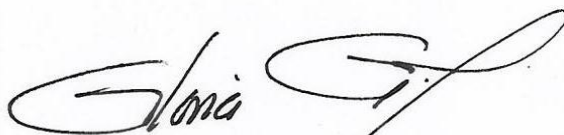


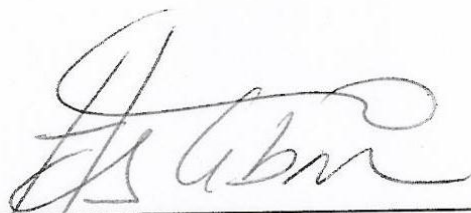
**LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE  
MANUALES DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICOS  
Y DE PROCEDIMIENTOS**

**AUTORIZA  
LA C. SECRETARIA DE TURISMO**



**MTRA. GLORIA REBECA GUEVARA MANZO**

**PRESENTA  
EL SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN Y CALIDAD**



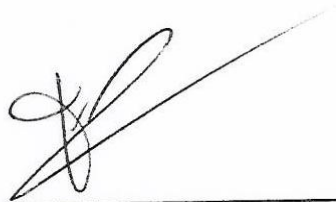
**LIC. HÉCTOR ESTEBAN DE LA CRUZ OSTOS**

**LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE  
MANUALES DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICOS  
Y DE PROCEDIMIENTOS**

**COORDINÓ  
LA DIRECTORA GENERAL DE DESARROLLO  
INSTITUCIONAL Y COORDINACIÓN SECTORIAL**

  
**LIC. DANIELA BORBOLLA COMPEAN**

**INTEGRÓ  
EL DIRECTOR DE ORGANIZACIÓN**

  
**LIC. DEMETRIO FLAVIANO GIL MERINO**



# **LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICOS Y DE PROCEDIMIENTOS**

**ENERO DE 2012**

# ÍNDICE

## ÍNDICE

|                                                                                    | PÁGINA |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Presentación                                                                       | 5      |
| I. Criterios generales para la elaboración de Manuales de Organización Específicos | 7      |
| I.1 Estructura del Manual de Organización Específico:                              | 10     |
| ⊕ Hoja de autorización                                                             |        |
| ⊕ Hoja de identificación de firmas o rúbricas                                      |        |
| ⊕ Portada                                                                          |        |
| ⊕ Índice                                                                           |        |
| ⊕ Introducción                                                                     |        |
| ⊕ Antecedentes Históricos                                                          |        |
| ⊕ Marco Jurídico-Administrativo                                                    |        |
| ⊕ Atribuciones                                                                     |        |
| ⊕ Organigrama                                                                      |        |
| ⊕ Estructura orgánica                                                              |        |
| ⊕ Objetivo y funciones por área                                                    |        |
| I.2 Ejemplo para la integración del Manual de Organización Específico (Anexos)     | 16     |

|                                                                           | <b>PÁGINA</b> |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------|
| II. Criterios generales para la elaboración de Manuales de Procedimientos | 38            |
| II.1 Estructura del Manual de Procedimientos:                             | 41            |
| ⊕ Hoja de autorización                                                    |               |
| ⊕ Hoja de identificación de firmas o rúbricas                             |               |
| ⊕ Portada                                                                 |               |
| ⊕ Índice                                                                  |               |
| ⊕ Introducción                                                            |               |
| ⊕ I. Marco Jurídico-Administrativo                                        |               |
| ⊕ II. Objetivo                                                            |               |
| ⊕ III. Políticas de operación                                             |               |
| ⊕ IV. Descripción narrativa del procedimiento                             |               |
| ⊕ V. Diagramas de flujo                                                   |               |
| ⊕ VI. Formatos e instructivos de llenado                                  |               |
| ⊕ VII. Información adicional (en su caso)                                 |               |
| II.2 Ejemplo para la integración del Manual de Procedimientos (Anexos)    | 47            |

## **P R E S E N T A C I Ó N**

## **P R E S E N T A C I Ó N**

Con fundamento en el Artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y de conformidad con los Artículos 5, fracción VIII; 6 fracción X; 9 fracción XII; y 12 fracción VI, del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, las Unidades Administrativas que integran esta Dependencia, deberán elaborar y/o mantener actualizados sus Manuales de Organización Específicos, de Procedimientos y de Servicios, de acuerdo a los lineamientos que emita la Subsecretaría de Innovación y Calidad.

Por esta razón, se ha diseñado este documento, cuyo propósito principal es dar a conocer los lineamientos metodológicos para que los encargados de elaborar o actualizar estos documentos, mantengan un criterio claro y uniforme en la integración y presentación de sus contenidos.

Para facilitar su consulta, este documento se ha dividido en dos capítulos. En el primero se establecen los criterios generales que deberán observar las Unidades Administrativas en la elaboración y/o actualización de los Manuales de Organización Específicos y los apartados que conforman su estructura, además se incluye para su mayor comprensión un ejemplo esquemático.

En el segundo capítulo, se describen los criterios generales para la elaboración de los Manuales de Procedimientos y los apartados que conforman su contenido, que permitirán presentar de manera ordenada, secuencial y detallada, la forma en que se desarrollan los diferentes procedimientos de trabajo.



## **I. CRITERIOS GENERALES PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICOS**

## **I. CRITERIOS GENERALES PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICOS**

La elaboración y/o actualización del Manual de Organización Específico es responsabilidad de cada Unidad Administrativa, para lo cual contarán con la asesoría y apoyo de la Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial, a través de la Dirección de Organización.

El Manual de Organización Específico deberá integrarse para los siguientes niveles jerárquicos:

- ✦ Oficina de la C. Secretaría y Oficina de cada Subsecretaría
- ✦ Dirección General o equivalente

Su actualización deberá efectuarse cuando se realicen modificaciones al Reglamento Interior de la Secretaría o cuando las áreas se reestructuren organizacional o funcionalmente, observando que las atribuciones que les confiere el ordenamiento jurídico, correspondan a los objetivos y funciones de las mismas. Cabe señalar que conforme a la normatividad vigente, no deberá existir duplicidad de funciones.

Asimismo, para la descripción del objetivo y las funciones específicas de cada puesto, se deberá seguir el orden establecido en la estructura orgánica autorizada.

Es importante señalar que las modificaciones a la estructura orgánica sólo se tendrán por autorizadas, por parte de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la Secretaría de la Función Pública, previo dictamen administrativo que se realice bajo la responsabilidad del Subsecretario de Innovación y Calidad.

En la elaboración y/o actualización de los Manuales de Organización Específicos se deberá utilizar un lenguaje claro, sencillo, preciso, incluyente y comprensible.

Los objetivos y las funciones deberán iniciarse con un verbo en infinitivo y no utilizar adjetivos calificativos, ni abreviaturas.

Estos documentos deberán presentarse en archivo electrónico e impresos para su revisión e integración a la Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial, con atención a la Dirección de Organización, y deberán ser sistematizados y capturados en paquete Word para Windows, con letra Arial 11 puntos.

Para facilitar su elaboración se anexa un formato en archivo electrónico para que únicamente se complementen los datos que faltan en el formato.

Para el recuadro de textos deberán respetar los siguientes espacios a partir de la línea que forma el recuadro o margen:

- ⊕ Superior 2 cm.
- ⊕ Inferior 2 cm.
- ⊕ Izquierdo 1.5 cm.
- ⊕ Derecho 1.5 cm.

Se deberán utilizar mayúsculas y minúsculas en todo el documento.

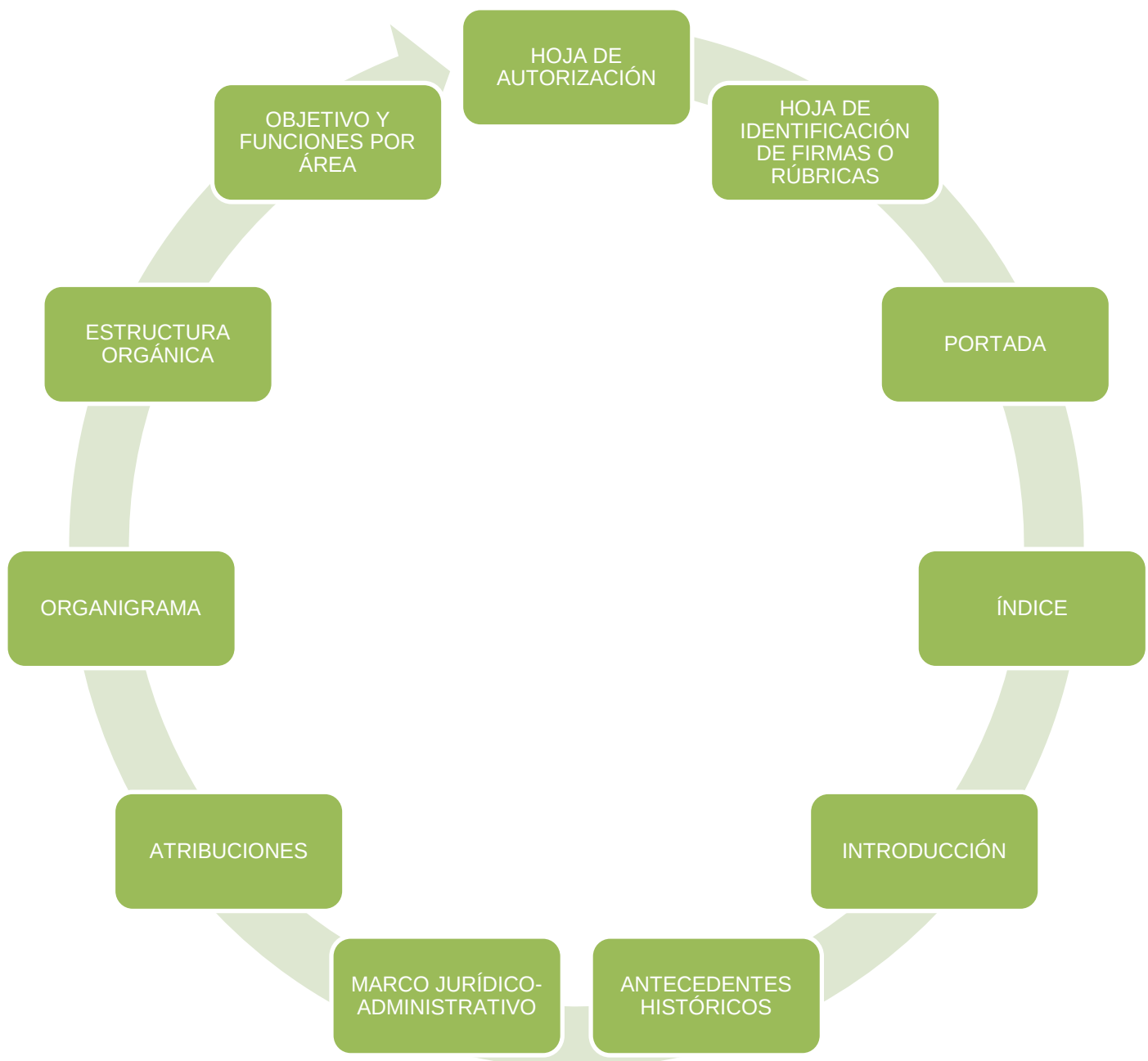
Su elaboración deberá apegarse estrictamente a las características descritas en estos lineamientos.

Para proceder a la autorización del Manual, previamente deberá ser validado por la Unidad Administrativa, requisitando la hoja de identificación de firmas o rúbricas.

La Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación será la encargada de tramitar la firma de autorización de la C. Secretaria del Ramo, y del C. Subsecretario de Innovación y Calidad.

### **I.1 ESTRUCTURA DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO**

Todo Manual de Organización Específico deberá contener los siguientes apartados:



## HOJA DE AUTORIZACIÓN

A través de esta hoja se formalizará el contenido del Manual de Organización Específico y su aprobación corresponderá a la C. Secretaria del Ramo, de conformidad con el Artículo 5, Fracción VIII del Reglamento Interior de esta Secretaría, previa validación del Subsecretario de Innovación y Calidad de acuerdo a lo señalado en el Artículo 9, Fracción XII del mismo ordenamiento jurídico. **(Anexo 1.1)**

## HOJA DE IDENTIFICACIÓN DE FIRMAS O RÚBRICAS

Es el formato que contiene el nombre, cargo y la(s) firma(s) o rúbrica(s) de validación de la(s) persona(s) responsable(s) de la información contenida en cada página del documento. **(Anexo 1.2)**

## PORTADA

Constituye la identificación del Manual y deberá contener los siguientes datos:

- ✦ En la parte superior central aparecerá el logotipo de la Secretaría
- ✦ El nombre completo del Manual de Organización Específico
- ✦ En la parte inferior derecha, el mes y año de elaboración **(Anexo 1.3)**

## ÍNDICE

Es la relación sintética, ordenada y secuencial de la estructura de los apartados que integran el Manual de Organización Específico. La paginación será continua, con numeración arábica a partir del índice. **(Anexo 1.4)**

## INTRODUCCIÓN

Es la presentación del Manual de Organización Específico, su redacción debe ser en forma breve, explicando de una manera sencilla y concisa el propósito del Manual, su contenido deberá ser en un máximo de dos cuartillas y estructurarse de la siguiente forma:

- ⊕ Fundamento legal bajo el cual se ha elaborado
- ⊕ Propósito básico
- ⊕ Ámbito global de aplicación
- ⊕ La síntesis del contenido de sus apartados
- ⊕ El señalamiento de aquellas áreas que intervienen en su elaboración
- ⊕ Las observaciones y consideraciones de carácter general que se juzguen convenientes (**Anexo 1.5**)

## ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Son los datos históricos de la Unidad Administrativa, en los cuales se deberá considerar lo siguiente:

- ⊕ La descripción de su evolución organizacional, indicando la información sobresaliente de las transformaciones orgánicas que han tenido hasta llegar a la estructura actual
- ⊕ Indicarán las disposiciones jurídico-administrativas que hayan dado origen y/o modificado la organización (**Anexo 1.6**)

## MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

Es la base legal y administrativa que fundamenta el ejercicio de las atribuciones de la Unidad Administrativa.

Se relacionarán los principales ordenamientos jurídico-administrativos vigentes que deberán seguir un orden jerárquico descendente, según se muestra a continuación:

- ⊕ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- ⊕ Leyes
- ⊕ Códigos
- ⊕ Reglamentos
- ⊕ Decretos
- ⊕ Convenios
- ⊕ Acuerdos
- ⊕ Circulares y/u oficios
- ⊕ Documentos Normativo-Administrativos (Manuales, Guías, Catálogos, entre otros)
- ⊕ Otras disposiciones (se anotarán los documentos que por su naturaleza no pueden ser incluidos en la clasificación anterior)

Al interior de cada ordenamiento deberá citarse la fecha en que fueron expedidos y su última modificación, en orden cronológico. **(Anexo 1.7)**

## **ATRIBUCIONES**

Son las facultades que el Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo confiere a la Unidad Administrativa de que se trate. **(Anexo 1.8)**

## **ORGANIGRAMA**

Es la representación gráfica de la estructura orgánica de la Unidad Administrativa.

Se incluirá el organigrama de la Unidad Administrativa autorizado y registrado ante la Secretaría de la Función Pública, sin niveles salariales. **(Anexo 1.9)**

## ESTRUCTURA ORGÁNICA

Es el listado de las áreas que conforman la Unidad Administrativa.

Se anotarán las áreas representadas en el organigrama de la Unidad Administrativa, autorizado y registrado ante la Secretaría de la Función Pública, relacionando los niveles jerárquicos en orden descendente, es decir, de Dirección General o equivalente hasta Jefatura de Departamento, incluyendo el número de página en la que se encuentra el objetivo y funciones del área correspondiente, para facilitar su localización. **(Anexo 1.10)**

## OBJETIVOS Y FUNCIONES POR ÁREA

Se relacionarán en el orden y con la nomenclatura que corresponda a lo especificado en el apartado de Estructura Orgánica, presentando el objetivo y funciones de cada área en hoja por separado para su ágil consulta. **(Anexo 1.11)**

### Objetivo

Es el propósito que se pretende alcanzar con el desarrollo de las funciones. Su contenido deberá responder a los cuestionamientos con claridad: ¿qué hace?, ¿cómo lo hace o través de que lo hace? y ¿para qué lo hace?

Conforme a lo anterior, la ejecución de un grupo de funciones tiende necesariamente al cumplimiento de un propósito común, por ello se definen como un conjunto de actividades afines, secuenciales y necesarias para llegar al resultado deseado.

Con el propósito de que cada uno de los puestos de la estructura autorizada de las Unidades Administrativas, hasta el nivel de jefe de departamento, tengan asignadas las responsabilidades que les corresponde desarrollar, se deberán plasmar el objetivo según el grado de especialización en las que estén divididas.

Los objetivos deberán estar articulados en forma descendente de los niveles superiores hacia los inferiores. De esta forma, en la medida que se cumplan con los objetivos en los niveles inferiores, se garantiza el cumplimiento de los objetivos en los niveles superiores y con la misión y visión de la Dependencia.



Se deberá iniciar con un verbo en infinitivo plasmando el fin que se pretende cumplir con la realización de las funciones por área con un máximo de diez líneas, evitando el uso de adjetivos calificativos.

Para el nivel de Dirección General o equivalente, el objetivo deberá ser transcrito textualmente del Manual de Organización General de la Secretaría de Turismo, publicado en el Diario Oficial de la Federación.

### **Funciones**

Son el conjunto de actividades inherentes y afines a cada una de las áreas, que permitirán cumplir con las atribuciones conferidas a la Unidad Administrativa adscrita.

Las funciones deben ser congruentes con los objetivos de las Unidades Administrativas y con las funciones generales que señale el Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo.

La desagregación funcional deberá considerar que en los niveles superiores, el carácter de las funciones será de dirección, abarcarán un mayor número de actividades genéricas; a medida que desciende en el nivel organizacional, las funciones deberán ser más operativas y específicas.

Deberán iniciarse con un verbo en infinitivo, describiendo las más relevantes y de carácter sustantivo o administrativo en relación con el ámbito de su competencia. **(Anexo 1.11)**

A partir del nivel de la Secretaria hasta Jefe de Departamento, se deberán describir las funciones que permitirán cumplir con el objetivo particular del área y a su vez acordes con el objetivo establecido para la Unidad Administrativa, ejemplos:

| <b>MANDOS<br/>SUPERIORES</b> | <b>DIRECCIÓN DE<br/>ÁREA</b> | <b>SUBDIRECCIÓN</b> | <b>DEPARTAMENTO</b> |
|------------------------------|------------------------------|---------------------|---------------------|
| Administrar                  | Administrar                  | Vigilar             | Elaborar            |
| Asegurar                     | Aprobar                      | Supervisar          | Estudiar            |
| Autorizar                    | Asesorar                     | Verificar           | Analizar            |
| Coordinar                    | Autorizar                    | Suministrar         | Operar              |
| Controlar                    | Coordinar                    | Coordinar           | Dotar               |
| Determinar                   | Determinar                   | Capacitar           | Calcular            |
| Dirigir                      | Programar                    | Realizar            | Apoyar              |
| Establecer                   | Planear                      | Informar            | Realizar            |
| Evaluar                      | Intervenir                   | Integrar            | Revisar             |
| Planear                      | Tramitar                     | Proponer            | Proporcionar        |

## **I.2 EJEMPLO PARA LA INTEGRACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO (ANEXOS)**



## ANEXO 1.1



**AUTORIZA  
LA C. SECRETARÍA DE TURISMO**

**MTRA. GLORIA REBECA GUEVARA MANZO**

**PRESENTA  
EL SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN Y CALIDAD**

**LIC. HÉCTOR ESTEBAN DE LA CRUZ OSTOS**

## ANEXO 1.2

**IDENTIFICACIÓN DE FIRMA O RÚBRICA DE VALIDACIÓN  
DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

| NOMBRE Y CARGO                                  | FIRMA O RÚBRICA |
|-------------------------------------------------|-----------------|
| Lic.<br>Director General de Comunicación Social | <hr/>           |

## **ANEXO 1.3**



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

**(MES) DE 20XX**

## ANEXO 1.4

**ÍNDICE**

## ANEXO 1.4

### ÍNDICE

|                               | PÁGINA |
|-------------------------------|--------|
| Introducción                  | 1      |
| Antecedentes Históricos       | 2      |
| Marco Jurídico-Administrativo | 3      |
| Atribuciones                  | 4      |
| Organograma                   | 5      |
| Estructura Orgánica           | 6      |
| Objetivo y Funciones por Área | 7      |

## ANEXO 1.5

### INTRODUCCIÓN

HOJA EJEMPLO



## ANEXO 1.5

## INTRODUCCIÓN

En términos del artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, que establece que el Titular de cada Secretaría de Estado, expedirá manuales de organización para su funcionamiento, los que deberán contener información sobre la estructura orgánica de la dependencia y las funciones de sus unidades administrativas, así como los principales procedimientos administrativos que se establezcan.

En este sentido, el Manual de Organización Específico de la Dirección General de Comunicación Social, es el instrumento que precisa las funciones y los ámbitos en los cuales se desarrollan las labores de las áreas que integran dicha Dirección, evitando así una posible duplicidad en las funciones asignadas a cada puesto, proporcionando un medio práctico y oportuno de capacitación en el trabajo para el personal, y contribuyendo a una mayor eficiencia y productividad de la Secretaría; con el propósito fundamental de coadyuvar a la consecución de los objetivos y metas a su cargo.

El presente Manual de Organización Específico, está dividido en apartados que proporcionan información de la Dirección General de Comunicación Social, en los apartados de Antecedentes Históricos, Marco Jurídico-Administrativo, Atribuciones, Organograma, Estructura Orgánica, y el Objetivo y Funciones propias de cada una de las áreas que la conforman.

La información necesaria para la integración de este documento, fue proporcionada por la Dirección General de Comunicación Social, correspondiendo a la Dirección de Organización, dependiente de la Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial, compendiarla, validarla y darle uniformidad para su presentación.

Asimismo, con el propósito de cumplir con las disposiciones, lineamientos y normas que emitan las dependencias Globalizadoras, la Dirección General de Comunicación Social, deberán mantener actualizado el presente manual.

## ANEXO 1.6

**ANTECEDENTES HISTÓRICOS**

## ANEXO 1.6

## ANTECEDENTES HISTÓRICOS

1978

En el Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, se detalla el funcionamiento de la Dirección General de Prensa, Difusión y Relaciones Públicas.

1982

En el mes de diciembre, se dio vida jurídica a la Dirección General de Comunicación Social que anteriormente era la Dirección General de Prensa, Difusión y Relaciones Públicas, se encontraba funcionando en condiciones normales y con la coordinación directa de la Dirección General de Comunicación Social de Presidencia de la República.

1984

En el Reglamento Interior publicado el 6 de agosto, la Secretaría de Turismo quedó integrada con tres Subsecretarías, la Oficialía Mayor, la Contraloría Interna, quince Direcciones Generales, entre las que se encontraba la de Comunicación Social, dos Subcontralorías, el Centro de Estudios Superiores en Turismo, las Delegaciones de Turismo y las Representaciones en el Extranjero.

1985

Conforme a los lineamientos de austeridad y racionalización del gasto público dictados por el Ejecutivo Federal, el 20 de agosto se publicó un nuevo Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, quedando integrada su estructura de organización de la siguiente manera: dos Subsecretarías, la Oficialía Mayor, la Contraloría Interna, 13 Direcciones Generales, entre las que se encontraba la de Comunicación Social, conservando las mismas atribuciones; el Centro de Estudios Superiores en Turismo, las Coordinaciones Regionales de Delegaciones de Turismo, las Delegaciones de Turismo y las Representaciones en el Extranjero.

**ANEXO 1.7****MARCO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO**

HOJA EJEMPLO



## ANEXO 1.7



### MARCO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos  
D.O.F. 05-II-1917 y sus reformas

#### LEYES

Ley Federal de Radio y Televisión  
D.O.F. 19-I-1960 y sus reformas

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del apartado  
"B" del artículo 123  
D.O.F. 28-XII-1963 y sus reformas

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal  
D.O.F. 29-XII-1976 y sus reformas

Ley Federal de Derechos  
D.O.F. 31-XII-1981 y sus reformas

Ley de Planeación  
D.O.F. 05-I-1983 y sus reformas

Ley Federal de las Entidades Paraestatales  
D.O.F. 14-V-1986 y sus reformas

Ley Federal de Procedimiento Administrativo  
D.O.F. 04-VIII-1994 y sus reformas

Ley Federal del Derecho de Autor  
D.O.F. 24-XII-1996 y sus reformas

Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos  
D.O.F. 13-III-2002 y sus reformas

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental  
D.O.F. 11-VI-2002 y sus reformas

Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal  
D.O.F. 10-IV-2003 y sus reformas

## ANEXO 1.8

**ATRIBUCIONES**

## ANEXO 1.8

## ATRIBUCIONES

Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, publicado en el D.O.F. el 15 de junio de 2001 y sus modificaciones del 9 de agosto de 2002, del 14 de noviembre de 2008, del 24 de agosto de 2009 y 17 de febrero de 2010.

Artículo 15.- La Dirección General de Comunicación Social tendrá las siguientes facultades:

- I. Instrumentar las políticas y estrategias de comunicación social dictadas por la Titular de la Secretaría, así como difundir la imagen institucional de la dependencia a través de los diversos medios de comunicación;
- II. Formular sus programas de comunicación social con la intervención que corresponda a la Secretaría de Gobernación;
- III. Formular y desarrollar los programas de información, difusión y prensa de la Secretaría;
- IV. Informar de las actividades que lleve a cabo la Secretaría, así como de los eventos que realice o en los que participe;
- V. Conducir las relaciones con los medios de comunicación;
- VI. Organizar y supervisar entrevistas y conferencias con la prensa nacional e internacional y emitir boletines de prensa;
- VII. Coordinar las acciones de edición e impresión de las publicaciones oficiales de la Secretaría;
- VIII. Captar, analizar y difundir la información que sobre la Secretaría y la actividad turística en general se contenga en los medios de comunicación;
- IX. Promover y gestionar la participación de la Secretaría en el tiempo que le corresponde al Estado en la radio y televisión; y,
- X. Apoyar a las unidades administrativas de la Secretaría y al Centro de Estudios Superiores en Turismo, en sus actividades de comunicación social.



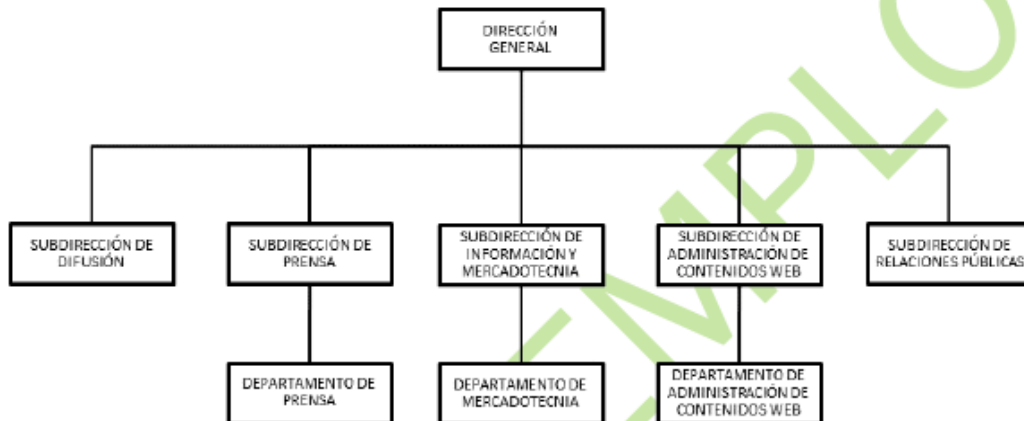
## ANEXO 1.9

**ORGANIGRAMA**



## ANEXO 1.9

### DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL



## ANEXO 1.10

**ESTRUCTURA ORGÁNICA**

## ANEXO 1.10

### ESTRUCTURA ORGÁNICA

|                                                  | PÁGINA |
|--------------------------------------------------|--------|
| Dirección General de Comunicación Social         | X      |
| Subdirección de Difusión                         | X      |
| Subdirección de Prensa                           | X      |
| Departamento de Prensa                           | X      |
| Subdirección de Información y Mercadotecnia      | X      |
| Departamento de Mercadotecnia                    | X      |
| Subdirección de Administración de Contenidos Web | X      |
| Departamento de Administración de Contenidos Web | X      |
| Subdirección de Relaciones Públicas              | X      |

## ANEXO 1.11

**OBJETIVOS Y FUNCIONES POR ÁREA**

## ANEXO 1.11

### DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL

#### OBJETIVO

Contribuir al fortalecimiento de la imagen de la Secretaría de Turismo como institución, a través de la estrategia de comunicación social dictada por el titular de la dependencia. Asimismo, propiciar la participación de los diversos sectores de la población y de los servidores públicos de la Secretaría en la consecución de los objetivos nacionales.

#### FUNCIONES

- Elaborar el Programa Anual de Comunicación Social que defina la estrategia de comunicación y los programas a desarrollar durante el año;
- Coordinar la elaboración y presentar los programas de comunicación social del Consejo de Promoción Turística de México y del Fondo Nacional de Fomento al Turismo para su autorización;
- Difundir en medios de comunicación las actividades de la Secretaría de Turismo a través de las campañas autorizadas del programa anual de comunicación social;
- Promover y difundir las actividades de mayor relevancia de la Secretaría de Turismo, a través de las campañas de difusión autorizadas por la Dirección General de Normatividad de Comunicación de la Secretaría de Gobernación (SEGOB), en los diversos medios de comunicación y a través de la utilización de tiempo oficial que le corresponde al Estado en radio y televisión;
- Analizar la información relacionada con la actividad turística del país que se publica en los medios de comunicación e informar de ella a los Funcionarios de la SECTUR, para que les ayude a la toma de decisiones y a la reorientación de la estrategia de comunicación social;
- Coordinar las relaciones institucionales con representantes de los medios de comunicación;
- Difundir en medios de comunicación los programas implementados por la Secretaría de Turismo;
- Coordinar la información de las tarjetas de apoyo que se le elaboran a la C. Secretaria para sus encuentros con la prensa;

## ANEXO 1.11

## SUBDIRECCIÓN DE DIFUSIÓN

## OBJETIVO

Mantener informado a la Titular del Ramo y Funcionarios de primer nivel de la Secretaría de Turismo, sobre el acontecer noticioso en materia turística nacional e internacional, y a nivel político para analizar y dar seguimiento a la información generada diariamente sobre el sector turístico, así como coordinar la elaboración de los productos de difusión.

## FUNCIONES

- Coordinar la integración de la información nacional e internacional difundida por los medios de comunicación masiva relacionada con el Sector Turístico;
- Proporcionar con eficiencia y oportunidad el acontecer noticioso a los funcionarios de la Secretaría de Turismo;
- Coordinar la elaboración del resumen de la información obtenida de los programas especializados y el monitoreo de los noticieros enviados por la empresa contratada para tal fin;
- Elaborar el análisis semanal y mensual sobre el posicionamiento en los medios de comunicación de la información de la Secretaría de Turismo, del Consejo de Promoción Turística de México y el Fondo Nacional de Fomento al Turismo;
- Dar seguimiento a la información generada por la Dirección General de Comunicación Social a través de boletines, comunicados, ruedas de prensa e inserción de desplegados en los diferentes medios de comunicación;
- Coordinar la elaboración de tres cortes informativos diarios de lunes a viernes de lo publicado en medios electrónicos de comunicación sobre noticias del Sector Turístico y las más relevantes a nivel nacional e internacional;
- Recopilar y difundir la información que se genere durante las giras de la C. Secretaria de Turismo;
- Recibir y analizar el monitoreo de los noticieros enviados por la empresa contratada para tal fin;
- Coordinar las actividades del Departamento de Difusión; y,
- Las demás funciones de su competencia que le asigne la superioridad.

## ANEXO 1.11

### DEPARTAMENTO DE PRENSA

#### OBJETIVO

Difundir la información generada por la Secretaría de Turismo, a través de los medios de comunicación con la finalidad de mantener informada a la sociedad de las actividades, logros y acciones a favor del turismo en México, así como posicionar la imagen institucional de la dependencia.

#### FUNCIONES

- Elaborar boletines y/o comunicados de prensa sobre la información generada por las diversas áreas de la dependencia;
- Supervisar y/o realizar el envío de los boletines y/o comunicados de prensa a los diferentes medios de comunicación;
- Aplicar estrategias de comunicación a fin de incrementar el número de publicaciones en los medios de comunicación;
- Elaborar tarjetas de apoyo para los funcionarios de la dependencia en sus encuentros con los representantes de los medios de comunicación;
- Elaborar líneas discursivas que aporten información de relevancia periodística de acuerdo a la información generada por las áreas de la SECTUR;
- Participar en las estrategias de manejo de crisis periodísticas que puedan dañar la imagen institucional de la dependencia;
- Supervisar la cobertura fotográfica de los eventos de la dependencia para contar con material gráfico de manera oportuna para su difusión; y,
- Las demás funciones de su competencia que le asigne la superioridad.

## **II. CRITERIOS GENERALES PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS**



## **II. CRITERIOS GENERALES PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS**

La elaboración y/o actualización del Manual de Procedimientos es responsabilidad de cada Unidad Administrativa, para lo cual, contarán permanentemente con la asesoría y apoyo de la Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial, a través de la Dirección de Organización.

La identificación de los procedimientos de trabajo (sustantivos o administrativos), a integrar en un Manual, deberán desprenderse de las atribuciones que el Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo confiere a cada Unidad Administrativa, así como de las funciones señaladas en el Manual de Organización Específico.

En cada procedimiento, deberán desagregarse sólo aquellas actividades que se consideren relevantes para la obtención de resultados vinculados con el objetivo de los mismos.

El nombre que se le asigne al Manual de Procedimientos puede determinarse conforme a las siguientes opciones:

- ✦ Cuando los procedimientos que contiene el Manual correspondan a un área, identificarlos con el nombre de la misma.
- ✦ Cuando se trate de un solo procedimiento o contenga una serie de procedimientos que correspondan a una misma materia, identificarlos con el nombre de dicha materia.

Deberán ser revisados para su actualización una vez al año, o cuando se presenten modificaciones a la estructura organizacional o al funcionamiento de las Unidades Administrativas.

En su redacción se deberá utilizar un lenguaje claro, sencillo, preciso, incluyente y comprensible.

Deberán presentarse en archivo electrónico e impresos, para su revisión e integración, a la Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial, con atención a la Dirección de Organización, y deberán ser sistematizados y capturados en paquete Word para Windows, con letra Arial 11 puntos.

Para facilitar su elaboración se anexa un formato en archivo electrónico para que únicamente se complementen los datos que faltan en el formato.

Para el recuadro de textos deberán respetar los siguientes espacios a partir de la línea que forma el recuadro o margen:

- ⊕ Superior 2 cm.
- ⊕ Inferior 2 cm.
- ⊕ Izquierdo 1.5 cm.
- ⊕ Derecho 1.5 cm.

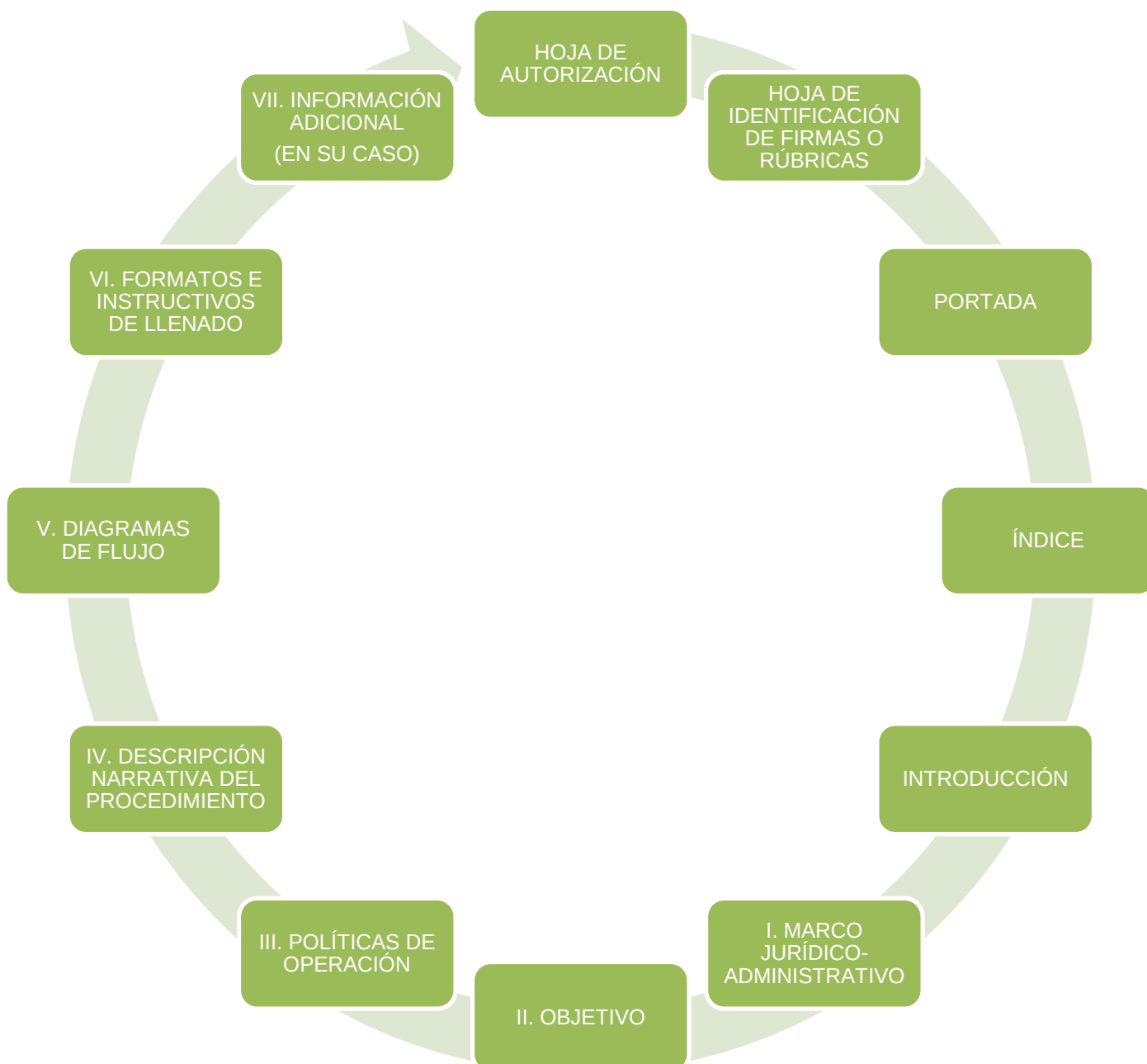
Se deberán utilizar mayúsculas y minúsculas en todo el documento.

Es importante señalar que la elaboración de los Diagramas de Flujo de cada Procedimiento estará a cargo de la Dirección de Organización, su sistematización y captura se desarrollará en el paquete Power Point.

Todos los Manuales de Procedimientos deberán elaborarse de acuerdo con las características descritas en estos Lineamientos.

## II.1 ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Todo Manual de Procedimientos deberá contener los siguientes apartados:



## HOJA DE AUTORIZACIÓN

A través de esta hoja se formalizará el contenido del Manual y su aprobación corresponde a la C. Secretaría del Ramo, de conformidad con el Artículo 5, Fracción VIII del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, previa validación de la Subsecretaría de Innovación y Calidad de acuerdo a lo señalado en el Artículo 9, Fracción XII del mismo ordenamiento jurídico. **(Anexo 2.1)**

## HOJA DE IDENTIFICACIÓN DE FIRMAS O RÚBRICAS

Es el formato que contiene el nombre(s), cargo(s) y la(s) firma(s) o rúbrica(s) de validación de la(s) persona(s) responsable(s) de la información contenida en cada página del documento. **(Anexo 2.2)**

## PORTADA

Constituye la identificación del Manual y deberá contener los siguientes datos:

- ✦ En la parte superior central el logotipo de la Secretaría
- ✦ Se anotará el nombre completo del Manual (por área o por materia)
- ✦ Se registrará en la parte inferior derecha, el mes y año de elaboración **(Anexo 2.3)**

## ÍNDICE

Es la relación sintética, ordenada y secuencial de la estructura de los capítulos que integran el Manual de Procedimientos, así como sus principales apartados. La paginación será continua, con numeración arábica a partir del índice.

Cuando el Manual cuente con dos o más procedimientos, se deberá incluir una relación con los nombres de dichos procedimientos. Es importante considerar que cada procedimiento deberá contener su descripción narrativa y su diagrama de flujo. **(Anexo 2.4)**

## INTRODUCCIÓN

Es la presentación del Manual al usuario en un máximo de dos cuartillas; se recomienda utilizar un lenguaje claro y conciso; toda introducción deberá estructurarse de la forma siguiente:

- ✦ Propósito básico
- ✦ Ámbito global de aplicación
- ✦ La síntesis del contenido de sus apartados
- ✦ El señalamiento de aquellas áreas que intervienen en su elaboración
- ✦ Las observaciones y consideraciones de carácter general que se juzguen convenientes (**Anexo 2.5**)

## MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

Se relacionarán los principales ordenamientos jurídico-administrativos vigentes que fundamenten los procedimientos de la Unidad Administrativa, en el siguiente orden jerárquico:

- ✦ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- ✦ Leyes
- ✦ Códigos
- ✦ Reglamentos
- ✦ Decretos
- ✦ Convenios
- ✦ Acuerdos
- ✦ Circulares y oficios
- ✦ Documentos normativos – administrativos (Manuales, Guías, Catálogos, entre otros)

Al interior de cada ordenamiento deberá citarse la fecha en que fueron expedidos, en orden cronológico. (**Anexo 2.6**)

## OBJETIVO

Es el propósito que se pretende alcanzar con el desarrollo de las actividades que integran el Manual; en su redacción se deberá tener en consideración que éste deberá responder a los cuestionamientos el qué y para qué de su elaboración. (**Anexo 2.7**)

## POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Las políticas de operación son lineamientos de carácter general que describen funciones, orientan actividades y delimitan responsabilidades de las Unidades Administrativas; se desprenden de los ordenamientos jurídico-administrativos y/o las definidas por el Titular de la Unidad Administrativa correspondiente.

En el texto, las políticas de operación se integran de lo general a lo particular y en forma cronológica de acuerdo como se vayan presentando en la ejecución del procedimiento. (**Anexo 2.8**)

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO

Es la relatoría secuencial de las diferentes actividades del procedimiento y tiene como propósito fundamental definir y clarificar responsabilidades. Para su narración se utiliza un formato que contienen tres columnas: responsable, actividades y documentos involucrados.

En la columna de la Unidad Responsable se deberá especificar el nombre de las áreas que intervienen en la ejecución del procedimiento. Cuando una misma área sea responsable de realizar una serie de actividades de manera continua, sólo se anotará su nombre en la primera de estas actividades.

En la columna de descripción narrativa se deberán describir las actividades que se desarrollarán de principio a fin en forma secuencial, clara y precisa, es decir: cómo, cuándo y dónde se ejecutan dichas actividades. Deberá iniciarse con un verbo en presente de la tercera persona (singular y/o plural), estableciendo con claridad el destino de los documentos generados dentro del procedimiento.

En la columna de documento o formato, se anotarán los nombres correspondientes y se incluirán en el apartado de Formatos e Instructivos de llenado. (**Anexo 2.9**)

## DIAGRAMAS DE FLUJO

Representan en forma gráfica la secuencia de cómo se realizan las actividades de un procedimiento.

Deberá identificarse en los diagramas de flujo cada una de las actividades, con su respectivo número colocado por fuera del cuadro en el ángulo superior derecho, de acuerdo con la numeración de la descripción de actividades.

La elaboración de los Diagramas de Flujo estarán a cargo de la Dirección de Organización y serán sistematizados y capturados en el paquete Power Point. **(Anexo 2.10)**

El diagrama podrá seccionarse en tantas columnas como áreas responsables participen en el procedimiento.

La primera columna consignará el área responsable, en la cual se inicia el procedimiento.

El Diagrama seguirá el flujo de izquierda a derecha, de arriba hacia abajo en progresión horizontal, cruzando las diferentes columnas asignadas a las áreas responsables.

Deberán diagramarse las actividades, de tal forma que se logre una adecuada distribución de los símbolos utilizados.

El símbolo de actividad del diagrama de flujo deberá contener los datos asentados en la descripción del procedimiento utilizando enunciados breves y sencillos. Iniciar con un verbo en presente de la tercera persona, ejemplo: turna, supervisa, registra, elabora, envía, recaba, etcétera.

La unión entre símbolos deberá representarse mediante líneas rectas, horizontales y verticales o la combinación de ambas, evitando su cruce.

Se evitará utilizar en un mismo lado del símbolo de actividad varias líneas de entrada y salida.

Los conectores de actividad de entrada y salida deberán identificarse con letras del alfabeto según el orden de aparición.

Los conectores de página de entrada y salida deberán numerarse en forma progresiva, dependiendo del orden de aparición en el diagrama de flujo.

Cuando se presente un documento en original y copias, el original se identificará con la letra “O” y las copias con números arábigos progresivos; anotar la letra “O” para identificar el original y en seguida la diagonal y número total de copias, por ejemplo O/3. Esta identificación se anotará en el extremo inferior derecho dentro del símbolo de documento.

### FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO

En caso de que alguna actividad utilice formatos a requisitar, deberá elaborarse el instructivo de llenado correspondiente. Para su narración se utiliza el formato que contiene tres columnas: “Concepto”, “Llenado por”, e “Instrucciones”.

En la columna de “Concepto”, se deberá indicar con número arábigo progresivo el nombre del dato a requisitar en el formato.

En la columna de “Llenado por”, se deberá especificar el nombre del área que le corresponda requisitar los datos del formato.

En la columna de “Instrucciones”, se deberá especificar detalladamente la información que corresponda a cada concepto del formato. (**Anexo 2.11**)

Cuando un formato se utilice en dos o más procedimientos, deberá aparecer sólo una vez en el anexo.

Todos los formatos e instructivos de llenado deberán agruparse en este apartado, aun cuando formen parte de diferentes procedimientos.



## **II.2 EJEMPLO PARA LA INTEGRACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (ANEXOS)**



## ANEXO 2.1



**AUTORIZA  
LA C. SECRETARIA DE TURISMO**

**MTRA. GLORIA REBECA GUEVARA MANZO**

**PRESENTA  
EL SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN Y CALIDAD**

**LIC. HÉCTOR ESTEBAN DE LA CRUZ OSTOS**

FECHA DE AUTORIZACIÓN: XX DE XXXXX DE 20XX.  
EL PRESENTE DOCUMENTO DEJA SIN EFECTO EL MANUAL  
DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL  
CENTRO DE ESTUDIOS SUPERIORES EN TURISMO,  
AUTORIZADO EL XX DE XXXXX DE 20XX.

ESTE DOCUMENTO SE ENTREGA CON XX HOJAS

## ANEXO 2.2

**IDENTIFICACIÓN DE FIRMA (S) O RÚBRICA (S) DE VALIDACIÓN  
DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE  
ESTUDIOS SUPERIORES EN TURISMO**

| NOMBRE Y CARGO                                                           | FIRMA O RÚBRICA |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Lic.<br>Director General del Centro de Estudios<br>Superiores en Turismo | <hr/>           |

## **ANEXO 2.3**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
CENTRO DE ESTUDIOS SUPERIORES  
EN TURISMO**

**(MES) DE 20XX**

## ANEXO 2.4

ÍNDICE

## ANEXO 2.4

### ÍNDICE

|                                                                                                                          | PÁGINA |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Introducción                                                                                                             | 1      |
| I. Marco Jurídico – Administrativo                                                                                       | 2      |
| II. Objetivo                                                                                                             | 3      |
| III. Políticas de Operación                                                                                              | 4      |
| IV. Procedimientos                                                                                                       | 5      |
| IV.1 Realización de eventos de Divulgación<br>(Diagrama de Flujo)                                                        | 6      |
| IV.2 Seguimiento de Impacto/Beneficio de Estudios Realizados<br>(Diagrama de Flujo)                                      | 7      |
| IV.3 Desarrollo de Proyectos de Estudios, Investigaciones y<br>Asesorías<br>(Diagrama de Flujo)                          | 8      |
| IV.4 Actividades de Cooperación y Asistencia Técnica<br>(Diagrama de Flujo)                                              | 9      |
| IV.5 Actualización de Cuadros Directivos<br>(Diagrama de Flujo)                                                          | 10     |
| IV.6 Desarrollo de Proyectos de Tecnología<br>(Diagrama de Flujo)                                                        | 11     |
| IV.7 Negociación de Bases de Cooperación para el Préstamo e<br>Intercambio de Material Documental<br>(Diagrama de Flujo) | 12     |
| IV.8 Recepción y Clasificación del Material del Centro de<br>Documentación<br>(Diagrama de Flujo)                        | 13     |
| IV.9 Atención de Usuarios del Centro de Documentación<br>(Diagrama de Flujo)                                             | 14     |



## LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICOS Y DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA 53

FECHA DE ELABORACIÓN  
5 DE ENERO DE 2012

### ANEXO 2.5



#### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE ESTUDIOS SUPERIORES EN TURISMO

PÁGINA X

FECHA DE ELABORACIÓN  
XX DE XXXXX DE 20XX

INTRODUCCIÓN

HOJA EJEMPLO

## ANEXO 2.5

## INTRODUCCIÓN

El proceso de Innovación y Calidad Gubernamental en la Secretaría de Turismo, se concibe como un esfuerzo conjunto y continuo. En este contexto se elaboró el Manual de Procedimientos del Centro de Estudios Superiores en Turismo, con el propósito de contar con una herramienta de tipo administrativo que unifique en forma metódica los criterios y actividades que se desarrollan, con la finalidad de optimizar la realización eficiente de las funciones asignadas.

El Manual de Procedimientos, servirá como instrumento de consulta con relación a cada uno de los pasos que deben seguirse y las áreas que participan en cada una de las actividades desarrolladas por el Centro de Estudios Superiores en Turismo.

El presente documento, está dividido en apartados que proporcionan información sobre el Marco Jurídico-Administrativo, el Objetivo, las Políticas de Operación que orientan y regulan su ejecución, así como los Procedimientos con sus respectivas descripciones.

A fin de dar mayor claridad y tratando de presentar un esquema más objetivo, el Manual de Procedimientos contiene de manera sencilla y clara los diagramas de flujo de cada uno de los procedimientos.

La información necesaria para la integración de este documento, fue proporcionada por el Centro de Estudios Superiores en Turismo, correspondiendo a la Dirección de Organización, dependiente de la Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial, compendiarla, validarla y darle uniformidad para su presentación.

Asimismo, y con el propósito de cumplir con las disposiciones, lineamientos y normas que emitan las Dependencias Globalizadoras, el Centro de Estudios Superiores en Turismo, deberá resolver las dudas que se generen con motivo de la interpretación y aplicación del Manual; asimismo deberá llevar a cabo su revisión periódica, actualización y difusión en las áreas que la componen.



## ANEXO 2.6

### I. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

## ANEXO 2.6

### I. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos  
D.O.F. 05-II-1917 y sus reformas

#### LEYES

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del apartado "B" del artículo 123  
D.O.F. 28-XII-1963 y sus reformas

Ley Federal sobre Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticas e Históricas  
D.O.F. 06-V-1972 y sus reformas

Ley de Premios, Estímulos y Recompensas Civiles  
D.O.F. 31-XII-1975 y sus reformas

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal  
D.O.F. 29-XII-1976 y sus reformas

Ley de Planeación  
D.O.F. 05-I-1983 y sus reformas

Ley de Servicio de la Tesorería de la Federación  
D.O.F. 31-XII-1985 y sus reformas

Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente  
D.O.F. 28-I-1988 y sus reformas

Ley Federal de Protección al Consumidor  
D.O.F. 24-XII-1992 y sus reformas

Ley General de Asentamientos Humanos  
D.O.F. 21-VII-1993 y sus reformas

Ley de Caminos, Puentes y Autotransportes Federal  
D.O.F. 22-XII-1993 y sus reformas

Ley Federal de Procedimiento Administrativo  
D.O.F. 04-VIII-1994 y sus reformas

## ANEXO 2.7

### II. OBJETIVO

## ANEXO 2.7

### II. OBJETIVO

Contar con un instrumento administrativo dinámico que sirva de guía y consulta, que permita al personal del Centro de Estudios Superiores en Turismo, identificar con oportunidad los procedimientos y las políticas de operación necesarias para el desarrollo de las actividades de cada una de las áreas que la integran, coadyuvando en el cumplimiento de sus objetivos y metas programadas en el Programa Operativo Anual.

## ANEXO 2.8

### III. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

## ANEXO 2.8

## III. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

**Dirección de Investigación:**

Será la encargada de realizar el análisis y opinión técnica de las propuestas presentadas al Centro de Estudios Superiores en Turismo, a través del Comité Técnico de Estudios e Investigaciones del Sector Turismo, para la realización de estudios e investigaciones por parte de las instituciones públicas del sector turístico nacional;

Planeará, diseñará, coordinará y evaluará el desarrollo de estudios e investigaciones que generen información especializada y coadyuven en el diseño de políticas públicas y la toma de decisiones del sector turístico nacional;

Detectará las necesidades de información en materia de investigación entre los usuarios internos y externos del CESTUR;

Intervendrá en acciones de coordinación y colaboración con organismos especializados que promuevan el desarrollo de proyectos de cooperación técnica vertical y horizontal relacionados con estudios e investigaciones sobre el sector turístico nacional;

Participará en la planeación, programación y coordinación de foros, seminarios y talleres de divulgación de proyectos del CESTUR, desde el punto de vista técnico de la especialidad del evento.

Colaborará en la administración del Fondo Sectorial para la Investigación, el Desarrollo y la Innovación Tecnológica en Turismo y en el seguimiento de las acciones de operación en coordinación con la Dirección de Servicios de Extensión.

## ANEXO 2.9

### IV. PROCEDIMIENTOS

## ANEXO 2.9

### IV.1 REALIZACIÓN DE EVENTOS DE DIVULGACIÓN



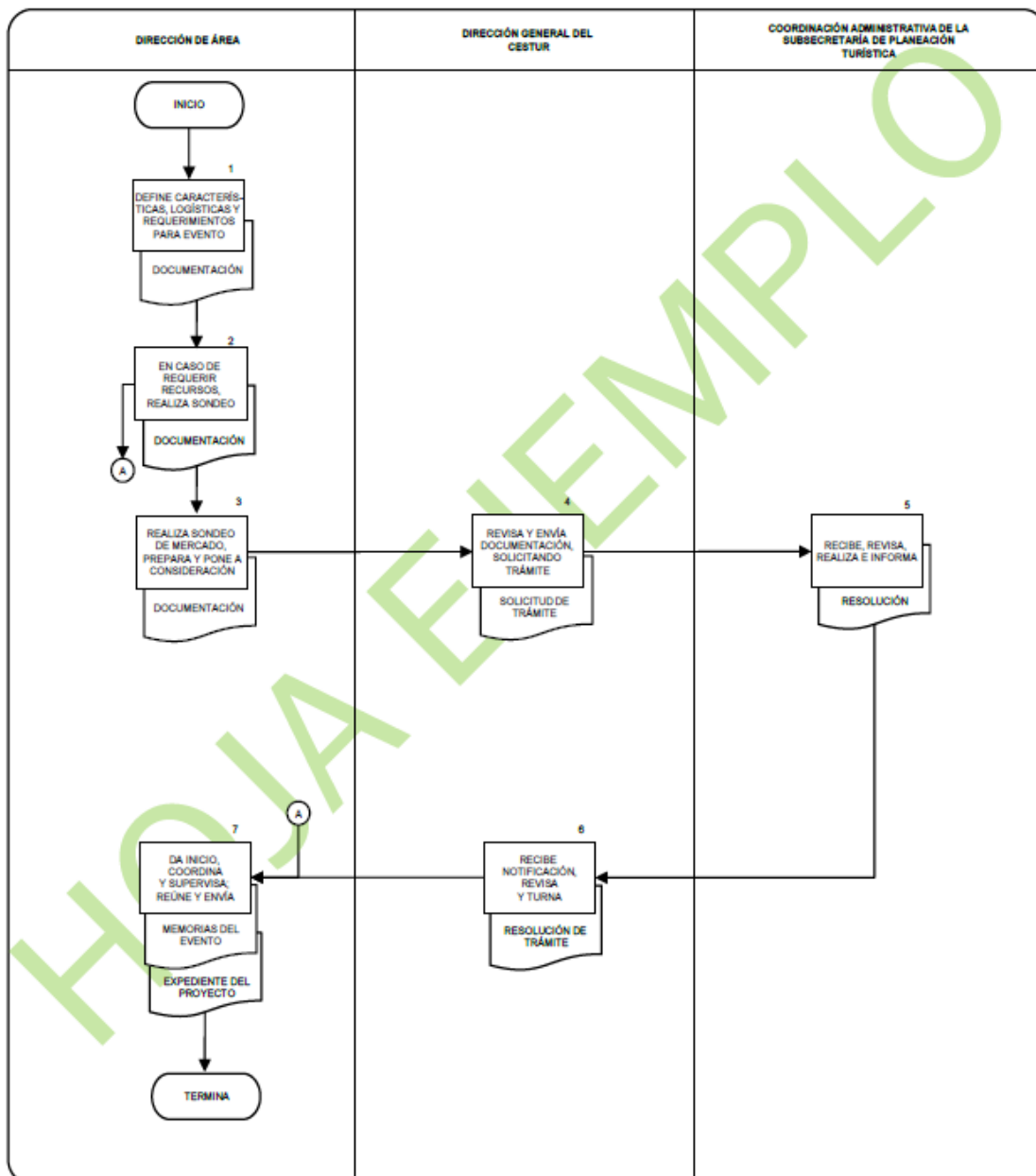
## ANEXO 2.9

## PROCEDIMIENTO: IV.1 REALIZACIÓN DE EVENTOS DE DIVULGACIÓN.

| UNIDAD RESPONSABLE                                                      | OP No. | DESCRIPCIÓN NARRATIVA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | DOCUMENTO O FORMATO                                           |
|-------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| DIRECCIÓN DE ÁREA                                                       | 1      | Define las características, logísticas y requerimientos necesarios para la realización del Evento y plantea, en su caso, el requerimiento de recursos económicos.<br>Tiempo de ejecución: 7 días                                                                                                                                                                | Documentación relacionada                                     |
|                                                                         | 2      | En caso de requerir recursos económicos, realiza sondeo de mercado para estimar costo del proyecto. (En caso de no requerir recursos económicos continúa en el paso No. 7).<br>Tiempo de ejecución: 7 días                                                                                                                                                      | Documentación relacionada                                     |
|                                                                         | 3      | Realiza sondeo de mercado y prepara la documentación que corresponda para la contratación y la pone a consideración de la Dirección General del CESTUR, para su envío a la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría de Planeación Turística.<br>Tiempo de ejecución: 7 días                                                                              | Documentación relacionada                                     |
| DIRECCIÓN GENERAL DEL CESTUR                                            | 4      | Revisa y envía documentación a la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría de Planeación Turística, solicitando el trámite administrativo correspondiente.<br>Tiempo de ejecución: 7 días                                                                                                                                                                | Solicitud de Trámite                                          |
| COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN TURÍSTICA | 5      | Recibe solicitud, revisa, realiza trámite administrativo correspondiente e informa a la Dirección General del CESTUR la resolución del trámite administrativo.                                                                                                                                                                                                  | Resolución de Trámite                                         |
| DIRECCIÓN GENERAL DEL CESTUR                                            | 6      | Recibe notificación de la resolución de trámite, revisa y turna a la Dirección de Área para su seguimiento.<br>Tiempo de ejecución: 2 días                                                                                                                                                                                                                      | Resolución de Trámite                                         |
| DIRECCIÓN DE ÁREA                                                       | 7      | Da inicio al proyecto, coordina y supervisa actividades de logística para la realización del evento, reúne, y envía memorias al Centro de Documentación, salvo que el contenido de las mismas se encuentre limitada por los derechos de autor y reúne documentación relacionada con las actividades en expediente del proyecto.<br>Tiempo de ejecución: 12 días | Memorias del evento<br>Expediente del proyecto de Divulgación |
| TERMINA PROCEDIMIENTO                                                   |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                               |

## ANEXO 2.10

## PROCEDIMIENTO: IV.1 REALIZACIÓN DE EVENTOS DE DIVULGACIÓN.



## ANEXO 2.11

**INSTRUCTIVO DE LLENADO: REGISTRO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y  
ORIENTACIÓN TELEFÓNICA (FO-512.00-02)**

| CONCEPTO                                              | LLENADO POR                                                    | INSTRUCCIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.- TÉCNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN TURÍSTICA    | TÉCNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN TURÍSTICA/SERVICIO SOCIAL | Escribir el nombre de la persona que proporciona el servicio de atención de solicitudes de información y orientación telefónica.                                                                                                                                                                                                                |
| 2.- FOLIO                                             |                                                                | Asignar un número de folio consecutivo conforme a los servicios efectuados.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3.- FECHA                                             |                                                                | Indicar la fecha en la cual se realiza la atención de las solicitudes.                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 4.- TURNO                                             |                                                                | Anotar el turno en el cual se brinda la atención: matutino, vespertino, nocturno, fines de semana.                                                                                                                                                                                                                                              |
| 5.- TIPO DE LLAMADA                                   |                                                                | Identificar y describir los siguientes datos de la llamada: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Llamada nacional: Si es a través del 078, llamada local, número de teléfono particular del interior del país o Lada Nacional 01-800.</li> <li>- Llamada internacional: Lada Internacional y teléfono particular del extranjero.</li> </ul> |
| 6.- LUGAR DE ORIGEN DE LA LLAMADA                     |                                                                | Escribir el nombre del lugar de dónde está llamando el usuario.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 7.- NACIONALIDAD DEL TURISTA SOLICITANTE DEL SERVICIO |                                                                | Indicar la nacionalidad del usuario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 8.- TIPO DE SERVICIO O INFORMACIÓN SOLICITADA         |                                                                | Anotar el tipo de servicio o la información que solicita el usuario del servicio.                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 9.- HORA                                              |                                                                | Indicar la hora de la llamada telefónica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 10.- LLAMADAS ATENDIDAS                               |                                                                | Al final de su turno, registrar el número total de llamadas atendidas.                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 11.- TURISTAS ATENDIDOS                               |                                                                | Al final de su turno, registrar el número de turistas nacionales, número de turistas internacionales y número total de turistas atendidos.                                                                                                                                                                                                      |
| 12. FIRMA/ELABORADO POR                               |                                                                | Registrar nombre y firma de la persona que efectuó el servicio.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |