita de forma económica al Área de Recursos Financieros y Contabilidad disponibilidad financiera para atender la solicitud.		
4	Elabora formato de orden de servicio al prestador de servicio, firma y recaba firma del Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo.		
5	Entrega al prestador de servicio formado de orden de servicio y vehículo.		
6	Recibe del prestador de servicio el vehículo y factura, verifica que se haya subsanado el servicio. ¿El servicio cumple con lo solicitado? Sí. Continúa en la actividad No.7. No. Continúa en la actividad No.6a.		
6a.	Solicita de manera económica al prestador de servicio verifique la falla señalada en el formato de orden de servicio. Regresa a la actividad No. 6.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/3

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARMSG-008

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
7	Elabora formato de solicitud de pago y anexa: factura, cotización, memorándum de solicitud, formato de orden de servicio, formato de constancia de retenciones de impuestos estatales y solicitud de servicio del Órgano Administrativo solicitante, turna al Área de Recursos Financieros y Contabilidad.		
8	Captura en el Sistema de Control Vehicular (SISVEH), la bitácora del vehículo.		
9	Archiva documentación en el expediente.		
TERMINA PROCEDIMIENTO.			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	3/3

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARMSG-009

Nombre del procedimiento: Contrato de Arrendamiento de bienes inmuebles.

Propósito: Que cuenten con inmuebles apropiados para el desempeño de las funciones de los órganos administrativos de la Secretaría.

Alcance: Desde la integración de los expedientes de Arrendamiento en la Dependencia correspondiente, hasta el pago del Arrendamiento.

Responsable del procedimiento: Área de Recursos Materiales y Servicios Generales.

Políticas:

- El bien inmueble que se propone arrendar deberá cumplir con los requisitos que debe reunir los Artículos 108 y 109 del Reglamento de la Ley Patrimonial de la Administración Pública del Estado de Chiapas, para estar en la posición de solicitar el dictamen de autorización de la renta ante la Dirección de patrimonio del Instituto de la Consejería Jurídica y de Asistencia Legal.
- El Contrato a celebrarse deberá cumplir con las medidas de Racionalidad, Austeridad y Disciplina Presupuestal que establece la Dependencia correspondiente.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/3

[Handwritten signature and initials]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARMSG-009

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe de la Unidad de Apoyo Administrativo memorándum de los Órganos Administrativos de la Secretaría de Turismo donde solicitan el arrendamiento de un bien inmueble.		
2	Solicita informes al Área de Recursos Financieros y Contabilidad para saber si existe disponibilidad financiera, y así poder atender la solicitud. ¿Existe disponibilidad de recursos? Sí. Continúa en la actividad No. 3. No. Continúa en la actividad No. 2a.		
2a.	Elabora memorándum para informarle al Órgano Administrativo que por el momento no se puede realizar el arrendamiento por no haber suficiencia presupuestaria, y turna para firma del Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo fotocopia y realiza la distribución: Original: Órgano Administrativo. 1ª. Copia: Archivo. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
3	Elabora oficio para enviar la información a la Dirección de Patrimonio del Instituto de la Consejería Jurídica y de Asistencia Legal y solicitarle el "Dictamen de Autorización del Arrendamiento del Bien Inmueble", y turna para firma del Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo, fotocopia y realiza la distribución: Original: Titular de la Dirección de Patrimonio del Instituto de la Consejería Jurídica y de Asistencia Legal. 1ª. Copia: Órgano Administrativo que solicitó el arrendamiento. 2ª. Copia: Titular del Área de Recursos Materiales y Servicios Generales. 3ª. Copia: Archivo.		
4	Recibe de la Dirección de Patrimonio del Instituto de la Consejería Jurídica y de Asistencia Legal el Dictamen de Autorización del Arrendamiento del Bien Inmueble, así como el monto a pagar, el cual no podrá ser en un plazo mayor a 30 días a partir de la fecha de solicitud, para un período de un año.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/3

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARMSG-009

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
5	Elabora el contrato de arrendamiento y turna por medio de memorándum a la Unidad de Asuntos Jurídicos de esta Secretaría de Turismo para su revisión, visto bueno y firma. ¿Existen observaciones? Sí. Continúa en la actividad No. 5a. No. Continúa en la actividad No. 6.		
5a.	Recibe las observaciones del contrato por escrito de la Unidad de Asuntos Jurídicos y se realizan las correcciones pertinentes. Continúa en la actividad No. 6.		
6	Recibe el contrato por escrito de la Unidad de Asuntos Jurídicos debidamente firmado, y turna a la Unidad de Apoyo Administrativo para su firma.		
7	Cita de forma económica al propietario del bien inmueble para que firme el contrato de arrendamiento.		
8	Elabora memorándum firmado por el Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo, para enviarle el contrato de arrendamiento debidamente firmado, fotocopia y realiza la distribución: Original: Titular de la Dirección de Patrimonio del Instituto de la Consejería Jurídica y de Asistencia Legal. 1ª. Copia: Titular del Área de Recursos Materiales y Servicios Generales. 2ª. Copia: Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo.		
9	Recibe por parte del arrendador el recibo de arrendamiento a nombre de la Secretaría de Turismo.		
10	Turna mediante formato de trámite de pago al Área de Recursos Financieros y Contabilidad el recibo, para su pago correspondiente.		
11	Integra expediente y archiva. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
	Primera emisión	Actualización	Próxima revisión
	Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			3/3

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARMSG-010

Nombre del procedimiento: Atender reportes de robo o siniestro de vehículos.

Propósito: Cumplir en tiempo y forma con los requerimientos solicitados por la Coordinación Operativa del Fondo de Protección para Vehículos propiedad del Poder Ejecutivo Estatal "FOPROVEP".

Alcance: Desde el reporte del robo o siniestro, hasta el envío de la ficha de depósito de pago del deducible al FOPROVEP.

Responsable del procedimiento: Área de Recursos Materiales y Servicios Generales.

Reglas:

- Reglas de operación del FOPROVEP.

Política:

- Debe de darse cumplimiento con lo estipulado en la regla 21 del Fideicomiso y dentro del término que establece la Normatividad del FOPROVEP.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

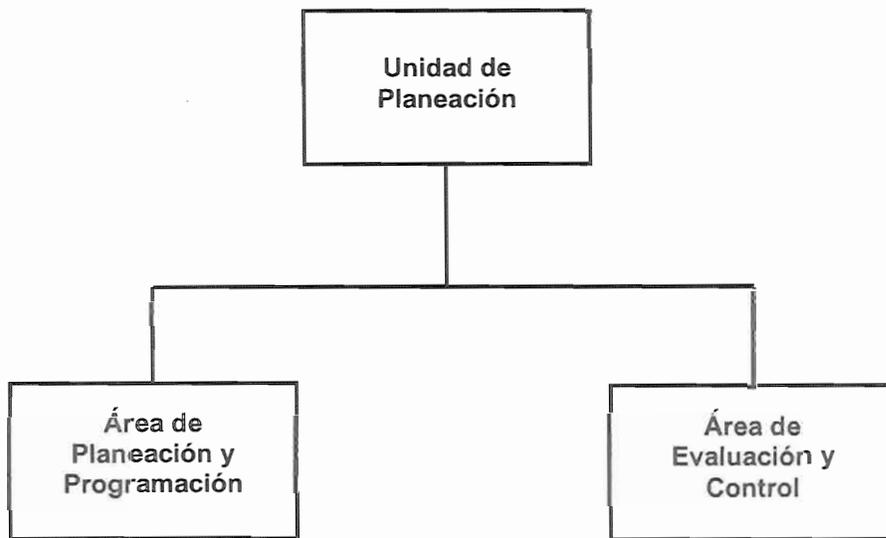
Manual de Procedimientos

SECTUR-UAA-ARMSG-010

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe llamada telefónica del resguardante del Órgano Administrativo correspondiente, reportando el robo o siniestro.		
2	<p>Informa vía telefónica a la aseguradora para su intervención a través de un ajustador que inicie los trámites correspondientes.</p> <p>¿Es robo?</p> <p>Sí. Continúa en la actividad No. 2a. No. Continúa en la actividad No. 3.</p>		
2a.	<p>Recibe del Órgano Administrativo memorándum de envío de copia certificada de acta administrativa de la Agencia Especializada en Hechos de Tránsito de la Fiscalía General del Estado y copia certificada de parte de novedades de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana.</p> <p>Continúa en la actividad No. 3.</p>		
3	<p>Elabora oficio al FOPROVEP para iniciar el trámite de pago de robo o siniestro, anexa documentación con base a la normatividad vigente y acta circunstanciada de hechos, recaba firma del titular de la Unidad de Apoyo Administrativo y distribuye:</p> <p>Original: FOPROVEP. 1ª. Copia: Archivo.</p>		
4	Recibe a través de la Unidad de Apoyo Administrativo oficio de reparación del daño y solicitud de pago del deducible y turna al resguardante copia.		
5	Recibe del resguardante el comprobante del pago del deducible efectuado a la cuenta del FOPROVEP.		
6	Elabora oficio para el envío de la ficha de depósito del pago del deducible al FOPROVEP para iniciar la reparación del daño, recaba firma del Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo.		
7	<p>Integra el expediente y Archiva.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO.</p>		
	Primera emisión	Actualización	Próxima revisión
	Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/2

Manual de Procedimientos

Organigrama Específico



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Sección
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	B

Manual de Procedimientos

SECTUR-UP-APP-001

Nombre del procedimiento: Elaboración del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos de la Secretaría.

Propósito: Integrar la propuesta del Anteproyecto del presupuesto de egresos anual de la Secretaría con base a los lineamientos establecidos para su formulación, para alcanzar los objetivos y estrategias encomendadas a la Secretaría.

Alcance: Desde la recepción de los "Lineamientos de los Instrumentos Normativos para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos", hasta comunicar a los Órganos Administrativos el presupuesto que les fue autorizado.

Responsable del procedimiento: Área de Planeación y Programación.

Reglas:

- Lineamientos de los Instrumentos Normativos para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos.
- Lineamientos Normativos para el Análisis e Integración de los Programas de Inversión Estatal.
- <http://www.haciendachiapas.gob.mx/marco-juridico/Estatal/reglamentos-lineamientos.asp>

Políticas:

- La información plasmada en dicho anteproyecto será responsabilidad de los órganos administrativos de la Dependencia, que proporcionan datos para su elaboración.
- Deberá recibir anteproyecto de egresos de las áreas operativas sujeto a revisión.
- Deberá apegarse al techo financiero establecido por la Secretaría de Hacienda.
- Los proyectos de inversión deben estar validados por el Subcomité de Desarrollo Económico mediante Fichas de Información Básica de Proyectos (FIBAP).
- Los anteproyectos de egresos deberán ser recepcionados hasta la fecha establecida por la Unidad de Planeación de la Secretaría de Turismo.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten signatures and initials on the right margin]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UP-APP-001

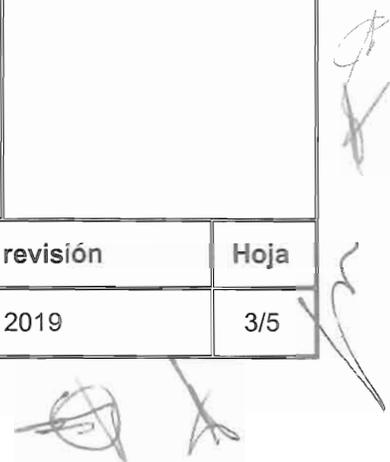
Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe a través de la Unidad de Planeación la información de la página de Internet donde la Secretaría de Hacienda emite los lineamientos normativos y catálogos para la formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos del siguiente ejercicio fiscal.		
2	Recibe oficio de invitación de la Secretaría de Hacienda para asistir al curso-taller correspondiente a los lineamientos normativos y catálogos para la formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos del siguiente ejercicio fiscal para proyectos institucionales e inversión y recibe clave y contraseña del Sistema de Anteproyecto de Presupuesto de Egresos (SAPE) y archiva oficio recibido.		
3	Elabora y firma circular invitando a los Órganos Administrativos a participar al curso-taller que se impartirá para dar a conocer los lineamientos normativos y catálogos para la formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos del siguiente ejercicio fiscal para proyectos institucionales e inversión y turna: Original: Órganos Administrativos. 1ª. Copia: Titular de la Secretaría de Turismo. 2ª. Copia: Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo. 3ª. Copia: Archivo/minutario.		
4	Asiste a curso de capacitación impartido por la Secretaría de Hacienda, recibe instrumentos normativos y acuerda fechas de entrega de información.		
5	Elabora cronograma de reuniones con el Grupo Estratégico, para la integración del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos.		
6	Genera en el Sistema Integral de Administración Hacendaria Estatal (SIAHE), el listado analítico de partidas, analiza y elabora la proyección del anteproyecto de presupuesto de egresos correspondiente a los gastos de operación.		
7	Recibe memorándum a través de la Unidad de Planeación de los órganos administrativos con propuesta de anteproyecto de presupuesto de egresos para proyectos institucionales e inversión, revisa la información con base a los lineamientos normativos. ¿Cumple con los requisitos? Sí. Continúa en la actividad No. 8. No. Continúa en la actividad No. 7a.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/5

[Handwritten signatures and initials]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UP-APP-001

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
7a	Elabora memorándum en el que comunica las observaciones detectadas para su solventación, recaba firma del Titular de la Unidad de Planeación y turna a los Órganos Administrativos. Regresa a la actividad No. 7.		
8	Informa a través de la Unidad de Planeación de la Secretaría de Hacienda el techo financiero del gasto institucional.		
9	Elabora memorándum en el que comunica el techo financiero de los proyectos institucionales a ajustarse recaba firma del Titular de la Unidad de Planeación y turna a los Órganos Administrativos.		
10	Recibe memorándum a través de la Unidad de Planeación mediante el cual envían expediente de anteproyecto modificado por los Órganos Administrativos.		
11	Captura en el SAPE los datos de cada proyecto y su desglose de presupuesto por capítulo y partida de gasto de los proyectos institucionales e inversión de la Secretaría.		
12	Elabora memorándum, mediante el cual solicita a la Unidad de Apoyo Administrativo la integración de información del personal de la Dependencia en el SAPE, de los proyectos institucionales, recaba firma de la Unidad y turna a los Órganos Administrativos.		
13	Genera reportes del Sistema de Anteproyecto de Egresos (SAPE) e imprime y recaba las firmas respectivas por cada órgano responsable.		
14	Elabora oficio de envío del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos de la Dependencia y anexa el proyecto impreso de los reportes, recaba firma del C. Secretario y turna: Original: Titular de la Secretaría de Hacienda del Estado con atención al Titular de la Subsecretaría de Egresos. 1ª. Copia: Titular de la Dirección General de Inversiones. 2ª. Copia: Titular de la Dirección General de Presupuesto y Cuenta Pública. 3ª. Copia: Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo. 4ª. Copia: Titular de la Unidad de Planeación. 5ª. Copia: Archivo/minutario.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			3/5



Manual de Procedimientos

SECTUR-UP-APP-001

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
15	Recibe a través de la Unidad de Planeación, a inicio del ejercicio fiscal copia del oficio del Presupuesto de Egresos Calendarizado, emitido por la Secretaría de Hacienda aprobado por el H. Congreso del Estado.		
16	Elabora y rubrica memorándum de envío de presupuesto asignado por programa y carátulas de los proyectos institucionales e inversión, recaba firma del Titular de la Unidad de Planeación y turna a los Órganos Administrativos.		
17	Verifica la aprobación del Presupuesto de Egresos la Dirección de Política del Gasto de la Secretaría de Hacienda solicita vía correo electrónico ratificación de la información cualitativa de los proyectos institucionales e inversión.		
18	Elabora y firma circular a los Órganos Administrativo solicitando la ratificación de la información cualitativa y/o modificación de los proyectos institucionales e inversión y turna: Original: Órganos Administrativos. 1ª. Copia: Titular de la Secretaría de Turismo. 2ª. Copia: Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo. 3ª. Copia: Archivo/minutario.		
19	Recibe memorándum a través de la Unidad de Planeación de los órganos administrativos la ratificación y/o modificación de la información cualitativa de los proyectos institucionales e inversión, revisa la información y captura en el Sistema Integral de Administración Hacendaria Estatal (SIAHE) e imprime los reportes.		
20	Elabora y firma oficio a la Dirección de Política del Gasto de la Secretaría de Hacienda mediante el cual se le informa la conclusión de la ratificación de la información cualitativa de la carátula de los proyectos institucionales e inversión de la secretaría anexando comprobante, y turna de la siguiente manera: Original: Titular de Política del Gasto de la Secretaría de Hacienda. 1ª. Copia: Titular de la Secretaría de Turismo. 2ª. Copia: Titular de la Dirección General de Presupuesto y Cuenta Pública. 3ª. Copia: Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo. 4ª. Copia: Archivo/minutario.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			4/5



Manual de Procedimientos

SECTUR-UP-APP-001

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
21	<p>Elabora memorándum , enviando copia las carátulas de proyectos institucionales e inversión ratificada, recaba firma del titular de la Unidad de Planeación y turna a los Órganos Administrativos y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original: Titular del Órgano Administrativo. 1ª. Copia: Titular de la Secretaría. 2ª. Copia: Titular de las Subsecretarías. 3ª. Copia: Archivo/minutario.</p>		
22	<p>Integra expediente y archiva.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO.</p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			5/5

[Handwritten signatures and marks]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UP-APP-002

Nombre del procedimiento: Validación de Fichas de Información Básica de los Proyectos (FIBAP) para la integración del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos.

Propósito: Obtener la propuesta de los proyectos de inversión para la integración del anteproyecto de presupuesto de egresos.

Alcance: Desde la recepción de las fichas de Información, hasta la elaboración del memorándum para envío de copia de fichas de Información Básicas de los proyectos (FIBAP).

Responsable del procedimiento: Área de Planeación y Programación.

Reglas:

- Lineamientos para el Análisis, Validación e Integración del Programa de Inversión Estatal vigente.
- Catálogos de Presupuesto de Egresos de la Administración Pública para el Estado de Chiapas.
- Ley de Planeación para el Estado de Chiapas.
- Reglamento del Comité de Planeación para el Desarrollo
- <http://www.haciendachiapas.gob.mx/marco-juridico/Estatal/informacion/Leyes/planeacion.pdf>

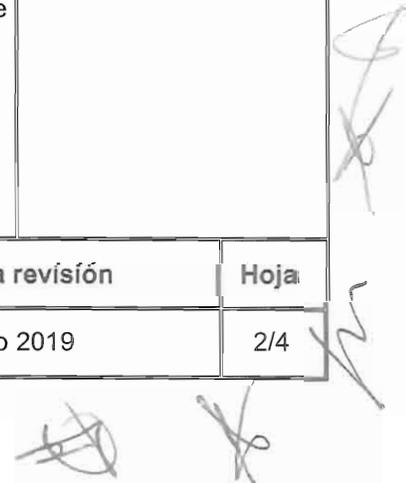
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten signatures and marks]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UP-APP-002

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe oficio signado por los responsables del Subcomité Sectoriales, para asistir a la 1ª. Reunión en el cual dan a conocer el cronograma de actividades para la validación de los proyectos de inversión.		
2	Acude a reunión programada, y programa fechas de reuniones de trabajo en coordinación con los demás integrantes del sector, elabora acta de acuerdos y recaba firma de los que en ella intervinieron.		
3	Elabora memorándum solicitando a los órganos administrativos la propuesta de los proyectos de inversión del ejercicio próximo, recaba firma del titular de la Unidad de Planeación, fotocopia y distribuye: Original: Titular del Órgano Administrativo. 1ª. Copia: Titular de la Secretaría 2ª. Copia: Titular de las Subsecretarías. 3ª. Copia: Archivo/minutario.		
4	Recibe memorándum a través de la Unidad de Planeación de envío de Fichas de Información Básica de los Proyectos (FIBAP'S) impresa y en medio magnético para su trámite y efectúa la revisión y el análisis con base a los lineamientos normativos. ¿Cumple con los requisitos? Sí. Continúa en la actividad No. 6 No. Continúa en la actividad No. 5.		
5	Elabora memorándum en el que comunica observaciones detectadas para su solventación, recaba firma del Titular de la Unidad de Planeación y turna a los Órganos Administrativos para sus correcciones correspondientes y reenvían a la Unidad.		
6	Accesa al Sistema SIPLAN en línea y captura la información cualitativa y cuantitativa de los proyectos de inversión para análisis y/o validación por el vocal ejecutivo del Subcomité, encargado en la Dirección de Planeación, seguimiento y evaluación de la Secretaría de Hacienda. ¿Cumple con los requisitos? Sí. Continúa en la actividad No. 8. No. Continúa en la actividad No. 7.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja 2/4



Manual de Procedimientos

SECTUR-UP-APP-002

No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
7	<p>Elabora memorándum en el que comunica observaciones detectadas para su solventación, recaba firma del titular de la Unidad de Planeación y turna a los Órganos Administrativos.</p> <p>¿Cumple con los requisitos?</p> <p>Sí. Continúa en la actividad No.6 No. Continúa en la actividad No. 7.</p>		
8	<p>Recaba firmas en las Fichas de Información Básicas de los Proyectos (FIBAPS) del Titular de la Secretaría y responsables de proyectos de inversión.</p>		
9	<p>Asiste a la reunión con funcionarios que integran los grupos de trabajo para dar a conocer la propuesta de inversión, elabora y firma la minuta de acuerdos, para que posterior se someta al Subcomité Sectorial que corresponda.</p>		
10	<p>Elabora oficio de envío de originales de las Fichas de Información Básica de los Proyectos de inversión (FIBAPS) al Coordinador del Subcomité Sectorial para su validación de los proyectos que inciden en el Sector, firma y turna:</p> <p>Original: Titular del grupo de trabajo del Subcomité Sectorial. 1ª. Copia: Titular de la Unidad de Planeación. 2ª. Copia: Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo. 3ª. Copia: Archivo/minutario.</p>		
11	<p>Asiste a reunión para validación de las Fichas de Información Básicas de los proyectos (FIBAPS) por el Subcomité Sectorial de Desarrollo Económico en la fecha que marca el cronograma de actividades.</p>		
12	<p>Recibe oficio a través de la Unidad de Planeación de las Fichas de Información Básica de los Proyectos (FIBAPS) del Titular de la Coordinación Sectorial y copia del acta de validación en el Subcomité Sectorial.</p>		
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	3/4

Manual de Procedimientos

SECTUR-UP-APP-002

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
13	<p>Elabora oficio enviando la propuesta del Programa de Inversión de la Secretaría validado en el Subcomité Sectorial mediante las Fichas de Información Básica de los Proyectos (FIBAP) y base de datos del SIPLAN a la Secretaría de Hacienda para su análisis y autorización correspondiente, recaba firma del Titular de la Unidad de Planeación y distribuye:</p> <p>Original: Titular de la Subsecretaría de Planeación. 1ª. Copia: Titular de la Secretaría de Turismo. 2ª. Copia: Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo. 3ª. Copia: Archivo/minutario.</p>		
14	<p>Elabora memorándum , enviando copia de las Fichas de Información Básicas de los proyectos (FIBAP) validados, recaba firma del titular de la Unidad de Planeación y turna a los Órganos Administrativos y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original: Titular del Órgano Administrativo. 1ª. Copia: Titular de la Secretaría 2ª. Copia: Titular de las Subsecretarías. 3ª. Copia: Archivo/minutario.</p>		
15	<p>Archiva la documentación generada.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO.</p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			4/4



Manual de Procedimientos

SECTUR-UP-APP-003

Nombre del procedimiento: Integración de los expedientes técnicos de los proyectos institucional Sistema Integral de Administración Hacendaria Estatal (SIAHE), e inversión en el Sistema Integral de Planeación (SIPLAN).

Propósito: Gestionar la liberación de recursos para ejecutar proyectos enfocados al Sector Turístico.

Alcance: Desde la recepción de la solicitud del área solicitante, hasta el envío del oficio para liberación a la Secretaría de Hacienda.

Responsable del procedimiento: Área de Planeación y Programación.

Reglas:

- Código de la Hacienda Pública para el Estado de Chiapas.
- Acuerdo por el que se expiden las "Normas Presupuestarias para la Administración Pública para el Estado de Chiapas".
- Acuerdo por el que se expide el "Clasificador por Objeto del Gasto".
- Lineamientos del Programa de Inversión Estatal.
- Catálogos de Presupuesto de Egresos de la Administración Pública para el Estado de Chiapas.
- <http://www.haciendachiapas.gob.mx/marco-juridico/Estatal/reglamentos-lineamientos.asp>
- Lineamientos para el Análisis, Validación e Integración del Programa de Inversión Estatal vigente.
- Catálogos de Presupuesto de Egresos de la Administración Pública para el Estado de Chiapas.
- Ley de Planeación para el Estado de Chiapas.
- Reglamento del Comité de Planeación para el Desarrollo.
- <http://www.haciendachiapas.gob.mx/marco-juridico/Estatal/informacion/Leyes/planeacion.pdf>

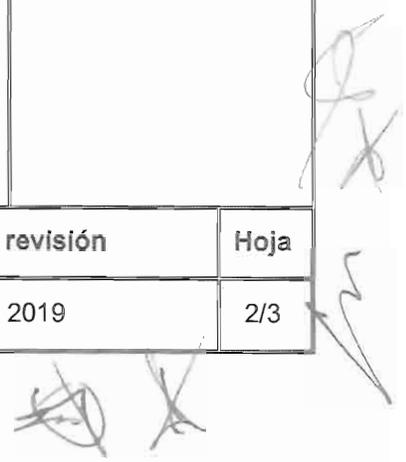
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten signatures and initials on the right side of the page]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UP-APP-003

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Entrega los instrumentos normativos, asesora y apoya en la integración de expedientes de proyectos de inversión e institucional, conforme a los lineamientos y catálogos respectivos en proyectos nuevos, modificación de metas y/o beneficiarios.		
2	Recibe memorándum a través de la Unidad de Planeación de las diferentes áreas de la Secretaría anexando expediente técnico de proyectos de inversión e institucional para la gestión de recursos presupuestales.		
3	Analiza la información acorde a los instrumentos normativos emitidos por la Secretaría de Hacienda. ¿Cumple con los requisitos? Sí. Continúa en la actividad No. 4. No. Continúa en la actividad No. 3a.		
3a.	Elabora memorándum y envía los expedientes con sus observaciones, recaba firma del Titular de la Unidad de Planeación y turna a los Órganos Administrativos. Original: Área solicitante. 1ª. Copia: Titular de la Secretaría de Turismo. 2ª. Copia: Subsecretaria solicitante. 3ª. Copia: Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo. 4ª. Copia: Archivo/minutario. Regresa a la actividad No. 2.		
4	Elabora carátulas de proyectos institucionales en el Sistema Integral de Administración Hacendaria Estatal (SIAHE), y de inversión en el SIPLAN y SIAHE para liberación de recursos.		
5	Imprime la carátula y 2 originales del comprobante que certifica la información cualitativa de la carátula, rubrica y recaba firmas de los responsables de los proyectos.		
6	Solicita al Área de Recursos Financieros y Contabilidad en forma económica cédula de adecuación presupuestaria para la liberación de los recursos.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/3



Manual de Procedimientos

SECTUR-UP-APP-003

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
7	<p>Elabora oficio de envío y anexa del comprobante que certifica la información cualitativa de la carátula del proyecto de inversión e institucional y cédula de adecuación presupuestaria para su autorización correspondiente, recaba firma del Titular de la Secretaría y distribuye:</p> <p>Original: Titular de la Secretaría de Hacienda. 1ª. Copia: Titular de la Subsecretaría de Egresos. 2ª. Copia: Titulares de las Subsecretarías de la Secretaría de Turismo. 3ª. Copia: Titular Responsable de los proyectos. 4ª. Copia: Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo. 5ª. Copia: Titular de la Unidad de Planeación. 6ª. Copia: Archivo/minutario.</p>		
8	<p>Archiva la documentación generada.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO.</p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			3/3

~~20~~ X

[Handwritten signature and scribbles]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UP-APP-004

Nombre del procedimiento: Elaboración de Adecuaciones presupuestarias en sus diversas modalidades ampliación, reducción, trasposos compensados del gasto institucional y de inversión.

Propósito: Adecuar el Presupuesto Aprobado de la Dependencia a las necesidades reales que se presentan en el ejercicio del gasto.

Alcance: Desde la recepción de las solicitudes de adecuaciones presupuestarias de los diferentes Órganos Administrativos de la Dependencia, hasta la elaboración del memorándum mediante el cual comunica la respuesta de la instancia normativa al Órgano Administrativo solicitante y a la Unidad de Apoyo Administrativo.

Responsable del procedimiento: Área de Planeación y Programación.

Reglas:

- Acuerdo por el que se expiden las "Normas Presupuestarias para la Administración Pública del Estado de Chiapas", vigente al ejercicio.
- Lineamientos del programa de inversión estatal.
- <http://www.haciendachiapas.gob.mx/marco-juridico/Estatal/reglamentos-lineamientos.asp>

Políticas:

- Para adecuaciones de proyectos de Inversión, se deberá primeramente tramitar su autorización a través del Sistema Integral de Planeación (SIPLAN).
- Los requisitos básicos para tramitar las adecuaciones son: Justificaciones, memoria de cálculo y cuadro de partidas emisoras y receptoras calendarizado.
- Los trámites se deberán efectuar a más tardar los días 20 de cada mes.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten signatures and marks]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UP-APP-004

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe memorándum de los diferentes Órganos Administrativos, solicitando modificaciones al presupuesto aprobado para atender necesidades de operación y optimizar su gestión.		
2	Revisa la documentación soporte recibida. ¿Cumple con todos los requisitos? Sí. Continúa en la actividad No. 3. No. Continúa en la actividad No. 2a.		
2a.	Elabora memorándum donde envía la documentación para complementarla y recaba firma del Titular la Unidad de Planeación, y turna a los Órganos Administrativos.		
2b.	Recibe memorándum con la documentación solicitada debidamente integrada. Regresa a la actividad No. 2.		
3	Determina la situación presupuestal de los programas a modificar conjuntamente con el Área de Recursos Financieros, a la fecha de la solicitud.		
4	Elabora análisis de movimientos a realizar y determina: ¿Es traspaso compensado? Sí. Continúa en la actividad No. 4a. No. Continúa en la actividad No. 5.		
4a.	Solicita de manera económica al Área de Recursos Financieros y Contabilidad, documento múltiple y adecuación presupuestal para la atención de ese trámite.		
4b.	Recibe de manera económica del Área de Recursos Financieros y Contabilidad documento múltiple y adecuación presupuestal solicitado.		
5	Captura el trámite en el sistema SIPLAN.		
6	Elabora oficio de envío, recaba firma de los titulares de la Unidad de Apoyo Administrativo, Unidad de Planeación y de la Dependencia de los reportes que genera el sistema.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/3

(Handwritten marks)

Manual de Procedimientos

SECTUR-UP-APP-004

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
7	Envía oficio, anexa archivo magnético y turna: Original: Titular de la Secretaría de Hacienda. 1ª. Copia: Titular de la Subsecretaría de Egresos. 3ª. Copia: Titular de las Subsecretarías de Turismo. 4ª. Copia: Titular del Órgano Administrativo. 5ª. Copia: Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo. 4ª. Copia: Archivo.		
8	Recibe oficio de autorización de la Secretaría de Hacienda a través de la Unidad de Planeación.		
9	Turna al Órgano Administrativo responsable.		
10	Archiva expediente. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	3/3

(Handwritten marks and signatures)

Manual de Procedimientos

SECTUR-UP-APP-005

Nombre del procedimiento: Integración de los programas y proyectos autorizados para el Estado de Chiapas en el Presupuesto de Egresos de la Federación.

Propósito: Contar con recursos para proyectos estratégicos en beneficio del Sector Turístico.

Alcance: Desde la solicitud de la Secretaría, hasta la publicación de los recursos por la Federación.

Responsable del procedimiento: Área de Planeación y Programación.

Reglas:

- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Ley de Planeación para el Estado de Chiapas.
- Lineamientos para el registro en la cartera de programas y proyectos de inversión.
- <http://www.haciendachiapas.gob.mx/marco-juridico/Estatal/reglamentos-lineamientos.asp#>

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten signatures and marks]

Manual de Procedimientos
SECTUR-UP-APP-005

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	<p>Recibe a través de la Unidad de Planeación oficio de la Secretaría de Hacienda del Estado para reunión de trabajo para dar inicios a los trabajos preparativos para la integración de la propuesta de inversión del Estado, para su inclusión al proyecto de presupuesto de egresos de la federación y da a conocer cronograma de actividades y el llenado de los formatos para la formulación de los proyectos.</p>		
2	<p>Elabora memorándum original de los Órganos Administrativos de la Secretaría de Turismo enviando disco compacto con los formatos e instructivos de llenado para la formulación de proyectos de la Secretaría de Turismo, y turna:</p> <p>Original: Titular Órganos Administrativos. 1ª. Copia: Titular de la Secretaría de Turismo. 2ª. Copia: Titular de la Subsecretaría de los Órganos Administrativos solicitantes. 3ª. Copia: Titular Unidad de Apoyo Administrativo. 4ª. Copia: Archivo/minutario.</p>		
3	<p>Elabora oficio comunicando a la Secretaría de Hacienda el nombramiento de la Titular de la Unidad de Planeación como enlace participativo en los trabajos correspondientes al Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF), recaba firma del Titular de la Secretaría y turna:</p> <p>Original: Titular de la Secretaría de Hacienda. 1ª. Copia: Titular de la Subsecretaría de Egresos de la Secretaría de Hacienda. 2ª. Copia: Titular de la Dirección General de Inversiones de la Secretaría de Hacienda. 3ª. Copia: Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo. 4ª. Copia: Titular de la Unidad de la Unidad de Planeación. 5ª. Copia: Archivo y Minutario.</p>		
4	<p>Recibe a través de la Unidad de Planeación de los Órganos Administrativos memorándum enviando la propuesta de proyectos estratégicos de la Secretaría para su inclusión al Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF).</p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/4



Manual de Procedimientos
SECTUR-UP-APP-005

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
5	<p>Analiza que la información cumpla con los requisitos de llenado de los formatos para la formulación de proyectos de la Secretaría.</p> <p>¿Cumple con los requisitos? Si. Continúa en la actividad No. 6. No. Continúa en la actividad No. 5a.</p>		
5a	<p>Realiza ajustes y comunica en forma económica a los Órganos Administrativos.</p> <p>Continúa en la actividad No. 6.</p>		
6	<p>Elabora el oficio de envío de la propuesta a la instancia normativa estatal, recaba firma y turna:</p> <p>Original y CD: Titular de la Secretaría de Hacienda del Estado. 1ª. Copia: Titular de la Dirección General de Inversiones. 2ª. Copia: Titular de la Subsecretaría del Órgano Administrativo solicitante. 3ª. Copia: Titular del Órgano Administrativo solicitante. 4ª. Copia: Titular de Unidad de la Unidad de Apoyo Administrativo. 5ª. Copia: Titular de la Unidad de Planeación. 6. Copia: Archivo/minutario.</p>		
7	<p>Recibe a través de la Unidad de Planeación oficio de la Secretaría de Hacienda y calendario de reuniones de trabajo para exponer la propuesta de la cartera de proyectos de la Secretaría.</p>		
8	<p>Elabora memorándum original a los Órganos Administrativos de la Secretaría de Turismo enviando calendario de reuniones de trabajo para exponer la propuesta de la cartera de proyectos de la Secretaría, aclarando dudas al respecto en la Secretaría de Hacienda y turna:</p> <p>Original: Titular del Órgano Administrativo. 1ª. Copia: Titular de la Secretaría de Turismo. 2ª. Copia: Titular de la Subsecretaría de los Órganos Administrativos solicitantes. 3ª. Copia: Titular Unidad de Apoyo Administrativo. 4ª. Copia: Archivo/minutario.</p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			3/4



Manual de Procedimientos

SECTUR-UP-APP-005

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
9	Recibe a través de la Unidad de Planeación oficio de la Secretaría de Hacienda con propuestas de proyectos susceptibles de ser incluidos dentro del Presupuesto de Egresos de la Federación.		
10	Elabora memorándum original a los Órganos Administrativos de la Secretaría de Turismo comunicando la propuesta de proyectos susceptibles de ser incluidos dentro del Presupuesto de Egresos de la Federación, firma y turna: Original. Titular Órganos Administrativos. 1ª. Copia: Titular de la Secretaría de Turismo. 2ª. Copia: Titular de la Subsecretaría de los Órganos Administrativos solicitantes. 3ª. Copia: Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo. 4ª. Copia: Archivo/minutario.		
11	Recibe de forma verbal de la Secretaría de Hacienda del Estado invitación para asistir a reunión de trabajo ante la Comisión de Turismo del Congreso de la Unión para dar seguimiento a la propuesta de Chiapas en materia de Turismo.		
12	Asiste a la reunión en la fecha y lugar indicado.		
13	Recibe de forma económica de la Secretaría de Hacienda del Estado, la publicación del Presupuesto de Egresos de la Federación del ejercicio, correspondiente al programa de inversión autorizada para el Sector Turismo.		
14	Elabora y firma memorándum para conocimiento del programa de inversión aprobada por el Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF) del Sector Turismo, y turna: Original: Titular Órganos Administrativos. 1ª. Copia: Titular de la Secretaría de Turismo. 2ª. Copia: Titular de la Subsecretaría de los Órganos Administrativos solicitantes. 3ª. Copia: Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo. 4ª. Copia: Archivo/minutario.		
15	Archiva la documentación generada. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			4/4

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UP-AEC-001

Nombre del procedimiento: Integrar avance físico de indicadores estratégicos y de proyectos para la presentación de la Cuenta Pública de la Secretaría de Turismo, ante la Secretaría de Hacienda.

Propósito: Cumplir con la normatividad en la rendición de cuentas e informar con transparencia el quehacer institucional.

Alcance: Se solicita información a los líderes del proyecto, se recibe y analiza para su registro interno y posteriormente al Sistema de seguimiento SIAHE.

Responsable del procedimiento: Área de Evaluación y Control.

Reglas:

- Código de la Hacienda Pública para el Estado de Chiapas.
- Ley de Planeación para el Estado de Chiapas.
- Reglamento de la Ley de Planeación para el Estado de Chiapas.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chiapas.
- Normas Presupuestarias para la Administración Pública del Estado de Chiapas para el Ejercicio Fiscal 2018.
- http://www.haciendachiapas.gob.mx/Contenido/Marco_Juridico/Menu_Estatal/Default.htm

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-UP-AEC-001

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Elabora memorándum solicitando información a líderes de proyectos en los formatos de avances físicos. Original: Líder del proyecto. 1ª. Copia: Titular de la Subsecretaría a la que corresponde el proyecto. 2ª. Copia: Minutario. 3ª. Copia: Archivo.	Cuenta Pública con periodicidad trimestral.	
2	Asesora a líderes de proyecto para el llenado de los formatos de avances físicos.		
3	Analiza e integra información interna de los proyectos de inversión e institucional.		
4	Clasifica los recursos por fuente de financiamiento: FAFEF, Convenio de Coordinación en Materia de Reasignación de Recursos (SECTUR) y recursos propios del Gobierno del Estado.		
5	Registro información de avance físico de proyectos en el sistema de seguimiento SIAHE.		
6	Archiva los reportes emitidos por los líderes de proyectos. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-UP-AEC-002

Nombre del procedimiento: Integrar información de las principales acciones realizadas por la Secretaría de Turismo para el informe de gobierno y anexos, ante la Secretaría de Hacienda.

Propósito: Cumplir con la normatividad en la rendición de cuentas y el estado que guarda el quehacer institucional a través de los proyectos de inversión e institucional de la Secretaría de Turismo.

Alcance: Se solicita información a los órganos administrativos de la dependencia, se integra la información cualitativa y cuantitativa a través de los anexos en tres etapas, hasta la entrega de la información de forma impresa y magnética a la Secretaría de Hacienda.

Responsable del procedimiento: Área de Evaluación y Control.

Reglas:

- Constitución Política para el Estado de Chiapas.
- Ley de Planeación para el Estado de Chiapas.
- Reglamento de la Ley de Planeación para el Estado de Chiapas.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chiapas.
- Plan de Desarrollo Estatal 2013 – 2018.
- Normas Presupuestarias para la Administración Pública del Estado de Chiapas para el Ejercicio Fiscal 2018.
- http://www.haciendachiapas.gob.mx/Contenido/Marco_Juridico/Menu_Estatal/Default.htm

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-UP-AEG-002

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	<p>Elabora memorándum para la solicitud de información, para la integración de indicadores y principales actividades llevadas a cabo por el sector turístico y conocer los resultados.</p> <p>Original: Líder del proyecto de cada Órgano Administrativo. 1ª Copia: Titular de la Subsecretaría a la que corresponde el proyecto. 2ª. Copia: Minutario. 3ª. Copia: Archivo.</p>	Documento de informe de gobierno y anexos en sus diferentes etapas.	
2	Recibe información a través de los informes mensuales para su análisis e integración de indicadores y principales actividades turísticas llevadas a cabo en el Sector.		
3	Integra resumen de las actividades relevantes para la consolidación del documento cualitativo y anexos.		
4	Envía información cualitativa y anexos a la dependencia cabeza de Sector, para su validación sectorial y posterior envía a la Secretaría de Hacienda.		
5	Archiva la información cualitativa y cuantitativa validada.		
TERMINA PROCEDIMIENTO.			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2



Manual de Procedimientos

SECTUR-UP-AEC-003

Nombre del procedimiento: Integrar información del sector turístico para su inclusión en el Plan Estatal de Desarrollo y los Programas Sectorial, institucional y Desarrollo Regional.

Propósito: Cumplir con el mandato en la integración de información para el plan sexenal de gobierno que contenga las políticas públicas que permita atender las necesidades detectadas en el sector turístico.

Alcance: Se conoce los lineamientos para la integración del programa de gobierno- Plan Estatal y Programas Sectorial e institucional, con información alineada a las políticas públicas y estrategias de gobierno.

Responsable del procedimiento: Área de Evaluación y Control.

Reglas:

- Constitución Política para el Estado de Chiapas.
- Ley de Planeación para el Estado de Chiapas.
- Reglamento de la Ley de Planeación para el Estado de Chiapas.
- Lineamientos para la elaboración del Informe de Gobierno anual del Gobernador Constitucional del Estado de Chiapas.
- Reglamento interior del COPLADE.
- http://www.haciendachiapas.gob.mx/Contenido/Marco_Juridico/Menu_Estatal/Default.htm

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-UP-AEC-003

Descripción del procedimiento				
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones		
1	<p>Recibe y conoce los lineamientos para la integración del Plan Estatal de Desarrollo y documentos complementarios.</p> <p>Original: Titular de la Dependencia cabeza de sector. 1ª. Copia: Titular de la Subsecretaría de Planeación. 2ª. Copia: Titular de la Subsecretaría de Desarrollo Turístico. 3ª. Copia: Titular de la Subsecretaría de Promoción Turística. 4ª. Copia: Titular de la Unidad de Planeación. 5ª. Copia: Minutario. 6ª. Copia: Archivo.</p>	<p>Información sexenal y actualizaciones.</p>		
2	<p>Informa las necesidades del sector turístico a través de los compromisos de campaña y los foros de consulta regional.</p>			
3	<p>Convoca a los órganos administrativos de la dependencia y órganos sectorizados para hacer llegar información relativa al proceso de la Integración del Plan Estatal de Desarrollo y documentos complementarios.</p>			
4	<p>Integra información de acuerdo a los lineamientos establecidos y la captación de las necesidades del sector turístico de acuerdo a las regiones económicas del Estado.</p>			
5	<p>Envía propuesta de la información del sector turístico a la dependencia cabeza del sector para su análisis y discusión.</p>			
6	<p>A través de la dependencia cabeza de sector, envía la información consolidada para integrarse al documento del Plan Estatal de gobierno y los documentos complementarios.</p>			
7	<p>Archiva y resguarda oficio y documento.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO.</p>			
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019	2/2

[Handwritten signatures and initials on the right margin]

[Handwritten mark at the bottom right]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UP-AEC-004

Nombre del procedimiento Integrar y Registrar información física y financiera de proyectos turísticos financiados con recursos federales, a través del Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH) y en otros mecanismos de seguimiento establecidos.

Propósito: Cumplir con la normatividad en la rendición de cuentas y transparencia el quehacer institucional.

Alcance: Integración de los indicadores de gestión de proyecto y nivel financiero de los proyectos del sector turístico financiados con recursos federales.

Responsable del procedimiento: Área de Evaluación y Control.

Reglas:

- Convenio de Coordinación para el Otorgamiento de un Subsidio en Materia de Fortalecimiento de la Oferta Turística, en el marco del Programa de Desarrollo Regional Turístico Sustentable y Pueblos Mágicos – PRODERMÁGICO.
- Reglas de operación del PRODERMAGICO.
- Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2018
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (Sistema de Formato Único - SFU)
- www.hacienda.gob.mx/.../Convenios_Coordinacion_Recursos.aspx.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten signatures and initials on the right margin]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UP-AEC-004

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Elabora memorándum de solicitud de avance físico de los proyectos y/o obras financiadas con recursos federales. Original: Titular de la Dirección de Política del Gasto de la Secretaría de Hacienda del Estado. 1ª. Copia: Titular de Secretaría de Turismo del Estado. 2ª. Copia: Minutario. 3ª. Copia: Archivo.	Información físico-financiero con periodicidad trimestral.	
2	Recibe memorándum con información del Órgano Administrativo responsables de obras y proyectos.		
3	Analiza la información de obras y proyectos remitida por el Órgano Administrativo.		
4	Integra la información de los indicadores de gestión de proyecto y nivel financiero de los proyectos del sector turístico financiados con recursos federales.		
5	Integra la información físico-financiera de acuerdo a los lineamientos de la instancia normativa del gasto federal, integra la información físico-financiera.		
6	Registra en el Sistema de Formato Único – SFU, a través del Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda federal – PASH y envía para su revisión al enlace de la Secretaría de Hacienda del Estado.		
7	Atiende observaciones del enlace y remite vía sistema SFU el cierre de información trimestral.		
8	Integra expediente y archiva. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2

[Handwritten signatures and marks on the right margin]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UP-AEC-005

Nombre del procedimiento: Integrar y registrar el avance físico financiero de los proyectos institucionales y de inversión de la Secretaría de Turismo para el seguimiento del proceso presupuestario.

Propósito: Cumplir con la rendición de cuentas y transparencia gubernamental.

Alcance: Integración el seguimiento del proceso presupuestario anual.

Responsable del procedimiento: Área de Evaluación y Control.

Reglas:

- Código de la Hacienda Pública para el Estado de Chiapas.
- Ley de Planeación para el Estado de Chiapas.
- Reglamento de la Ley de Planeación para el Estado de Chiapas.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chiapas.
- Normas Presupuestarias para la Administración Pública del Estado de Chiapas para el Ejercicio Fiscal 2018.
- http://www.haciendachiapas.gob.mx/Contenido/Marco_Juridico/Menu_Estatal/Default.htm

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten signatures and marks on the right margin]

Manual de Procedimientos

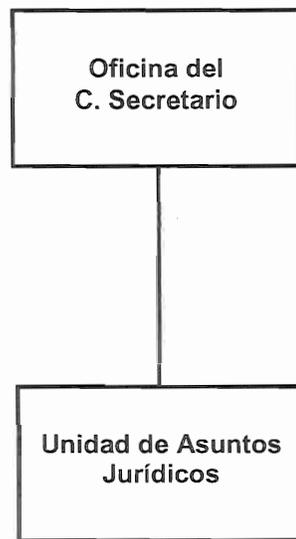
SECTUR-UP-AEC-005

Descripción del procedimiento				
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones		
1	<p>Elabora memorándum de solicitud de avance físico de los proyectos de inversión e institucional ejecutados con diferentes fuentes de financiamiento.</p> <p>Original: Titular de los Órganos Administrativos responsable de la ejecución de proyectos. 1ª. Copia: Titular de las Subsecretarías a las que corresponden los proyectos. 2ª. Copia: Minutario. 3ª. Copia: Archivo.</p>	<p>Información evaluatoria físico-financiero con periodicidad mensual.</p>		
2	Recibe memorándum con información de los Órganos Administrativos responsables de la ejecución de proyectos.			
3	Analiza la información y avance de los proyectos remitidos por los Órganos Administrativos.			
4	Registra información en el formato interno para el concentrado de avance físico- financiero de proyectos.			
5	Integrar evaluación del gasto identificando el status de avance físico-financiero mensual de proyectos.			
6	<p>Genera reporte y archiva.</p> <p>TERMPROCEDIMIENTO.</p>			
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019	2/2

(Handwritten marks and signatures)

Manual de Procedimientos

Organigrama Específico



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Sección
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	C

[Handwritten signature and initials]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAJ-001

Nombre del procedimiento: Realizar la revisión y formulación de proyectos de leyes, reglamentos, decretos y acuerdos.

Propósito: Que los instrumentos jurídicos estén debidamente fundamentados y motivados y sean de observancia del sector turismo.

Alcance: Desde que se recibe la solicitud del Titular, hasta que se envía circular a todas las Áreas Administrativas y demás interesados en la Ley, Reglamento, Decretos y Acuerdos para su observancia.

Responsable del procedimiento: Unidad de Asuntos Jurídicos.

Reglas:

- Artículo 13 y 36 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Chiapas.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo.

Políticas:

- El proyecto de iniciativa o de reforma, deberá remitirse en original, con firmas autógrafas y de manera electrónica.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/3

[Handwritten signatures and marks]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAJ-001

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe solicitud del titular de la Secretaría para revisión o elaboración de Proyectos de Leyes, Reglamentos, Decretos y Acuerdos.		
2	Revisa la solicitud y determina: ¿La Unidad validará el proyecto de iniciativa o de reformas de Leyes, Reglamentos, Decretos y Acuerdos? Sí. Continúa en Actividad No. 2a. No. Continúa en Actividad No. 3.		
2a	Analiza el proyecto de iniciativa o de reformas y elabora oficio con observaciones y turna al Órgano Administrativo.		
2b	Recibe oficio del Órgano Administrativo con el proyecto de iniciativa o de reformas modificado. Regresa a la actividad No. 2.		
3	Elabora y firma el proyecto de iniciativa o de reformas de Leyes, Reglamentos, Decretos y Acuerdos que se pretenden crear o modificar.		
4	Elabora tarjeta informativa y oficio de envío del proyecto al Instituto de la Consejería Jurídica y de Asistencia Legal y anexa el proyecto de iniciativa o reforma, turna al C. Secretario para firma de los documentos anteriores.		
5	Elabora oficio al Instituto de la Consejería Jurídica y de Asistencia Legal, y anexa el proyecto de iniciativa o reforma, recaba firma del C. Secretario y distribuye: Original: Titular del Instituto de la Consejería Jurídica y de Asistencia Legal. 1ª. Copia: Titular de la Secretaría de Turismo. 2ª. Copia: Archivo y minutarario.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/3

[Handwritten signatures and marks]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAJ-001

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
6	<p>Recibe oficio de envío del proyecto de iniciativa o reformas con observaciones por el Instituto de la Consejería Jurídica y de Asistencia Legal.</p> <p>¿Tiene observaciones o comentarios? Sí. Continúa en la actividad No. 6a. No. Continúa en la actividad No. 7.</p>		
6a	<p>Realiza las modificaciones referidas, recabando posteriormente la firma del proyecto de iniciativa o reforma, por parte del Titular de la Dependencia.</p> <p>Continúa en la actividad No. 7.</p>		
7	<p>Elabora y firma oficio de envío al Instituto de la consejería Jurídica y de Asistencia Legal, para la validación y firma del C. Gobernador.</p>		
8	<p>Espera el tiempo para que el Instituto de la Consejería Jurídica y de Asistencia Legal realice los trámites correspondientes para su publicación en el Periódico Oficial.</p>		
9	<p>Monitorea la publicación del proyecto de iniciativa o reformas en el Periódico Oficial.</p>		
10	<p>Recibe el Periódico Oficial que contiene la publicación de la iniciativa o reformas, fotocopia y crea un expediente para el resguardo.</p>		
11	<p>Elabora, firma y turna circular a Directores, Delegados y demás Órganos administrativos interesados en la Ley, Reglamento, Acuerdo o Decreto para su observancia general y archiva información.</p>		
12	<p>Archiva información.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO.</p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			3/3



Manual de Procedimientos

SECTUR-UAJ-002

Nombre del procedimiento: Elaborar y validar los contratos y convenios de la Secretaría.

Propósito: Fundamentar jurídicamente los contratos y convenios de conformidad al marco jurídico vigente.

Alcance: Desde recibir de las Dependencias el instrumento legal, hasta recibir copia de los documentos elaborados y revisados.

Responsable del procedimiento: Unidad de Asuntos Jurídicos.

Reglas:

- Artículo 20 y 36 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Chiapas.
- Reglamento Interior de la Secretaria de Turismo.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes Muebles y la Contratación de Servicios para el Estado de Chiapas.

Políticas:

Los contratos y/o convenios se elaboraran por cuadruplicado.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten marks and signatures]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAJ-002

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe oficio de solicitud para elaboración o validación de los contratos y convenios de los Órganos Administrativos o de la Oficina del C. Secretario.		
2	Analiza la solicitud y determina: ¿Se elaborará el instrumento? Sí. Continúa en la actividad No. 3. No. Continúa en la actividad No. 2a.		
2a.	Elabora oficio con observaciones, envía al Órgano Administrativo.		
3	Elabora el convenio o contrato para que esté apegado a la normatividad establecida.		
4	Elabora y firma memorándum de envío y anexa el contrato y/o convenio debidamente requisitado al Órgano Administrativo solicitante.		
5	Recibe memorándum donde anexa el contrato y/o convenio firmado de los Órganos Administrativos de la Secretaría para seguimiento.		
6	Integra expediente y archiva. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/2

[Handwritten signatures and initials]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAJ-003

Nombre del procedimiento: Elaborar actas administrativas.

Propósito: Cumplir con los lineamientos de conformidad con la Ley de la materia se deben llevar a cabo, tanto para imponer sanciones correctivas o en su caso proceder al cese de los trabajadores.

Alcance: Desde la recepción de memorándum de solicitud de levantamiento de acta administrativa hasta realizar el seguimiento correspondiente.

Responsable del procedimiento: Unidad de Asuntos Jurídicos.

Reglas:

- Ley del Servicio Civil del Estado y los Municipios de Chiapas.

Políticas:

- La original del acta administrativa deberá ser enviada a la autoridad competente, según sea el caso.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten signatures and initials in the bottom right corner]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAJ-003

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe y revisa memorándum de solicitud de levantamiento de acta administrativa de los Órganos Administrativos.	Ver Política.	
2	Acude al Órgano Administrativo, así como al lugar donde se suscitó la anomalía e interroga al personal para el establecimiento de los hechos que analiza.		
3	Elabora acta administrativa, firma y recaba firma de quienes intervienen y distribuye: Original: Tribunal Burocrático, Fiscalía Investigadora del Ministerio Público, Titular Secretaría de Hacienda, Titular de la Dirección de Patrimonio del Instituto de la Consejería Jurídica y de Asistencia Legal, Titular del Fondo de Protección para Vehículos Propiedad del Poder ejecutivo Estatal. FOPROVEP. 1ª Copia: Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo. 2ª Copia: Titular del Área de Recursos Materiales y Servicios Generales. 3ª Copia: Titular del Órgano Administrativo solicitante. 4ª Copia: Archivo.		
4	Realiza seguimiento dependiendo del hecho que provocó la elaboración del acta administrativa.		
5	Integra información y archiva.		
TERMINA PROCEDIMIENTO.			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAJ-004

Nombre del procedimiento: Certificación de copias.

Propósito: Que los documentos y constancias que obren en los archivos de la Secretaría, tengan el valor legal ante las autoridades administrativas y judiciales.

Alcance: Desde la recepción del memorándum de solicitud para certificar copias, hasta el envío del memorándum con la copia certificada.

Responsable del procedimiento: Unidad de Asuntos Jurídicos.

Reglas:

- Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo.

Políticas:

- El documento a certificar, forzosamente, deberá obrar en los expedientes de la Secretaría.
- El documento para cotejo deberá ser original o copia haciéndose constar tal situación.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAJ-004

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	<p>Recibe y revisa memorándum, de solicitud de copias certificadas y constancias de los documentos que obren en el archivo de ésta Secretaría y anexo a éste, el documento sujeto a certificación de los órganos administrativos de la Dependencia.</p> <p>¿Procede la certificación?</p> <p>Sí. Continúa en la actividad No. 2. No. Continúa en la actividad No. 1a.</p>		
1a	<p>Regresa la solicitud y el documento a certificar.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO.</p>		
2	<p>Coteja el documento a certificar contra el documento para cotejo.</p>		
3	<p>Redacta el texto en el reverso del documento a certificar, estampa los sellos correspondientes y firma autógrafa del Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos.</p>		
4	<p>Elabora, firma y envía memorándum con el documento certificado y el documento para cotejo.</p> <p>Original: Órgano Administrativo solicitante. 1ª Copia: Archivo y Minutario.</p>		
5	<p>Integra expediente y archiva.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO.</p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/2

(Handwritten signatures and initials)

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAJ-005

Nombre del procedimiento: Atención a quejas por la prestación de servicios turísticos.

Propósito: Que los turistas puedan presentar quejas por irregularidades en la prestación de servicios turísticos, con la finalidad de obtener una solución.

Alcance: Desde la recepción de la queja hasta el cierre y archivo del expediente.

Responsable del procedimiento: Unidad de Asuntos Jurídicos.

Reglas:

- Reglamento de la Ley de Turismo del Estado de Chiapas.

Políticas:

- Conciliación de intereses.
- Expediente de queja.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten signatures and marks on the right margin]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAJ-005

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	<p>Recibe la queja presentada por el turista.</p> <p>¿Procede la queja?</p> <p>Sí. Continúa en la actividad No. 2. No. Continúa en la actividad No. 1a.</p>		
1a.	Notifica al quejoso y orienta.		
2	Contacta al prestador de servicios turísticos para hacer de su conocimiento la queja.		
3	Responde la queja del Prestador de Servicios Turísticos.		
4	Exhorta a las partes a conciliar el expediente y concluye.		
5	<p>Concilia los derechos del quejoso para que los haga valer ante las instancias competentes y se le orienta.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO.</p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-UAJ-006

Nombre del procedimiento: Visitas de Verificación.

Propósito: Comprobar el cumplimiento de las obligaciones a cargo de los prestadores de servicios turísticos.

Alcance: Desde el inicio de la visita de verificación hasta el cierre de la misma.

Responsable del procedimiento: Unidad de Asuntos Jurídicos.

Reglas:

- Ley General de Turismo.
- Reglamento de la Ley General de Turismo.
- Ley de Turismo del Estado de Chiapas.
- Ley de Procedimientos Administrativos del Estado de Chiapas.
- Reglamento de la Ley de Turismo del Estado de Chiapas.

Políticas:

- Formatos de verificación.
- Expedientes de verificación.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten signatures and initials on the right margin]

Manual de Procedimientos

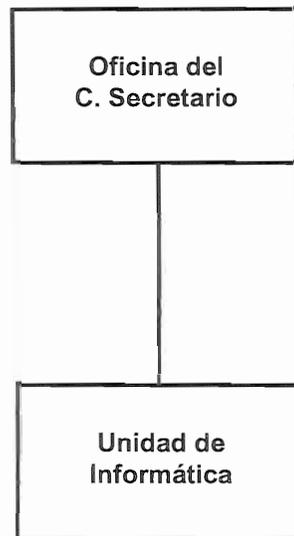
SECTUR-UAJ-006

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Emite oficio de comisión para realizar visita de verificación.	Conforme a los requisitos que marca la SECTUR FEDERAL.	
2	Acude con la persona, lugar o establecimiento a verificar.		
3	Acredita la calidad de verificador ante el responsable del lugar, establecimiento o actividad.		
4	Levanta acta circunstanciada de la visita de verificación.		
5	Formula observaciones de los visitados y ofrece pruebas.		
6	Cierra el acta y hace entrega de copia del acta circunstanciada con la persona con quien se entendió la diligencia.		
7	Considera procedente, y da vista a las instancias competentes para que apliquen las sanciones correspondientes.		
	TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2



Manual de Procedimientos

Organigrama Específico



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Sección
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	D

Manual de Procedimientos

SECTUR-UI-001

Nombre del procedimiento: Elaborar el Plan Anual para el Desarrollo de Sistemas.

Propósito: Contar con un cronograma de actividades para el desarrollo y mantenimiento de los sistemas y cumplir con la normatividad establecida.

Alcance: Desde realizar el censo en las Áreas de la Dependencia, hasta archivar acuse de recibo.

Responsable del procedimiento: Unidad de Informática.

Reglas:

- Normatividad para la Gestión y Desarrollo de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-UI-001

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Realiza censo en diversas áreas de la Dependencia, para saber cuáles requieren desarrollo de nuevos sistemas y cuales mantenimiento.		
2	Elabora formato de "Anteproyecto de Desarrollo de Sistemas" por cada uno de los sistemas que se desarrollarán o modificarán durante el año.	DIDT-NDS-F001	
3	Elabora "Calendarización de Actividades por Proyecto de Desarrollo", donde establece fechas para cada una de las fases de desarrollo establecidas en la Metodología para el Desarrollo de Sistemas.	DIDT-NDS-F002	
4	Elabora "Calendario Anual de Proyectos de Desarrollo", donde se detallan todos los sistemas con sus fechas de desarrollo.	DIDT-NDS-F003	
5	Elabora oficio dirigido a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, anexa formatos de "Anteproyecto de Desarrollo de Sistemas" y distribuye. Original: Titular de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico de la Coordinación Estatal de Tecnologías de Información y Comunicaciones del Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública. 1ª. Copia: Titular de la Dependencia. 2ª. Copia: Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo. 3ª. Copia: Expediente. 4ª. Copia: Minutario.		
6	Archiva acuse de recibo en expediente y minutario. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión		Actualización	
Julio 2012		Junio 2018	
Próxima revisión		Hoja	
Junio 2019		2/2	

Manual de Procedimientos

SECTUR-UI-002

Nombre del procedimiento: Desarrollar e implementar sistemas informáticos en la Dependencia.

Propósito: Automatizar y simplificar los procesos administrativos, implementando las herramientas necesarias para administrar la información generándola en forma más efectiva y eficaz, para satisfacer las necesidades en materia informática y tecnológica de la Secretaría.

Alcance: Desde la recepción de solicitud de elaboración del sistema, hasta su instalación y entrega del manual del usuario.

Responsable del procedimiento: Unidad de Informática.

Regla:

- Normatividad para la Gestión y Desarrollo de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones.

Políticas:

- Los usuarios proporcionarán toda la información y el apoyo necesario al personal adscrito a la Unidad de Informática para el diseño y desarrollo del sistema solicitado.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/3

[Handwritten signatures and marks on the right margin]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UI-002

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
8	Elabora carpeta de proyecto, manual del usuario, manual técnico e instructivo de mantenimiento para que éste cuente con la información necesaria y así poder operar el sistema.	SECTUR/NUM./AÑO	
9	Imparte cursos de capacitación al/los usuario(s) del sistema para su correcta utilización.		
10	Instala el sistema y entrega el manual del usuario por medio de minuta (liberación del sistema). TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			3/3

[Handwritten signatures and marks on the right margin]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UI-003

Nombre del procedimiento: Actualización del sitio web.

Propósito: Difundir información electrónica y puede direccionar al usuario a otras páginas mediante enlaces de hipertexto.

Alcance: Desde la recepción de solicitud con la información de las áreas de la Secretaría, hasta la publicación de esta.

Responsable del procedimiento: Unidad de Informática.

Reglas:

- Normatividad para la Gestión y Desarrollo de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones.
- Normatividad de Internet en las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/3

[Handwritten signature and initials on the right margin]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UI-003

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe la información a través de memorándum, correo electrónico y/o de manera verbal, la Unidad de Informática para la actualización de la página Web.		
2	Realiza reunión con los Órganos Administrativos involucrados para determinar la la estructura y/o apartado dentro de la página y acordar la información que contendrá.		
3	Analiza la factibilidad técnica y económica de la página, de acuerdo a la dimensión y tipo de información a publicar. ¿Es factible la actualización de la página web? Si. Continúa con la actividad No. 4. No. Continúa con la actividad No. 3a.		
3a.	Elabora propuesta y presentación de la misma para exponer posibles alternativas al diseño de la página web. Continúa con en actividad 4.		
4	Recaba la información a publicar en coordinación con los Órganos Administrativos de la Dependencia que intervienen en el proceso para definir la estructura de la página.		
5	Determina la necesidad de base de datos. ¿Se requiere base de datos? Si. Continúa en la actividad No. 5a. No. Continúa en la actividad No. 6.		
5a.	Diseña la base de datos y establece módulos de software para dar mantenimiento a la misma. Continúa en la actividad No. 6.		
6	Realiza el diseño de la interfase, integra la información e identifica los vínculos de acuerdo a la estructura de la página.		
7	Presenta prototipo de la página web a los Órganos Administrativos relacionados con la información y demás que se requieran para posibles observaciones y correcciones.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/3

Manual de Procedimientos

SECTUR-UI-004

Nombre del procedimiento: Realizar actualizaciones y respaldo a los sistemas normativos de las Dependencias.

Propósito: Mantener actualizado los sistemas normativos para su correcto funcionamiento y contar con un respaldo ante cualquier contingencia.

Alcance: Desde revisar la página web de la Dependencia normativa, hasta respaldar la actualización del sistema.

Responsable del procedimiento: Unidad de Informática.

Reglas:

- Normatividad para la Gestión y Desarrollo de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones.

Política:

- El personal debe contar con el certificado de capacitación proporcionado por la Dependencia Normativa del sistema.
- La actualización si es en el equipo de cómputo, deberá realizarse en todos los equipos que tienen instalados el sistema.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/3

[Handwritten signature and initials]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UI-004

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Revisa la página web de la Dependencia normativa para verificar si existe alguna actualización para los sistemas o recibe correo de la misma con actualización.		
2	<p>Descarga actualización y determina si es para los sistemas que tienen instalado el sistema o para el servidor de la base de datos.</p> <p>¿La actualización es para los equipos que tienen instalado el sistema?</p> <p>Sí. Continúa en la actividad No. 2a. No. Continúa en la actividad No. 3.</p>		
2a.	<p>Realiza respaldo de la carpeta que contiene el sistema y posteriormente aplica la actualización, tal como lo menciona la política.</p> <p>Continúa en la actividad No. 4.</p>		
3	Respalda la base de datos y aplica actualización en el servidor.		
4	<p>Revisa la operación realizada y determina.</p> <p>¿Se presentó error al aplicar la actualización?</p> <p>Sí. Continúa en la actividad No. 4a. No. Continúa en la actividad No. 5.</p>		
4a.	Comunica a la Dependencia normativa el error y esperar su modificación. Regresa a la actividad No. 1.		
5	Respalda la actualización para llevar un registro de las actualizaciones aplicadas al sistema normativo.		
6	Ingresa al software del manejador de las bases de datos de los sistemas.		
7	Programa los respaldos automáticos de las bases de datos de los sistemas SIAHE Fideicomiso y SIPLAN para que se efectúen diariamente.		
8	Ingresa al servidor de datos de la Dependencia y copia el respaldo generado por el manejador de base de datos en un equipo destinado para almacenar los respaldos diarios.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/3

Manual de Procedimientos

SECTUR-UI-004

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
9	Copia en discos compactos con formato DVD, los respaldos realizados.		
10	Archiva los discos compactos de respaldo. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	3/3

[Handwritten signature and initials]

Manual de Procedimientos

SECTIUR-III-005

Nombre del procedimiento: Proporcionar mantenimiento preventivo al equipo de cómputo.

Propósito: Prevenir el mal funcionamiento del equipo de cómputo.

Alcance: Desde la elaboración del calendario de mantenimiento, hasta la devolución del equipo.

Responsable del procedimiento: Unidad de Informática.

Reglas:

- Normatividad para la Gestión y Desarrollo de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-UI-005

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Elabora calendario para dar mantenimiento a los equipos de cómputo de la Dependencia.		
2	Elabora, recaba firma del titular de la Unidad de Informática y turna memorándum con calendario de mantenimiento a todas las áreas para dar a conocer las fechas establecidas.		
3	Recoge el equipo de cómputo y lo traslada a la Unidad de Informática.		
4	Revisa el equipo y determina. ¿Se detectaron fallas en algún componente del equipo? Sí. Continúa en la actividad No. 4a. No. Continúa en la actividad No. 5.		
4a.	Aplica las medidas correctivas. Regresa a la actividad No. 4.		
5	Devuelve el equipo al área correspondiente. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/2

[Handwritten signature and initials]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UI-006

Nombre del procedimiento: Proporcionar mantenimiento correctivo al equipo de cómputo.

Propósito: Mantener en condiciones óptimas el funcionamiento del equipo de cómputo, para que los usuarios cuenten con las herramientas necesarias para el desarrollo diario de sus actividades.

Alcance: Desde la recepción de solicitud de servicio, hasta la entrega del equipo reparado.

Responsable del procedimiento: Unidad de Informática.

Reglas:

- Normatividad para la Gestión y Desarrollo de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/3

[Handwritten signatures and initials]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UI-006

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
7a	Regresa a la actividad No. 6.		
8	Entrega mediante memorándum el equipo reparado al área solicitante.		
9	Integra información y archiva.		
	TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	3/3

[Handwritten signature]

[Handwritten initials]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UI-007

Nombre del procedimiento: Brindar Asesoría Técnica.

Propósito: Dar asistencia técnica oportuna, para eficientar las actividades diarias de los usuarios

Alcance: Desde la recepción de solicitud de asesoría, hasta la confirmación de la correcta comprensión del uso del dispositivo.

Responsable del procedimiento: Unidad de Informática.

Reglas:

- Normatividad para la Gestión y Desarrollo de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-UI-007

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe memorándum de solicitud de asesoría o vía telefónica de los Órganos Administrativos.		
2	Acude al área solicitante y entrevista a la persona que solicitó la asesoría en el paquete de Software y/o dispositivo de cómputo que utiliza o va a utilizar en su equipo.		
3	Realiza asesoría al usuario en el uso del software y/o dispositivo, procurando ser lo más claro posible.		
4	Verifica que el usuario asimiló correctamente el uso del software o dispositivo.		
TERMINA PROCEDIMIENTO.			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2

Handwritten marks and signatures at the bottom right of the page.

Manual de Procedimientos

SECTUR-UI-008

Nombre del procedimiento: Instalar, configurar y administrar las redes de voz y datos.

Propósito: Integrar equipos de telefonía a la red de voz y datos, para agilizar las actividades administrativas de la Secretaría.

Alcance: Desde la solicitud de servicio, hasta la conclusión de la misma.

Responsable del procedimiento: Unidad de Informática.

Reglas:

- Normatividad para la Gestión y Desarrollo de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones.

Políticas:

- Título Noveno, Capítulo I, Artículos 112, 113 y 114, fracción II, de la Normatividad para la Gestión y Desarrollo de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones.

[Handwritten signature]

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten signatures]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UI-008

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe memorándum de solicitud para configurar redes de voz y datos de los órganos administrativos.		
2	Verifica la solicitud para saber si es en un equipo o extensión telefónica. ¿La configuración es en un equipo? Sí. Continúa en la actividad No. 3. No. Continúa en la actividad No. 2a.		
2a	Envía reporte de servicio a la Sociedad Operadora de la Torre Chiapas, para que realicen los cambios en la configuración requerida por el Área solicitante. Continúa en la actividad No. 3.		
3	Procede a instalar o reemplazar los equipos para realizar los cambios de configuración de las redes de voz y datos.		
4	Elabora, firma y turna memorándum al Órgano Administrativo que solicitó el servicio notificándole que ya fue atendida su petición.		
5	Archiva la documentación generada. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2

[Handwritten signatures and marks]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UI-009

Nombre del procedimiento: Integrar expedientes técnicos para adquisiciones de tecnología de información y comunicaciones.

Propósito: Elaborar proyectos para la adquisición de bienes informáticos y de comunicación acorde a las necesidades de la Dependencia, dando cumplimiento a la normatividad para la gestión y Desarrollo de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones.

Alcance: Desde que recibe el oficio de solicitud para la elaboración de un proyecto informático hasta que se recibe dictamen técnico de aprobación del proyecto y se archiva documentación del proyecto.

Responsable del procedimiento: Unidad de Informática.

Reglas:

- Normatividad para la Gestión y Desarrollo de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones.

Políticas:

- Realizar el proyecto de adquisición de acuerdo con el Título Tercero, Capítulo II del Dictamen de Viabilidad Técnica de la Normatividad para la Gestión y desarrollo de Tecnologías de Información y telecomunicaciones.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-UII-009

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe de los Órganos Administrativos adscritos a la Dependencia memorándum de solicitud de elaboración de proyecto informático para dictamen técnico.		
2	Analiza que las necesidades de bienes informáticos y/o de comunicaciones que requiere el Órgano Administrativo solicitante, se apeguen a la simplificación y automatización de procesos de su área.	Artículos 19, 22, 24 y 27 de la Normatividad	
3	Realiza proyecto informático conforme a la normatividad establecida.		
4	Elabora oficio de envío del proyecto de bienes informáticos, recaba firma del titular de la Unidad de Informática, anexa el proyecto y envía: Original: Titular de la Dirección de Normatividad e Infraestructura Tecnológica. 1ª. Copia: Órgano Administrativo solicitante. 2ª. Copia: Unidad de Apoyo Administrativo. 3ª. Copia: Archivo.		
5	Recibe oficio del Dictamen Técnico a través de la Unidad de Informática enviado de la Dirección de Infraestructura Tecnológica y Normatividad de la Coordinación Estatal de Tecnologías de Información y Comunicaciones del Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública.		
6	Elabora, firma y turna mediante memorándum, original del Dictamen Técnico a la Unidad de Apoyo Administrativo para su trámite correspondiente y envía copia del Dictamen Técnico al Órgano Administrativo solicitante.		
7	Archiva documentación del proyecto junto con una copia del dictamen técnico. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2



Manual de Procedimientos

SECTUR-UI-010

Nombre del procedimiento: Coordinar el desarrollo de Aplicaciones Móviles.

Propósito: Potencializar la promoción turística a través de una herramienta tecnológica que incluya a los prestadores de servicios turísticos, recursos turísticos, gastronomía y fotografías en 360 grados.

Alcance: Desde que se envía el oficio de solicitud a la Dirección de innovación y Desarrollo Tecnológico de la Coordinación Estatal de Tecnologías de Información y Comunicaciones del Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública por parte del área solicitante hasta que se suba la aplicación móvil a la tienda virtual de Google Play y/o Apple Store.

Responsable del procedimiento: Unidad de Informática.

Políticas:

- Minuta de acuerdo entre la Secretaría de Turismo y Dirección de innovación y Desarrollo Tecnológico de la Coordinación Estatal de Tecnologías de Información y Comunicaciones del Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten signatures and marks]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UI-010

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Enviar oficio de solicitud a la Dirección de innovación y Desarrollo Tecnológico de la Coordinación Estatal de Tecnologías de Información y Comunicaciones del Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública por parte del área solicitante.		
2	Realizar minuta de acuerdos de las actividades a realizar de cada una de las dependencias.		
3	La dirección solicitante en coordinación con las delegaciones de la Secretaría de Turismo recopilará y validaran la información requerida. (textos, imágenes y coordenadas geográficas)		
4	La Dirección de Proyección Turística generará las imágenes en las medidas requeridas para las diferentes versiones en teléfonos y tablets.		
5	La Unidad de Informática recopilará la información correspondiente enviada por los órganos administrativos involucrados en el proyecto.		
6	La Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico realizará la aplicación móvil en los sistemas operativos IOS y/o Android conforme a lo estipulado en la minuta.		
7	En caso de no haber observaciones, se subirá la aplicación móvil a la tienda virtual de Google Play y/o Apple Store.		
TERMINA PROCEDIMIENTO.			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-UI-011

Nombre del procedimiento: Generar Firma Electrónica Avanzada.

Propósito: Emitir y revocar los certificados digitales de los firmantes y prestar los servicios relacionados con la Firma Electrónica Avanzada

Alcance: Desde que envía la petición de documentos comprobatorios para la generación de Firma Electrónica Avanzada hasta que se genera expediente del sujeto obligado.

Responsable del procedimiento: Unidad de Informática.

Reglas:

- Ley de Firma Electrónica Avanzada del Estado de Chiapas.
- Decreto de la Ley de Firma Electrónica Avanzada del Estado de Chiapas.
- Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Firma Electrónica Avanzada del Estado de Chiapas.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

Manual de Procedimientos

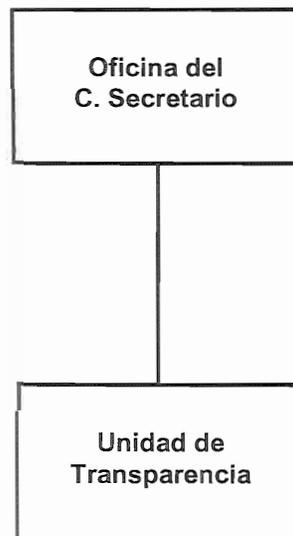
SECTUR-UI-011

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Elaborar memorándum al sujeto obligado solicitando copias fotostáticas de: <ul style="list-style-type: none"> • Identificación oficial vigente con fotografía. • Clave única de registro de población. • Comprobante de domicilio reciente. • Comprobante de pago reciente. 		
2	En caso de Emisión: Realizar el requerimiento en la plataforma tecnológica: https://www.firmaelectronica.chiapas.gob.mx/certificaciones/administrador/home.php . En caso de revocación: entrar al administrador de la plataforma en mención, seleccionar estado y confirmar el motivo de la revocación. Continúa en la actividad 4.		
3	Enviar por correo electrónico la Firma Electrónica Avanzada.		
4	Imprimir comprobante y recabar las firmas autógrafas.		
5	Archiva documentos y comprobante. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2



Manual de Procedimientos

Organigrama Específico



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Sección
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	E

Manual de Procedimientos

SECTUR-UT-001

Nombre del procedimiento: Recepción, trámite y atención de las solicitudes de acceso a la información pública, así como la de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales que se presenten, ingresadas por cualquiera de los medios establecidos en la Ley de la materia.

Propósito: Dar cumplimiento en tiempo y forma conforme a lo establecido en la ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chiapas.

Alcance: Desde que ingresa la solicitud hasta que se envía la respuesta a la información solicitada a través de la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT).

Responsable del procedimiento: Unidad de Transparencia.

Reglas y/o Políticas:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chiapas.
- Lineamientos para la implementación y operación de la Plataforma Nacional de Transparencia.
- Acuerdo por el que se crea la Unidad de Transparencia de la Secretaría de Turismo y se conforma el Comité de Transparencia.
- Lineamientos Generales en materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/4

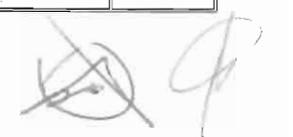
[Handwritten signatures and initials]

Manual de Procedimientos
SECTUR-UT-001

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe a través del Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información en la Plataforma Nacional de Transparencia, la solicitud de acceso a la información y/o acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales.		
2	Reporta el folio de la solicitud recibida en el sistema de Seguimiento de Solicitudes (S3).		
3	Elabora memorándum con 02 copias, dirigido a los titulares de los órganos administrativos que de conformidad con sus facultades, competencias y/o funciones, cuenten dentro de sus archivos administrativos con la información solicitada, para realizar búsqueda exhaustiva de la misma, firma y envía.		
4	Recibe de los órganos administrativos memorándum con la información requerida, analiza y determina según el Órgano Administrativo los tipos de respuesta que existen:		
5	Incompetencia y/o inexistencia (la solicitud corresponde a otra dependencia y/o No obra en los archivos de ningún Órgano Administrativo de la dependencia).		
5a.	Envía a través de la Plataforma Nacional de Transparencia al Comité de Transparencia los argumentos del Órgano Administrativo en el que fundamentan y motivan la declaración de incompetencia o inexistencia solicitándole al órgano colegiado la confirmación, revocación o modificación que se sirva deliberar.		
5b.	Recibe de los integrantes del Comité de Transparencia a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, la aprobación de la Declaración de Inexistencia de la información solicitada.		
5c.	Accede a la Plataforma Nacional de Transparencia y notifica al solicitante el acuerdo de respuesta a la solicitud.		
6	Información confidencial, reservada (si la información debe ser clasificada).		
6a.	Envía a través de la Plataforma Nacional de Transparencia al Comité de Transparencia los argumentos expuestos por el Órgano Administrativo en el que fundamentan y motivan la clasificación de la información requerida; solicitando al órgano colegiado la confirmación, revocación o modificación de la clasificación de la información.		
	Primera emisión	Actualización	Próxima revisión
	Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/4

Manual de Procedimientos
SECTUR- UT-001

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
6b	Recibe a través de la Plataforma Nacional de Transparencia del Comité de Transparencia, acuerdo por el que confirma la clasificación de la información reservada/confidencial, negándosele el acceso a la información solicitada.		
6c	Accede a la Plataforma Nacional de Transparencia y notifica al solicitante el acuerdo de respuesta a la solicitud. Continúa con la actividad No.11		
6d	Información Pública Gubernamental. (si esta publicada en algún medio impreso).		
7	Accede a la Plataforma Nacional de Transparencia y se notifica al solicitante a través de oficio los sitios web donde se encuentra pública la información requerida. Continúa con la actividad No.11		
7a	Entrega de Información disponible o vía INFOMEX.		
7b	Elabora acuerdo de respuesta dirigido al solicitante en el que se da respuesta de atención positiva a la solicitud de información y firma.		
8	Accede a la Plataforma Nacional de Transparencia y notifica al solicitante el acuerdo de respuesta a la solicitud. Continúa con la actividad No.11		
8a.	Prorroga (solicitud de más tiempo para la entrega de la información.)		
9	Solicita a través de la Plataforma Nacional de Transparencia al Comité de Transparencia, la confirmación, revocación y/o modificación de la solicitud de prórroga para dar respuesta a la solicitud.		
10	Recibe a través de la Plataforma Nacional de Transparencia del Comité de Transparencia la aprobación de la ampliación del plazo para dar respuesta.		
			<i>Q</i>
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	3/4



Manual de Procedimientos

SECTUR- UT-001

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
11	Accede a la Plataforma Nacional de Transparencia y notifica al solicitante la aprobación de la ampliación del plazo original para dar respuesta a la solicitud. Regresa a la actividad No. 4.		
12	Información Parcialmente Disponible. (parcialmente reservada/confidencial o incompetencia parcial.)		
12	Elabora acuerdo de respuesta dirigido al solicitante en el que se da respuesta parcial, únicamente la información con la que cuenta el sujeto obligado (Secretaría de Turismo) a la solicitud de información y firma.		
13	Accede a la Plataforma Nacional de Transparencia y notifica al solicitante el acuerdo de respuesta a la solicitud. Continúa con la actividad No.11		
14	Archiva expediente, para su control y consultas posteriores. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			4/4

[Handwritten signature]

[Handwritten marks and signature]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UT-002

Nombre del procedimiento: Promover e implementar políticas de transparencia proactiva.

Propósito: Promover la identificación, generación, publicación y difusión de información adicional a la establecida con carácter obligatorio por la Ley General y la Ley local de Transparencia.

Alcance: Desde la solicitud de la identificación y elaboración del listado de la información susceptible de publicarse en el marco de las políticas de transparencia proactiva, hasta su incorporación en el Sistema de Portales de Transparencia de la Plataforma Nacional de Transparencia y el de la Secretaría de Turismo.

Responsable del procedimiento: Unidad de Transparencia.

Reglas:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chiapas.
- Lineamientos para la implementación y operación de la Plataforma Nacional de Transparencia.
- Acuerdo por el que se crea la Unidad de Transparencia de la Secretaría de Turismo y se conforma el Comité de Transparencia.
- Lineamientos Generales en materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Firma]

[Firma]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UT-002

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Elabora memorándum con 02 copias dirigido a los titulares de los órganos administrativos solicitándoles la identificación y elaboración del listado de la información susceptible de publicarse en el marco de las políticas de transparencia proactiva, firma y envía.		
2	<p>Recibe de los órganos administrativos, memorándum mediante el cual anexan propuesta de información solicitada, analiza y determina:</p> <p>¿La información cumple con los criterios y atributos señalados en el marco de las políticas de transparencia proactiva?</p> <p>Sí, Continúa con la actividad 2a. No, Continúa con la actividad 3.</p>		
2a	<p>Incorpora la información proporcionada por los órganos administrativos en el Sistema de Portales de Transparencia de la Plataforma Nacional de Transparencia y el correspondiente al de la Secretaría de Turismo.</p> <p>Continúa con la actividad No. 4.</p>		
3	Elabora memorándum con 02 copias dirigido al titular del Órgano Administrativo correspondiente, notificando los argumentos que determinan la no inclusión del tema o rubro propuesto por no adecuarse al marco de las políticas de transparencia proactiva, firma y envía.		
4	<p>Archiva expediente para su control y consultas posteriores.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO.</p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/2

[Handwritten signature]

[Handwritten marks and signatures]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UT-003

Nombre del procedimiento: Capacitación al personal de la Secretaría en materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado, así como el derecho a la Protección de Datos Personales y lo conducente a la archivonomía.

Propósito: Concientizar de la importancia de la Transparencia y asegurar la mayor eficiencia de la gestión conforme a la normatividad aplicable.

Alcance: Desde la elaboración de la propuesta del proyecto de programa de capacitación institucional, hasta su aprobación por el Comité de Transparencia.

Responsable del procedimiento: Unidad de Transparencia.

Reglas:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chiapas.
- Acuerdo por el que se crea la Unidad de Transparencia de la Secretaría de Hacienda y se conforma el Comité de Transparencia.
- Programa Nacional de Capacitación.
- Programa Estatal de Capacitación.
- Lineamientos para la elaboración, ejecución y evaluación del Programa Nacional de Transparencia y Acceso a la Información

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/3

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UT-003

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Elabora proyecto de programa de capacitación en materia de transparencia para inducir al personal de la Secretaría.		
2	Envía de manera económica al Comité de Transparencia propuesta de programa de capacitación, para su aprobación correspondiente.		
3	Recibe de manera económica del Comité de Transparencia propuesta de programa de capacitación, analiza y determina: ¿Aprobó el Comité de Transparencia acuerdo de la propuesta del programa de capacitación? Sí, Continúa con la actividad 3a No, Continúa con la actividad 4		
3a	Elabora memorándum con 02 copias dirigido al titular de la Unidad de Informática, solicitando la publicación del programa de capacitación en la página web de la Secretaría. Continúa con la actividad No. 5		
4	Corrige las observaciones y sugerencias emitidas por el Comité de Transparencia al proyecto de programa de capacitación. Regresa a la actividad No. 2		
5	Elabora calendario de conformidad con el programa de capacitación en materia de transparencia.		
6	Elabora memorándum con 02 copias dirigido a los titulares de los órganos administrativos, en el que informa el programa de capacitación en materia de transparencia, así mismo anexa calendario para dichas capacitaciones, firma y envía.		
7	Elabora memorándum con 02 copias dirigido a los titulares de los órganos administrativos, en el que solicita la relación de los participantes a los cursos de capacitación, firma y envía.		
8	Recibe de los órganos administrativos memorandos en los que envían la lista de los participantes a los cursos de capacitación en mención.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/3





Manual de Procedimientos

SECTUR-UT-003

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
9	Imparte curso de capacitación a los participantes de los órganos administrativos de acuerdo al programa calendarizado.		
10	Archiva expediente, para su control y consultas posteriores. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	3/3

[Handwritten signatures and initials]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UT-004

Nombre del procedimiento: Actualización de las obligaciones de transparencia en los respectivos sistemas SIGOT y SIPO.

Propósito: Difundir la información respectiva a las obligaciones de transparencia conforme a la ley en materia.

Alcance: Desde que solicita a los órganos administrativos la captura y actualización de manera electrónica de los rubros de información considerados obligaciones de transparencia, hasta que ingresa la información del período correspondiente al Sistema de Portales de Transparencia de la Plataforma Nacional de Transparencia.

Responsable del procedimiento: Unidad de Transparencia.

Reglas:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chiapas.
- Acuerdo por el que se crea la Unidad de Transparencia de la Secretaría de Hacienda y se conforma el Comité de Transparencia.
- Programa Nacional de Capacitación.
- Programa Estatal de Capacitación.
- Lineamientos para la elaboración, ejecución y evaluación del Programa Nacional de Transparencia y Acceso a la Información

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

R.

[Handwritten signature]

Manual de Procedimientos

SECTUR-UT-004

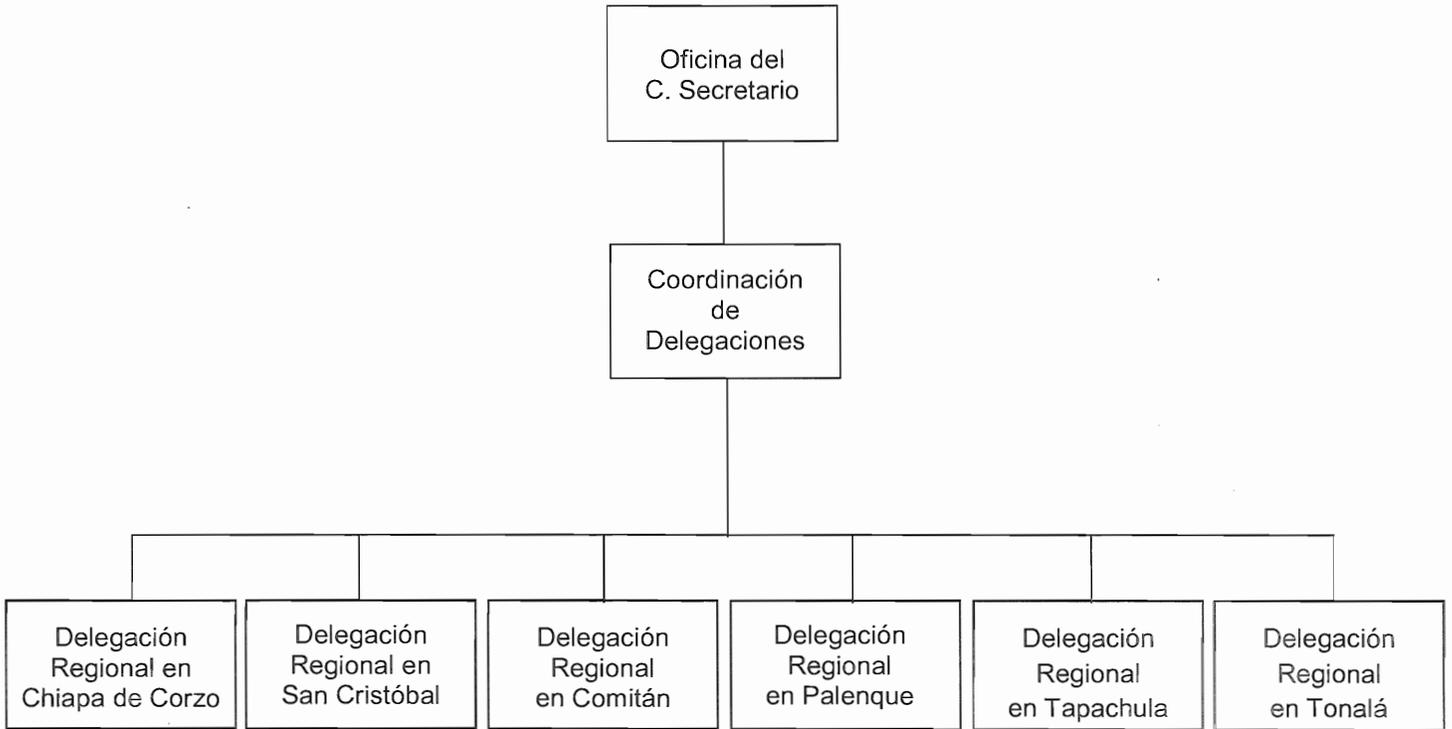
Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Elabora memorándum con 02 copias, dirigido a los titulares de los órganos administrativos en el que solicita la captura y actualización de manera electrónica de los rubros de información considerados obligaciones de transparencia, firma y envía.		
2	<p>Recibe de los órganos administrativos memorándum con la información actualizada del período correspondiente de manera electrónica, analiza y determina.</p> <p>¿La información cumple con los criterios sustantivos señalados en los lineamientos correspondientes?</p> <p>Sí, Continúa con la actividad 2a. No, Continúa con la actividad 3.</p>		
2a.	<p>Accede al Sistema de Portales de Transparencia de la Plataforma Nacional de Transparencia y al de la Secretaría de Turismo, e ingresa la información del período correspondiente.</p> <p>Continúa con la actividad No. 4.</p>		
3	<p>Elabora memorándum con 02 copias, dirigido al titular del Órgano Administrativo correspondiente, informando sobre las observaciones encontradas y solicitando las correcciones pertinentes de conformidad con los criterios señalados en los lineamientos correspondientes.</p> <p>Regresa a la información No. 2.</p>		
4	<p>Archiva expediente para su control y consultas posteriores.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO.</p>		
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2

[Handwritten signatures and initials]



Manual de Procedimientos

Organigrama Específico



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Sección
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	F

Handwritten signatures and initials, including a large signature on the right and a circular stamp at the bottom right.

Manual de Procedimientos

SECTUR-CD -001

Nombre del procedimiento: Atender las necesidades del sector en materia turística.

Propósito: Brindar atención personalizada para proponer y canalizar la necesidad a la instancia competente.

Alcance: Que el servidor público reitere a los integrantes del sector turístico y a la sociedad en general la capacidad de servicio, eficaz y eficiente en la solución de sus demandas.

Responsable del procedimiento: Delegaciones de Turismo en:

- Chiapa de Corzo.
- San Cristóbal.
- Comitán.
- Palenque.
- Tonalá.
- Tapachula.

Políticas:

- Las acciones deben estar bajo supervisión del Delegado de Turismo, así como contar con asesoramiento y autorización del Coordinador de Delegaciones, de acuerdo a la normatividad vigente.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten signatures and marks]

Manual de Procedimientos

SECTUR-CD-001

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe solicitud por escrito de la necesidad que demanda quien realiza la petición.		
2	Analiza la petición y determina el área de la Secretaría o Dependencia del sector público a quien corresponde su atención.		
3	Elabora el oficio y memorándum correspondiente para ser enviado a la instancia pública que atenderá la petición.		
4	Envía el documento a la instancia correspondiente con acuse de recibo		
5	Turna copia del documento a los interesados para confirmar la atención a la demanda planteada.		
6	Recibe respuesta de la instancia pública correspondiente.		
7	Elabora oficio y/o memorándum para informar al interesado la respuesta o compromiso de la instancia pública responsable de atender su demanda.		
8	Archiva la información		
TERMINA PROCEDIMIENTO.			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2

[Handwritten signatures and initials]

Manual de Procedimientos

SECTUR-CD-002

Nombre del procedimiento: Atender quejas o denuncias por servicio.

Propósito: Que el visitante cuente con el respaldo y seguridad de que sus inconformidades serán atendidas por las autoridades competentes.

Alcance: Proyectar una imagen de servicio y eficiencia en la atención de las necesidades de los turistas nacionales y extranjeros que visitan la Entidad.

Responsable del procedimiento: Delegaciones de Turismo en:

- Chiapa de Corzo.
- San Cristóbal.
- Comitán.
- Palenque.
- Tonalá.
- Tapachula.

Políticas:

Las quejas más recurrentes que deberán ser atendidas son:

- Mala atención de los prestadores de servicios turísticos.
- Falta o deficiente información en recorridos y rutas turísticas
- Deficiente promoción turística en los principales centro turísticos de la Entidad.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten signatures and initials]

Manual de Procedimientos

SECTUR-CD-002

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe queja o inconformidad documentada, vía telefónica, correo electrónico o red social, por la prestación deficiente de un servicio.		
2	Elabora oficio de notificación a la autoridad competente firma y distribuye: Original: Dependencia a que corresponda. 1o. Copia: Titular de la Secretaría de Turismo. 2o. Copia: Titular de la Coordinación de Delegaciones. 3o. Copia al interesado o quejoso 4o. Copia: Archivo.		
3	Recibe respuesta de la autoridad y comunica al usuario que su queja ha sido atendida, proporcionándole los datos necesarios para que él mismo pueda darle seguimiento.		
4	Archiva información. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/2

[Handwritten signatures and initials]

Manual de Procedimientos

SECTUR-CD-003

Nombre del procedimiento: Atender quejas o denuncias por servicio.

Propósito: Que el visitante cuente con el respaldo y seguridad de que sus inconformidades serán atendidas por las autoridades competentes.

Alcance: Proyectar una imagen de servicio y eficiencia en la atención de las necesidades de los turistas nacionales y extranjeros que visitan la Entidad.

Responsable del procedimiento: Delegaciones de Turismo en:

- Chiapa de Corzo.
- San Cristóbal.
- Comitán.
- Palenque.
- Tonalá.
- Tapachula.

Políticas:

Las quejas más recurrentes que deberán ser atendidas son:

- Mala atención de los prestadores de servicios turísticos.
- Falta o deficiente información en recorridos y rutas turísticas
- Deficiente promoción turística en los principales centro turísticos de la Entidad.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten signatures and initials]

Manual de Procedimientos

SECTUR-CD-003

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe queja o inconformidad documentada, vía telefónica, correo electrónico o red social, por la prestación deficiente de un servicio.		
2	Elabora oficio de notificación a la autoridad competente firma y distribuye: Original: Dependencia a que corresponda. 1o. Copia: Titular de la Secretaría de Turismo. 2o. Copia: Titular de la Coordinación de Delegaciones. 3o. Copia al interesado o quejoso 4o. Copia: Archivo.		
3	Recibe respuesta de la autoridad y comunica al usuario que su queja ha sido atendida, proporcionándole los datos necesarios para que él mismo pueda darle seguimiento.		
4	Archiva información. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/2

[Handwritten signatures and marks]

Manual de Procedimientos

SECTUR-CD-004

Nombre del procedimiento: Apoyar y organizar en materia logística los proyectos de capacitación turística.

Propósito: Fomentar la ejecución de proyectos de capacitación entre los prestadores locales, para fortalecer la calidad de los servicios que ofrecen.

Alcance: Beneficiar a los empresarios y trabajadores del sector turístico local.

Responsable del procedimiento: Delegaciones de Turismo en:

- Chiapa de Corzo.
- San Cristóbal.
- Comitán.
- Palenque.
- Tonalá.
- Tapachula.

Políticas:

- Participarán prestadores de servicios que acrediten laborar en el sector turístico regional.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2



Manual de Procedimientos

SECTUR-CD-004

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe memorándum de la Dirección de Capacitación y Fomento a la Turística, con las fechas de inicio de cursos.		
2	Recibe llamada telefónica del personal del Departamento de Capacitación y Cultura Turística para coordinar la realización del mismo.		
3	Elabora oficio de solicitud de cotización a hoteles y restaurantes para determinar el lugar donde se llevarán a cabo los cursos, firma y distribuye: Original: Titulares de Hoteles, Restaurantes, Agencias de Viajes, etc. 1ª. Copia: Titular de la Coordinación de Delegaciones. 2ª. Copia: Titular de la Dirección de Capacitación y Fomento a la Calidad Turística. 3ª. Copia: Archivo.		
4	Recibe cotización, analiza y en base a precio y condiciones de servicio determina cuál de ellos es el idóneo.		
5	Elabora oficios de invitación a los prestadores de servicios turísticos para asistir a los cursos, indicando lugar y fecha, firma y distribuye: Original: Prestadores de servicios turísticos. 1ª. Copia: Titular de la Coordinación de Delegaciones. 2ª. Copia: Titular de la Dirección de Capacitación y Fomento a la Calidad Turística. 3ª. Copia: Archivo.		
6	Recibe oficio de confirmación de asistencia de los prestadores de servicios, elabora lista de asistentes confirmados y envía al Departamento de Capacitación y Cultura Turística vía telefónica.		
7	Asiste al curso el día y fecha indicada, elabora registro de asistencia y envía al Departamento de Capacitación y Cultura Turística.		
8	Recibe de la Dirección de Capacitación y Fomento a la Calidad Turística memorándum con reconocimientos y entrega a todos los que tomaron el curso.		
9	Elabora, firma y envía memorándum a la Dirección de Capacitación y Fomento a la Calidad Turística con acuses de recibo de los reconocimientos.		
10	Archiva documentación generada. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/2

[Handwritten signatures and marks]

Manual de Procedimientos

SECTUR-CD-005

Nombre del procedimiento: Elaboración del plan de trabajo para la impartición de pláticas de cultura turística escolar al sector educativo de nivel primaria y secundaria.

Propósito: Concientizar a la niñez chiapaneca sobre la importancia de la cultura turística.

Alcance: Beneficiar a la población estudiantil de nivel primaria y secundaria locales, para fortalecer su cultura turística.

Responsable del procedimiento: Delegaciones de Turismo en:

- Chiapa de Corzo.
- San Cristóbal.
- Comitán.
- Palenque.
- Tonalá.
- Tapachula.

Políticas:

- La promoción es para estudiante entre 8 y 14 años de edad.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten signatures and marks]

Manual de Procedimientos

SECTUR-CD-005

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Elabora, firma y envía oficio a los Directores de las escuelas de nivel primaria y secundaria, solicitando permiso para dar pláticas de cultura turística infantil al alumnado.		
2	Recibe oficio de confirmación y fecha para llevar a cabo la plática.		
3	Recibe del Departamento de Capacitación y Cultura Turística los ejemplares de las cartillas turísticas para impartir la plática.		
4	Revisa la presentación de la plática de acuerdo a la temática de la cartilla turística.		
5	Acude a la escuela y realiza la plática de cultura turística, toma algunas fotografías y solicita una copia de la lista de asistencia de los alumnos.		
6	Elabora, firma y envía memorándum con listas de asistencia y fotografías a la Dirección de Capacitación y Fomento a la Calidad Turística con copia a la Coordinación de delegaciones.		
7	Archiva información.		
TERMINA PROCEDIMIENTO.			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2

[Handwritten signatures and marks]

Manual de Procedimientos

SECTUR-CD-006

Nombre del procedimiento: Localizar espacios para anuncios espectaculares turísticos de la región.

Propósito: Promover los atractivos turísticos de la región mediante la estimulación visual, indicando su localización para facilitar la visita.

Alcance: Dentro del espacio de influencia realizar recorridos de localización de sitios, hasta recibir la autorización para activar la promoción turística visual.

Responsable del procedimiento: Delegaciones de Turismo en:

- Chiapa de Corzo.
- San Cristóbal.
- Comitán.
- Palenque.
- Tonalá.
- Tapachula.

Políticas:

- La instalación y diseño de los anuncios son competencia de la Dirección de Desarrollo de Productos.
- Los espacios conseguidos deberán ser gratuitos.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten signatures and marks]

Manual de Procedimientos

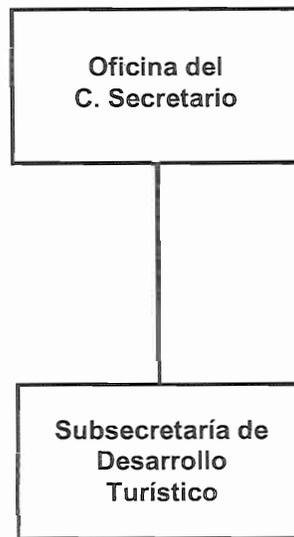
SECTUR-CD-006

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Realiza recorridos de localización de sitios adecuados para la ubicación de los anuncios.		
2	Elabora, firma y envía memorándum con propuestas de lugares a la Dirección de Desarrollo de Productos.		
3	Recibe de la Dirección de Desarrollo de Productos, memorándum de respuesta, y determina: ¿La respuesta es favorable? Sí. Continúa en la actividad No.4. No. Regresa a la actividad No.1.		
4	Elabora, firma y envía oficio de solicitud de permiso para instalar anuncios espectaculares a los propietarios de inmuebles seleccionados. ¿La respuesta es favorable? Sí. Continúa en la actividad No.5. No. Regresa a la actividad No.1.		
5	Recibe oficio firmado con autorización del propietario del inmueble y a su vez, lo envía a la Dirección de Desarrollo de Productos mediante memorándum. Original: Titular de la Dirección de Desarrollo de Productos. 1ª. Copia: Titular de la Coordinación de Delegaciones. 2ª. Copia: Archivo.		
6	Archiva la documentación generada. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/2

(Handwritten marks and signatures)

Manual de Procedimientos

Organigrama Específico



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019



Manual de Procedimientos

Organigrama Específico



~~51~~

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Sección
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	G

89

Manual de Procedimientos

SECTUR-DSIT-001

Nombre del procedimiento: Elaborar y/o actualizar el directorio de prestadores de servicios turísticos en el Sistema de Información Turística.

Propósito: Contar con un documento con información actualizada de prestadores de Servicios Turísticos del Estado.

Alcance: Desde la realización de recorridos de validación, hasta la elaboración y/o actualización del directorio de prestadores de servicios turísticos.

Responsable del procedimiento: Departamento de Sistemas de Información Turística.

Políticas:

El Departamento de Sistemas de Información Turística deberá recopilar e integrar la Información Estadística veraz y oportuna del sector turístico Estatal, dicha información será proporcionada por las Delegaciones de Turismo (Chiapa de Corzo, San Cristóbal, Comitán, Palenque, Tapachula y Tonalá).

- 1.- El personal asignado para generar la información estadística deberá estar adscrito a esta Dependencia y deberá tener el perfil adecuado para realizar tareas encomendadas.
- 2.- El personal asignado deberá contar con la capacitación necesaria para el buen desempeño de sus actividades, y apegarse a la normatividad de la Dependencia.
- 3.- El personal asignado deberá capacitar periódicamente al personal de las Delegaciones de Turismo y a los prestadores de servicios, haciendo conciencia de la importancia de la información generada.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten signatures and initials]

Manual de Procedimientos

SECTUR-DSIT 001

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Realiza recorridos de validación y visitas a prestadores de servicios, analiza la información y determina. ¿El prestador de servicios turísticos está en el directorio? Sí. Continúa en la actividad No. 2. No. Continúa en la actividad No. 1a.		
1a	Elabora, firma y envía mediante oficio o correo electrónico solicitud de validación o actualización de los prestadores de servicios turísticos de cada Delegación de Turismo.		
1b	Las Delegaciones de Turismo recaban, actualizan y validan la información de los prestadores de servicios turísticos.		
1c	Recibe de las Delegaciones de Turismo oficio o correo electrónico notificando la actualización del directorio con información de los prestadores de servicios turísticos. Continúa en la actividad No. 2.		
2	Valida el Sistema de Información Turística Estatal, con la información de los prestadores de servicios turísticos.		
3	Archiva información. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/2



Manual de Procedimientos

SECTUR-DSIT-002

Nombre del procedimiento: Elaboración del Reporte Estadístico de Indicadores del Sector Turístico del Estado de Chiapas.

Propósito: Informar resultados de indicadores estadísticos mensuales del sector turístico en Chiapas.

Alcance: Desde la solicitud del sector hotelero de los datos actualizados, hasta el envío del reporte estadístico de indicadores a los órganos administrativos, asociaciones y Dependencias involucradas en el sector turístico.

Responsable del procedimiento: Departamento de Sistemas de Información Turística.

Reglas:

- Manual de usuario del sistema Data Tur.

Políticas:

- El sistema Data Tur deberá permitir realizar cierres preliminares a un 80%.
- Los cierres deberán hacerse los días miércoles de cada semana.
- El cierre mensual deberá hacerse a más tardar el día 13 de cada mes siguiente.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/4

(Handwritten signatures and initials)

Manual de Procedimientos
SECTUR-DSIT-002

Descripción del procedimiento				
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones		
1	Realiza llamadas telefónicas al sector hotelero, solicitando datos actualizados acerca de la ocupación hotelera.	El sistema de encuestas pertenece al Depto. de Información al Turista.		
2	Revisa el sistema Data Tur en relación a la información solicitada al sector hotelero, verificando los campos de captura en ocupación hotelera por cada Delegación.			
3	Genera el "Cierre de Ocupación Hotelera en Chiapas y Afluencia por llegada de Turistas" en el sistema e imprime el porcentaje de ocupación y afluencia mensual por Delegación.			
4	Revisa el "Sistema de Encuestas" para determinar los resultados del gasto promedio y estadía por cada Delegación.			
5	Determina a través de formulación la afluencia y derrama turísticas de los destinos turísticos del Estado.			
6	Elabora oficio de solicitud de llegada mensual de pasajeros, recaba firma del Titular de la Dirección de Información y Estadística y envía original a oficinas administrativas de aeropuertos del Estado de la siguiente manera: Original: Titular de la Dirección General del Aeropuerto Ángel Albino Corzo. Original: Titular de la Dirección General del Aeropuerto de Tapachula. Original: Titular de la Dirección General del Aeropuerto de Palenque. 1ª. Copia: Titular de la Secretaría de Turismo. 2ª. Copia: Titular de la Subsecretaría de Desarrollo Turístico. 3ª. Copia: Archivo.			
7	Recibe correo electrónico con información solicitada en aeropuertos y respalda la información en la base de datos.			
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019	2/4

(Handwritten signatures and marks)

Manual de Procedimientos

SECTUR-DSIT-002

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
8	<p>Elabora oficio al Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH); para solicitar Información de Afluencia a Zonas Arqueológicas en el Estado, recaba firma del Titular de la Dirección de Información y Estadística y distribuye:</p> <p>Original: Titular de la Dirección General de Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH). 1ª. Copia: Titular de la Secretaría de Turismo. 2ª. Copia: Titular de la Subsecretaría de Desarrollo Turístico. 3ª. Copia: Archivo.</p>		
9	<p>Recibe información vía correo electrónica por parte del encargado del INAH y se integra para complementar la afluencia turística en el Estado.</p>		
10	<p>Revisa la base de datos de prestadores de servicios para determinar la oferta.</p>		
11	<p>Elabora comparativos porcentuales anuales y mensuales en los indicadores estadísticos.</p>		
12	<p>Integra información de los indicadores turísticos elaborando el documento "Reporte Estadístico de Indicadores del Sector Turístico del Estado de Chiapas" e imprime.</p>		
13	<p>Envía el documento "Reporte Estadístico de Indicadores del Sector Turístico del Estado de Chiapas" de manera económica para revisión a la Dirección de Información y Estadística y determina:</p> <p>¿La información esta correcta?</p> <p>Sí. Continúa en la actividad No.16. No. Continúa en la actividad No.14.</p>		
14	<p>Corrige los datos observados por el Director de Información y Estadística.</p> <p>Regresa a la actividad No. 13.</p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			3/4

[Handwritten signatures and initials]

Manual de Procedimientos

SECTUR-DSIT-002

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
15	Imprime oficialmente el documento "Reporte Estadístico de Indicadores del Sector Turístico del Estado de Chiapas".		
16	Envía vía electrónica anexo el documento "Reporte Estadístico de Indicadores del Sector Turístico del Estado de Chiapas" y turna copia a los Órganos Administrativos de la Dependencia, así como a los titulares de las dependencias y asociaciones del sector turístico interesadas en dicho documento.		
17	Archiva la documentación generada. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			4/4

(Handwritten marks and signatures)

Manual de Procedimientos

SECTUR-DIT-001

Nombre del procedimiento: Atención en los módulos de información turística.

Propósito: Brindar información confiable a los visitantes sobre la oferta turística del Estado.

Alcance: Desde la realización del inventario de material informativo y/o promocional, hasta la actualización de la base de datos SECTUR de las cédulas de información turística.

Responsable del procedimiento: Departamento de Información al Turista.

Políticas:

Horario de atención en módulos

- 1.- Módulo de Información Turística AIAAC
Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes, sábado y domingo de 09:00- 18:00 hrs.
- 2.- Módulo de Información Turística ZOOMAT
Martes, miércoles, jueves, viernes, sábado y domingo de 09:00- 15:00 hrs.
- 3.- Módulo de Información Turística terminal OCC
Martes a domingo de 09:00- 15:00 hrs.
- 4.- Módulo de Información Turística Torre Chiapas
Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes de 08:00- 16:00 hrs.
- 5.- Información turística vía telefónica Call Center y por correo electrónico
Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes de 08:00-16:00 hrs

- La vestimenta que deberán tener los encargados será uniforme de la Secretaría de Turismo, portar gafete y mantener higiene personal.
- Deberán también mantener limpio baños, pisos, escritorios, sillas, ventanas y todo lo que sea apreciable a la vista en el módulo de información turística.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

(Handwritten marks and signatures)

Manual de Procedimientos

SECTUR-DIT-001

No. de actividad	Actividad Módulos de Información turística	Documento de referencia/ observaciones	
1	Realiza inventario de material informativo y promocional, mapas, panfletos, posters, cédulas de registro, etc.		
2	¿Existe suficiente material en el inventario? Sí. Continúa en la actividad No. 3. No. Continúa en la actividad No. 2a.		
2a.	Envía memorándum a la Dirección de Proyección Turística para solicitar el material faltante.		
2b.	Recibe memorándum con la descripción del material a entregar.		
2c.	Concentra material en bodega de resguardo para su posterior distribución, según se requiera.		
3	Atiende de manera cordial al turista, que solicita información sobre la oferta turística en el Estado.		
4	Escucha con atención las preguntas de los turistas, identifica sus gustos e intereses para brindar información turística certera y sugiere atractivos turísticos, recomendando sitios de interés.	Formato de cédula de atención al turista.	
5	Elabora itinerario turístico abarcando todas y cada una de las actividades de interés.		
6	Proporciona orientación al turista con recomendaciones sobre hospedaje, alimentos, transporte, etc.		
7	Entrega itinerario, mapas, material promocional de manera racional y pide amablemente al turista el llenado de la cédula de atención y cuestionario de satisfacción.		
8	Despide al turista deseándole buena suerte y agradeciendo su visita al Estado.		
9	Recolecta las cédulas de información turística acumuladas en un mes y las ingresa a la base de datos de SECTUR.		
10	Archiva información generada. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2



Manual de Procedimientos

SECTUR-DIT-002

Nombre del procedimiento: Atención a turistas vía telefónica.

Propósito: Proporcionar información turística confiable y pronta vía Call Center.

Alcance: Desde la elaboración del formato de bitácora de llamadas, hasta el archivo de la información.

Responsable del procedimiento: Departamento de Información al Turista.

Políticas:

- El horario de atención será de: 08:00-16:00 hrs. de lunes a viernes.
- El número de teléfono para atención a turistas es: 018002803500.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-DIT-002

No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Elabora formato de control de entrada de llamadas recibidas (Bitácora de llamadas).	Formato de bitácora de llamadas.	
2	Atiende llamada telefónica, y localiza información si es necesario por internet y/o directorio de servicios y da respuesta al turista, sugiere atractivos turísticos, recomienda sitios de interés particular, hospedaje, alimentación y transporte, etc.		
3	Archiva la información generada. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2

(Handwritten marks and signatures)

Manual de Procedimientos

SECTUR-DIT-003

Nombre del procedimiento: Operativos Vacacionales.

Propósito: Conjuntar esfuerzos con delegaciones de turismo y otras Dependencias para dar información turística a los visitantes sobre la oferta turística del Estado en temporada vacacional.

Alcance: Desde la solicitud de reunión para elaboración de un plan de trabajo, hasta el archivo de la presentación.

Responsable del procedimiento: Departamento de Información al Turista.

Políticas:

- Horario de atención en módulos fijos de información turística: 9:00 a 15:00 hrs. de martes a domingo.
- Horario de atención en módulos fijos y portátiles de información turística en operativos vacacionales: 9:00 a 15:00 hrs. de lunes a domingo.
- Vestimenta:
 - Usar uniformes propios de la SECTUR.
 - Mantener higiene personal.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/3

Manual de Procedimientos

SECTUR-DIT-003

No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	<p>Elabora oficio a la Coordinación de Delegaciones para solicitar reunión y establecer coordinación para llevar a cabo el plan de trabajo de los operativos vacacionales, recaba firma del Titular de la Dirección de Información y Estadística, y distribuye:</p> <p>Original: Titular de la Coordinación de Delegaciones. 1ª. Copia: Departamento de Información al Turista. 2ª. Copia: Archivo.</p>		
2	<p>Analiza y determina el personal que será asignado y su distribución en puntos estratégicos con módulos temporales y permanentes en Tuxtla Gutiérrez, solicitando a las Delegaciones que lleven a cabo la misma actividad para el adecuado desarrollo del operativo a nivel estatal.</p>		
3	<p>Elabora memorándum solicitando personal de servicio social de apoyo a los informadores turísticos, recaba firma del Titular de la Dirección de Información y Estadística y envía a la Unidad de Apoyo Administrativo.</p>		
4	<p>Elabora oficio solicitando espacios, en lugares estratégicos, para la instalación de módulos de información turística portátiles y Flex Stand, y distribuye:</p> <p>Original: Destinatario. 1ª. Copia: Titular de la Dirección de Proyección Turística. 2ª. Copia: Archivo.</p>		
5	<p>Elabora memorándum donde solicita impresión de cédulas de registro de turistas, material promocional, playeras y/o gorras distintivas del operativo, recaba firma del Titular de la Dirección de Información y Estadística y turna al Área de Recursos Materiales y Servicios Generales.</p>		
6	<p>Actualiza Banco de Datos con información que incluye atractivos turísticos, horarios y precios, así como de información obtenida de prestadores de servicios con promociones de temporada.</p>		
7	<p>Elabora memorándum solicitando vehículos para instalación de módulos portátiles de información turística y realiza recorridos diarios a cada uno de ellos, recaba firma del Titular de la Dirección de Información y Estadística y turna a la Unidad de Apoyo Administrativo.</p>		
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/3

[Handwritten signatures and initials in the bottom right corner of the page]

Manual de Procedimientos

SECTUR-DIT-003

No. de actividad	Actividad Operativos Vacacionales	Documento de referencia/ observaciones	
	<p>Original: Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo. 1ª. Copia: Titular de la Subsecretaría de Desarrollo Turístico. 2ª. Copia: Titular de la Dirección de Información y Estadística. 3ª. Copia: Área de Recursos Materiales y Servicios Generales. 4ª. Copia: Archivo.</p> <p>8 Recibe vehículos de la Unidad de Apoyo Administrativo para iniciar la instalación de los módulos portátiles de información turística y realizar los recorridos.</p> <p>9 Instala módulos de información turística y entrega material promocional al personal encargado.</p> <p>10 Envía reporte diario vía telefónica de afluencia, servicios brindados, gasto promedio, incidentes, etc., y captura en el sistema personalizado del Sistema de Información Turística (SIT), los datos de registro.</p> <p>11 Elabora presentación (inicial-conclusión) del operativo vacacional, con información general de participantes, número de módulos, apoyos recibidos, etc. y entrega al Titular de la Dirección de Información y Estadística.</p> <p>12 Archiva presentación.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO.</p>		
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	3/3

[Handwritten signatures and initials in the right margin]

Manual de Procedimientos

SECTUR-DIT-004

Nombre del procedimiento: Apoyar con módulos de información turística para eventos de otras Dependencias o asociaciones.

Propósito: Auxiliar las necesidades de información turísticas de otras dependencia y organismos públicos y privados y lograr más captación de turistas.

Alcance: Desde la recepción del oficio de petición, hasta la integración del expediente y su archivo.

Responsable del procedimiento: Departamento de Información al Turista.

Políticas:

- Horario de trabajo: Sujeto a petición y disponibilidad de informadores.
- Se deberá anotar dentro de la realización el inicio y término del evento.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten signatures and initials on the right margin]

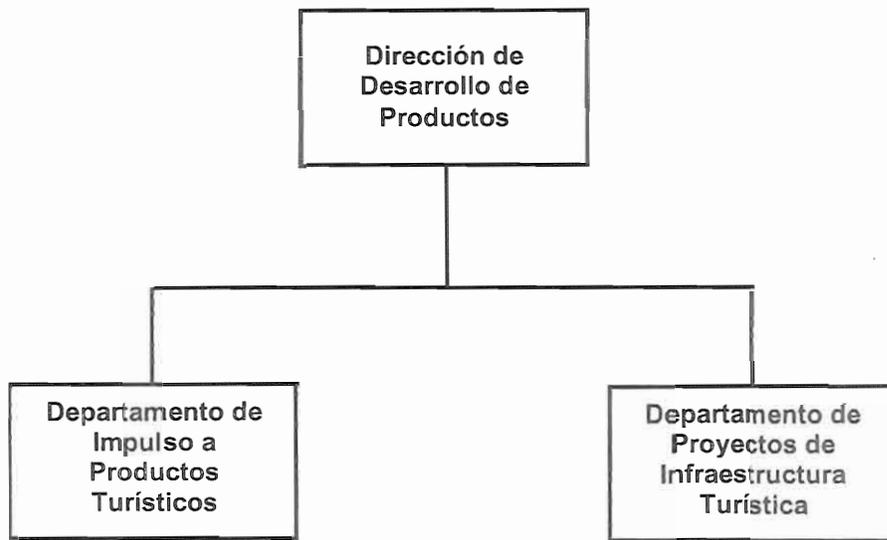
Manual de Procedimientos

SECTUR-DIT-004

No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe oficio y/o memorándum de solicitud de módulo de información turística personalizada para eventos.		
2	Analiza la viabilidad para dar una respuesta afirmativa o negativa. ¿La solicitud será aceptada? Sí. Continúa en la actividad No. 3. No. Continúa en la actividad No. 2a.		
2a.	Elabora oficio de contestación de no poder atender su petición y justificación, recaba firma del Titular de la Dirección de Información y Estadística y envía al solicitante. Original: Titular de la Dependencia o Asociación solicitante. 1ª. Copia: Titular de la Subsecretaría de Desarrollo Turístico. 2ª. Copia: Titular del Departamento de Información al Turista. 3ª. Copia: Archivo/ Minutario.		
3	Elabora oficio solicitándole datos para contactarse con el responsable del evento, recaba firma Titular de la Dirección de Información y Estadística y distribuye: Original: Titular de la Dependencia o Asociación solicitante. 1ª. Copia: Titular de la Subsecretaría de Desarrollo Turístico. 2ª. Copia: Titular de Departamento de Información al Turista. 3ª. Copia: Archivo.		
4	Recibe oficio del solicitante con los datos del responsable para ponerse en contacto sobre el evento a atender.		
5	Elabora memorándum de solicitud de chofer para traslado del informador turístico, módulo de información itinerante y material promocional.		
6	Realiza traslado hacia el lugar del evento e inicia las actividades de atención.	Ver política.	
7	Integra expediente y archiva. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2

Manual de Procedimientos

Organigrama Específico



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Sección
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	H

[Handwritten signature and initials]

Manual de Procedimientos

SECTUR-DIPT-001

Nombre del procedimiento: Elaborar dictámenes de factibilidad para la creación y consolidación de productos turísticos.

Propósito: Recabar información detallada del lugar, determinando superficie, atractivo, beneficiarios, situación legal del predio, constitución de figura jurídica, permisos de instancias normativas etc., para determinar si es factible el desarrollo de un producto turístico.

Alcance: Desde la recepción de solicitud para la elaboración del estudio, hasta archivar el cuestionario de diagnóstico de factibilidad.

Responsable del procedimiento: Departamento de Impulso a Productos Turísticos.

Políticas:

- Para llevar a cabo el estudio y diagnóstico de factibilidad deberá utilizar un cuestionario debidamente elaborado con las interrogantes más importantes para la determinación de factibilidad.
- Se deberá hacer uso de una cámara fotográfica para realizar un esquema del lugar y GPS para determinar sus coordenadas.
- El diagnóstico deberá ser firmado por el representante del destino turístico.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-DIPT-001

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe a través de la Dirección de Desarrollo de Productos solicitud del grupo social interesado para realizar el diagnóstico de factibilidad turística y/o analizar las posibles regiones o municipios que necesitan de diagnóstico de factibilidad turístico.		
2	Se realiza traslado al lugar designado en donde presenta y explica el motivo de la visita con los representantes de las autoridades municipales, grupos de trabajo o sociedades cooperativas según sea el caso.		
3	Realiza recorrido de campo por el sitio de interés, levantamiento fotográfico y llenado del cuestionario debidamente requisitado para su análisis.		
4	Analiza la información de campo obtenida e integra un informe de actividades reportando los resultados del estudio, firma y recaba firma del titular de la Dirección de Desarrollo de Productos.		
5	Registra dentro de la base datos del catálogo de productos, la información obtenida en el cuestionario de diagnóstico de factibilidad.		
6	Archiva cuestionario de diagnóstico de factibilidad y se determina su inclusión en la propuesta de la Secretaría.		
TERMINA PROCEDIMIENTO.			
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/2



Manual de Procedimientos

SECTUR-DIPT-002

Nombre del procedimiento: Realizar el seguimiento del desarrollo de los productos turísticos en el estado.

Propósito: Establecer la comercialización de productos turísticos alternativos entre los centros turísticos y operadores de viajes.

Alcance: Desde el análisis de visitas a los centros turísticos, hasta la elaboración del informe y presentación al titular de la Secretaría de Turismo.

Responsable del procedimiento: Departamento de Impulso a Productos Turísticos.

Políticas:

- Se deberá contar con una base de datos de las operadoras de viajes.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten signatures and initials on the right margin]

Manual de Procedimientos

SECTUR-DIPT-002

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Analiza los centros turísticos a visitar, realiza calendarización y define el itinerario de recorrido.		
2	Invita vía correo electrónico o vía telefónica, a los centros turísticos para promover el intercambio de experiencias con operadores de viajes.		
3	Invita a operadores de viajes de turismo alternativo, para realizar recorridos por diferentes centros turísticos que están interesados en la comercialización de nuevos productos.		
4	Recibe confirmación de visita a los centros turísticos por parte de los operadores de viajes.		
5	Realiza traslado a los lugares establecidos, presenta y explica el motivo de la visita con los representantes de las autoridades municipales, grupos de trabajo o sociedades cooperativas según sea el caso.		
6	Realiza en coordinación con los representantes de las operadoras turísticas una evaluación del equipamiento de las actividades de turismo alternativo y de los niveles de preparación del personal responsable de las actividades alternativas.		
7	Realiza reunión de trabajo con los representantes del centro turístico para explicar el objetivo del intercambio de experiencias con las operadoras de viajes y al mismo tiempo se identifican paquetes de viajes que puedan consolidar el desarrollo del turismo alternativo para generar una mayor derrama económica en las comunidades.		
8	Elabora minuta de trabajo, para dejar por escrito las propuestas de paquetes turísticos, costos y márgenes de utilidad.		
9	Elabora informe de actividades reportando los resultados de la visita, firma y recaba firma del Titular de la Dirección de Desarrollo de Productos y turna la comprobación a las áreas correspondientes.		
	TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2

[Handwritten signatures and initials on the right margin]

Manual de Procedimientos

SECTUR-DPIT-001

Nombre del procedimiento: Visitas de campo a sitios con potencial turístico.

Propósito: Identificar posibles espacios e infraestructura turística requerida, de forma conjunta, que permitan el desarrollo adecuado al sitio turístico de la Región.

Alcance: Desde el análisis y selección de estudios en infraestructura turística, hasta la elaboración del reporte de actividades.

Responsable del procedimiento: Departamento de Proyectos de Infraestructura Turística.

Reglas:

- Ley para el Desarrollo y Fomento al Turismo en el Estado de Chiapas.
- Ley de Centros Ecoturísticos de Autogestión Comunitaria para el Estado de Chiapas.
- Reglas de Operación de las diferentes Dependencias.

Políticas:

- Conocimiento de los representantes de las diferentes instancias federales, estatales y municipales a tratar.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/3

[Handwritten signatures and marks on the right side of the page]

Manual de Procedimientos

SECTUR-DPIT-001

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Analiza y selecciona los estudios de infraestructura turística; susceptible de inversión, en beneficio de las cooperativas y grupos sociales que requieren el desarrollo del sector.		
2	Elabora oficio de invitación a las Dependencias de los tres niveles de Gobierno para llevar a cabo reunión de trabajo, solicitando confirmación a la misma, se recaba la firma del Titular de la Dirección de Desarrollo de Productos, y del Titular de la Subsecretaría de Desarrollo Turístico, y distribuye: Original: Dependencias invitadas (Federal, Estatal, Municipal). 1ª. Copia: Titular de la Subsecretaría de Desarrollo Turístico. 2ª. Copia: Titular de la Dirección de Desarrollo de Productos. 3ª. Copia: Archivo.		
3	Confirma vía telefónica la asistencia de representantes de las Dependencias invitadas a la reunión de trabajo. ¿La respuesta de confirmación de asistencia fue positiva? Sí. Continúa en la actividad No. 4. No. Continúa en la actividad No. 3a.		
3a	Establece comunicación nuevamente vía telefónica para confirmar asistencia de representantes de las Dependencias invitadas, hasta obtener respuesta positiva. Continúa en la actividad No.4.		
4	Analiza información y fechas para llevar a cabo la reunión de trabajo y determina. ¿La reunión se llevará a cabo fuera de la ciudad? Sí. Continúa en la actividad No. 4a. No. Continúa en la actividad No. 5.		
4a	Gestiona viáticos, vehículo y gasolina para el traslado. Continúa en la actividad No. 5.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/3

Manual de Procedimientos

SECTUR-DPIT-001

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
5	Acude al punto de reunión acordado; en compañía de los intervinientes para realizar reunión de trabajo, donde la parte interesada proporciona información que considera relevante para el desarrollo de actividades ecoturísticas, a partir del análisis del medio físico natural y la disponibilidad de su implementación; elementos con los que se analiza y propone las que resultan factibles; informando adicionalmente de los pasos para llevar a cabo el plan de trabajo a realizar en el sitio.		
6	Identifica las unidades visuales con potenciales naturales y culturales para el desarrollo de un turismo alternativo; se enlista las condiciones de los servicios e infraestructura turística existente, así como las necesidades de equipamiento para su desarrollo.		
7	Analiza la información obtenida e integra un informe de actividades con reporte de resultados; recaba firma del Titular de la Dirección de Desarrollo de Productos, e integra la comprobación y turna al Área de Recursos Financieros y Contabilidad.		
8	Archiva información. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			3/3

Handwritten signature and initials on the right margin.

Manual de Procedimientos

SECTUR-DPIT-002

Nombre del procedimiento: Realizar estudios de infraestructura turística en los municipios, sitios y destinos turísticos.

Propósito: Elaborar un análisis de sitios turísticos con posibilidades de inversión en materia de infraestructura turística y/o servicios.

Alcance: Desde la recepción de solicitud de inversión, hasta el análisis de la información obtenida y la elaboración del informe de visita al sitio turístico.

Responsable del procedimiento: Departamento de Proyectos de Infraestructura Turística.

Políticas:

- Visitar el lugar y conocer el potencial turístico de la zona para hacer el análisis y definir el alcance de la inversión.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/3

[Handwritten signature and initials]

Manual de Procedimientos

SECTUR-DPIT-002

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe solicitud de los Ayuntamientos Municipales en la que se argumenta la necesidad de inversión y al mismo tiempo se hace la invitación a los sitios turísticos.		
2	Analiza las solicitudes de inversión en materia de infraestructura turística.		
3	Consulta vía telefónica a las Dependencias o Ayuntamientos para concertar una reunión y confirmar asistencia. ¿Existe respuesta de confirmación de asistencia? Sí. Continúa en la actividad No. 7. No. Continúa en la actividad No. 3a.		
3a.	Consulta vía telefónica a las Dependencias o Ayuntamientos hasta lograr concertar una reunión y confirmar asistencia. Continúa en la actividad No. 7.		
4	Realiza llamada telefónica al Área de Recursos Financieros y Contabilidad para saber de la disponibilidad presupuestal en partida de viáticos y combustibles y estar en la posibilidad de elaborar el trámite de comisión. ¿Existe disponibilidad presupuestal para la comisión? Sí. Continúa en la actividad No. 5. No. Continúa en la actividad No. 4a.		
4a	Espera hasta que exista disponibilidad presupuestal. Continúa en la actividad No. 5.		
5	Elabora el oficio de comisión, cuyo trámite va dirigido al Área de Recursos Financieros y Contabilidad, en original. 1ª. Copia: Titular del Área de Recursos Humanos. 2ª. Copia: Expediente.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/3

[Handwritten signatures and initials]

Manual de Procedimientos

SECTUR-DPIT-003

Nombre del procedimiento: Realización de proyectos ejecutivos para el desarrollo turístico.

Propósito: Aprovechar la información de los levantamientos físicos en los sitios con potencial turístico, para gestionar proyectos ejecutivos para el desarrollo turístico.

Alcance: Desde el análisis de las diferentes propuestas, hechas por los municipios hasta la elaboración del proyecto ejecutivo de desarrollo turístico.

Responsable del procedimiento: Departamento de Proyectos de Infraestructura Turística.

Políticas:

- Ninguna.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten signatures and initials on the right margin]

Manual de Procedimientos

SECTUR-DPIT-003

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe solicitud de los municipios en la que se argumenta la necesidad de inversión y desarrollo de una propuesta arquitectónica y al mismo tiempo hacen la invitación a los sitios turísticos.		
2	Analiza las solicitudes de inversión en materia de infraestructura turística.		
3	Consulta vía telefónica a los sitios o municipios donde se tenga que realizar la visita para concertar una reunión y confirmar asistencia.		
	¿Existe respuesta de confirmación de asistencia? Sí. Continúa en la actividad No. 4. No. Continúa en la actividad No.3a.		
3a	Insiste vía telefónica a los sitios o municipios hasta lograr concertar una reunión y confirmar asistencia. Continúa en la actividad No. 4.		
4	Visita el centro turístico, se presenta y se lleva a cabo una reunión con los representantes de los centros turísticos para informar el motivo de la nueva visita así como pedir el apoyo de los interesados.		
5	Realiza levantamiento físico con instrumentos de medición los cuales constan de cinta métrica, flexómetro y los datos son vaciados en una libreta de anotación para su posterior digitalización.		
6	Toma las fotografías correspondientes para lograr un mejor análisis en la propuesta a desarrollar.		
7	Analiza la información de campo obtenida e integra un informe de actividades reportando los resultados de su visita, recaba firma del Titular de la Dirección de Desarrollo de Productos e integra la comprobación y turna al Área de Recursos Financieros y Contabilidad.		
8	Realiza propuesta de proyecto ejecutivo para el desarrollo turístico tomando como base el levantamiento físico, fotográfico y topográfico realizado con anterioridad.		
9	Archiva información. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-DPIT-004

Nombre del procedimiento: Dar seguimiento y evaluación a las obras de rehabilitación y/o ampliación, así también el de mejoramiento de imagen urbana de centros turísticos.

Propósito: Realizar visitas de obra a los distintos centros turísticos para llevar un mayor control.

Alcance: Desde la elaboración de la calendarización de visita al sitio de la obra, hasta la realización del reporte del control y avance de la obra.

Responsable del procedimiento: Departamento de Proyectos de Infraestructura Turística.

Políticas:

- Deberá realizar la visita al centro turístico para hacer un reporte fotográfico y una inspección visual del avance de la obra.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten signatures and initials on the right margin]

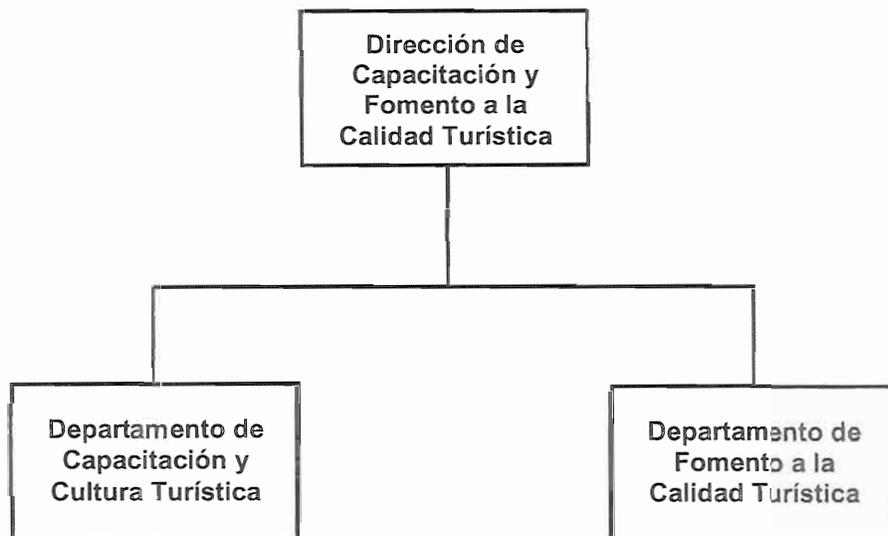
Manual de Procedimientos

SECTUR-DPIT-004

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Realiza calendarización para hacer visitas de obra, las cuales se basan en avances y duración de la misma.		
2	Visita el lugar de la obra en la cual se hace un recorrido y se toman las fotografías correspondientes de los avances.		
3	Retorna a las oficinas, analiza la información de campo obtenida e integra un informe de actividades reportando los resultados de su visita, recaba firma del Titular de la Dirección de Desarrollo de Productos e integra toda la comprobación a las áreas correspondientes.		
4	Realiza un informe para el control de la obra anexando las fotografías y evidenciar el avance físico con respecto al avance financiero de la misma, para efectos llevar el control del pago de las estimaciones. Original: Titular de la Dirección de Desarrollo de Productos. 1ª. Copia: Expediente.		
5	Archiva información. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2

Manual de Procedimientos

Organigrama Especifico



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Sección
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	I

(Handwritten signature and initials)

Manual de Procedimientos

SECTUR-DCCT-001

Nombre del procedimiento: Tramitar la contratación de instructores externos para impartir capacitación gerencial y operativa.

Propósito: Fortalecer el desempeño de las actividades que realizan los prestadores de servicios turísticos.

Alcance: Desde la consulta a la página de Secretaría de Turismo Federal, hasta el envío del comprobante de pago de honorarios al instructor y proveedores.

Responsable del procedimiento: Departamento de Capacitación y Cultura Turística.

Políticas:

- El contacto vía telefónica para confirmar asistencia al evento deberá realizarse 10 días antes.
- El instructor deberá al término del curso entregar las evidencias del curso, las cuales son: formatos de Asistencia, de Registro y de Evaluación, Fotografías, Reporte de Actividades y/o Diplomas las cuales están contenidas en el contrato.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/3

[Handwritten signatures and initials on the right margin]

Manual de Procedimientos

SECTUR- DCCT -001

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Consulta en página de SECTUR, Secretaría de Turismo Federal, acerca de consultorías, instituciones, universidades o personas físicas acreditadas para la impartición de los diplomados, consultorías y cursos a proporcionarse durante el ejercicio fiscal en cuestión.		
2	Solicita cotización y contenidos para la realización del curso y/o consultoría.		
3	Elabora oficio de solicitud de validación de los contenidos a la Dirección de Evaluación y Formación, anexando los contenidos y recabando la firma del Titular de la Dirección de Capacitación y Fomento a la Calidad Turística y turma a la Unidad de Apoyo Administrativo.		
4	Recibe a través de la Unidad de Apoyo Administrativo oficio de validación de los contenidos de los cursos solicitados.		
5	Elabora oficio de invitación donde se les da a conocer la información del curso y/o consultoría a impartirse, recabando la firma del titular de la Dirección de Capacitación y Fomento a la Calidad Turística y distribuye: Original del Oficio: Cámara Nacional de la Industria Restaurantera y Alimentos Condimentados, Asociación de Hoteles y Moteles, Asociación de Agencia de Viajes y al Colegio de Guías. Original del Memorándum: Coordinación de Delegaciones. 1ª. Copia: Titular de la Subsecretaría de Desarrollo Turístico. 2ª. Copia: Archivo.		
6	Comunica vía telefónica al personal de la Delegación Regional sede del curso, para estar en coordinación con la realización del mismo.		
7	Realiza llamada telefónica solicitando a la Delegación Regional de turismo la lista de los participantes y/o empresas del giro turístico confirmadas que cumplan con los requisitos solicitados al curso y/o consultoría, con 10 días de anticipación al mismo y la sala donde se impartirá.		
8	Realiza llamada telefónica a la Cámara Nacional de la Industria Restaurantera y Alimentos Condimentados, Asociación de Hoteles y Moteles, Asociación de Agencias de Viajes solicitando la lista de los participantes y/o empresas confirmadas al curso.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/3

[Handwritten signatures and marks on the right side of the page]

Manual de Procedimientos

SECTUR-DCCT-001

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
9	Requisita el formato de Orden de Trabajo, recaba firma de la Dirección de Capacitación y Fomento a la Calidad Turística, solicita al Área de Recursos Financieros y Contabilidad suficiencia presupuestal y turna al Área de Recursos Materiales y Servicios Generales.	Formato Orden de Trabajo	
10	Realiza llamada telefónica solicitando al instructor visite al Departamento de Capacitación donde se le informará el lugar donde se impartirá el curso y se le hará entrega de la formatería a aplicar.	Formato de Lista Asistencia Formato de Registro del participante	
11	Imparte el instructor el curso solicitado, cumpliendo con los objetivos	Formato de Evaluación	
12	Recibe del instructor las evidencias del curso.	Revisar política	
13	Envía por correo terrestre diplomas a la Delegación correspondiente para su entrega a los participantes y/o contacta vía telefónica a los participantes para solicitarles pasen por sus diplomas a las oficinas del Departamento de Capacitación y Cultura Turística si se realizó en Tuxtla Gutiérrez, solicitando la firma en el acuse de recibo.		
14	Requisita formato de solicitud de pago del instructor, anexando facturas correspondientes y para el caso de los honorarios del instructor se anexan las listas de asistencia originales y fotografías.		
15	Solicita de manera económica el comprobante de transferencia y lo envía al instructor.		
16	Envía vía fax el comprobante de transferencia al instructor y proveedor de servicios.		
17	Reporta mensualmente los cursos impartidos a la Unidad de Planeación.		
18	Integra expediente y archiva. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			3/3

[Handwritten signatures and initials on the right margin]

Manual de Procedimientos

SECTUR-DCCT -002

Nombre del procedimiento: Impartición de cursos de capacitación dentro del "Programa de Capacitación Turística Básica".

Propósito: Impartición de cursos de capacitación gratuita, dirigidos a personal de contacto, administrativo y gerencial de hoteles, restaurantes, agencias de viaje y centros turísticos.

Alcance: Desde la solicitud de los cursos por parte del interesado hasta la entrega de constancias de participación.

Responsable del procedimiento: Departamento de Capacitación y Cultura Turística.

Reglas:

- Ley de Turismo del Estado de Chiapas.

Políticas:

- Los grupos por capacitar deberán ser de un mínimo de 15 personas.
- La entrega de la Constancia de Participación al término del curso está condicionado al buen comportamiento y desempeño del participante.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten signatures and initials]

Manual de Procedimientos

SECTUR-DCCT-002

Descripción del procedimiento				
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones		
1	Recibe la solicitud del prestador de servicios para recibir capacitación para el personal de su empresa.	Solicitud de capacitación (visita, oficio y/o correo electrónico)		
2	Envía por correo electrónico al interesado el catálogo de cursos que conforman el Programa de Capacitación Turística Básica (PCTB), solicitando indique los cursos en los que está interesado, así como una propuesta de fechas y horarios para su implementación.			
3	Recibe propuesta de capacitación del interesado.			
4	Analiza la propuesta del interesado y hace ajustes en función de los cursos de capacitación programados previamente y la capacidad administrativa para atenderlos.			
5	Envía por correo electrónico al interesado la propuesta ajustada, solicitando su confirmación para que la capacitación se programe de manera oficial.			
6	Imparte cursos en las fechas y horarios acordados, aplicando listas de asistencia y encuestas de satisfacción.			Listas de asistencia, encuestas de satisfacción.
7	Elabora constancias de participación, las cuales son enviadas al interesado a través de las Delegaciones Regionales.			
8	Archiva documentación generada.			
TERMINA PROCEDIMIENTO.				
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja	
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2	

[Handwritten signatures and initials]

Manual de Procedimientos

SECTUR-DCCT -003

Nombre del procedimiento: Impartición de pláticas de cultura turística a estudiantes de nivel primaria.

Propósito: Informar a los estudiantes acerca del beneficio comunitario, para que sepan qué pueden hacer para contribuir a que el turista se lleve una mejor impresión en su visita. Estas pláticas son dirigidas a estudiantes de quinto y sexto grado de nivel primaria.

Alcance: Desde que recibe la solicitud de las pláticas hasta la impartición del curso.

Responsable del procedimiento: Departamento de Capacitación y Cultura Turística.

Reglas:

- Ley de Turismo del Estado de Chiapas.

Políticas:

- Las pláticas deberán tener una duración de 50 minutos.
- La escuela debe acceder a impartir las pláticas en sus instalaciones, durante el horario de clase.
- Si son solicitadas por escuelas en las inmediaciones de los municipios de Chiapa de Corzo, San Cristóbal de Las Casas, Comitán de Domínguez, Tonalá, Palenque y Tapachula, las pláticas serán impartidas por personal de las Delegaciones de Turismo.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten signatures and initials on the right margin]

Manual de Procedimientos

SECTURDCCT-003

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe la solicitud de las Instituciones para recibir capacitación para el personal de su empresa.	Solicitud de pláticas (visita, oficio y/o correo electrónico)	
2	La SECTUR Chiapas solicita por correo electrónico a las Instituciones, el número de grupos y alumnos en los que desea que se impartan las pláticas, así como una propuesta de fecha.		
3	Recibe oficio la información solicitada.		
4	Analiza la propuesta de la escuela y hace ajustes en función de las pláticas programadas previamente y la capacidad administrativa para atenderlas.		
5	Envía por correo electrónico a la escuela la propuesta ajustada, solicitando su confirmación para que las pláticas se programen de manera oficial.		
6	Imparten pláticas en las fechas y horarios acordados. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2

[Handwritten signatures and initials in the bottom right corner of the page]

Manual de Procedimientos

SECTUR-DFCT -001

Nombre del procedimiento: Inscripción al Registro Nacional de Turismo.

Propósito: Apoyar a los prestadores de servicios en su inscripción al Registro Nacional de Turismo, a lo cual están obligados de acuerdo con la Ley General de Turismo.

Alcance: Desde el primer contacto del prestador de servicios hasta su registro.

Responsable del procedimiento: Departamento de Fomento a la Calidad Turística.

Reglas:

- Ley General de Turismo.

Políticas:

- Presentar y/o tramitar la documentación requerida para su inscripción al RNT de acuerdo a la información que provee la Secretaría de Turismo del Gobierno Federal.

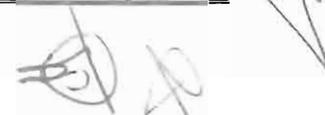
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2



Manual de Procedimientos

SECTUR-DFCT-001

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	El prestador de servicios solicita información referente a su inscripción al Registro Nacional de Turismo.	Solicitud de pláticas (visita, oficio y/o correo electrónico).	
2	La SECTUR Chiapas orienta al prestador de servicios sobre los documentos con los que debe contar para realizar el trámite, así como los pasos a seguir para realizar su inscripción en línea. ¿El prestador de servicios realizó el trámite correctamente? Sí: Su constancia de inscripción al RNT llegará a la SECTUR Chiapas en un periodo no mayor a tres semanas. No: El prestador de servicios puede solicitar orientación vía telefónica a la SECTUR Chiapas para encontrar la causa de que su inscripción no haya procedido, a fin de realizar el trámite nuevamente en línea. O bien, si así lo prefiere, puede llevar sus documentos a la SECTUR Chiapas, donde el personal de la Dirección de Fomento a la Calidad Turística le asesorará de forma personalizada para concluir el trámite		
3	Una vez emitidas las constancias y en poder de la SECTUR Chiapas, dicha dependencia las hará llegar a sus beneficiarios a través de las delegaciones de turismo. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/2



Manual de Procedimientos

SECTUR-DFCT-002

Nombre del procedimiento: Ceremonia de entrega de Distintivos de Calidad Moderniza y de Higiene a las empresas.

Propósito: Que las empresas turísticas participantes cuenten con un documento (diplomas y/o reconocimientos) que distinga su calidad en la prestación de servicios.

Alcance: Desde la recepción de los distintivos de Calidad Moderniza e Higiene, hasta su entrega a las empresas.

Responsable del procedimiento: Departamento de Fomento a la Calidad Turística.

Políticas:

- La entrega de los distintivos deberá ser de manera personal a las empresas.

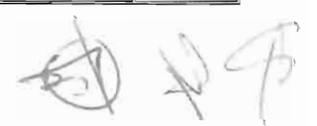
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten signatures and initials]

Manual de Procedimientos

SECTUR-DFCT-002

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe del instructor los distintivos de las empresas que obtuvieron la Calidad Moderniza y recaba firma del C. Secretario de Turismo.	Distintivo M	
2	Recibe oficio de envío de los Distintivos H de la Secretaría de Turismo Federal.	Distintivo H	
3	Realiza programación de la ceremonia de entrega de los distintivos, solicitando cotizaciones a empresas con salas que tengan la capacidad al número de asistentes de las empresas certificadas e invitados.		
4	Requisita el formato de Orden de Trabajo, recaba firma del Titular de la Dirección de Capacitación y Fomento a la Calidad Turística, solicita al Área de Recursos Financieros y Contabilidad suficiencia presupuestal y turna al Área de Recursos Materiales y Servicios Generales.		
5	Elabora tarjeta informativa de invitación al C. Gobernador Constitucional del Estado, recaba rúbrica del Titular de la Dirección de Capacitación y Fomento a la Calidad Turística y turna al C. Secretario de Turismo para firma y envío.	El número de la tarjeta informativa es solicitada a la oficina del C. Secretario.	
6	Recibe tarjeta de confirmación de asistencia del C. Gobernador Constitucional del Estado, a través de la oficina del C. Secretario.		
7	Realiza el evento de entrega de los distintivos, la cual es presidida por el C. Gobernador Constitucional del Estado y el C. Secretario de Turismo.		
8	Archiva acuses de recibo. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2



Manual de Procedimientos

SECTUR-DFCT-003

Nombre del procedimiento: Detección de necesidades para la elaboración del plan anual de capacitación y competitividad.

Propósito: Determinar los programas necesarios de capacitación y consultoría que permitan elevar la competitividad en las empresas turísticas del Estado.

Alcance: Desde la elaboración de la solicitud para aplicar la encuesta, hasta la elaboración de los programas de capacitación y consultoría a implementarse.

Responsable del procedimiento: Departamento de Fomento a la Calidad Turística.

Políticas:

- Las encuestas se aplicaran de lunes a viernes en horario de 08:00 a 16:00 horas.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten signature]

[Handwritten initials]

Manual de Procedimientos

SECTUR-DFCT-003

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	<p>Elabora oficio de solicitud de convocatoria para realizar las encuestas de detección de necesidades de capacitación a los prestadores de servicios turísticos, rubrica, recaba firma del Titular de la Dirección de Capacitación y Fomento a la Calidad Turística, turna a las Delegaciones de Turismo y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original del oficio: Delegaciones. 1ª Copia del oficio: Titular de la Subsecretaría de Desarrollo Turístico. 2ª Copia del oficio: Titular del Departamento de Competitividad Turística. 3ª Copia del oficio: Archivo.</p>		
2	Realiza trámite ante la Unidad de Apoyo Administrativo para solicitar viáticos y vehículo oficial para el traslado del personal.		
3	Realiza traslado a las Delegaciones Regionales correspondientes y contacta el prestador de servicio para aplicar la encuesta de detección de necesidades de capacitación.		
4	Solicita al prestador de servicios que conteste el Formato de Encuesta de Detección de Necesidades de Capacitación.	Formato DNC	
5	Recibe Formato de Encuesta requisitado por el prestador de servicios.		
6	Realiza traslado a las oficinas de la Dependencia y elabora los trámites de comprobación de la comisión correspondiente.		
7	Analiza la información y realiza el muestreo estadístico.		
8	Elabora el Programa Anual de Capacitación del ejercicio correspondiente.		
9	Integra expediente y archiva información generada.		
	TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2



Manual de Procedimientos

SECTUR-DFCT-004

Nombre del procedimiento: Tramitar la consultoría externa para impartición y evaluación del Distintivo Moderniza y Distintivo H.

Propósito: Implementar consultorías que permitan elevar la competitividad de las empresas turísticas del Estado.

Alcance: Desde la elaboración del memorándum para solicitar la consultoría externa, hasta el envío de la documentación de las empresas acreedoras al Distintivo M y H.

Responsable del procedimiento: Departamento de Fomento a la Calidad Turística.

Reglas:

- Convenio de Reasignación de Recursos con Secretaría de Turismo Federal 2010.
- Convenio de Coordinación Interinstitucional con el Instituto de Capacitación y Vinculación Tecnológica del Estado de Chiapas.
- Programa Integral de Capacitación y Competitividad Turística.

Políticas:

- Las consultorías del Distintivo H y M, deben estar autorizada por la Secretaría de Turismo Federal.
- Los requisitos para poder inscribirse son: Carta compromiso, nómina de pago, Formato de Registro de Empresas (copia y escaneado), Recibo PYME en el formato vigente debidamente firmado por los Beneficiarios (original y escaneado), Constancia de inscripción en el Registro Federal del Contribuyente (RFC) de la empresa participante con fecha de inicio de actividades (copia y escaneado), Clave Única de Registro de Población (CURP) (Copia y escaneado). Aplica sólo para micro empresas, Comprobante de pago de los bimestres ante el IMSS, recibo de honorarios a sueldos asimilados, que se generen en el desarrollo del proyecto o comprobante de nómina (copia y escaneado), Carta compromiso firmada por el empresario beneficiario, adjuntando copia de la identificación oficial de la persona que la firma, debiendo coincidir con la firma del Recibo PyME. (original y escaneado).

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/3

[Handwritten signatures and initials]

Manual de Procedimientos

SECTUR-DFCT-004

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Elabora memorándum de solicitud para contratación de la consultoría especializada través de licitación, recaba firma del Titular de la Dirección de Capacitación y Fomento a la Calidad Turística y turna a la Unidad de Apoyo Administrativo.		
2	Elabora programa de calendarización de consultoría necesaria en los municipios del Estado.		
3	Elabora oficio de envío de convocatoria de la consultoría de los distintivos M y H, recaba firma del Titular de la Dirección de Capacitación y Fomento a la Calidad Turística y distribuye: Original: Delegaciones Regionales. 1ª. Copia: Titular de la Subsecretaría de Desarrollo Turístico. 2ª. Copia: Titular del Departamento de Competitividad Turística. 3ª. Copia: Archivo.		
4	Elabora oficio de convocatoria de la consultoría de los distintivos M y H recaba firma del Titular de la Dirección de Capacitación y Fomento a la Calidad Turística y distribuye: Original: Cámara Nacional de la Industria Restaurantera y Alimentos Condimentados, Asociación de Hoteles y Moteles, Asociación de Agencia de Viajes, Gerentes y Propietarios de Empresas Turísticas. 1ª. Copia: Titular de la Subsecretaría de Desarrollo Turístico. 2ª. Copia: Titular del Departamento de Competitividad Turística. 3ª. Copia: Archivo.		
5	Solicita vía telefónica a las Delegaciones Regionales la lista de empresas inscritas para recibir la consultoría en los distintivos M y H.		
6	Recibe vía telefónica o vía fax la documentación para inscribirse en la consultoría en los Distintivos M y H.	Ver política.	
7	Elabora logística y material de apoyo que le servirá al consultor externo para la impartición de la capacitación.	Listas de asistencia, cédulas de inscripción, cédulas de evaluación.	
8	Recibe a las empresas participantes y solicita registren su asistencia y requisiere la cédula de inscripción.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/3



Manual de Procedimientos

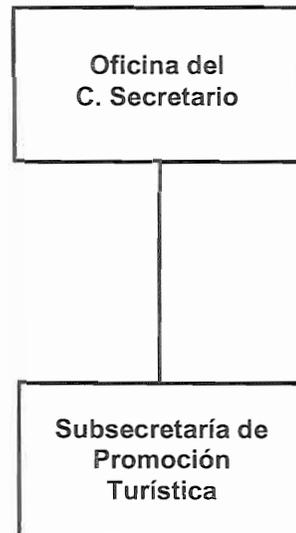
SECTUR-DFCT-004

Descripción del procedimiento				
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones		
9	Participa como apoyo en la realización de la consultoría externa de los Distintivos M y H, toma fotografía y proporciona las cédulas de evaluación.	Ver Política.		
10	Recibe de la consultora externa informes del desarrollo de la capacitación inicial y posteriormente resultados de las empresas que aprobaron la evaluación en los distintivos M y H.			
11	Elabora oficio de envío de documentación de las empresas acreedoras al Distintivo M y H, recaba firma del Titular de la Dirección de Capacitación y Fomento a la Calidad Turística y distribuye de la siguiente manera: Original: Titular de la Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística de la Secretaría de Turismo Federal. 1ª. Copia: Titular de la Subsecretaría de Desarrollo Turístico. 2ª. Copia: Titular del Departamento de Competitividad Turística. 3ª. Copia: Archivo.			
12	Integra información y archiva. TERMINA PROCEDIMIENTO.			
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019	3/3



Manual de Procedimientos

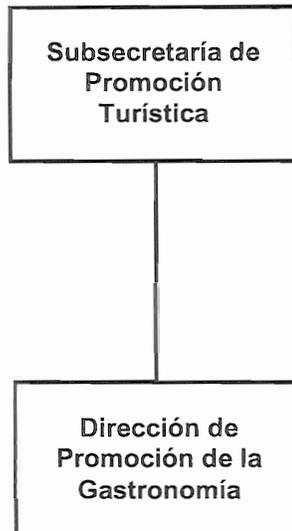
Organigrama Específico



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	

Manual de Procedimientos

Organigrama Específico



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Sección
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	J

Manual de Procedimientos

SECTUR-DPG-001

Nombre del procedimiento: Asesoría en Planeación de Menús.

Propósito: Fortalecer el crecimiento de las empresas de alimentos y bebidas mediante su oferta gastronómica.

Alcance: Desde que recibe la solicitud de asesoría por parte de la empresa gastronómica hasta la conclusión de la asesoría.

Responsable del procedimiento: Dirección de Promoción de la Gastronomía.

Reglas:

- Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo del Estado.

Políticas:

- La solicitud de la asesoría para la planeación de menús deberá realizarse de manera oficial.
- Se proporcionará la asesoría únicamente a las empresas de alimentos y bebidas (cafeterías, empresas de banquetes, restaurantes, botaneros) que lo soliciten de forma oficial.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/3

(Handwritten marks and signatures)

Manual de Procedimientos
SECTUR-DPG-001

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe oficio de solicitud de la asesoría en planeación de menú, sella de recibido y designa al enlace que coordinará los trabajos internos.		
2	Contacta vía telefónica o mediante correo electrónico al representante de la empresa de alimentos y bebidas para pedir los requisitos para brindar la asesoría, concerta fecha para una reunión y establecer compromisos y estrategias de trabajo a seguir.	Requisitos que pueden encontrarse en http://www.chiapas.gob.mx/servicios-por-entidad/secretaria-turismo	
3	Atiende al enlace al representante de la empresa de alimentos y bebidas el trabajo a realizar y los requisitos que deben cumplir, y conjuntamente establecen los tiempos estimados para llevar a cabo la asesoría en planeación de menú de acuerdo a las necesidades.		
4	Elabora un plan de trabajo con temas, fechas, horarios, sede para llevar a cabo la asesoría en planeación de menú y envía la propuesta a validación, de manera digital al correo electrónico proporcionado. ¿Existe validación del plan de trabajo? No: Continúa en la actividad 4a. Si: Continúa en la actividad 5.		
4a.	Solicita al representante de la empresa de alimentos y bebidas a través de correo electrónico que se realicen ajustes al plan de trabajo.		
5	Recibe vía electrónica los ajustes de acuerdo a las peticiones para validación. Continúa con la actividad 5.		
6	Recibe el enlace de manera económica la validación del plan de trabajo, con un documento en el que hace constar que está de acuerdo con la asesoría para la planeación de menú.		
7	Prepara el material en archivo digital e impreso para realizar la asesoría en planeación de menú.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/3



Manual de Procedimientos

SECTUR-DPG-001

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
8	Realiza la asesoría en planeación de menú según lo acordado en el plan de trabajo.		
9	Elabora un informe con los resultados de la asesoría, dirigido al Subsecretario de Promoción Turística. Original del documento: Subsecretario de Promoción Turística. 1ª Copia de documento: Representante del establecimiento de alimentos y bebidas. 2ª Copia de documento: Minutario.		
10	Archiva documentación en carpeta de Servicios de la Dirección de Promoción de la Gastronomía. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			3/3

(Handwritten marks and signatures)

Manual de Procedimientos

SECTUR-DPG-002

Nombre del procedimiento: Elaboración de anteproyectos de inversión.

Propósito: Desarrollar, promocionar y difundir la gastronomía chiapaneca.

Alcance: Desde la recepción del oficio de solicitud de los proyectos, hasta la entrega de los proyectos al área correspondiente.

Responsable del procedimiento: Dirección de Promoción de la Gastronomía.

Reglas:

- Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo del Estado.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/3

(Handwritten marks and signatures on the right margin)

Manual de Procedimientos
SECTUR-DPG-002

Descripción del procedimiento				
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones		
1	<p>Recibe de la Unidad de Planeación circular de invitación para Asistir a la reunión de elaboración y llenado de anteproyectos de invernizo. Sella de recibido, registra y revisa si existe designación del enlace o quien asiste a la reunión.</p> <p>¿Existe designación de enlace? Sí. Continúa en la actividad No.1a. No. Continúa en la actividad No. 2.</p>	Circulares, lista de asistencia y orden del día.		
1a	<p>Se turna copia de la circular a la persona designada para asistir a la reunión.</p> <p>Realiza llamada o envía correo electrónico de confirmación a la reunión.</p>	Memorándum y circular		
2	<p>Recibe circular de solicitud de llenado de la ficha de información Básica (FIBAP'S) e información cualitativa (MIR) de los proyectos de inversión desarrollados para que forme parte del Programa de Inversión de esta Secretaria, sella de recibido, registrar.</p> <p>¿Existen proyectos desarrollados? Sí. Continúa en la actividad No.4 y 5. No. Continúa en la actividad No. 2a.</p>	Ficha de información Básica (FIBAP'S) otorgada por la Unidad de Planeación.		
2a	<p>Desarrollar proyectos viables en materia gastronómica para la integración.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del proyecto • Resultados esperados • Justificación del proyectos • Descripción del Proyecto • Objetivos del proyectos • presupuesto del proyectos • Creación de componentes y actividades 			
3	<p>Llenado de ficha de información Básica (FIBAP'S) para su revisión.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación del proyecto. • Alineación al PED. • Alineación a los objetivos de desarrollo sostenible. • Documentación soporte. • Beneficiarios. • Resultados esperados. • Justificación del proyecto. 	Información cualitativa (MIR) otorgada por la Unidad de Planeación.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019	2/3



Manual de Procedimientos

SECTUR-DPG-002

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
	<ul style="list-style-type: none"> Descripción del Proyecto. Objetivos de los proyectos. presupuesto requerido y propuesta de financiamiento. Distribución del presupuesto Estatal. Matriz de indicadores para resultados. Creación de componentes y actividades. 	Memorándum	
4	<p>Llenado de la Información cualitativa (MIR) para su revisión.</p> <ul style="list-style-type: none"> Cualitativo. Definición de la Problemática (Árbol o Análisis de Problemas). Definición de la Problemática (Árbol o Análisis de objetivos). Estructura Analítica. Matriz de Indicadores de Resultados (MIR). Actividad Física y/o Metas. 		
5	<p>Entrega de las ficha de información Básica (FIBAP'S) y Información cualitativa (MIR) adjuntas al documento para su revisión.</p> <p>¿Existen correcciones en las fichas? Sí. Continúa en la actividad No. 5a. No. Continúa en la actividad No. 7.</p>		
5a	<p>Se realizan correcciones de las ficha de información Básica (FIBAP'S) y Información cualitativa (MIR) de acuerdo a las observaciones de parte de la Unidad de Planeación.</p>		
6	<p>Elaborar un memorándum de respuesta a la circular de llenado dirigida al encargado de la Unidad de Planeación con la entrega de las ficha de información Básica (FIBAP'S) y Información cualitativa (MIR).</p> <p>Original: Jefe de la Unidad de Planeación. 1ª. Copia: Titular de la Subsecretaría de Promoción Turístico. 2ª. Copia: Archivo.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO.</p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			3/3

Manual de Procedimientos

SECTUR-DPG-003

Nombre del procedimiento: Realizar Inventario digital de recetas chiapanecas.

Propósito: Promover la gastronomía chiapaneca con platillos de nuestra Entidad.

Alcance: Desde la investigación gastronómica, hasta la presentación digital de las recetas.

Responsable del procedimiento: Dirección de Promoción de la Gastronomía.

Reglas:

- Manual de Organización de la Secretaría de Turismo.

Políticas:

- Recetas con identidad cultural y que se han transmitido de generación en generación.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten signatures and initials]

Manual de Procedimientos

SECTUR-DPG-003

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Realiza investigación gastronómica de todas las Regiones del Estado, consultando fuentes bibliográficas.		
2	Concreta vía telefónica reuniones con cocineras, chefs o prestadores de servicios para compartir conocimientos y recetas para la creación del inventario.		
3	Solicita de manera electrónica a prestadores de servicios de alimentos y bebidas, chef y cocineras fotografías de los platillos de la base de datos.		
4	Elabora una base de datos digital de las recetas investigadas con fotografías.		
5	Realiza una corrección de estilo y ortografía de las recetas guardadas en la base de datos.		
6	Prepara material impreso y archivos digitales en medio magnéticos para su promoción y difusión.		
7	Archiva material y/o información generada.		
TERMINA PROCEDIMIENTO.			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2



Manual de Procedimientos

SECTUR-DPG-004

Nombre del procedimiento: Participación en muestras gastronómicas a nivel estatal, nacional e internacional.

Propósito: Promover y difundir la gastronomía tradicional chiapaneca a nivel estatal, nacional e internacional.

Alcance: Desde la elaboración del plan de trabajo con los representantes gastronómicos, hasta la elaboración del informe de conclusión del evento.

Responsable del procedimiento: Dirección de Promoción de la Gastronomía.

Reglas:

- Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo del Estado.

Políticas:

- Los platillos elaborados deben contener recetas y/o ingredientes del Estado.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/3

Manual de Procedimientos

SECTUR-DPG-004

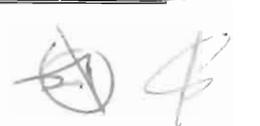
Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe la invitación para participar en los principales evento nacionales e internacionales asistiendo con el objetivo de promocionar la gastronomía tradicional en el ámbito turístico.		
2	Integra un plan de trabajo para la promoción de la gastronomía chiapaneca en el evento a participar.		
3	Evalúa con el Titular de la Subsecretaría de Promoción Turística, la posibilidad de poder asistir. ¿La participación en el evento es autorizada? No. Continúa en la actividad No. 4a. Sí. Continúa en la actividad No. 4.		
4a.	Elabora oficio de respuesta negativa, recaba firma de autorización del C. Secretario y envía al solicitante externo del evento. Regresa a la actividad No. 1.		
4	Elabora, firma y envía oficio donde se acepta la invitación a participar en dicho evento, distribuye de la siguiente manera: Original: Organizadores del evento. 1ª. Copia: Titular de la Secretaría de Turismo. 2ª. Copia: Titular de la Subsecretaría Promoción Turística. 3ª. Copia: Dirección de Promoción de la Gastronomía.		
5	Solicita al área de Recursos Financieros y Contabilidad la suficiencia Presupuestal. ¿Existe suficiencia presupuestal? No. Continúa en la actividad No. 6a. Sí. Continúa en la actividad No. 7		
5a.	Elabora un oficio donde cancela la participación firmado por el C. Secretario donde explique la insuficiencia presupuestal al organizador. Regresa a la actividad No. 1.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/3



Manual de Procedimientos

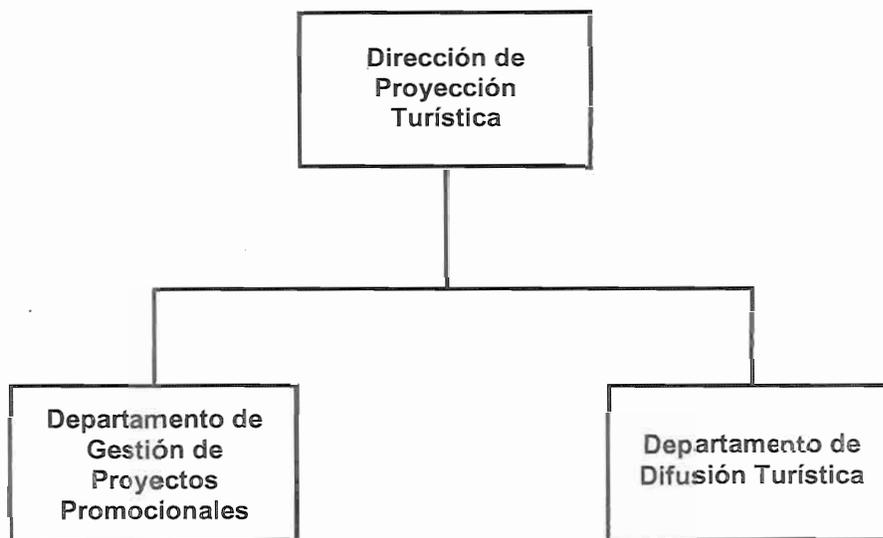
SECTUR-DPG-004

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
6	<p>Requisita Formato Único de Comisión firma, recaba firmas del Titular de la Dirección Promoción de la Gastronomía, y del Titular de la Subsecretaría de Promoción Turística. y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original de Formatos: Comisionado.</p> <p>1ª. Copia: Área de Recursos Financieros y Contabilidad.</p> <p>2ª. Copia: Área de Recursos Humanos.</p> <p>3ª. Copia: Expediente.</p>		
7	<p>Elabora tarjeta de solicitud de boletos aéreos, en original y dos copias, la cual debe estar autorizada por el Titular de la Dirección de Promoción de la Gastronomía o la Subsecretaría de Promoción Turística. Recaba firma del comisionado y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original de Tarjeta: Unidad de Apoyo Administrativo.</p> <p>1ª. Copia: Expediente.</p> <p>2ª. Copia: Archivo/Minutario.</p>		
8	<p>Requisita Formatos de Compra de Insumos y Formatos de Servicios para la renta de equipo, mobiliario y trasportación, recaba firma de autorización del C. Secretario y turna a la Unidad de Apoyo Administrativo.</p>		
9	<p>Recibe insumos requeridos y los transporta a la sede del evento, para prepara los platillos representativos.</p>		
10	<p>Instala la muestra gastronómica que permite la difusión de la gastronomía tradicional chiapaneca.</p>		
11	<p>Realiza atención al público en general dando degustaciones de platillos tradicionales de la gastronomía chiapaneca.</p>		
12	<p>Elabora Informe de actividades, firma y recaba firma del Titular de la Dirección de Promoción de la Gastronomía, y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original: Área de Recursos Financieros y Contabilidad.</p> <p>1ª. Copia: Unidad de Apoyo Administrativo.</p> <p>2ª. Copia: Expediente.</p> <p>3ª. Copia: Comisionado.</p>		
13	<p>Integra información y archiva documentación generada.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO.</p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			3/3



Manual de Procedimientos

Organigrama Específico



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Sección
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	K

[Handwritten signatures and initials]

Manual de Procedimientos

SECTUR-DGPP-001

Nombre del procedimiento: Actualizar el banco de información de herramientas de comunicación e información.

Propósito: Contar con un acervo histórico e informativo, de las herramientas en forma digital e impresa.

Alcance: Desde la recopilación y organización de las herramientas de comunicación e información, hasta la recepción de las herramientas por parte del área de recursos materiales y servicios generales.

Responsable del procedimiento: Departamento de Gestión de Proyectos Promocionales.

Políticas:

- La fuente de información oficial es el sistema de Información Turística, perteneciente al Departamento de Sistemas de Información.
- El procesamiento de la información para ser divulgada en formato impreso o digital, depende de los recursos económicos de que disponga SECTUR.
- La actualización de la información deberá realizarse anualmente.
- El trabajo de impresión de las herramientas con información turística, deberán realizarse en Talleres Gráficos del Estado.

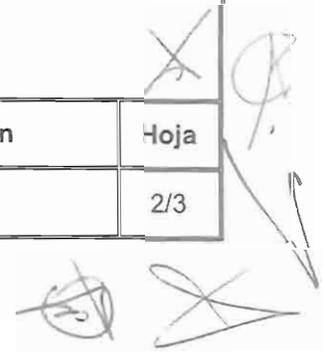
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/3



Manual de Procedimientos

SECTUR-DGPP-001

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recopila y organiza las herramientas de comunicación (formato impreso o de video) existentes de campañas de promoción anteriores.		
2	Elabora, firma y envía oficio a las Delegaciones de Turismo, solicitando la actualización y validación de información de herramientas gráficas y distribuye: Original: Delegados de Turismo. 1ª. Copia: Titular de la Secretaría de Turismo. 2ª. Copia: Titular de la Subsecretaría de Promoción Turística. 3ª. Copia: Titular de la Coordinación de Delegaciones. 4ª. Copia: Archivo.		
3	Recibe e integra la información vigente de los centros distribuidores del Estado.		
4	Solicita a los diseñadores la elaboración de los creativos de las herramientas con información turística (mapas estatales, planos urbanos, folletos turísticos, guías turísticas, artículos promocionales).		
5	Recibe los creativos de las herramientas con información turística (mapas estatales, planos urbanos, folletos turísticos, guías turísticas, artículos promocionales) para revisión y validación.		
6	Requisita solicitud de servicio y solicita la impresión de las herramientas de comunicación e información en Talleres Gráficos, firma y turna a la Unidad de Apoyo Administrativo.		
7	Original: Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo. 1ª. Copia: Titular de la Subsecretaría de Promoción Turística. 2ª. Copia: Titular del Área de Recursos Materiales y Servicios Generales. 3ª. Copia: Archivo.		
8	Da seguimiento con Talleres Gráficos para la Validación y autorización para la impresión de las herramientas con información turística (mapas estatales, planos urbanos, folletos turísticos, guías turísticas, artículos promocionales).		
9	Recibe confirmación de Talleres Gráficos para recoger las herramientas impresas con información turística (mapas estatales, planos urbanos, folletos turísticos, guías turísticas, artículos promocionales).		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/3



Manual de Procedimientos

SECTUR-DGPP-001

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
10	Solicita a la Unidad de Apoyo Administrativo el apoyo para recoger en Talleres Gráficos las cajas que contienen las herramientas impresas con información turística (mapas estatales, planos urbanos, folletos turísticos, guías turísticas, artículos promocionales).		
11	Solicita al responsable del almacén realizar el conteo las herramientas impresas con información turística (mapas estatales, planos urbanos, folletos turísticos, guías turísticas, artículos promocionales) para general el stock de los mismos.		
12	Archiva la documentación generada. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			3/3



Manual de Procedimientos

SECTUR-DGPP-002

Nombre del procedimiento: Distribuir las herramientas de comunicación e información.

Propósito: Distribuir material con información turística de Chiapas en los canales emisores de Turismo, poniendo a disposición información de los destinos turísticos del Estado.

Alcance: Desde la recepción de las solicitudes de las herramientas por parte de prestadores de servicios turísticos, Instituciones Académicas, Dependencias Gubernamentales, Áreas Administrativas de la Secretaría de Turismo, hasta la entrega del material a los solicitantes.

Responsable del procedimiento: Departamento de Gestión de Proyectos Promocionales.

Políticas:

- Los petitionarios deberán presentar solicitud escrita, con 48 horas de anticipación (contados a partir de la recepción del documento en la Dirección de Proyección Turística).
- La solicitud de la distribución de las herramientas de comunicación e información deberá indicar nombre del evento, lugar y fecha del evento, nombre y número telefónico del contacto.
- La solicitud deberá ser dirigida a la oficina de la Subsecretaría de Promoción Turística, ésta a la vez la turnará con tarjeta Informativa a la Dirección de Proyección Turística.
- El memorando en seguimiento a las solicitudes deberá ser firmada por la Dirección de Proyección Turística, y deberá indicar, fecha de recepción de la solicitud, nombre del solicitante, para qué será requerido el material y la cantidad y nombre del material que debe abastecerse de acuerdo al último inventario de existencias remitido por el área correspondiente.
- El vale de salida deberá llevar la firma del encargado del almacén y de quien recibe, así como una especificación detallada de las herramientas gráficas y audiovisuales entregadas.
- Las herramientas de comunicación e información enviadas a petitionarios foráneos, deberán estar debidamente empacado e indicarán claramente el nombre completo del remitente, dirección, ciudad y código postal.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/3



Manual de Procedimientos

SECTUR-DGPP-002

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe solicitud de material por escrito de los peticionarios a través de la Dirección de Proyección Turística.		
2	Elabora oficio de contestación a los peticionarios con lo que deberá contener la requisición de las herramientas de comunicación e información, recaba firma del Titular de la Dirección de Proyección Turística y distribuye: Original: Prestadores de Servicios Turísticos, Instituciones Académicas, Dependencias. Copia: Archivo.		
3	Informa al responsable de almacén, para solicitar confirmación de la recepción del memorándum y solicitarle avise por la misma vía cuando el material esté listo para su entrega.		
4	Recibe confirmación del responsable del almacén, avisando que ya están listas las cajas que contienen las herramientas de comunicación e información, para ser entregadas al peticionario. ¿El peticionario es foráneo? Sí. Continúa en la actividad No. 4a. No. Continúa en la actividad No. 5.		
4a	Elabora, firma y turna memorándum a la Unidad de Apoyo Administrativo, donde solicita se envíe el material por paquetería, señalando nombre del peticionario, dirección, ciudad, estado y código postal.		
4b	Solicita a la Unidad de Apoyo Administrativo el número de guía e informa telefónicamente al solicitante el nombre de la empresa de envío por paquetería y el número de guía. Continúa en la actividad 7.		
5	Informa telefónicamente o vía correo electrónico al peticionario, de que las herramientas solicitadas están listas para su entrega, indicando la dirección del almacén y nombre de la persona a quien se deberán dirigir.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/3



Manual de Procedimientos

SECTUR-DGPP-002

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
6	Confirma telefónicamente con el solicitante la recepción de las herramientas gráficas y audiovisuales.		
7	Registra la entrega de las herramientas para el control correspondiente y archiva.		
TERMINA PROCEDIMIENTO.			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	3/3

[Handwritten signatures and marks]

Mánual de Procedimientos

SECTUR-DGPP-003

Nombre del procedimiento: Realizar el seguimiento del Programa de Publicidad Cooperativa con el Consejo de Promoción Turística de México, S.A. de C. V.

Propósito: Participar anualmente en el Programa de Publicidad Cooperativa para la Promoción del Estado en mercados Nacional e Internacional.

Alcance: Desde la recepción de convocatoria para participar en el Programa de Publicidad Cooperativa, hasta el oficio de envío con las pautas y evidencias ejecutadas.

Responsable del procedimiento: Departamento de Gestión de Proyectos Promocionales.

Políticas:

- La responsabilidad del Programa de Publicidad Cooperativa, ante el Consejo de Promoción Turística de México es la Secretaría de Turismo.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten signatures and initials]

Manual de Procedimientos

SECTUR-DGPP-003

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe oficio de convocatoria y lineamientos que emite el Consejo de Promoción Turística de México a través de la Dirección de Proyección Turística.		
2	Elabora y envía oficio confirmando participación en los programas cooperativos, recaba firma del Titular de la Secretaría de Turismo, a través de la Dirección de Proyección Turística y distribuye de la siguiente manera: Original del oficio: Titular del Consejo de Promoción Turística de México, S.A. de C.V. 1ª. Copia: Titular de la Subsecretaría de Promoción Turística. 2ª. Copia: Titular de la Dirección de Proyección Turística. 3ª. Copia: Archivo.		
3	Elabora oficio de envío del Brief de la Pauta de Promoción, recaba firma del Titular de la Secretaría de Turismo a través de la Dirección de Proyección Turística y distribuye de la siguiente manera: Original: Titular del Consejo de Promoción Turística de México, S.A. de C.V. 1ª. Copia: Titular de la Subsecretaría de Promoción Turística. 2ª. Copia: Titular de la Dirección de Proyección Turística. 3ª. Copia: Archivo.		
4	Recibe oficio del Consejo de Promoción Turística de México, S.A. de C.V. a través de la Dirección de Proyección Turística confirmando el Brief de la Pauta de Promoción.		
5	Realiza las gestiones administrativas para la contratación de la agencia que ejecutará la pauta de la campaña de promoción en medios online y offline en los mercados nacional e internacional.		
6	Da seguimiento con la agencia contratada para las validaciones correspondientes de los creativos realizados para cada uno de los medios online y offline, para que estos cumplan con el uso de marca de Chiapas y del Consejo de Promoción Turística de México, S.A. De C.V.		
7	Autoriza a la agencia para la publicación de cada uno de los creativos generados para la campaña de promoción.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/2

[Handwritten signatures and marks]

Manual de Procedimientos

SECTUR-DGPP-003

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
8	Elabora oficio donde envía las pautas ejecutadas y relación de evidencias de las mismas, recaba firma del C. Secretario a través de la Dirección de Proyección Turística y distribuye de la siguiente manera:	Ver Políticas.	
9	Original: Titular del Consejo de Promoción Turística de México, S.A. de C.V. 1ª. Copia: Titular de la Subsecretaría de Promoción Turística. 2ª. Copia: Titular de la Dirección de Proyección Turística. 3ª. Copia: Archivo.		
10	Integra información y archiva documentación generada. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja 2/2



Manual de Procedimientos

SECTUR-DGPP-004

Nombre del procedimiento: Realizar el seguimiento de los proyectos de inversión enfocados a la difusión de la imagen e identidad de Chiapas.

Propósito: Realizar proyectos de promoción para fortalecer la imagen de Chiapas en mercados nacional e internacional.

Alcance: Desde la recepción de la instrucción para la elaboración de los expedientes, hasta recabar las evidencias del servicio contratado.

Responsable del procedimiento: Departamento de Gestión de Proyectos Promocionales.

Políticas:

- Deberá recibir la instrucción de la Dirección de Proyección Turística.
- Deberá realizar los expedientes técnicos correspondientes al tipo de inversión (Institucional o de Inversión) por cada uno de los proyectos a ejecutarse.
- Deberá realizar los procesos normativos licitatorios para la contratación de los servicios profesionales.
- Deberá recabar las evidencias de los servicios contratados.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/3

[Handwritten signatures and marks]

Manual de Procedimientos
SECTUR-DGPP-004

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe de la Dirección de Proyección Turística la instrucción para la elaboración de los expedientes Técnico y Cualitativo, Fibap y Justificación Técnica para la gestión del recurso de los proyectos de promoción turística.		
2	Elabora y envía memorando a la Unidad de Planeación los expedientes Técnico y Cualitativo, Fibap y Justificación Técnica para la gestión del recurso de los proyectos de promoción turística, recaba firma del Titular de la Dirección de Proyección Turística y distribuye de la siguiente manera: Original: Titular de la Unidad de Planeación 1ª. Copia: Titular de la Subsecretaría de Promoción Turística. 2ª. Copia: Titular de la Dirección de Proyección Turística. 3ª. Copia: Archivo.		
3	Recibe de la Unidad de Planeación los formatos impresos del sistema de planeación para recabar firma del Titular de la Dirección de Proyección Turística y entrega.		
4	Recibe de la Dirección de Proyección Turística memorándum de la Unidad de Planeación el oficio de Validación de Inversión suscrito por la Secretaría de Hacienda.		
5	Recibe de la Dirección de Proyección Turística memorándum de la Unidad de Planeación el oficio de liberación de recursos presupuestarios suscrito por la Secretaría de Hacienda.		
6	Elabora y envía a la Unidad de Apoyo Administrativo la solicitud de servicio, indicando de manera desglosada los requerimientos del servicio a contratar, recaba firma del Titular de la Dirección de Proyección Turística y distribuye de la siguiente manera: Original: Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo 1ª. Copia: Titular de la Subsecretaría de Promoción Turística. 2ª. Copia: Titular de la Dirección de Proyección Turística. 3ª. Copia: Archivo.		
7	Recibe de la Unidad de Apoyo Administrativo la invitación para asistir al Subcomité de Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes Muebles y Contratación de Servicios de la Secretaría, para la autorización de contratación del servicio.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/3



Manual de Procedimientos

SECTUR-DDT-001

Nombre del procedimiento: Promoción de la oferta turística de Chiapas a través de la gestión de entrevistas de radio y televisión.

Propósito: Dar a conocer la oferta turística para contribuir al mejor posicionamiento del Estado de Chiapas.

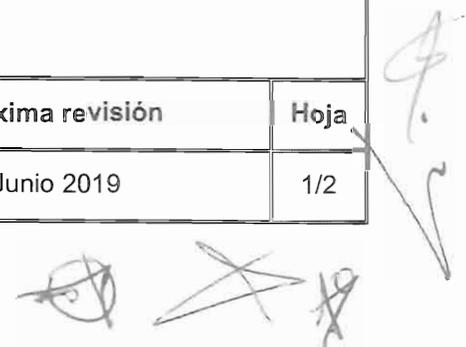
Alcance: Desde recopila información documental actualizada y verídica del sitio, en guías, documentos literarios e internet, del atractivo turístico que nos interesan potencializar hasta integra expediente y archiva.

Responsable del procedimiento: Departamento de Difusión Turística.

Políticas:

- Las formas de difusión de la información serán: cápsulas promocionales, spots, entrevistas, cortinillas, programas especiales.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2



Manual de Procedimientos

SECTUR-DDT-001

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recopila información documental actualizada y verídica del sitio, en guías, documentos literarios e internet, del atractivo turístico que nos interesan potencializar, de acuerdo a las estrategias de difusión.		
2	Verifica la información recopilada con el atractivo turístico, si cuenta con una administración, o sociedad cooperativa que administre el atractivo turístico (vía electrónica, telefónica o personal).		
3	Elabora memorándum enviando anexa la información, firma y turna para visto bueno del Titular de la Dirección de Proyección Turística. ¿La información es autorizada? Sí. Continúa en la actividad No. 5. No. Continúa en la actividad No. 4.		
4	Modifica y realiza adecuaciones indicadas.		
5	Realiza llamada telefónica al Director(a) de Programación Televisiva y de Radio del Sistema Chiapaneco de Radio Televisión y Cinematografía, para solicitar reunión en la que se acordarán los espacios disponibles para televisión y radio.		
6	Acude a la reunión en la fecha y lugar señalados, acuerda las condiciones de los programas disponibles en los medios de comunicación y agenda las presentaciones.		
7	Solicita vía telefónica a los productores de cada programa, reunión para tratar las condiciones de difusión y el material requerido.	Ver política.	
8	Envía correo electrónico a los productores de cada programa el material requerido y la información autorizada del atractivo turístico a difundir.		
9	Acude al programa del medio de comunicación, en la fecha, lugar y hora señalada y difunde la información de la oferta turística.		
10	Solicita testigo de la información turística difundida para la comprobación de los trabajos realizados.		
11	Integra expediente y archiva. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/2



Manual de Procedimientos

SECTUR-DDT-002

Nombre del procedimiento: Reuniones para selección de medios de comunicación para la difusión turística.

Propósito: Identificar y seleccionar los medios de comunicación apropiados para el desarrollo de las estrategias de difusión turística.

Alcance: Desde la recepción de la invitación para asistir a reunión, hasta que se agenda reunión con los medios de comunicación para conocer los espacios disponibles.

Responsable del procedimiento: Departamento de Difusión Turística.

Políticas:

- Para la difusión y promoción turística a través de los medios de comunicación, no deberá tener costo alguno.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-DDT-002

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe invitación a través de la Dirección de Proyección Turística del Instituto de Comunicación Social del Estado de Chiapas y Sistema Chiapaneco de Radio, Televisión y Cinematografía, para asistir a reunión y presentación de las estrategias de difusión en los medios de comunicación que manejan éstas instancias.		
2	Confirma participación a la reunión convocada por Instituto de Comunicación Social del Estado de Chiapas y Sistema Chiapaneco de Radio, Televisión y Cinematografía.		
3	Asiste a reunión y expone las estrategias de difusión para los atractivos turísticos ante el Instituto de Comunicación Social del Estado de Chiapas y Sistema Chiapaneco de Radio, Televisión y Cinematografía.		
4	Conoce los medios de comunicación disponibles y presentados por Instituto de Comunicación Social del Estado de Chiapas y Sistema Chiapaneco de Radio, Televisión y Cinematografía en los que se pueda realizar la difusión de los atractivos turísticos.		
5	Selecciona los medios de comunicación apropiados para la difusión de la oferta turística de Chiapas.		
6	Agenda reunión con los medios de comunicación para conocer los espacios disponibles y programación de los mismos.		
TERMINA PROCEDIMIENTO.			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-DDT-003

Nombre del procedimiento: Integración de la información que se subirá a las redes sociales para difusión de la oferta turística.

Propósito: Integrar información actualizada y validada para difusión a través de las redes sociales.

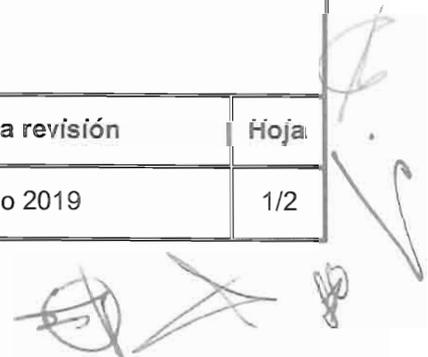
Alcance: Desde que se consulta catálogo de productos turísticos, hasta que se sube la información a las redes sociales para difusión de la información.

Responsable del procedimiento: Departamento de Difusión Turística.

Políticas:

- Las redes sociales donde se sube la información son: Facebook y Twitter.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2



Manual de Procedimientos

SECTUR-DDT-003

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Consulta con la Dirección de Desarrollo de Productos el catálogo de productos turísticos del Estado y/o temas de interés, referente al sector.		
2	Establece fechas para cada atractivo turístico y/o tema que se quiera difundir, dependiendo las festividades, eventos y demanda.		
3	Desarrolla cronograma para reflejar fechas y atractivos turísticos a difundir.		
4	Envía cronograma vía electrónica para su revisión y autorización del Titular de la Dirección de Proyección Turística. ¿Es autorizado el cronograma? Sí. Continúa en la actividad No. 5. No. Continúa en la actividad No. 4a.		
4a	Modifica y realiza adecuaciones indicadas. Regresa a la actividad No. 4.		
5	Recopila y selecciona información, según cronograma, de los atractivos turísticos y/o temas que se difundirán en las redes sociales.		
6	Redacta y edita la información autorizada del atractivo turístico y/o tema de interés, para su difusión en las redes sociales.		
7	Elabora solicitud de imágenes y/o artes, que hagan más atractiva la información a difundir.		
8	Recibe de forma económica imágenes y/o arte vía electrónica.		
9	Publica la información del atractivo turístico y/o tema de interés anexando imagen o arte según corresponda en las redes sociales oficiales. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión		Actualización	
Julio 2012		Junio 2018	
Próxima revisión		Hoja	
Junio 2019		2/2	

Manual de Procedimientos

SECTUR-DDT-004

Nombre del procedimiento: Dar seguimiento a las publicaciones, comentarios, solicitudes y preguntas que realicen los seguidores en las redes sociales.

Propósito: Atender con información certera las publicaciones, comentarios y preguntas que los seguidores realicen en las redes sociales.

Alcance: Desde gestionar con las diferentes áreas de esta Secretaría, apoyo para dar respuesta a los seguidores, hasta realizar evaluaciones quincenales de los seguidores y el posicionamiento de la oferta turística de Chiapas.

Responsable del procedimiento: Departamento de Difusión Turística.

Políticas:

- En temas como capacitación, desarrollo turístico, eventos, bolsa de trabajo, trámites, estadísticas, gastronomía, se solicitará información a las áreas especializadas en esos temas.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2





Manual de Procedimientos

SECTUR-DDT-004

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Revisa los comentarios, solicitudes y/o preguntas de los seguidores y solicita información al área de la Secretaría que corresponda (cuando se trate de temas especializados como capacitación, desarrollo turístico, eventos, bolsa de trabajo, trámites, estadísticas, gastronomía).		
2	Responde a las invitaciones de los seguidores que quieran agregarse a las redes sociales.		
3	Invita a usuarios potenciales de las redes sociales a visitar, conocer y seguir las páginas de Facebook y Twitter.		
4	Monitorea las publicaciones, comentarios, solicitud y preguntas que realicen los seguidores en las redes sociales.		
5	Realiza conteo quincenal de los seguidores que se tienen en las redes sociales y oficiales de la SECTUR Chiapas.		
6	Realiza evaluaciones quincenales de los seguidores y el posicionamiento de la SECTUR Chiapas y la oferta turística de Chiapas.		
TERMINA PROCEDIMIENTO.			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	2/2



Manual de Procedimientos

SECTUR-DDT-005

Nombre del procedimiento: Atención a las solicitudes para la creación de diseños electrónicos.

Propósito: Cumplir con cada una de las solicitudes de diseño que autorizan para trabajar en nuestra área.

Alcance: Desde Recepción de la solicitud de trabajo física o digital (Memorándum o correo electrónico), hasta el envío del diseño y elaboración del memorándum de entrega de dicho trabajo y se recaba firma del Titular de la Dirección Proyección Turística.

Responsable del procedimiento: Departamento de Difusión Turística.

Políticas:

- El proceso de atención y autorización de la solicitud es a través del área administrativa de la Dirección de Proyección Turística.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2



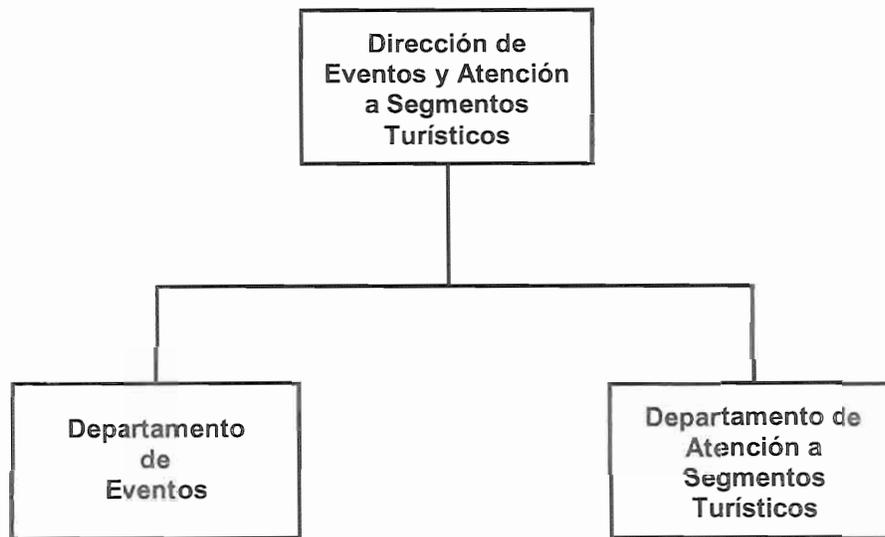
Manual de Procedimientos

SECTUR-DDT-005

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recepción de la solicitud de trabajo física o digital (Memorándum o correo electrónico).		
2	Autorización por parte de la Dirección de Proyección Turística para su atención. ¿El oficio fue autorizado? Sí. Continúa en la actividad No. 3. No. Regresa a la actividad No. 1. y se procede a realizar memorándum en donde se explica por qué no procede la atención.		
3	Revisión de la solicitud de trabajo la cual debe de contener: - Información completa y detallada del evento o estrategia - Texto e imágenes a utilizar deben estar correctamente validadas para la elaboración del diseño. - Proporcionar fecha límite de entrega de la solicitud.		
4	Elaboración de la primera propuesta de diseño. ¿La propuesta de diseño fue autorizada? Sí. Continúa en la actividad No. 5. No. Regresa a la actividad No. 4.		
5	Se realiza el diseño y se envía la propuesta para validación vía correo electrónico.		
6	Se envía o se entrega el archivo digital validado en los formatos solicitados.		
7	Elabora memorándum de entrega de dicho trabajo y se recaba firma del Titular de la Dirección Proyección Turística. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/2

Manual de Procedimientos

Organigrama Específico



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Sección
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	L

Manual de Procedimientos

SECTUR-DE-001

Nombre del procedimiento: Organización de eventos nacionales e internacionales para la comercialización de productos turísticos.

Propósito: Promover el Destino Chiapas para lograr las sedes de los eventos de negocios (convenciones y congresos).

Alcance: Desde la recepción de la invitación al evento, hasta la entrega de material promocional y souvenirs a los visitantes al evento.

Responsable del procedimiento: Departamento de Eventos.

Políticas:

- Las invitaciones para participación a eventos comúnmente se reciben de: Secretaría de Turismo Federal, Consejo de Promoción Turística de México (CPTM) y/o Asociaciones del sector.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/4

[Handwritten signatures and initials]

Manual de Procedimientos

SECTUR-DE-001

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe mediante oficio los principales eventos de promoción turística, sugeridos para participar y asistir por parte de Secretaría de Turismo Federal, Consejo de Promoción Turística de México, Asociación de Hoteles y Moteles de Chiapas y Asociaciones del sector turístico.		
2	Elabora Tarjeta Informativa para la Subsecretaría de Promoción Turística para su aprobación y designación de los eventos que se asistirán, recaba firma del Titular de la Dirección de Eventos y Atención a Segmentos Turísticos, y turna.		
3	Recibe Tarjeta Informativa de la Subsecretaría de Promoción Turística en la cual indica la instrucción para asistir a los eventos que considera de mayor relevancia.		
4	Elabora oficio de respuesta a la Entidad que convocó para agradecer invitación y notificar la participación de la Secretaría de Turismo Chiapas, recaba firma del Titular de la Secretaría de Turismo, distribuye de la siguiente manera: Original: Titular de la Secretaría de Turismo Federal. 1ª. Copia: Titular de la Subsecretaría de Promoción Turística. 2ª. Copia: Expediente. 3ª. Copia: Archivo/ Minutario.		
5	Elabora oficio de invitación a los prestadores de servicios turísticos, que dentro de sus servicios tengan las facilidades para llevar a cabo congresos y convenciones (auditorios, salas, jardines, hospedaje, servicio de banquetes; etc. con capacidades suficientes para albergar convencionistas), recaba firma del Titular de la Dirección de Eventos y Atención a Segmentos Turísticos, y distribuye: Original: Prestadores de Servicios Turísticos. 1ª. Copia: Titular de la Subsecretaría de Promoción Turística. 2ª. Copia: Titulares de las Delegaciones de Turismo. 3ª. Copia: Expediente. 4ª. Copia: Archivo/ Minutario.		
6	Recibe los oficios de respuesta de los prestadores de servicios turísticos, y procede a la separación de confirmaciones.		
7	Elabora un control de confirmaciones de los prestadores de servicios turísticos.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/4

[Handwritten signature]

[Handwritten initials]

Manual de Procedimientos

SECTUR-DE-001

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
8	Realiza la gestión vía correo electrónico, con hoteles en la ciudad sede del evento para conseguir tarifa especial en hospedaje y alimentos para los prestadores de servicios turísticos.		
9	Envía vía correo electrónico la tarifa especial a los prestadores de servicios turísticos, para que realicen su reservación de hospedaje directamente.		
10	Realiza la gestión vía correo electrónico, con agencias de viajes para conseguir tarifa especial en hospedaje y alimentos para los prestadores de servicios turísticos.		
11	Envía vía correo electrónico la tarifa especial que otorgaron las agencias de viajes para la transportación de los prestadores de servicios turísticos, para que contacten directamente a las agencias para reservar.		
12	Requisita formato Único de Comisión firma, recaba firmas del Titular de la Dirección de Eventos y Atención a Segmentos Turísticos, del Titular de la Subsecretaría de Promoción Turística y turna : Original: Comisionado. 1ª. Copia: Área de Recursos Financieros y Contabilidad. 2ª. Copia: Área de Recursos Humanos. 3ª. Copia: Expediente.		
13	Elabora tarjeta de solicitud de boletos aéreos, en original y dos copias, firma y recaba firma del Titular de la Dirección de Eventos y Atención a Segmentos Turísticos y/o la Subsecretaría de Promoción Turística y turna: Original: Unidad de Apoyo Administrativo. 1ª. Copia: Expediente. 2ª. Copia: Archivo/Minutario.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hojas
			3/4

[Handwritten signature]

[Handwritten initials]

Manual de Procedimientos

SECTUR-DE-001

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
14	Requisita la solicitud de compra para la adquisición de los souvenirs y material promocional que serán obsequiados en el evento, recaba firma del Titular de la Dirección de Eventos y Atención a Segmentos Turísticos y turna al Área de Recursos Financieros y Contabilidad y al Área de Recursos Materiales y Servicios Generales.		
15	Recibe material promocional y souvenirs del Área de Recursos Materiales y Servicios Generales.		
16	Realiza traslado al lugar del evento y efectúa la supervisión del montaje del stand que montará la empresa contratada, colocan los trípticos, flyers y material promocional turístico del Estado de Chiapas, entrega de gafetes y asignación de espacios a los prestadores de servicios participantes.		
17	Realiza atención al público en general entregando material promocional y souvenirs.		
18	Elabora Informe de actividades, firma y recaba firma del Titular de la Dirección de Eventos y Atención a Segmentos Turísticos, y turna: Original: Área de Recursos Financieros y Contabilidad. 1ª. Copia: Unidad de Apoyo Administrativo. 2ª. Copia: Expediente. 3ª. Copia: Comisionado.		
19	Integra información y archiva. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			4/4

[Handwritten signatures and marks on the right margin]

Manual de Procedimientos

SECTUR-DE-002

Nombre del procedimiento: Atención a solicitudes de eventos de otros Organismos Públicos para otorgar apoyos promocionales turísticos.

Propósito: Atender solicitudes de eventos de otros Organismos Públicos para otorgar apoyos promocionales turísticos en los cuales participará el Gobierno del Estado de Chiapas como anfitrión y/u organizador de un evento en el Estado.

Alcance: Desde la recepción de la solicitud de apoyo, hasta el envío del oficio con la relación de apoyos que otorgará esta Secretaría.

Responsable del procedimiento: Departamento de Eventos.

Políticas:

- En caso de no contar con el recurso suficiente, deberá promover las adecuaciones al Proyecto "Corredores Turísticos" para obtener los recursos necesarios para la participación en los eventos a los que esta Dependencia sea invitada.
- Los eventos locales que regularmente se apoyan son: Fiesta Grande de Chiapa de Corzo, Feria Internacional de Tapachula, Feria San Roque, Feria San Marcos, Feria Chiapas, Feria de la Candelaria, Copa Náutica Cañón del Sumidero.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten signatures and initials on the right margin]

[Handwritten marks at the bottom right]

Manual de Procedimientos

SECTUR-DE-002

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe Tarjeta Informativa a través de la Dirección de Eventos y Atención a Segmentos Turísticos, en la cual anexa oficio de la instrucción por parte de Gubernatura del Estado de Chiapas, en la cual solicita apoyo para participar en un evento nacional, en el cual el Estado de Chiapas participará como anfitrión; y/o los organizadores del evento local solicitan el apoyo al C. Secretario de Turismo directamente.		
2	Realiza oficios de invitación para acudir a una reunión en la Secretaría de Turismo, para definir la logística y apoyos que otorgarán cada Dependencia, recaba rubrica del Titular de la Dirección de Eventos y Atención a Segmentos Turísticos, y firma del Titular de la Subsecretaría de Promoción Turística y distribuye de la siguiente manera: Original: Dependencia correspondiente. 1ª. Copia: Titular Dirección de Eventos y Atención a Segmentos Turísticos. 2ª. Copia: Archivo / Minutario.		
3	Recibe las confirmaciones por parte de las Dependencias vía correo electrónico y/o vía telefónica.		
4	Elabora e imprime lista de confirmaciones de asistencia.		
5	Realiza seguimiento a la reunión concertada y recibe instrucciones de manera económica de los apoyos a otorgarse del Titular de la Dirección de Eventos y Atención a Segmentos Turísticos.		
6	Elabora oficio al organizador del evento o al contacto de Gubernatura, en el cual se detalla los apoyos que otorgará la Secretaría de Turismo para su participación en el evento, recaba firma del Titular de la Dirección de Eventos y Atención a Segmentos Turísticos y distribuye: Original: Organizador del evento (Patronatos de las ferias San Roque, San Marcos, Feria Chiapas, y/o Asociaciones Civiles: Motonáutica de Chiapas y Direcciones de Turismo Municipal de Chiapa de Corzo, Tapachula, Cintalapa; etc.) o Secretaría Particular del C. Gobernador. 1ª. Copia: Titular de la Subsecretaría de Promoción Turística. 2ª. Copia: Archivo / Minutario.		
7	Integra información y archiva. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/2



Manual de Procedimientos

SECTUR-DE-003

Nombre del procedimiento: Participación como invitados en ferias, eventos nacionales e internacionales, seminarios y caravanas turísticas para promoción turística del Estado.

Propósito: Promocionar los atractivos turísticos fuera del Estado.

Alcance: Desde la solicitud de información adicional del evento, hasta la elaboración de la solicitud de pago.

Responsable del procedimiento: Departamento de Eventos.

Políticas:

- Se deberán analizar los gastos del evento comparándolos con lo programado en el Proyecto de Corredores Turísticos.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/3

Handwritten signature/initials on the right margin.

Handwritten initials at the bottom right corner.

Manual de Procedimientos

SECTUR-DE-003

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe oficio de invitación a través del Titular de la Dirección de Eventos y Atención a Segmentos Turísticos para asistir a la feria o evento nacional correspondiente.		
2	Elabora oficio de confirmación de participación en el evento, recaba firma del C. Secretario de Turismo, y distribuye: Original: Estado solicitante. 1ª. Copia: C. Gobernador del Estado de Chiapas. 2ª. Copia: Titular de la Subsecretaría de Promoción Turística. 3ª. Copia: Archivo/Minutario.		
3	Establece contacto vía telefónica con el organizador del evento para solicitar datos complementarios y pagina web para consulta de información. ¿Genera gastos adicionales? Sí. Continúa en la actividad No. 3a. No. Continúa en la actividad No. 4.		
3a	Requisita el formato de solicitud de pago; anexando la documentación de soporte (invitación, acuerdo autorizado, etc.), recaba firma del Titular de la Dirección de Eventos y Atención a Segmentos Turísticos, y turna a la Unidad de Apoyo Administrativo.		
3b	Recibe de la Unidad de Apoyo Administrativo comprobante de pago de acuerdo a lo solicitado. Continúa en la actividad No. 4.		
4	Requisita el formato de inscripción y confirma la participación, si es necesario envía el material fotográfico para la ambientación.		
5	Requisita Formato Único de Comisión firma, recaba firmas del Titular de la Dirección de Eventos y Atención a Segmentos Turísticos, y del Titular de la Subsecretaría de Promoción Turística. y turna de la siguiente manera: Original: Comisionado. 1ª. Copia: Área de Recursos Financieros y Contabilidad. 2ª. Copia: Área de Recursos Humanos. 3ª. Copia: Expediente.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/3

[Handwritten signatures and initials on the right margin]

Manual de Procedimientos

SECTUR-DE-003

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
6	<p>Elabora tarjeta de solicitud de boletos aéreos, en original y dos copias, la cual debe estar autorizada por el Titular de la Dirección de Eventos y Atención a Segmentos Turísticos o la Subsecretaría de Promoción Turística. Recaba firma del comisionado y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original: Unidad de Apoyo Administrativo. 1ª. Copia: Expediente. 2ª. Copia: Archivo/Minutario.</p>		
7	<p>Requisita la solicitud de compra para la adquisición de los souvenirs que serán obsequiados en el evento, recaba firma del Titular de la Dirección de Eventos y Atención a Segmentos Turísticos y turna al Área de Recursos Financieros y Contabilidad y Área de Recursos Materiales y Servicios Generales.</p>		
8	<p>Recibe material promocional y souvenirs del Área de Recursos Materiales y Servicios Generales.</p>		
9	<p>Realiza traslado al lugar del evento colocan los trípticos, flyers y material promocional turístico del Estado de Chiapas en el lugar asignado.</p>		
10	<p>Atiende al público en general, entregando material promocional y souvenirs.</p>		
11	<p>Elabora una base de datos en la que se registran los contactos que se tuvieron durante el evento e imprime base de datos y archiva junto con las tarjetas.</p>		
12	<p>Envía una copia de la base de datos a los prestadores de servicios del Estado por correo electrónico.</p>		
13	<p>Elabora Informe de actividades, firma y recaba firma del Titular de la Dirección de Eventos y Atención a Segmentos Turísticos, y distribuye:</p> <p>Original: Área de Recursos Financieros y Contabilidad. 1ª. Copia: Unidad de Apoyo Administrativo. 2ª. Copia: Expediente. 3ª. Copia: Comisionado.</p>		
14	<p>Integra información y archiva.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO.</p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			3/3

[Handwritten signature]

[Handwritten initials]

Manual de Procedimientos

SECTUR-DAST-001

Nombre del procedimiento: Programación del plan de trabajo de atenciones a colectivos de interés.

Propósito: Calendarizar las actividades para la atención a los colectivos de interés que redundarán en la difusión del Estado de Chiapas.

Alcance: Desde la integración de solicitudes de apoyo, hasta llevar a cabo el plan de trabajo.

Responsable del procedimiento: Departamento de Atención a Segmentos Turísticos.

Políticas:

- El plan de trabajo considerará peticiones recibidas desde los últimos meses del año anterior hasta las recibidas en el año actual.
- La programación considerará atenciones generadas a través de petición o por convocatoria de la Secretaría de Turismo.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-DAST-001

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Reúne las solicitudes de apoyo recabadas en los últimos meses del año anterior, para integrar un viaje de familiarización para la difusión turística del Estado.		
2	Selecciona los colectivos de interés que han generado resultados costo beneficio para integrarlos a viajes de familiarización en beneficio de la difusión del Estado.		
3	Realiza la programación por mes y el costo de cada una de las atenciones a colectivos de interés.		
4	Solicita visto bueno de la programación al Titular de la Dirección de Eventos y Atención a Segmentos Turísticos de la selección realizada. ¿La selección es correcta? Sí. Continúa en la actividad No. 7. No. Continúa en la actividad No. 6.		
5	Realiza los cambios de acuerdo a las observaciones.		
6	Integra el anteproyecto "Chiapas a través de colectivos de interés".		
7	Entrega el anteproyecto ante la Unidad de Planeación.		
8	Recibe la validación de inversión del Proyecto Chiapas a través de colectivos de interés, realizado de acuerdo al Plan de Trabajo.		
9	Inicia con la atención a colectivos de interés de acuerdo al plan de trabajo, mes por mes. TERMINA PROCEDIMIENTO		
	Primera emisión	Actualización	Próxima revisión
	Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/2

[Handwritten signatures and marks on the right margin]

[Handwritten marks and signatures at the bottom right]

Manual de Procedimientos

SECTUR-DAST-002

Nombre del procedimiento: Atención a colectivos de interés.

Propósito: Brindar atención a colectivos de interés (enfocados a prensa especializada, promotores turísticos, agentes de viajes, touroperadores y DMC's) para intensificar la difusión del Estado.

Alcance: Desde la elaboración de los oficios de solicitud, hasta el archivo del reporte de actividades.

Responsable del procedimiento: Departamento de Atención a Segmentos Turísticos.

Políticas:

- Los apoyos se deberán otorgar en base al análisis del costo beneficio.
- Las atenciones se deberán generar de dos formas: A través de petición o por convocatoria de la Secretaría de Turismo.
- En caso de no contar con el recurso suficiente para las demandas de colectivos de interés, promoverá las adecuaciones al Proyecto Chiapas a través de colectivos de interés, en la acción: Recorridos a colectivos de interés.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/6



Manual de Procedimientos

SECTUR-DAST-002

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Recibe instrucción de apoyos a gestionarse, por correo electrónico y/o a través del Titular de la Dirección de Eventos y Atención a Segmentos Turísticos.		
2	Analiza la petición externa (CPTM, SECTUR Federal, Agencias de Viajes, Fotógrafos, Promotores Turísticos, etc.) mediante el costo-beneficio de los resultados que se obtendrán ya sean tangibles o intangibles. ¿El apoyo es viable? Sí. Continúa en la actividad No. 3. No. Continúa en la actividad No. 2a.		
2a	Elabora oficio y/o memorándum donde informa que no se le podrá apoyar, recaba firma del titular de la Dirección de Eventos y Atención a Segmentos y distribuye: Original: Consejo de Promoción Turística de México, SECTUR Federal, Agencias de Viajes, Fotógrafos, etc. 1ª. Copia: Titular de la Subsecretaría de Promoción Turística. 2ª. Copia: Expediente. 3ª. Copia: Archivo/Minutario.		
3	Elabora oficio de respuesta informando la confirmación del apoyo; recaba firma del Titular de la Dirección de Eventos y Atención a Segmentos y distribuye: Original: Consejo de Promoción Turística de México y/o, SECTUR Federal o agencias de viajes y/o fotógrafos y/o tour operadoras y/o líder de opinión y/o promotor turístico y/o medio de prensa, etc. 1ª. Copia: Titular de la Subsecretaría de Promoción Turística. 2ª. Copia: Expediente. 3ª. Copia: Archivo/Minutario.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/6



Manual de Procedimientos

SECTUR-DAST-002

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
4	<p>Elabora el itinerario de viaje, de acuerdo a los días que tienen contemplado los colectivos de interés para realizar el recorrido por el Estado de Chiapas y envía por correo electrónico al Titular de la Dirección de Eventos y Atención a Segmentos Turísticos la propuesta de itinerario de viaje para revisión.</p> <p>¿Es correcta la propuesta? Sí. Continúa en la actividad No. 5. No. Continúa en la actividad No. 4a.</p>		
4a	<p>Realiza los cambios de acuerdo a las observaciones.</p> <p>Regresa a la actividad No. 4.</p>		
5	<p>Envía por correo electrónico el itinerario de viaje a los colectivos de interés o al Consejo de Promoción Turística, según sea el caso, para el viaje de familiarización planeado.</p> <p>¿Están de acuerdo con el itinerario? Sí. Continúa en la actividad No. 6. No. Continúa en la actividad No. 5a.</p>		
5a	<p>Realiza los cambios de acuerdo a las observaciones y, con el visto bueno del Titular de la Dirección de Eventos y Atención a Segmentos Turísticos, envía nuevamente el programa modificado.</p> <p>Regresa a la actividad No. 5.</p>		
6	<p>Elabora oficio al Titular de la Coordinación de Delegaciones, para que instruya a los Titulares de las Delegaciones de Turismo, para obtener cortesías en entradas a museos y atractivos turísticos, la reservación de transportación fluvial, para concertar entrevistas con artesanos(as), cronistas y diversas personalidades del medio, apoyo del personal para brindar información y/o acompañar al grupo durante su recorrido, recaba firma del Titular de la Dirección de Eventos y Atención a Segmentos Turísticos, y distribuye:</p> <p>Original: Titular de la Coordinación de Delegaciones. 1ª. Copia: Titular de la Subsecretaría de Promoción Turística. 2ª. Copia: Titular de las Delegaciones de Turismo. 3ª. Copia: Expediente. 4ª. Copia: Archivo / Minutario.</p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			3/6

[Handwritten signature]

[Handwritten initials]

Manual de Procedimientos

SECTUR-DAST-002

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
7	<p>Elabora oficios para los prestadores de servicios turísticos(hoteles, restaurantes, museos, centros turísticos) para solicitar cortesías y/o tarifa especial en hospedaje, restaurantes, permisos de filmación y tomas fotográficas, recaba firma del Titular de la Dirección de Eventos y Atención a Segmentos Turísticos, y distribuye:</p> <p>Original: Prestador de Servicios Turísticos, INAH, etc. 1ª. Copia: Titular de la Subsecretaría de Promoción Turística. 2ª. Copia: Titular de las Delegaciones de Turismo. 3ª. Copia: Expediente. 4ª. Copia: Archivo/Minutario.</p>		
8	<p>Recibe las respuestas de solicitud y separa las confirmaciones de apoyo y de las que no podrán apoyar en ese momento, con la finalidad de saber con qué se cuenta.</p>		
9	<p>Envía por correo electrónico a los colectivos de interés, el avance de los apoyos con información específica de Direcciones y/o claves de reservación de hoteles, restaurantes, cooperativa fluvial, contactos, etc.</p>		
10	<p>Elabora memorándum de solicitud de apoyo para la designación de vehículo, conductor, casetas y combustible en atención a la visita de los colectivos de interés que realizarán el recorrido por Chiapas, recaba firma del Titular de la Dirección de Eventos y Atención a Segmentos Turísticos, y distribuye:</p> <p>Original: Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo. 1ª. Copia: Titular de la Subsecretaria de Promoción Turística. 2ª. Copia: Titular del Área de Recursos Materiales y Servicios Generales. 3ª. Copia: Expediente. 4ª. Copia: Archivo/Minutario.</p>		
11	<p>Recibe vía telefónica por parte del Jefe del Área de Recursos Materiales y Servicios Generales los datos del vehículo, nombre del conductor y número de celular y envía por correo electrónico los datos del vehículo y conductor, para conocimiento del grupo.</p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			4/6

Handwritten signature

Handwritten initials

Manual de Procedimientos

SECTUR-DAST-002

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
12	<p>Elabora memorándum de solicitud de apoyo para la reservación y compra de boletos aéreos, en atención a la visita de los colectivos de interés que realizarán el recorrido por Chiapas, recaba firma del Titular de la Dirección de Eventos y Atención a Segmentos Turísticos, y turna:</p> <p>Original: Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo. 1ª. Copia: Titular de la Subsecretaría de Promoción Turística. 2ª. Copia: Expediente. 3ª. Copia: Archivo/Minutario.</p>		
13	<p>Recibe por correo electrónico por parte de la Unidad de Apoyo Administrativo las claves de los boletos aéreos y envía por correo electrónico a la parte requirente.</p>		
14	<p>Elabora memorándum de solicitud de apoyo para material promocional, en atención de la visita de los colectivos de interés que realizarán el viaje, recaba firma del Titular de la Dirección de Eventos y Atención a Segmentos Turísticos, y turna:</p> <p>Original: Titular de la Dirección de Proyección Turística. 1ª. Copia: Titular de la Subsecretaría de Promoción Turística. 2ª. Copia: Expediente. 3ª. Copia: Archivo/Minutario.</p>		
15	<p>Recibe material promocional solicitado con acuse de recibido de la Dirección de Proyección Turística y resguarda para la entrega física a los colectivos de interés en el momento del arribo al Estado.</p>		
16	<p>Decide en conjunto con el Titular de la Dirección de Eventos y Atención a Segmentos Turísticos al coordinador de viaje.</p>		
17	<p>Requisita el Formato Único de Comisión, recaba firma del Titular de la Subsecretaría de Promoción Turística y turna:</p> <p>Original: Comisionado. 1ª. Copia: Área de Recursos Financieros y Contabilidad. 2ª. Copia: Área de Recursos Humanos. 3ª. Copia: Expediente.</p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			5/6

[Handwritten signature]

[Handwritten initials]

Manual de Procedimientos

SECTUR-DAST-002

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
18	Realiza el traslado y atiende a los colectivos de interés de acuerdo al programa.		
19	Realiza informe de actividades, recaba firma del Titular de la Dirección de Eventos y Atención a Segmentos Turísticos y turna: Original: Área de Recursos Financieros y Contabilidad. 1ª. Copia: Expediente. 2ª. Copia: Coordinador de viaje.		
20	Integra información y archiva. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			6/6

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Manual de Procedimientos

SECTUR-DAST-003

Nombre del procedimiento: Entrega de información con reporte de los avances de metas y del costo beneficio derivado de las atenciones del proyecto Chiapas a Través de Colectivos de interés.

Propósito: Llevar un control y seguimiento de las atenciones a colectivos de interés reflejadas en las metas presentadas en el proyecto Chiapas a través de Colectivos de interés.

Alcance: Desde la recepción del calendario de entrega de reportes con información cuantitativa y cualitativa del proyecto, hasta la entrega de reportes de avance de metas y de costo beneficio mensual.

Responsable del procedimiento: Departamento de Atención a Segmentos Turísticos.

Políticas:

- Cumplir con las fechas establecidas para las entregas mensuales y trimestrales de la información del Proyecto Chiapas a través de Colectivos de interés.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

[Handwritten signature]

[Handwritten initials]

Manual de Procedimientos

SECTUR-DAST-003

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	Realiza reuniones de trabajo con la Unidad de planeación, donde se recibe el calendario de entrega de reportes con información cuantitativa y cualitativa del proyecto.		
2	Registra los gastos ejercidos en el proyecto y en general de cada una de los colectivos de interés atendidos.		
3	Registra las difusiones surgidas producto de las atenciones a colectivos de interés.		
4	Elabora reporte del Avance de Metas Mensual.		
5	Elabora reporte de Costo-Beneficio del proyecto.		
6	Entrega para revisión ante la Unidad de Planeación de los reportes de avance de metas y de costo-beneficio. ¿Los reportes son revisados y validados? Sí. Continúa en la actividad No. 9. No. Continúa en la actividad No. 8.		
7	Realiza los cambios de acuerdo a las observaciones.		
8	Entrega de manera oficial los reportes de avance de metas y de costo beneficio mensual, ya con las adecuaciones validadas por la Unidad de Planeación. Original: Unidad de Planeación. 1ª. Copia: Subsecretaría de Promoción Turística. 2ª. Copia: Dirección de Eventos y Atención a Segmentos Turísticos. 3ª. Copia: Expediente. TERMINA PROCEDIMIENTO.		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/2

[Handwritten signature]

[Handwritten initials]

Manual de Procedimientos

SECTUR-DAST-004

Nombre del procedimiento: Realizar monitoreo de las difusiones en medios de comunicación, producto de los atenciones a colectivos de interés.

Propósito: Integración de un Clipping informativo de los medios de comunicación especializados en turismo, como son revistas, periódicos, radio y televisión, encaminados a promover al Estado de Chiapas como un destino turístico.

Alcance: Desde la recepción de fechas de difusión, hasta el reporte global del costo beneficio generado.

Responsable del procedimiento: Departamento de Atención a Segmentos Turísticos.

Políticas:

- Se recibirá ejemplar o testigo de reportaje o en formato PDF de las difusiones en medios de comunicación, producto de las atenciones a colectivos de interés.
- Dar seguimiento en redes sociales de las difusiones producto de las atenciones a colectivos de interés.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	1/2

Manual de Procedimientos

SECTUR-DAST-004

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	<p>Recibe de los medios de comunicación atendidos mediante recorridos a colectivos de interés, las fechas de aparición de difusiones en medios de comunicación que representan.</p> <p>¿Se tiene fecha de aparición de la difusión en medios de comunicación? Sí. Continúa en la actividad No. 3. No. Continúa en la actividad No. 4.</p>		
2	Recibe el testigo de la difusión, sea mediante envío de ejemplar en el caso de revistas o periódicos y envío digital en el caso de radio y televisión.		
3	Realiza una búsqueda o monitoreo en medios virtuales y redes sociales de difusiones.		
4	Realiza un costeo del gasto que generaría la erogación del gasto por concepto de pago de la difusión, para su inclusión en los reportes mensuales.		
5	<p>Realiza un reporte global a fin de año del total del Costo Beneficio generado en el proyecto Chiapas a través de colectivos de interés, en el que se reporta el retorno en publicidad a través de reportajes turísticos en medios de comunicación especializados en turismo, que de haberse contratado de manera directa, hubiesen erogado un gasto mayor al Gobierno el Estado.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO.</p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Julio 2012		Junio 2018	Junio 2019
			Hoja
			2/2

[Handwritten signature]

[Handwritten initials]

Manual de Procedimientos

Glosario de Términos

A

- Acción:** Poder jurídico, distinto del derecho y de la demanda en sentido formal, dirigido a lograr la actividad Estatal, por medio de sus órganos competentes, para la creación coactiva de un derecho.
- Actividades Diferenciadas:** Eventos turísticos que pueden realizarse de acuerdo a las características del lugar que estén visitando (visitas a viveros, paseos a caballo, cultivos agrícolas, campismo, rápel, recolección de semillas, ciclismo, senderismo, etc.)
- Acuerdo:** Resolución o disposición tomada sobre algún asunto por un tribunal, órgano de la administración pública o persona facultada, a fin de que se ejecuten uno o más actos administrativos.
- Adiestramiento:** Acción práctica y temporal destinada a desarrollar y perfeccionar las habilidades y destrezas del trabajador.
- Administración:** Conjunto ordenado y sistemático de principios, técnicas y prácticas que tiene como finalidad apoyar la consecución de los objetivos propuestos de una organización; o bien es el conjunto sistemático de reglas para obtener la máxima eficiencia en las formas de estructurar y operar un organismo social.
- Afluencia Turística:** Cantidad de personas que acuden a un lugar determinado en calidad de turistas.
- Amparo:** Acción constitucional contra un acto, decisión u omisión de autoridad, que afecte o lesione garantías o derechos establecidos en la Constitución.
- Análisis:** Examen detallado de los hechos para conocer sus elementos constitutivos y sus características representativas, así como sus interrelaciones y la relación de cada elemento con el todo.
- Anteproyecto:** Documento, estudio o bosquejo preliminar sujeto a enmiendas o correcciones, en base a recomendaciones hechas por funcionarios o empleados a quienes se pone a consideración el documento o el esbozo.
- Asociación:** Relación entre dos organismos que conviven con o sin beneficio mutuo.
- Atractivo Turístico:** Lugar u obra que posee cualidad de encanto y de atracción para el turista.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	5



Manual de Procedimientos

Audiencia: Evento en que el funcionario público recibe a una o a varias personas, con la finalidad de resolver sobre uno o diversos asuntos.

B

Brief de Pautado: Define la aportación financiera de cada parte (Consejo de Promoción Turística-Gobierno del Estado) así como los medios de comunicación en los que se pautará la promoción de Chiapas.

C

Capacitación: Acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador, con el propósito de prepararlo para desempeñar adecuadamente una ocupación o un puesto de trabajo.

Comité: Comisión de personas, generalmente elegidas en asamblea y que negocia determinados asuntos en nombre de aquella.

Concesión: Negocio Jurídico por el cual la administración cede a una persona, facultades de uso privativo de una pertenencia del dominio público a la gestión de un servicio público, en plazo determinado bajo ciertas condiciones.

Congreso: Junta o reunión de varias personas para deliberar sobre determinado asunto.

Colectivos de interés: Son grupos integrados por representantes de diversos medios de comunicación, ya sean periódicos, revistas, televisión, radio, o bien tour operadores, agencias de viajes, promotores turísticos y líderes de opinión.

Contrato: Acuerdo de las partes para producir o transferir derechos y obligaciones.

Control: Proceso cuyo objetivo es la detección de logros y desviaciones, para evaluar la ejecución de programas y acciones y aplicar las medidas correctivas necesarias.

Convenio: Acuerdo de dos o más personas destinadas a crear, transferir, modificar o extinguir una obligación.

Coordinación: Proceso de integración de acciones administrativas de una o varias instituciones, órganos o personas, que tiene como finalidad obtener de las distintas áreas de trabajo, la unidad de acción necesaria para contribuir al mejor logro de los objetivos.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	6

Manual de Procedimientos

- Corredor Turístico:** Trayecto dentro de una ruta turística o que parte de ella, hasta un centro receptor y que contiene atractivos ubicados sobre la misma y facilidades turísticas.
- CPR:** Cédula de proyecto Regional.
- Cuenta Pública:** Es el principal producto de la contabilidad gubernamental y constituye el informe que el ejecutivo rinde anualmente al H. Congreso del Estado. Es también la base informativa que retroalimenta el proceso de programación presupuestal.
- D**
- Decreto:** Resolución del congreso local o federal, que tiene por objeto crear situaciones jurídicas particulares que no existen en la legislación general o formal.
- Dependencia:** Institución pública subordinada en forma directa al Ejecutivo del Estado en el ejercicio de sus atribuciones y en el despacho de los asuntos del orden administrativo que tiene encomendados.
- Desarrollo:** Cambio cualitativo dentro de un núcleo social, abarcando todos los fenómenos y manifestaciones, como son: el proceso cultural, el medio natural, las relaciones sociales, la educación, la producción, el consumo y el bienestar.
- Desarrollo urbano:** Proceso de adecuación y ordenamiento del medio urbano, a través de la planeación de sus aspectos físicos, económicos y sociales, además implica consideraciones sobre expansión física y demográfica de las ciudades y de sus condiciones de funcionamiento.
- Diagnóstico:** Proceso de acercamiento gradual al conocimiento analítico de un hecho o problema administrativo, que permite destacar los elementos más significativos de una alteración en el desarrollo de las actividades de una institución.
- Dictamen:** Opinión o consejo que el perito en cualquier ciencia o arte, formula verbalmente o por escrito, acerca de una cuestión de su especialidad.
- Difusión:** Acción de extender o divulgar noticias encaminadas a promocionar la actividad turística.
- Diseño:** Descripción o representación gráfica de un tema, para dar una noción de lo que se ha de realizar o de sus características más relevantes.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	7



Manual de Procedimientos

Distintivo de Calidad e Higiene:

Programa de Capacitación y Consultoría en el Manejo Higiénico de Alimentos, con el Objetivo de disminuir la incidencia de enfermedades transmitidas por alimentos en los turistas nacionales y extranjeros, y así mejorar la imagen internacional de nuestro país en materia de prevención y control de Eta's, mejorando la infraestructura de los establecimientos con estricto apego a la Norma NMX-F-605-Normex 2004.

Distintivo de Calidad Moderniza:

Es un Sistema de Gestión desarrollado en la SECTUR, para el Mejoramiento de la Calidad de las Empresas Turísticas, través del cual las empresas podrán Incrementar sus índices de rentabilidad y competitividad, con base en una forma moderna de dirigir y administrar una empresa turística, elevar la calidad de los servicios y mejorar la atención a los clientes y humanizar el trabajo, incrementando la participación, elevando así la satisfacción de los colaboradores.

Distintivo H:

Es un reconocimiento que otorgan la Secretaría de Turismo y la Secretaría de Salud, a aquellos establecimientos fijos de alimentos y bebidas, por cumplir con los estándares de higiene que marca la Norma Mexicana NMX-F605 NORMEX 2004.

Dummy:

Montaje de una publicación de cualquier artículo promocional, que se utiliza como muestra.

E

Ecoturismo:

Actividad que conjunta dos partes importantes en pro de la conservación de los recursos naturales; por una parte el término ecología refiriéndose al lugar en que habitamos en conjunto con los recursos naturales, sus ecosistemas y entornos comunitarios y por otro lado el turismo, actividad que es realizada por personas que salen de su lugar de origen.

Equipamiento urbano:

Conjunto de edificios o de espacios predominantemente de uso público, en los que se realizan actividades complementarias a las de habitación y de trabajo, o bien en los que se proporcionan a la población servicios de bienestar social y de apoyo a las actividades económicas.

**Estadía:
Estrategia:**

Estancia o tiempo que permanece un turista en un lugar determinado. Modos y formas de como se establecen los proyectos, desde su identificación hasta su ejecución.

Evaluación:

Revisión detallada y sistemática de un proyecto, plan u organismo en su conjunto, con objeto de medir el grado de eficacia, eficiencia y congruencia con que está operando en un momento determinado, para alcanzar los objetivos propuestos.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	8



Manual de Procedimientos

- Evento:** Suceso importante y programado, de índole social, académica, artística o deportiva.
- Expediente técnico:** Documento en el que se especifica además de las metas y montos de un determinado proyecto, las fuentes de financiamientos, ubicación de la obra, tipo, número de beneficiarios, calendarización y programa de ejecución de los recursos y toda la información técnica necesaria.
- Exposición:** Exhibición pública de artículos de la industria o de las artes y de las ciencias, para estimular la producción, el comercio o la cultura.
- F**
- Facebook:** Sitio web de redes sociales que permite a sus usuarios comunicar y compartir temas diversos.
- Facultad:** Poder o derecho para hacer alguna cosa.
- Feria:** Instalación donde se exponen los productos de un solo ramo industrial o comercial, para su promoción y venta.
- FIBAP:** Ficha de Información Básica de Proyectos.
- Flayers:** Folletos de pequeñas dimensiones y gramajes reducidos que se utilizan para transmitir información publicitaria sobre productos y servicios de una organización.
- H**
- Herramientas Colaterales de Campaña:** Material promocional en formato impreso y/o audiovisual para promoción y difusión de corredores turísticos del Estado.
- Herramientas de Comunicación e Información:** Herramientas de información turística impresas, que ofrecen al turista la información descriptiva de los principales sitios turísticos del Estado. Pueden ser folletos, trípticos, cuadrípticos, guías, carteles, libros y material audiovisual.
- I**
- Infraestructura:** Conjunto de instalaciones indispensables para la creación, producción y servicios.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	9



Manual de Procedimientos

Inventario: Relación ordenada de los bienes muebles e inmuebles de cada institución que inscribe las características de cada bien, su ubicación y el responsable de su custodia.

ICOSO: Instituto de Comunicación Social.

L

Ley: Conjunto de reglas dictadas por el legislador, en que se demanda o prohíbe una cosa, en consonancia con la justicia y para el bien de los gobernados.

Lineamiento: Directriz que establece los límites dentro de los cuales han de realizarse ciertas actividades, así como las características generales que éstas deberán tener.

M

Meta: Cuantificación de los objetivos a alcanzar en los ámbitos temporal y espacial, por lo tanto debe responder a la pregunta de "cuanto" se pretende conseguir, así mismo para facilitar su seguimiento y evaluación, es necesario que en adición a su cuantificación conlleven su expresión genérica en unidades de medida, para identificar el resultado final.

MIPyMes: Micro, Pequeñas y Medianas Empresas.

MIR: Matriz de Indicadores de Resultados.

N

Norma: Ordenamiento imperativo y específico de acción que persigue un fin determinado, con la característica de ser rígido en su aplicación.

O

Objetivo: Fines hacia los cuales están encaminadas las actividades de la dependencia o entidad, órganos administrativos y puestos, mismos que pueden ser generales o particulares, así también pueden establecerse a corto, mediano y largo plazo, dependiendo del periodo de planeación.

ODM: Objetivos de Desarrollo del Milenio.

Operación: Acción o actividad necesaria para la realización de un procedimiento del cual forma parte.

Organización: Coordinación de las actividades de los individuos que forman parte de una institución o de una empresa, para lograr el mejor aprovechamiento de los elementos humanos, materiales y financieros de la misma.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	10

Manual de Procedimientos

P

- Patronato:** Consejo formado por varias personas, que ejercen funciones rectoras, asesoras o de vigilancia en una Institución o servicio, para que se cumplan debidamente sus fines.
- PDCHS 2007-2012:** Plan de Desarrollo Chiapas Solidario 2007-2012.
- PND 2007-2012:** Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012.
- Planeación turística:** Conjunto sistematizado de acciones que proviene de una estructura racional de análisis, que contiene los elementos informativos y de juicios suficientes y necesarios para fijar prioridades, elegir alternativas y establecer objetivos y metas en materia turística.
- Presupuesto:** Estimación programada en forma sistemática de los ingresos y egresos que maneja un organismo en un periodo determinado.
- Procedimiento:** Sucesión cronológica de operaciones interrelacionadas que constituyen una unidad, la cual actúa en función de la realización de una actividad o tarea específica.
- Producto Turístico:** Conjunto de bienes y servicios que se ponen a disposición de los visitantes para su consumo directo, bienes y servicios que son producidos por diferentes entidades, pero que el turista lo percibe como uno sólo.
- Promoción:** Acción de dar impulso a un programa o plan, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos.
- POA:** Programa Anual Operativo.
- Pólizas de Transferencia:** Son aquellas que reflejan la información respecto a saldos transferidos a otro organismo o recibidos de otro organismo.
- Polo Turístico:** Se define como Polo Turístico a toda demarcación territorial que cuente con los recursos y atractivos necesarios para responder a una demanda turística. Los recursos y atractivos pueden ser naturales o producto de la acción de los seres humanos.
- Proyecto:** Tarea planeada que tiene un principio y un fin definibles y requiere el empleo de uno o más recursos en cada una de las actividades separadas pero interrelacionadas e interdependientes, deben ejecutarse para alcanzar los objetivos por los cuales el trabajo fue instituido.
- PyME:** Pequeñas y Medianas Empresas.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	11



Manual de Procedimientos

R

Reglamento: Conjunto de reglas o preceptos, emitido por la autoridad competente, con la finalidad de ejecutar una Ley o para el régimen de una corporación, un organismo público o un servicio.

Revocar: Dejar sin efecto una concesión, un mandato o una resolución.

S

SCHRTVyc: Sistema Chiapaneco de Radio, Televisión y Cinematografía.

Segmentos Turísticos: Son áreas en que se divide el turismo y hacia las cuales están enfocadas las acciones de promoción y difusión, como lo son turismo alternativo, cultural, deportivo, náutico y segmentos especializados.

SIHAE: Sistema Integral de Administración Hacendaria del Estado.

SISAB: Sistema de Seguimiento de Acciones y Beneficiados.

Sistema: Conjunto de elementos y procedimientos íntimamente interrelacionados, que tienen como propósito el logro de determinados objetivos.

Sistema de Calidad Moderniza: Es un Sistema de Gestión para el mejoramiento de la calidad, mediante el cual, las empresas turísticas podrán estimular a sus colaboradores e incrementar sus índices de rentabilidad y competitividad, con base en una forma moderna de dirigir y administrar una empresa turística, condiciones que le permitirán satisfacer las expectativas de sus clientes.

SITE: Sistema de Información Turística Estatal.

Spot: Cápsula promocional con información turística, para difusión en radio o televisión.

Supervisión: Verificación y comprobación de las actividades emprendidas en el desarrollo de un proceso sistemático de trabajo, acordes con programas y proyectos previamente formulados.

T

Tablero Estratégico de Control (TEC): Sistema de información vía Internet que administra de forma ordenada y relaciona entre sí los indicadores de cada Dependencia.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	12

Manual de Procedimientos

**Testigos y/o Comprobantes
de Campaña:**

Resultado final que envían los medios de comunicación a la Dependencia, como parte de la comprobación de la participación de la Secretaría en la publicación o de la realización de un trabajo. Es decir, envían el producto final (Revista y/o, periódico publicado).

Tríptico:

Folleto que se realiza en una hoja, consta de tres doblajes y contiene publicidad específica.

Turismo:

Afición de viajar por placer, deporte o instrucción.

Twitter:

Servicio electrónico que permite a sus usuarios enviar y publicar mensajes breves, generalmente sólo de texto.

V

Volante de Proceso:

Certificación que emite el sistema de la información cuantitativa, ese sistema lo lleva financieros.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	13



Manual de Procedimientos

Grupo de Trabajo

Secretaría de Turismo

Coordinación

C.P. y M.A. Carlos Ernesto Vázquez Trujillo
Jefe de la Unidad de Apoyo Administrativo

Desarrollo del documento

M.A.P. Elsa Ruiz Guillén
Jefa del Área de Recursos Humanos

L.A.E. Luis Camarillo Torres
Área de Recursos Humanos
Enlace

Secretaría de Hacienda

Asesoría

Lic. María del Rosario Díaz Gutiérrez
Directora de Estructuras Orgánicas

Lic. Gerardo Barajas Cruz
Jefe del Departamento de Reglamentos Interiores
y Manuales Administrativos

Lic. Gloria Ramírez Muñoz
Asesora

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Julio 2012	Junio 2018	Junio 2019	14