SECRETARÍA DE TURISMO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE ESTUDIOS SUPERIORES EN TURISMO

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: 06 DE ABRIL DE 2011
EL PRESENTE DOCUMENTO DEJA SIN EFECTO EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL CENTRO DE ESTUDIOS SUPERIORES EN TURISMO, AUTORIZADO EL 01 DE AGOSTO DE 2008.

ESTE DOCUMENTO SE ENTREGA CON 79 HOJAS

COORDINÓ
LA DIRECTORA GENERAL DE DESARROLLO
INSTITUCIONAL Y COORDINACIÓN SECTORIAL

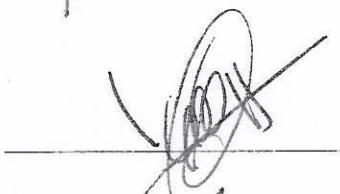
LIC. DANIELA BORBOLLA COMPEAN

INTEGRÓ
EL DIRECTOR DE ORGANIZACIÓN

LIC. DEMETRIO FLAVIANO GIL MERINO

SECRETARÍA DE TURISMO

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. Arié Staropolsky Furszyfer Director General del Centro de Estudios Superiores en Turismo	
Lic. Marina Canseco Álvarez Director de Investigación	
Mtra. Liliana García Huerta Directora de Servicios de Extensión	
Ing. José Raúl Sánchez Uvalle Director de Tecnología	

SECTUR

SECRETARÍA
DE TURISMO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE ESTUDIOS SUPERIORES EN TURISMO

ABRIL DE 2011

ÍNDICE

ÍNDICE

	PÁGINA
Introducción	4
I. Marco Jurídico – Administrativo	6
II. Objetivo	12
III. Políticas de Operación	14
IV. Procedimientos	18
IV.1 Realización de eventos de Divulgación	19
IV.2 Seguimiento de Impacto/Beneficio de Estudios Realizados	23
IV.3 Desarrollo de Proyectos de Estudios, Investigaciones y Asesorías	27
IV.4 Actividades de Cooperación y Asistencia Técnica	39
IV.5 Actualización de Cuadros Directivos	44
IV.6 Desarrollo de Proyectos de Tecnología	48
IV.7 Negociación de Bases de Cooperación para el Préstamo e Intercambio de Material Documental	57
IV.8 Recepción y Clasificación del Material del Centro de Documentación	68
IV.9 Atención de Usuarios del Centro de Documentación	73

I N T R O D U C C I Ó N

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.

I. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

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 Arqueológicos, Artísticos e Históricos
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

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
D.O.F. 04-I-2000 y sus reformas

Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas
D.O.F. 04-I-2000 y sus reformas

Ley General de Protección Civil
D.O.F. 12-V-2000 y sus reformas

Ley General de Vida Silvestre
D.O.F. 03-VII-2000 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

Ley General de Bienes Nacionales
D.O.F. 20-V-2004 y sus reformas

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
D. O. F. 30-III-2006 y sus reformas

Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
D. O. F. 31-III-2007

Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica
D.O.F. 16-IV-2008

Ley General de Turismo
D. O. F. 17-VI-2009

Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal correspondiente.

C Ó D I G O S

Código Civil Federal
D.O.F. 26-V-1928 y sus reformas

Código Federal de Procedimientos Civiles
D.O.F. 24-II-1943 y sus reformas

Código Fiscal de la Federación
D.O.F. 31-XII-1981 y sus reformas

Código de Comercio
D.O.F. 15-IX-1989 y sus reformas

REGLAMENTOS

Reglamento de la Ley Federal sobre Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticos e Históricos
D.O.F. 08-XII-1975 y sus reformas

Reglamento de la Ley Federal de Turismo
D.O.F. 02-V-1994 y sus reformas

Reglamento de la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación
D.O.F. 15-III-1999 y su reforma

Reglamento del Registro Público de la Propiedad Federal
D.O.F. 04-X-1999

Reglamento de Autotransporte Federal y Servicios Auxiliares
D.O.F. 28-XI-2000

Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Áreas Naturales Protegidas
D.O.F. 30-XI-2000 y su reforma

Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo
D.O.F. 15-VI-2001 y sus reformas del 9 de agosto de 2002, del 14 de noviembre de 2008, 24 de agosto de 2009 y 17 de febrero de 2010

Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
D. O. F. 28-VI-2006 y sus reformas

Reglamento del Código Fiscal de la Federación
D.O.F. 07-XII-2009

Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
D.O.F. 28-VII-2010

Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas
D.O.F. 28-VII-2010

DECRETOS

Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012
D.O.F. 31-V-2007

Decreto por el que se aprueba el Programa Sectorial de Turismo 2007-2012
D.O.F. 18-I-2008

Decreto por el que se aprueba el Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal 2008-2012
D.O.F. 10-IX-2008

Decreto del Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal del año que corresponda.

ACUERDOS

Acuerdo por el que se crea el Centro de Estudios Superiores en Turismo como órgano desconcentrado de la Secretaría de Turismo
D.O.F. 16-VII-1985 y sus reformas

Acuerdo por el que se establece con carácter de permanente el Programa para la implementación, Operación y Desarrollo del Sistema Nacional de Información Turística
D.O.F. 18-VIII-1994

Acuerdo por el que se crea el Consejo Nacional de Turismo Social
D.O.F. 06-VIII-1997

Acuerdo por el que se crea el Consejo Asesor para la Competitividad Turística
D.O.F. 02-XI-1999

Acuerdo por el que se expide el Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal
D.O.F. 13-X-2000 y sus reformas

Acuerdo por el que se crea la Comisión para la Transparencia y el Combate a la Corrupción en la Administración Pública Federal
D.O.F. 04-XII-2000

Acuerdo por el que se adscriben orgánicamente las unidades administrativas y órgano desconcentrado a que se refiere el Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo
D.O.F. 19-VI-2001

Acuerdo por el que se delega en el Subsecretario de Planeación Turística, la facultad de coordinar funcionalmente al órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Turismo, denominado Centro de Estudios Superiores en Turismo
D.O.F. 30-VIII-2001

Acuerdo por el que se expide el Manual de Normas Presupuestarias para la Administración Pública Federal
D.O.F. 31-XII-2004

Acuerdo mediante el cual se delega en los servidores públicos que se indican, la facultad de representación de la Secretaría de Turismo, en el otorgamiento y firma de los actos e instrumentos jurídicos que en adelante se señalan
D. O. F. 28-IX-2009

Acuerdo que establece las disposiciones de austeridad, ahorro, transparencia y desregulación en la Administración Pública Federal para el ejercicio fiscal del año que corresponda.

DOCUMENTO NORMATIVO-ADMINISTRATIVO

Manual de Organización General de la Secretaría de Turismo
D.O.F. 25-III-2011

Manual de Percepciones de la Administración Pública Federal
D.O.F. 31-III-2005 y sus reformas

II. O B J E T I V O

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.

III. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

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.

Dirección de Servicios de Extensión:

Coordinará acciones de extensión con instituciones educativas para impulsar la investigación, estudios de postgrado y asistencia técnica;

Participará en acciones de coordinación y colaboración con organizaciones nacionales e internacionales que permitan la administración de proyectos de cooperación técnica vertical y horizontal, relacionados con servicios de extensión;

Deberá establecer intercomunicación con instituciones nacionales e internacionales encargadas de promover la Ciencia y Tecnología, relacionadas con la generación del conocimiento especializado en turismo;

Será la encargada de coordinar la elaboración y actualización permanente de directorios de investigadores y centros de investigación turística;

Planeará, programará y coordinará la realización de cursos, seminarios y eventos de actualización dirigidos a cuadros directivos del sector turístico público, privado y social;

Establecerá mecanismos de detección de necesidades de servicios de extensión entre los usuarios internos y externos del Centro de Estudios Superiores en Turismo;

Participará en la planeación, programación y coordinación de foros, seminarios y talleres de divulgación de los proyectos del Centro de Estudios Superiores en Turismo, desde el punto de vista técnico de la especialidad del evento.

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

Dirección de Tecnología:

Promoverá y administrará la realización de proyectos para impulsar el uso de nuevas tecnologías aplicadas al turismo;

Será la encargada de proponer los acuerdos y bases de coordinación, cooperación y colaboración para el desarrollo de proyectos a cargo de la Dirección de Tecnología;

Implementará acciones de coordinación y colaboración, para la formalización del préstamo e intercambio de material documental turístico y afín, con organizaciones públicas, privadas y sociales, nacionales e internacionales;

Establecerá los enlaces y vínculos necesarios con instituciones públicas, privadas y/o personas físicas del sector para coordinar esfuerzos sobre nuevos proyectos de tecnología de información;

Analizará y evaluará las propuestas de solución presentadas al CESTUR, para la realización de proyectos relativos a nuevas tecnologías;

Coordinará con la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos de la SECTUR, la obtención de servicios y bienes informáticos necesarios para la operación continua y eficiente del personal del CESTUR;

Participará en la planeación, programación, coordinación y desarrollo de foros, seminarios y talleres de divulgación, relativos a nuevas tecnologías relacionadas con el turismo, realizados por el CESTUR.

IV. P R O C E D I M I E N T O S

IV.1 REALIZACIÓN DE EVENTOS DE DIVULGACIÓN

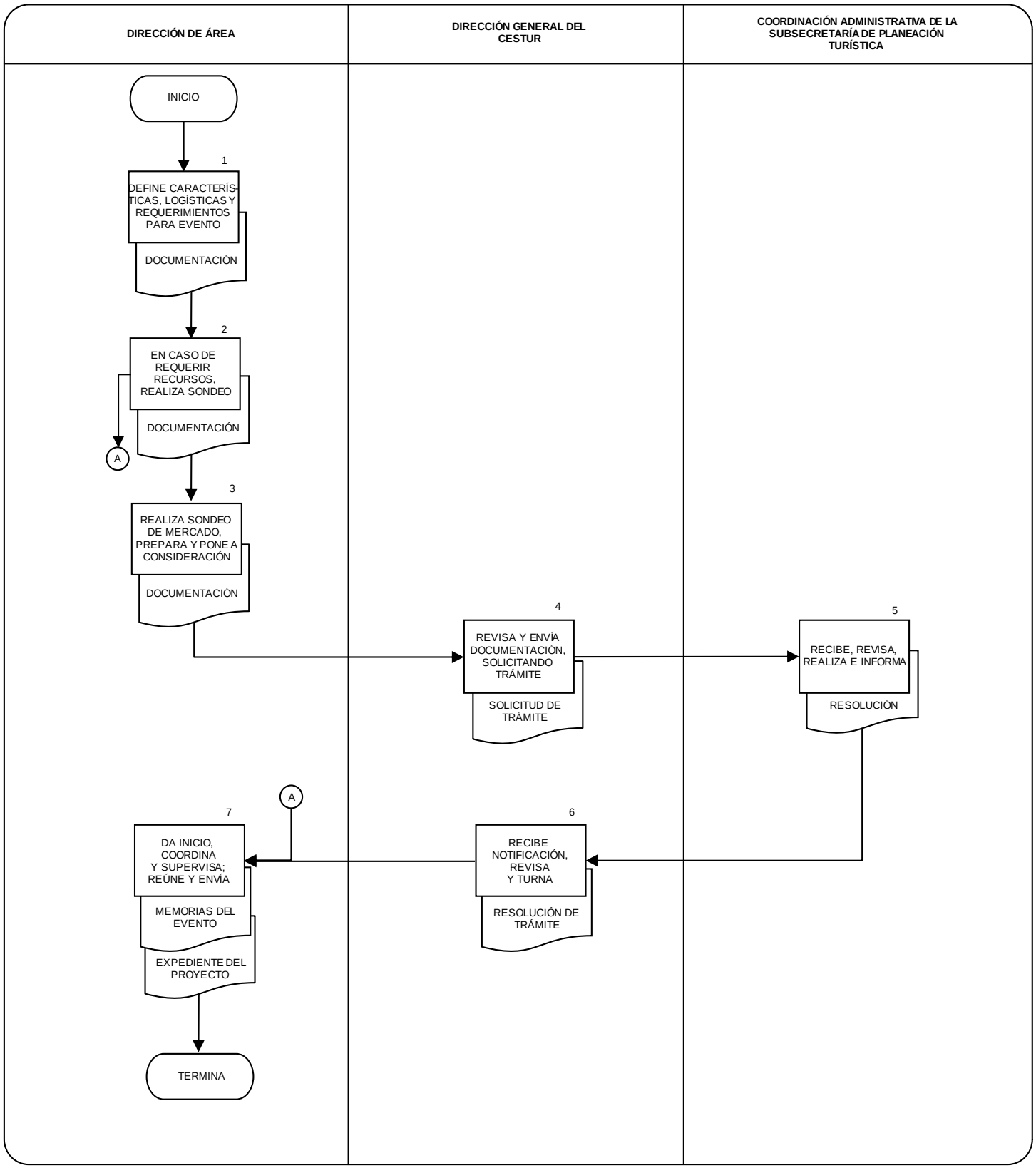
PROCEDIMIENTO: IV.1 REALIZACIÓN DE EVENTOS DE DIVULGACIÓN.

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. **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). **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. **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. **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. **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. **Tiempo de ejecución: 12 días** **TERMINA PROCEDIMIENTO**	Memorias del evento Expediente del proyecto de Divulgación

PROCEDIMIENTO: IV.1 REALIZACIÓN DE EVENTOS DE DIVULGACIÓN.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
		"EXPEDIENTE DE PROYECTOS DE DIVULGACIÓN" A continuación se presentan, de manera enunciativa más no limitativa, los contenidos que deberán integrarse al expediente del proyecto de divulgación. - Convenio o Contrato (en caso de aplicar) - Solicitud de Contratación / Autorización presupuestal (en caso de aplicar) - Sondeo de mercado de probables empresas a contratar para realizar el evento (en caso de aplicar) - Programa - Evaluación - Memorias	

PROCEDIMIENTO: IV.1 REALIZACIÓN DE EVENTOS DE DIVULGACIÓN.



IV.2 SEGUIMIENTO DE IMPACTO/BENEFICIO DE ESTUDIOS REALIZADOS

PROCEDIMIENTO: IV.2 SEGUIMIENTO DE IMPACTO/BENEFICIO DE ESTUDIOS REALIZADOS.

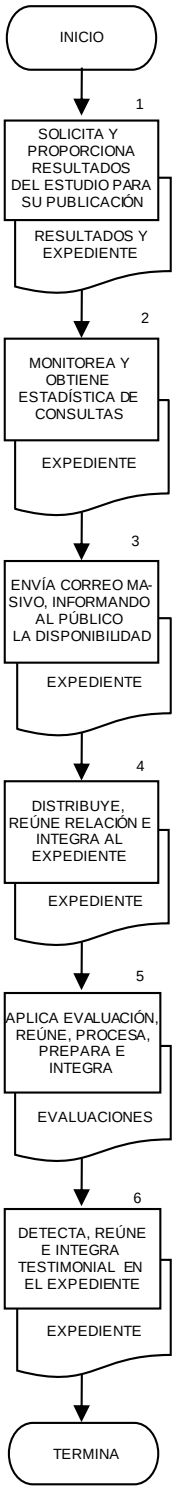
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
		En el caso de la publicación en Internet	
LÍDER DEL PROYECTO	1	Proporciona archivo electrónico de los resultados del estudio, a la Dirección de Tecnología para la publicación en Internet. Genera imagen de la visualización en Internet como evidencia de su publicación e integra al expediente del estudio. **Tiempo de ejecución: 5 días**	Resultados del estudio Expediente del estudio
	2	Monitorea y obtiene la estadística de consultas realizadas al estudio en Internet. Anualmente recaba el dato acumulado de consultas al estudio e integra al expediente del estudio.	Expediente del estudio
		En el caso de envío masivo de los resultados del estudio por correo electrónico	
	3	Solicita a la Subdirección del CEDOC, el envío de correo electrónico masivo informando al público objetivo del estudio, la disponibilidad de éste. Conserva evidencia del correo electrónico masivo e integra al expediente del estudio. **Tiempo de ejecución: 5 días**	Correo electrónico Expediente del estudio
		En el caso de la publicación del estudio sea en disco compacto o en forma impresa	
	4	Distribuye publicaciones, reúne relación de distribución e integra al expediente del estudio. **Tiempo de ejecución: 30 días**	Relación de distribución Expediente del estudio
		En el caso de evaluaciones aplicadas a los estudios	
	5	Aplica evaluación de utilidad de los estudios, reúne, procesa, prepara e integra resultados de la evaluación al expediente del estudio. **Tiempo de ejecución: 7 días**	Evaluaciones Expediente del estudio

PROCEDIMIENTO: IV.2 SEGUIMIENTO DE IMPACTO/BENEFICIO DE ESTUDIOS REALIZADOS.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
		En el caso de testimoniales de la utilización del estudio	
	6	Detecta evidencia de la divulgación y/o utilización del estudio, reúne información relativa (pudiendo ser, de forma enunciativa más no limitativa: programa de trabajo, proyecto, entrevista, cartas, notas de prensa, etc.), e integra testimonial en el expediente del estudio. **Tiempo de ejecución: permanente**	Testimonial Expediente del estudio
		TERMINA PROCEDIMIENTO	
		"**EXPEDIENTE DEL ESTUDIO"** Refiérase a la descripción del expediente del estudio correspondiente al procedimiento de "Desarrollo de Proyectos de Estudios, Investigaciones y Asesorías", en cuyo apartado de "Impacto/Beneficio del estudio", se incorporarán, uno o más de los siguientes testimonios según corresponda: - Imagen de la visualización en Internet. - Estadística de consultas realizadas al estudio en Internet. - Correo electrónico masivo. - Relación de distribución. - Evaluaciones de utilidad de los estudios. - Resultados de las evaluaciones de utilidad al estudio - Programa de trabajo, proyecto, entrevistas, cartas, notas de prensa, etc.	

PROCEDIMIENTO: IV.2 SEGUIMIENTO DE IMPACTO/BENEFICIO DE ESTUDIOS REALIZADOS.

LIDER DEL PROYECTO



IV.3. DESARROLLO DE PROYECTOS DE ESTUDIOS, INVESTIGACIONES Y ASESORÍAS

PROCEDIMIENTO: IV.3 DESARROLLO DE PROYECTOS DE ESTUDIOS, INVESTIGACIONES Y ASESORÍAS.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	1	Elabora protocolo de proyectos, estudios, investigación y/o asesoría como propuesta metodológica del servicio que se llevará a cabo. **Tiempo de ejecución: 5 días**	Protocolo de estudios, investigación y/o asesoría
	2	Somete a revisión de la Dirección General del CESTUR, y áreas involucradas con el tema y conocimientos para retroalimentación. **Tiempo de ejecución: 15 días**	Protocolo de estudios, investigación y/o asesoría
	3	Elabora propuesta final con base a los comentarios emitidos, de acuerdo a las características que debe cubrir el equipo de trabajo que realizará el servicio. **Tiempo de ejecución: 3 días**	Protocolo de estudios, investigación y/o asesoría
	4	Realiza consulta con la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales sobre la posible existencia de estudios, investigaciones y/o asesorías similares. **¿EXISTEN ANTECEDENTES DE PROYECTOS SIMILARES?**	Protocolo de estudios, investigación y/o asesoría
	5	**NO:** Continua proceso en la siguiente actividad.	Protocolo de estudios, investigación y/o asesoría
	6	**SI:** Revisan los resultados de los proyectos similares y, en caso de satisfacer las necesidades, aborta el proyecto. En caso contrario, se realizan ajustes a la propuesta de protocolo inicial, evitando la duplicidad de trabajos existentes. **Tiempo de ejecución: 5 días**	Protocolo de estudios, investigación y/o asesoría
	7	Turna protocolo a la Subdirección de Investigación para que sondee el costo del servicio. **Tiempo de ejecución: 1 día**	Protocolo de estudios, investigación y/o asesoría

PROCEDIMIENTO: IV.3 DESARROLLO DE PROYECTOS DE ESTUDIOS, INVESTIGACIONES Y ASESORÍAS.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	8	Realiza sondeo de mercado entre proveedores con capacidad técnica para atender el servicio e informa a la Dirección de Investigación. **Tiempo de ejecución: 5 días**	Protocolo de estudios, investigación y/o asesoría
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	9	Recibe, revisa cotización y determina: **¿EXISTE SUFICIENCIA PRESUPUESTAL PARA EL SERVICIO?**	Cotización
	10	**NO:** Modifica el alcance del servicio ajustando a las condiciones presupuestales del área, siempre y cuando se cumpla con el objetivo. **Tiempo de ejecución: 5 días**	
	11	**SI:** Define si el servicio se trata de un proyecto de investigación, estudio, asesoría o consultoría. **Tiempo de ejecución: 1 día** **¿EL SERVICIO ES MATERIA DEL COMITÉ DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES DEL SECTOR TURISMO?**	
	12	Los estudios e investigaciones se someterán al pleno del Comité para su evaluación técnica y, en su caso, autorización y/o aprobación para su consecuente instrumentación. No son motivo del Comité el análisis y comprensión del trabajo y los procesos de los organismos públicos del sector, ni asesorías técnicas, incluyendo aquéllas que estén relacionadas con el diseño de planes estratégicos de mejora o para asegurar la competitividad y las sustentabilidad, ni aquéllas referidas con la operación de programas, procesos y proyectos de la dependencia y sus entidades sectorizadas; así como los levantamientos de encuestas o recopilación de información secundaria que no requiera un procesamiento o análisis. **Tiempo de ejecución: 10 días** **¿APRUEBA EL ESTUDIO?**	
	13	**NO**: Realiza las modificaciones o en su caso lo que proceda. (Regresa a la actividad. No. 3) **Tiempo de ejecución: 5 días**	Acuerdos de casos dictaminados en el Comité

PROCEDIMIENTO: IV.3 DESARROLLO DE PROYECTOS DE ESTUDIOS, INVESTIGACIONES Y ASESORÍAS.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	14	**SI**: Organiza el expediente y solicita autorización de suficiencia presupuestaria. **Tiempo de ejecución: 10 días**	Carátula
	15	Elabora anexo técnico, justificación y costo-beneficio del servicio. **Tiempo de ejecución: 10 días**	Anexo técnico y justificación
	16	Solicita a través de la Coordinación Administrativa el proceso de contratación del servicio, anexando el expediente técnico. **Tiempo de ejecución: 1 día**	Oficio de solicitud Expediente técnico
		Procedimiento de contratación	
	17	De acuerdo a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAAySSP) se determinará si se procede a una adjudicación directa, una invitación restringida a cuando menos tres proveedores o a una licitación pública.	LAAySSP
	18	Da seguimiento al proceso de adjudicación del servicio de acuerdo a los lineamientos señalados en la LAAySSP: **Adjudicación directa:** Somete a consideración del área de adquisiciones la justificación de la adjudicación directa con el soporte documental. **Tiempo de ejecución: 25 días naturales** **Invitación restringida a cuando menos tres proveedores:** Se invita al menos a tres proveedores con capacidades técnicas para dar respuesta a las necesidades del proyecto y se participa activamente en las reuniones de revisión de bases, apertura de propuestas técnicas y definición del fallo, emitiendo el dictamen correspondiente a la evaluación técnica de propuestas. **Tiempo de ejecución: 35 días naturales** **Licitación Pública:** Se participa activamente en las reuniones de revisión de bases, apertura de propuestas técnicas y definición del fallo, emitiendo el dictamen correspondiente a la evaluación técnica de propuestas. **Tiempo de ejecución: 45 días naturales**	LAAySSP

PROCEDIMIENTO: IV.3 DESARROLLO DE PROYECTOS DE ESTUDIOS, INVESTIGACIONES Y ASESORÍAS.

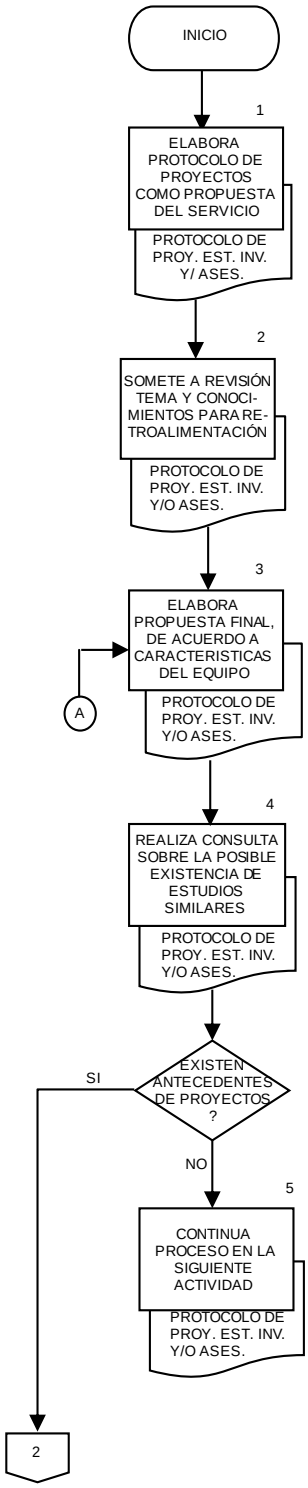
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	19	Da seguimiento a la contratación del servicio, estableciendo reuniones de trabajo con el proveedor asignado y supervisando la ejecución del servicio de acuerdo a contrato. **Tiempo de ejecución: Variable dependiendo del tipo de proyecto**	Contrato
	20	Recibe y revisa entregables finales. **Tiempo de ejecución: Variable dependiendo del tipo de proyecto**	Entregables
	21	Da seguimiento administrativo al pago de los servicios, autorizando la recepción en tiempo y forma de los entregables.	Solicitud de trámite para el pago de compromisos
	22	Solicita, en su caso, la liberación de la fianza. **Tiempo de ejecución: 1 día**	Solicitud de liberación de fianza
	23	Remite a la Dirección de Tecnología la versión ejecutiva digital del proyecto final, preparado para su publicación en Internet, y al CEDOC un ejemplar impreso y/o digitalizado del resultado obtenido, salvo que el contenido del mismo se encuentre limitado por los derechos de autor. **Tiempo de ejecución: 5 días**	Oficio de entrega Ejemplar del resultado del Estudio, investigación y/o asesoría Expediente del estudio
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

PROCEDIMIENTO: IV.3 DESARROLLO DE PROYECTOS DE ESTUDIOS, INVESTIGACIONES Y ASESORÍAS.

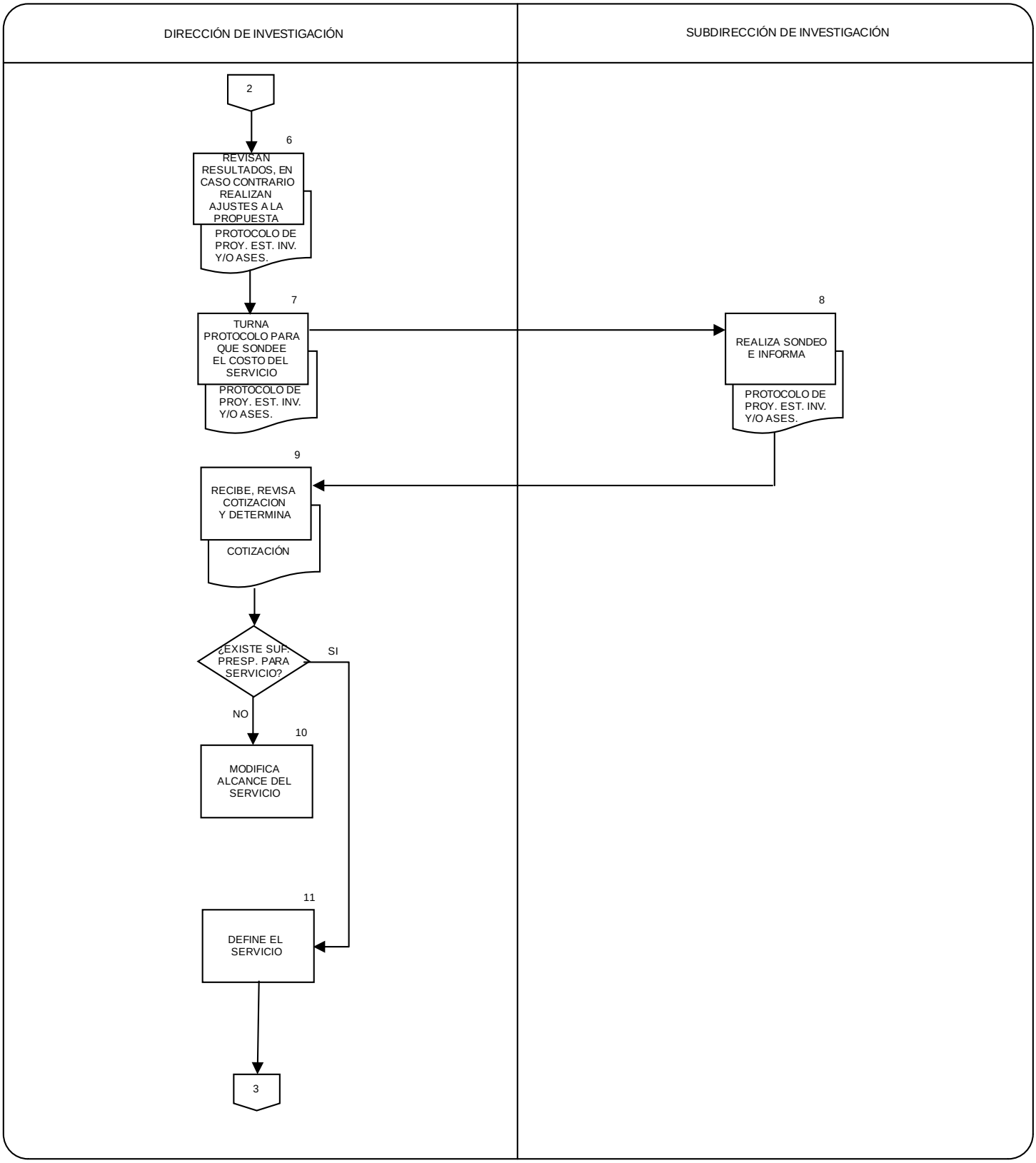
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
		"EXPEDIENTE DE ESTUDIOS" A continuación se presentan, de manera enunciativa más no limitativa, los contenidos que deberán integrarse al expediente de Estudio. – Solicitud de trámite para el pago de compromisos. – Expediente de estudio: ○ Carátula debidamente firmada. ○ Anexo técnico. ○ Contrato. ○ Carta de entera satisfacción. ○ Solicitud de trámite para el pago de compromisos. ○ Oficio de liberación de fianza. ○ Seguimiento del "Impacto/Beneficio del estudio".	

PROCEDIMIENTO: IV.3 DESARROLLO DE PROYECTOS DE ESTUDIOS, INVESTIGACIONES Y ASESORÍAS.

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN

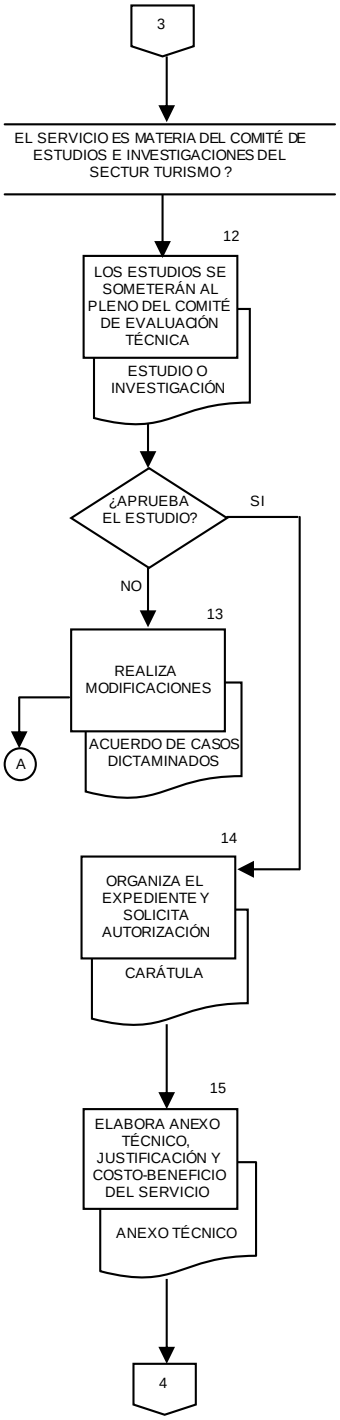


PROCEDIMIENTO: IV.3 DESARROLLO DE PROYECTOS DE ESTUDIOS, INVESTIGACIONES Y ASESORÍAS.



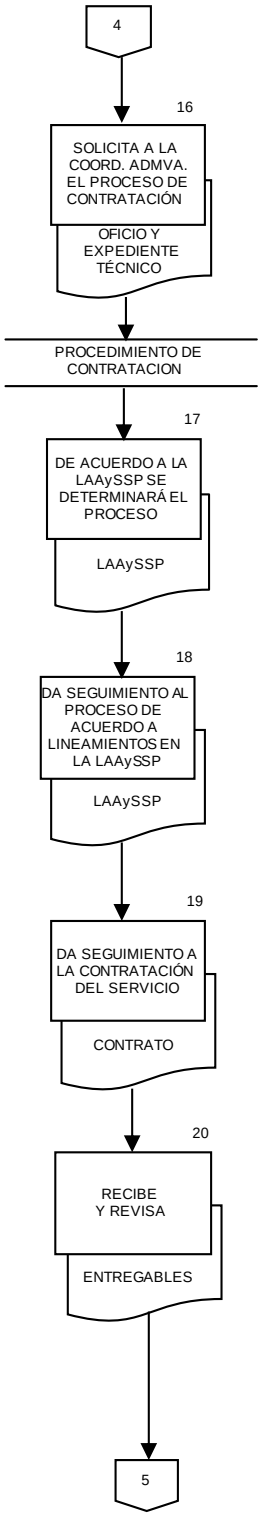
PROCEDIMIENTO: IV.3 DESARROLLO DE PROYECTOS DE ESTUDIOS, INVESTIGACIONES Y ASESORÍAS.

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN



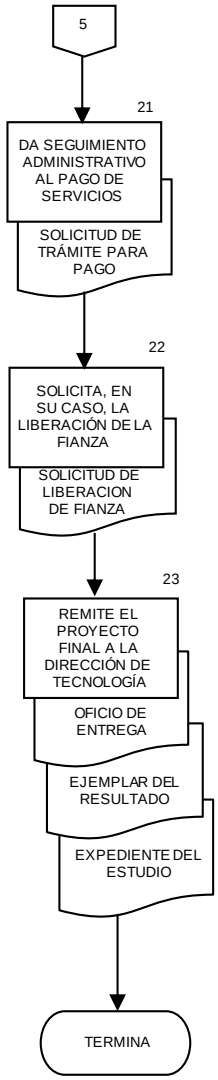
PROCEDIMIENTO: IV.3 DESARROLLO DE PROYECTOS DE ESTUDIOS, INVESTIGACIONES Y ASESORÍAS.

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN



PROCEDIMIENTO: IV.3 DESARROLLO DE PROYECTOS DE ESTUDIOS, INVESTIGACIONES Y ASESORÍAS.

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN



Formato de Protocolo de estudios, investigación y/o asesoría

NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN, ESTUDIO O ASESORIA

En este apartado se escribirá el título de la investigación, estudio o asesoría de forma clara, breve y concisa.

UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE

Nombre de la Unidad o Departamento que estará a cargo de la realización del proyecto.

INSTITUCIÓN

Nombre de la institución a la que pertenece la Unidad o Departamento que realizará el proyecto.

OBJETIVO GENERAL

En este rubro de deberá escribir de forma clara que es lo que se pretende realizar a través del proyecto.

OBJETIVOS PARTICULARES

Describir los objetivos en forma de enunciado, de forma clara y precisa, señalando las metas que se persiguen.

JUSTIFICACIÓN

En este rubro se deberá describir la relevancia o la importancia del proyecto a desarrollar. Exponiendo los motivos de interés para realizarlo, incluyendo la determinación de los hechos que justifican su abordaje. Lo anterior implica un cuestionamiento de los supuestos hechos en que se fundamento dicha elección.

Se deben de explicar las razones teóricas, metodológicas y técnicas así como las practicas del por qué realizar este proyecto; del mismo modo se debe mencionar los beneficios que se obtienen y a quienes beneficiará (sociedad, persona, grupo, dependencia, etc.).

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Se mencionará de forma clara la pertinencia e importancia del proyecto; haciendo una breve descripción del problema a investigar y su justificación, los objetivos, la metodología a utilizar y los resultados esperados.

RESUMEN METODOLÓGICO

En la metodología se explicaran los procedimientos que se aplicarán para alcanzar los objetivos. Se deberá describir con detalle la definición operacional de las variables, el tipo y las formas de medirla. Asimismo, debe contemplar el diseño del estudio, las técnicas y procedimientos que va a utilizar para alcanzar los objetivos propuestos.

BENEFICIO ESPERADO

Describir los beneficios que el presente proyecto generará para la sociedad, persona o grupo, dependencia, etc. (según sea el caso**).**

OBJETIVO SECTORIAL AL QUE CORRESPONDE EN EL PROGRAMA SECTORIAL DE TURISMO

FECHA PROGRAMADA DE INICIO:

Escribir la fecha en la que pretende dar inicio al presente proyecto.

FECHA PROGRAMADA DE TÉRMINO

Escribir la fecha en la que pretende se terminara el presente proyecto.

COSTO APROXIMADO:

Establecer y escribir el costo aproximado que tendrá la aplicación del estudio.

IV.4 ACTIVIDADES DE COOPERACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA

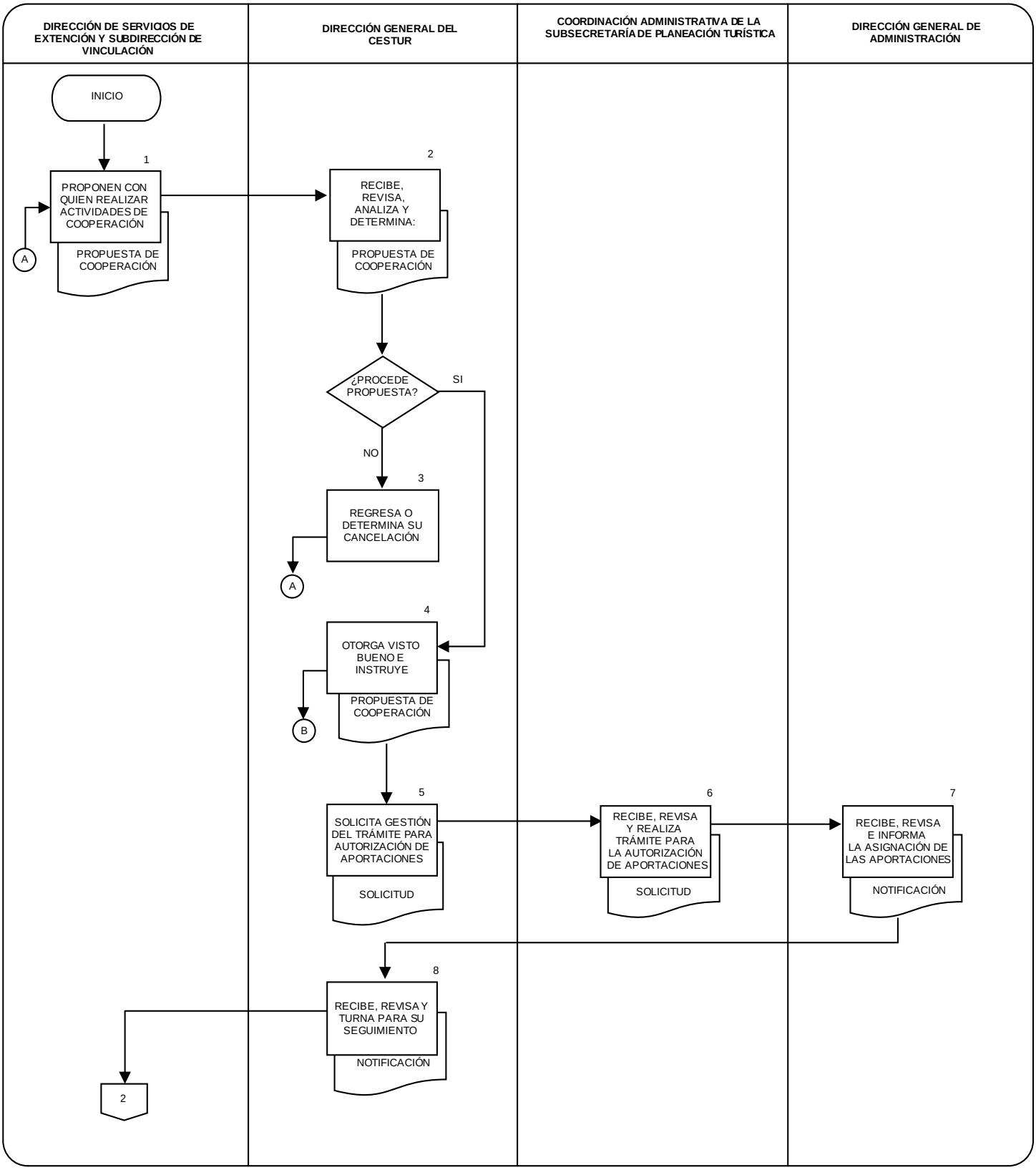
PROCEDIMIENTO: IV.4 ACTIVIDADES DE COOPERACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE EXTENCIÓN Y SUBDIRECCIÓN DE VINCULACIÓN	1	Proponen a la Dirección General del CESTUR la institución, tercero o beneficiario con quien podrá realizar actividades de cooperación y asistencia técnica. **Tiempo de ejecución: 7 días**	Propuesta de Cooperación y Asistencia Técnica
DIRECCIÓN GENERAL DEL CESTUR	2	Recibe propuesta de actividades de cooperación y asistencia técnica, revisa, analiza y determina. **Tiempo de ejecución: 7 días**	Propuesta de Cooperación y Asistencia Técnica
		¿PROCEDE PROPUESTA?	
	3	**NO:** Regresa para sus correcciones (Regresa a la actividad No. 1) o se determina su cancelación (termina procedimiento). **Tiempo de ejecución: 2 días**	
	4	**SI:** Otorga el visto bueno e instruye a la Dirección de Servicios de Extensión, para iniciar las actividades de cooperación y asistencia técnica, ya sea que no requieran aportaciones económicas (pasa a la actividad No. 10), o que si lo requieran.	
	5	Solicita a la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría de Planeación Turística, gestione el trámite administrativo para la autorización de las aportaciones estipuladas en las actividades de cooperación y asistencia técnica. **Tiempo de ejecución: 12 días**	Oficio de solicitud de trámite administrativo
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN TURÍSTICA	6	Recibe solicitud, revisa y realiza trámite administrativo para la autorización de las aportaciones estipuladas en las actividades de cooperación y asistencia técnica, ante la Dirección General de Administración.	
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN	7	Recibe trámite, revisa e informa a la Dirección General del CESTUR la asignación de las aportaciones solicitadas.	Notificación de asignación
DIRECCIÓN GENERAL DEL CESTUR	8	Recibe notificación de la asignación, revisa y turna a la Dirección de Servicios de Extensión y/o Subdirección de Vinculación para su seguimiento.	Notificación de asignación

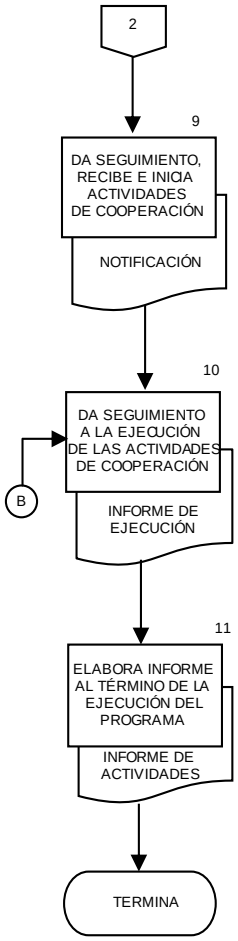
PROCEDIMIENTO: IV.4 ACTIVIDADES DE COOPERACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN Y/O SUBDIRECCIÓN DE VINCULACIÓN	9	Da seguimiento al trámite administrativo, recibe notificación e inicia las actividades de cooperación y asistencia técnica. **Tiempo de ejecución: 12 días**	Notificación de asignación
	10	Da seguimiento a la ejecución de las actividades de cooperación y asistencia técnica con la institución, tercero o beneficiario designado. **Tiempo de ejecución: Variable dependiendo del tipo de proyecto**	Informe de ejecución del programa
	11	Elabora un informe, al término de la ejecución del programa de actividades de cooperación y asistencia técnica, el cual se integrará al informe anual de trabajo de la Dirección General del CESTUR. **Tiempo de ejecución: 7 días**	Informe de actividades de cooperación y asistencia técnica Expediente de actividades de cooperación y asistencia técnica
		TERMINA PROCEDIMIENTO	
		"**EXPEDIENTE DE ACTIVIDADES DE COOPERACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA"** A continuación se presentan, de manera enunciativa más no limitativa, los contenidos que deberán integrarse al expediente. - Oficios - Trámites administrativos - Proyecto de trabajo - Calendario de actividades - Reporte de actividades - Listas de asistencia - Informe final	

PROCEDIMIENTO: IV.4 ACTIVIDADES DE COOPERACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA.



PROCEDIMIENTO: IV.4 ACTIVIDADES DE COOPERACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE EXTENCIÓN Y SUBDIRECCIÓN DE VINCULACIÓN	DIRECCIÓN GENERAL DEL CESTUR	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN TURÍSTICA	DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
			

IV.5 ACTUALIZACIÓN DE CUADROS DIRECTIVOS

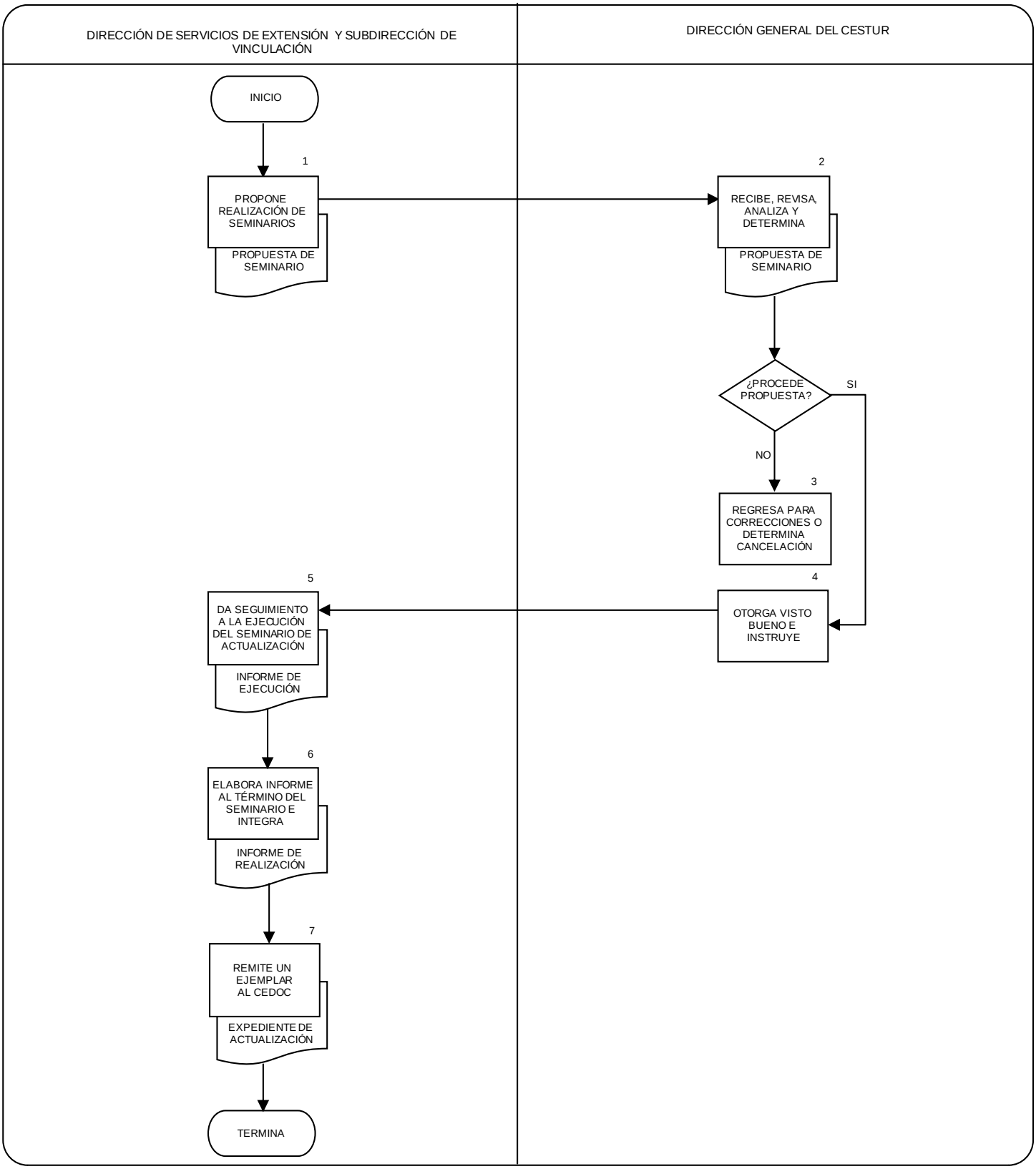
PROCEDIMIENTO: IV.5 ACTUALIZACIÓN DE CUADROS DIRECTIVOS.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN Y SUBDIRECCIÓN DE VINCULACIÓN	1	Propone a la Dirección General del CESTUR, la realización de Seminarios de Actualización para el personal directivo del sector turístico. **Tiempo de ejecución: 7 días**	Propuesta de seminario
DIRECCIÓN GENERAL DEL CESTUR	2	Recibe propuesta de realización de seminario de actualización, revisa, analiza y determina: **Tiempo de ejecución: 7 días** **¿PROCEDE PROPUESTA?**	Propuesta de seminario
	3	**NO:** Regresa para sus correcciones (Regresa a la actividad No. 1) o se determina su cancelación (Termina procedimiento). **Tiempo de ejecución: 5 días**	
	4	**SI:** Otorga el visto bueno e instruye a la Dirección de Servicios de Extensión para iniciar la realización del seminario de actualización. **Tiempo de ejecución: 60 días**	
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN Y SUBDIRECCIÓN DE VINCULACIÓN	5	Da seguimiento a la ejecución del seminario de actualización y actividades relacionadas con invitaciones a ponentes, convocatoria de participantes, generación y distribución de material de apoyo. **Tiempo de ejecución: 30 días**	Informe de ejecución
	6	Elabora un informe al término del seminario de actualización el cual se integrará al informe anual de trabajo de la Dirección General del CESTUR. **Tiempo de ejecución: 4 días**	Informe de realización del seminario de actualización
	7	Remite un ejemplar impreso o digitalizado al CEDOC, de la información utilizada en el seminario, salvo que el contenido de la misma se encuentre limitada por los derechos de autor. **TERMINA PROCEDIMIENTO**	Ejemplar de la información utilizada en el seminario Expediente de actualización de cuadros directivos

PROCEDIMIENTO: IV.5 ACTUALIZACIÓN DE CUADROS DIRECTIVOS.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
		"EXPEDIENTE DE ACTUALIZACIONES DE CUADROS DIRECTIVOS" Documentos mencionados de manera enunciativa más no limitativa: - Formato acuerdo - Oficios - Trámites administrativos - CV ponente - Invitación - Registro de invitaciones - Lista de asistentes - Evaluación final	

PROCEDIMIENTO: IV.5 ACTUALIZACIÓN DE CUADROS DIRECTIVOS.



IV.6 DESARROLLO DE PROYECTOS DE TECNOLOGÍA

PROCEDIMIENTO: IV.6 DESARROLLO DE PROYECTOS DE TECNOLOGÍA.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA	1	Propone proyecto de tecnología a la Dirección General del CESTUR.	Propuesta de proyecto
DIRECCIÓN GENERAL DEL CESTUR	2	Recibe, revisa, analiza y determina. **Tiempo de ejecución: 5 días** **¿PROCEDE PROPUESTA?**	
	3	**NO:** Regresa para sus correcciones. (Regresa a la actividad No.1) o bien, se determina su cancelación (Termina procedimiento). **Tiempo de ejecución: 1 día**	Propuesta de proyecto
	4	**SI:** Otorga visto bueno e instruye a la Dirección de Tecnología para iniciar el proyecto, a través de la contratación de servicios (Pasa a la actividad No. 8) o en forma interna. **Tiempo de ejecución: 1 día**	Propuesta de proyecto
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA	5	Recibe instrucción y realiza el proyecto de acuerdo al programa de trabajo definido. **Tiempo de ejecución: Variable según dimensionamiento del proyecto**	
	6	Elabora y presenta informe de resultados del proyecto a la Dirección General del CESTUR. **Tiempo de ejecución: 5 días**	Informe de resultados
DIRECCIÓN GENERAL DEL CESTUR	7	Recibe informe de resultados del proyecto, revisa y pasa a la actividad No. 23. **Tiempo de ejecución: 5 días**	Informe de resultados
	8	Verifica si existe o no un proyecto igual registrado en los archivos del Sector Turismo, mediante oficios de solicitud de antecedentes para el Fondo Nacional de Fomento al Turismo; el Consejo de Promoción Turística de México; las Subsecretarías y la Dirección General de Asuntos Jurídicos de la SECTUR.	Oficios de solicitud de Antecedentes y Oficios de Respuesta

PROCEDIMIENTO: IV.6 DESARROLLO DE PROYECTOS DE TECNOLOGÍA.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
		¿EXISTE UN PROYECTO IGUAL?	
	9	**SI:** Solicita copia de documentación relacionada, revisa y archiva documentación (Termina procedimiento). **Tiempo de ejecución: 4 días**	Documentación relacionada
	10	**NO:** Instruye a la Dirección de Tecnología para la elaboración de Anexo Técnico. **Tiempo de ejecución: 1 día**	
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA	11	Recibe instrucción, elabora Anexo Técnico y lo pone a consideración de la Dirección General del CESTUR para su visto bueno. **Tiempo de ejecución: 15 días**	Anexo Técnico
DIRECCIÓN GENERAL DEL CESTUR	12	Recibe Anexo Técnico, revisa, analiza y determina. **Tiempo de ejecución: 4 días**	
		¿PROCEDE ANEXO TÉCNICO?	
	13	**NO:** Regresa para sus correcciones (Regresa a la actividad No. 11).	
	14	**SI:** Envía Anexo Técnico a la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría de Planeación Turística, para que gestione el trámite administrativo de la contratación. **Tiempo de ejecución: 4 días**	Anexo Técnico, Justificación y Cronograma
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN TURÍSTICA	15	Recibe solicitud, revisa y realiza trámite administrativo correspondiente ante la Dirección General de Administración.	Anexo Técnico, Justificación y Cronograma
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN	16	Recibe Anexo Técnico, Justificación y Cronograma, revisa e informa a la Dirección General del CESTUR la designación del proveedor y términos del contrato.	Notificación de designación
DIRECCIÓN GENERAL DEL CESTUR	17	Recibe notificación de la designación y turna a la Dirección de Tecnología para su seguimiento. **Tiempo de ejecución: 1 día**	Notificación de designación

PROCEDIMIENTO: IV.6 DESARROLLO DE PROYECTOS DE TECNOLOGÍA.

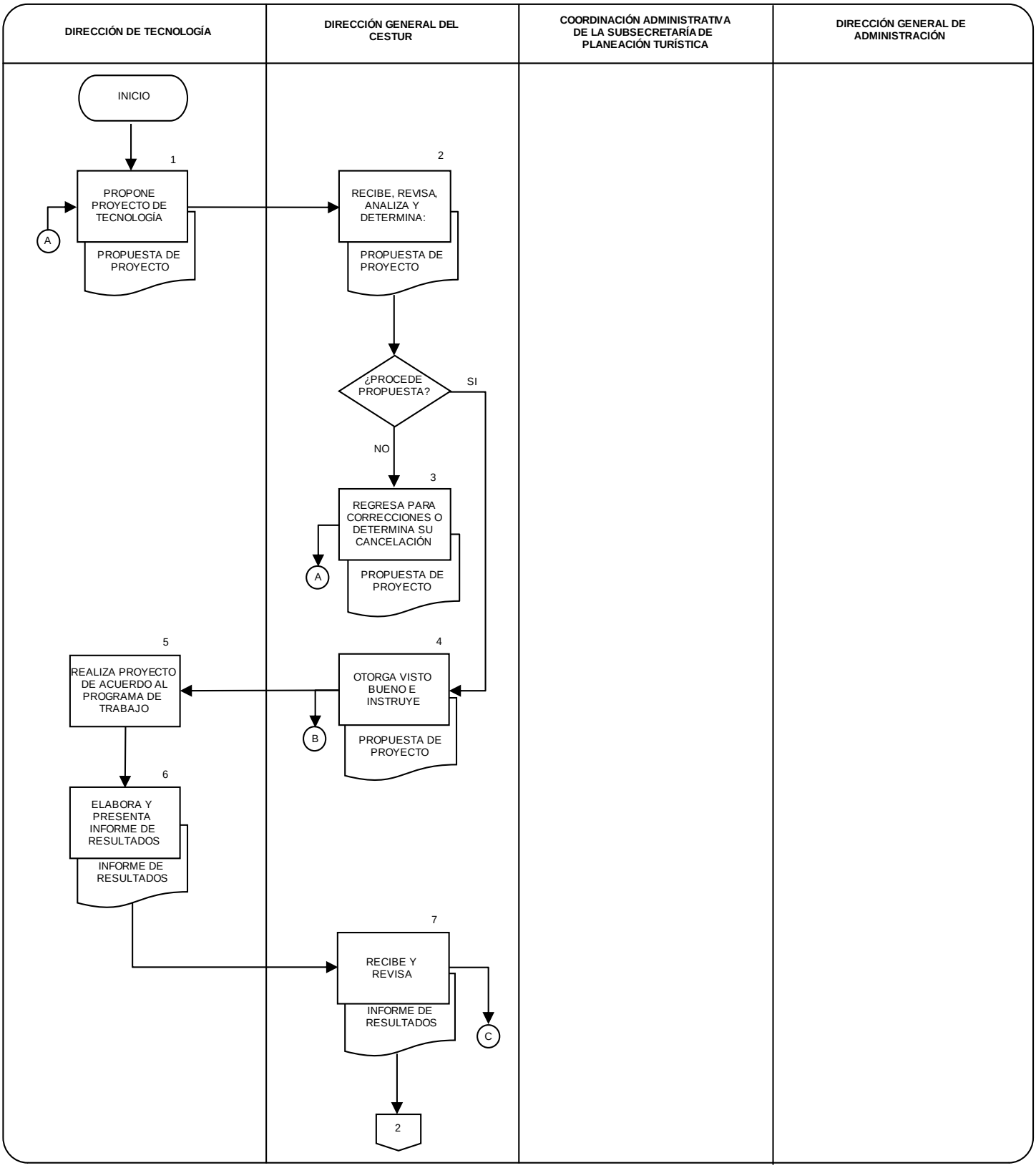
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA	18	Recibe notificación, revisa, da seguimiento a la contratación de servicios y a la designación del proveedor, inicia el proyecto conforme a los términos establecidos. **Tiempo de ejecución: Variable según dimensionamiento del proyecto**	
	19	Supervisa la realización del proyecto, solicitando al proveedor reportes de avance y determina el cumplimiento. **Tiempo de ejecución: Variable según dimensionamiento del proyecto**	Reportes de avance y minutas de reuniones de seguimiento
		¿CUMPLE SERVICIO CONTRATADO?	
	20	**NO:** Regresa al proveedor para sus correcciones (Regresa a la actividad No. 19). **Tiempo de ejecución: 2 días**	
	21	**SI:** Elabora el acta de entrega-recepción del proyecto, formula y presenta informe de resultados del proyecto a la Dirección General del CESTUR. **Tiempo de ejecución: 10 días**	Acta de entrega-recepción e Informe de resultados
DIRECCIÓN GENERAL DEL CESTUR	22	Recibe informe de resultados, revisa y solicita a la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría de Planeación Turística que realice los trámites de finiquito del contrato. **Tiempo de ejecución: 3 días**	Oficio de Solicitud de trámite
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA	23	Archiva en el expediente del proyecto todos los productos y documentos generados por el proyecto e integra en el informe anual del CESTUR, la conclusión y resultados del mismo. **Tiempo de ejecución: 5 días**	Expediente del proyecto de tecnología e Informe anual del CESTUR
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

PROCEDIMIENTO: IV.6 DESARROLLO DE PROYECTOS DE TECNOLOGÍA.

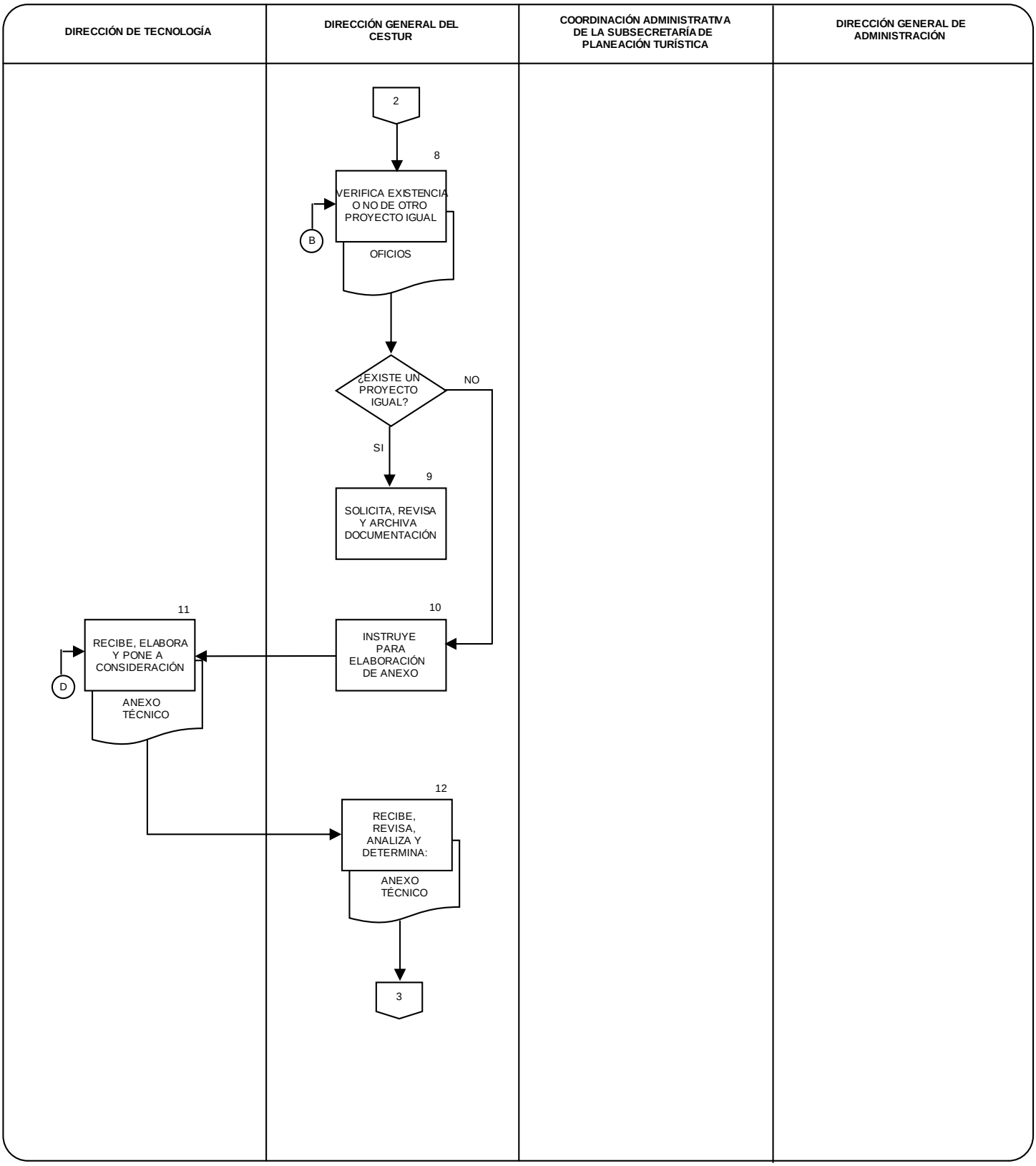
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO

		"EXPEDIENTE DE PROYECTO DE TECNOLOGÍA"
		A continuación se presentan, de manera enunciativa más no limitativa, los contenidos con los que deberán integrarse los Expedientes de Proyecto.
		- Convenio o Contrato
		  o Solicitud de Contratación de asesorías (autorización presupuestal)
		  o Justificación y Plan de Trabajo
		  o Anexo Técnico
		- Oficios de solicitud de No Antecedentes
		- Entregables del proyecto (cuando su formato lo permita)
		- Acta de Entrega - Recepción	

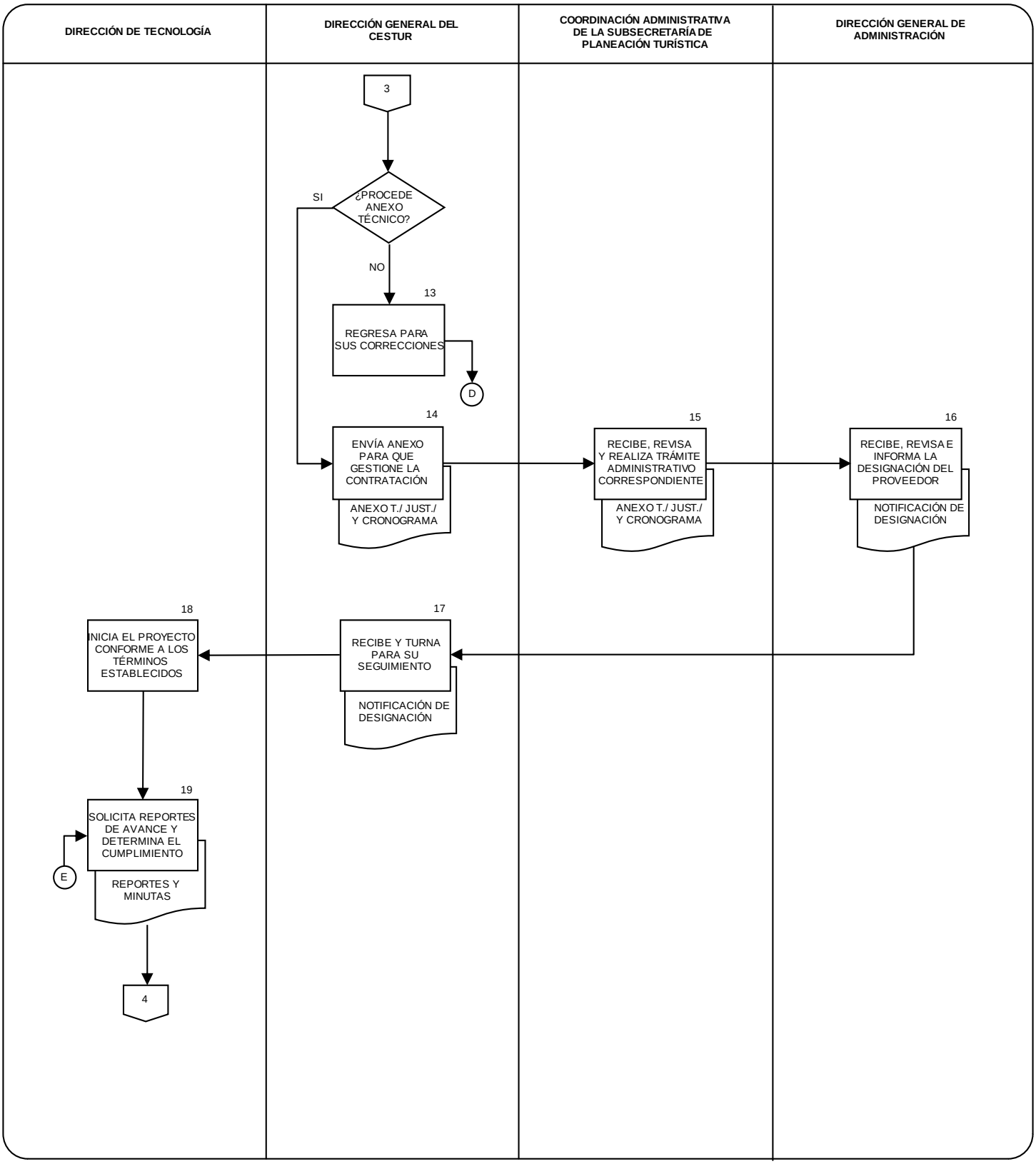
PROCEDIMIENTO: IV.6 DESARROLLO DE PROYECTOS DE TECNOLOGÍA.



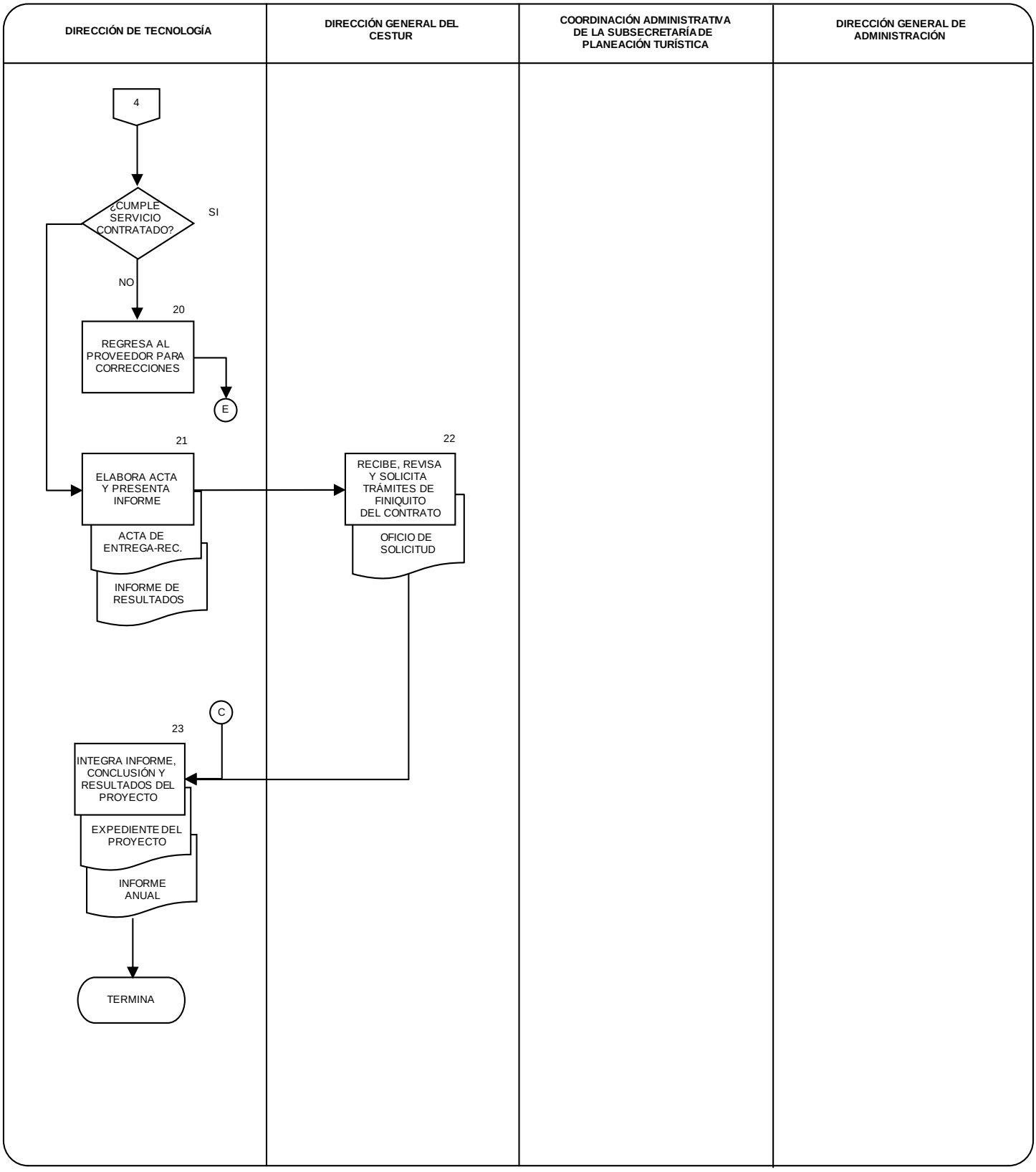
PROCEDIMIENTO: IV.6 DESARROLLO DE PROYECTOS DE TECNOLOGÍA.



PROCEDIMIENTO: IV.6 DESARROLLO DE PROYECTOS DE TECNOLOGÍA.



PROCEDIMIENTO: IV.6 DESARROLLO DE PROYECTOS DE TECNOLOGÍA.



IV.7 NEGOCIACIÓN DE BASES DE COOPERACIÓN PARA EL PRÉSTAMO E INTERCAMBIO DE MATERIAL DOCUMENTAL

PROCEDIMIENTO: IV.7 NEGOCIACIÓN DE BASES DE COOPERACIÓN PARA EL PRÉSTAMO E INTERCAMBIO DE MATERIAL DOCUMENTAL.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
SUBDIRECCIÓN DE CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	1	Contacta, orienta e invita a través de oficio, correo electrónico o vía telefónica a los Centros y bibliotecas de instituciones educativas para dar a conocer el proceso del intercambio bibliotecario con el CESTUR. **Tiempo de ejecución: Proceso continúo**	
SUBDIRECCIÓN DE CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	2	Envía a través de oficio las Bases de Cooperación para préstamo interbibliotecario y material de consulta a instituciones. **Tiempo de ejecución: 1 día**	Oficio de envío Bases de Cooperación
SUBDIRECCIÓN DE CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	3	Recopila formatos de bases firmadas, (recibidos en original y por triplicado), y envía por oficio a la Dirección de lo Consultivo de la Dirección General de Asuntos Jurídicos para su dictamen. **Tiempo de ejecución: 90 días**	Oficio para dictaminación
SUBDIRECCIÓN DE CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	4	Recibe dictamen sellado de la Dirección de lo Consultivo de la Dirección General de Asuntos Jurídicos, envía original a través de oficio a instituciones y archivar copia. **Tiempo de ejecución: 90 días** **¿FIRMAN LAS BASES?**	Dictamen Oficio de respuesta
SUBDIRECCIÓN DE CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	5	**NO:** Envía oficio a las instituciones para enterarlas de las adecuaciones solicitadas por la Dirección de lo Consultivo, así como informar los documentos que se solicitan. (Regresa a la actividad No. 2) **Tiempo de ejecución: 5 días**	Oficio de adecuaciones
SUBDIRECCIÓN DE CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	6	**SI:** Recibe original de las bases firmadas y envía una copia de las Bases firmadas y selladas a la Institución, y a la Dirección de lo Consultivo. **Tiempo de ejecución: 5 días**	Bases firmadas

PROCEDIMIENTO: IV.7 NEGOCIACIÓN DE BASES DE COOPERACIÓN PARA EL PRÉSTAMO E INTERCAMBIO DE MATERIAL DOCUMENTAL.

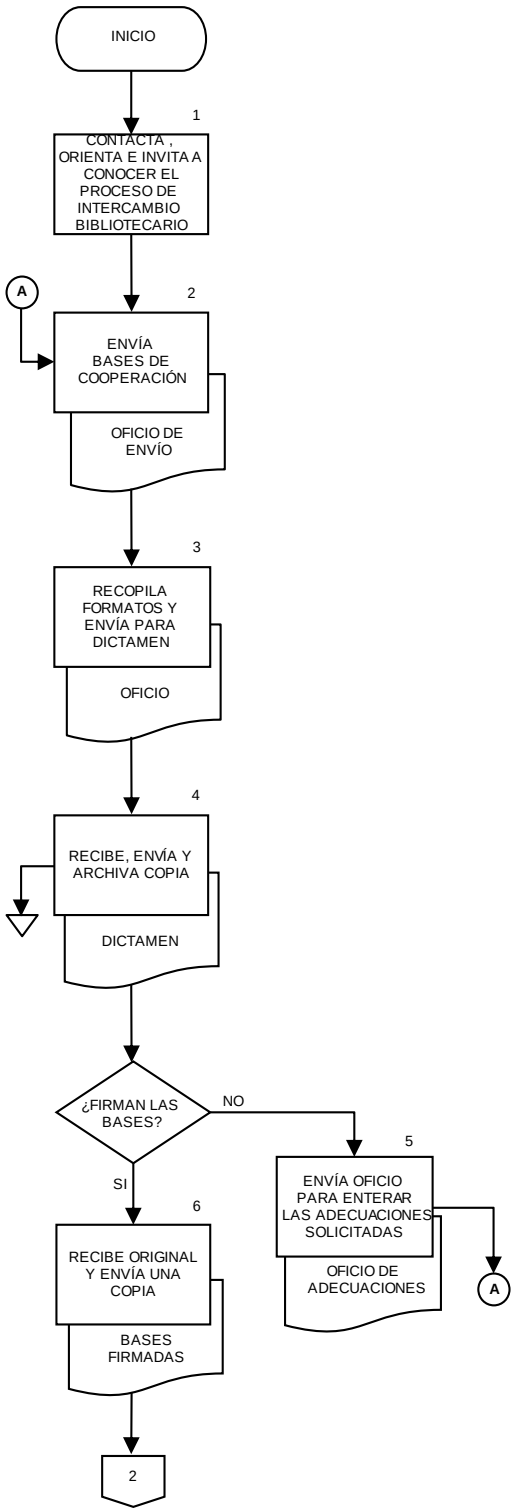
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
SUBDIRECCIÓN DE CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	7	Envía o recibe anualmente oficio, correo electrónico o carta de las instituciones con que se tiene firmadas las bases, para la renovación del préstamo interbibliotecario. **Tiempo de ejecución: 45 días**	Oficio de renovación
		¿RENOVACIÓN DE BASES?	
	8	**SI:** Continúa en la actividad 11.	
SUBDIRECCIÓN DE CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	9	**NO:** Contacta a la institución para conocer motivos por los cuales no renueva las bases. **Tiempo de ejecución: 10 días**	
SUBDIRECCIÓN DE CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	10	Recibe de la Institución el oficio dirigido al CEDOC para cancelar el intercambio con dicha institución, explicando el motivo.	Oficio de cancelación
SUBDIRECCIÓN DEL CEDOC	11	Envía copia de las bases y oficios al CEDOC para su conocimiento y atención de solicitudes. **Tiempo de ejecución: 5 días**	Oficios Bases firmadas
ENCARGADO DEL CEDOC	12	Recibe copia de las bases y oficios, y archiva en el expediente de Bases de Cooperación. **Tiempo de ejecución: 5 días**	Oficios Bases de Cooperación firmadas Expediente de Bases de Cooperación para el préstamo e intercambio de material documental
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

PROCEDIMIENTO: IV.7 NEGOCIACIÓN DE BASES DE COOPERACIÓN PARA EL PRÉSTAMO E INTERCAMBIO DE MATERIAL DOCUMENTAL.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
		"EXPEDIENTE DE NEGOCIACIÓN DE BASES DE COOPERACIÓN PARA EL PRÉSTAMO E INTERCAMBIO DE MATERIAL DOCUMENTAL" A continuación se presentan, de manera enunciativa más no limitativa, los contenidos con los que deberán integrarse los Expedientes: - Copia de Convenio firmado - Dictamen - Oficios firmados	

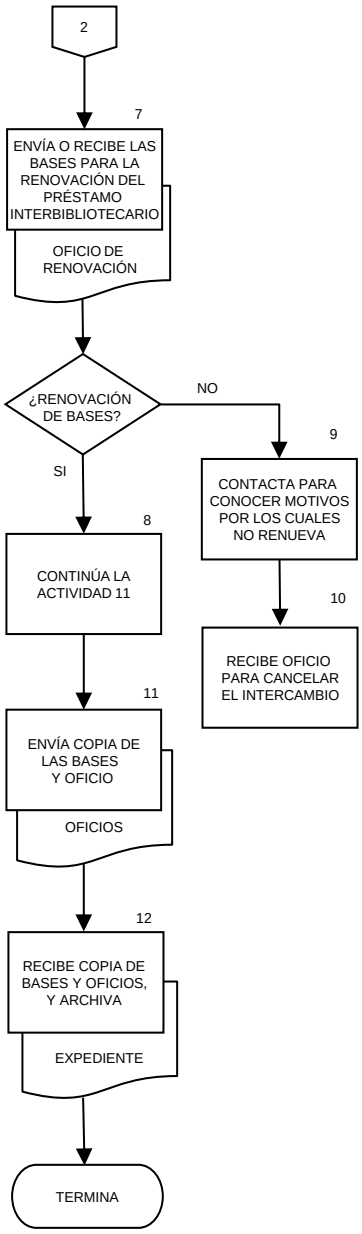
PROCEDIMIENTO: IV.7 NEGOCIACIÓN DE BASES DE COOPERACIÓN PARA EL PRÉSTAMO E INTERCAMBIO DE MATERIAL DOCUMENTAL.

SUBDIRECCIÓN DE CENTRO DE DOCUMENTACIÓN



PROCEDIMIENTO: IV.7 NEGOCIACIÓN DE BASES DE COOPERACIÓN PARA EL PRÉSTAMO E INTERCAMBIO DE MATERIAL DOCUMENTAL.

SUBDIRECCIÓN DE CENTRO DE DOCUMENTACIÓN



BASES DE COOPERACIÓN

Formato Bases de Cooperación (1 de 5)

BASES DE COOPERACIÓN QUE SUSCRIBEN, POR UNA PARTE EL CENTRO DE ESTUDIOS SUPERIORES EN TURISMO DE LA SECRETARÍA DE TURISMO, EN ADELANTE EL "CESTUR", REPRESENTADO POR SU DIRECTOR(A) GENERAL, EL(LA) XXXXXXXXXXXXXXXXXX, CON LA INTERVENCIÓN CONJUNTA DEL TITULAR DE LA SUBDIRECCIÓN DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN, XXXXXXXXXXXXXXXXXX, Y POR LA OTRA PARTE XXXXXXXXXXXXXX, A LA QUE EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ LA "INSTITUCIÓN", REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR SU XXXXXXXXXX, CON LA INTERVENCIÓN CONJUNTA DE XXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXX, AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y BASES SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I. Declara el "CESTUR" que:

I.1. Es un órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Turismo, creado por Acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de julio de 1985 y que tiene como funciones, entre otras, suscribir acuerdos, bases y otros instrumentos de coordinación y cooperación con los diversos sectores público, social y privado, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 2 fracción VI del Acuerdo aludido, reformado mediante Acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación, del 17 de mayo de 1999.

I.2. De conformidad con lo previsto en la fracción VII del artículo 25 Bis, del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, tiene la facultad de suscribir convenios para el préstamo e intercambio de material documental, así como todos aquellos acuerdos, bases y otros instrumentos jurídicos con los sectores público, privado y social, nacionales e internacionales; para cumplir con las funciones que tiene asignadas.

I.3. El Lic. Enrique Domínguez León, fue nombrado Director General del Centro de Estudios Superiores en Turismo, mediante nombramiento de fecha 16 de junio 2008, expedido por el Subsecretario de Innovación y Calidad, Lic. Roberto Isaac Hernández; y cuenta con la facultad para suscribir el presente instrumento, conforme a lo concebido en los artículos 25 Bis fracción VII, del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo; y, 4 del Acuerdo por el que se crea el Centro de Estudios Superiores en Turismo, como órgano desconcentrado de la Secretaría de Turismo.

I.4. Cuenta con un Centro de Documentación especializado en Turismo, (CEDOC), en el cual se concentra el acervo bibliográfico generado por la Secretaría de Turismo, editoriales nacionales y extranjeras, así como publicaciones de organismo nacionales y extranjeros.

I.5. Es de su interés dar a conocer la información y documentación contenida en el CEDOC a instituciones y organismos de los sectores público, social y privado; a través del préstamo de material bibliográfico.

I.6. Señala como su domicilio legal el ubicado en Av. Presidente Masaryk No. 172, Colonia Bosques de Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11580, Ciudad de México, Distrito Federal.

Formato Bases de Cooperación (2 de 5)

II. Declara la "INSTITUCIÓN" que:

II.1. Es una Sociedad Civil, constituida de conformidad con las leyes mexicanas, según consta en el acta número XXXXX de fecha XXXXXXXX, otorgada ante la fe del Notario Público número X del XXXXXXXXXx,

II.2. Tiene por objeto, XXXXXXXXXXx.

II.3. XXXXXXXXXx, interviene en la firma del presente instrumento, en su carácter de XXXXXXXXXXx, por lo que cuenta con las facultades necesarias para suscribir el presente instrumento, mismas que a la fecha no le han sido revocadas, modificadas ni limitadas en forma alguna.

II.4. XXXXXXXXXXXXXxx fue designada como su apoderada legal, mediante la escritura pública que se relaciona en la Declaración precedente y cuenta con las facultades necesarias para suscribir el presente instrumento, mismas que a la fecha no le han sido revocadas, modificadas ni limitadas en forma alguna.

II.5. Tiene ubicado su domicilio legal en XXXXXXXXXx

Expuesto lo anterior y una vez reconocida la capacidad legal de las partes; así como la personalidad jurídica de sus representantes; éstas convienen en someterse a los términos y condiciones insertos en las siguientes:

BASES

PRIMERA. Las presentes Bases de Cooperación tienen por objeto establecer las condiciones y modalidades a través de las cuales el "CESTUR" otorgará a la "INSTITUCIÓN", y ésta a aquél, en forma temporal, gratuita y en calidad de préstamo interbibliotecario, el uso de material bibliográfico que respectivamente obran en el CEDOC y en su Biblioteca.

SEGUNDA. Para cumplir con el objeto de las presentes Bases, la "INSTITUCIÓN" se obliga a solicitar al "CESTUR", a través de su biblioteca, el préstamo del material bibliográfico, por medio de las papeletas de préstamo interbibliotecario que sean proporcionadas por el CEDOC, las cuales deberán estar debidamente requisitadas y firmadas por la persona que se encuentre y acredite estar debidamente autorizada por la "INSTITUCIÓN", para disponer del material.

La misma obligación asume el "CESTUR", en cuanto a sus solicitudes de préstamo del material bibliográfico a la "INSTITUCIÓN".

Cualquier erogación que se cause por los préstamos bibliotecarios a que se refieren estas Bases, incluyendo las efectuadas por la pérdida del material mientras se realiza el préstamo entre ambas partes, o bien por traslado de una institución a otra, correrán por cuenta de quien haya solicitado el préstamo.

TERCERA. El "CESTUR" y la "INSTITUCIÓN" darán prioridad a las solicitudes de préstamo que sean formuladas por sus lectores, sobre las solicitudes de préstamo interbibliotecario que sean formuladas por la contraparte.

Formato Bases de Cooperación (3 de 5)

En caso de que cualquiera de las partes tenga retenido indebidamente material o documentos propiedad de la otra parte, o se causen adeudos pendientes, la otra podrá negarle el préstamo de material bibliográfico.

CUARTA. El préstamo interbibliotecario que una parte otorgue a la otra, será por tres días hábiles y por un máximo de tres títulos, sujetándose a las disposiciones que en cada una se encuentren en vigor; por lo que ambas partes se obligan a observar dichas disposiciones y a devolver el material que se les haya prestado, en el plazo previsto en esta Base, y en las mismas condiciones en que se les hubiere entregado.

Las publicaciones periódicas no se prestan; sin embargo, se podrán proporcionar las fotocopias de las mismas, siempre que no contravengan las disposiciones legales vigentes relacionadas con los derechos de autor.

En casos excepcionales, urgentes y/o justificados, la parte que haya realizado el préstamo, podrá requerir a la otra, la devolución del material bibliográfico que se le haya prestado, aún cuando no haya vencido el plazo señalado para su entrega.

QUINTA. El "CESTUR" y la "INSTITUCIÓN" se obligan a conservar el material bibliográfico que se presten, en las mismas condiciones en que se les haya entregado y en caso de que lo hubieren perdido, deteriorado o alterado; se obligan a reponerlo y/o repararlo a la brevedad posible, a su costa y a entera satisfacción de la otra parte. Dichas circunstancias deberán ser notificadas inmediatamente a la parte que haya hecho el préstamo del material bibliográfico perdido, deteriorado o alterado.

SEXTA. Los derechos y obligaciones pactados en virtud de este instrumento no podrán transferirse ni cederse a terceras personas.

SÉPTIMA. Para todo lo relacionado y concerniente al cumplimiento del objeto de este instrumento, las partes designan como enlaces responsables a:

Por el "CESTUR": Al titular de la Subdirección del Centro de Documentación.

Por la "INSTITUCIÓN": A(l/) (la) Director(a) de la "INSTITUCIÓN".

OCTAVA. Las presentes Bases de Cooperación comenzarán a surtir sus efectos a partir de la fecha de su firma, y estarán vigentes por el término de un año, sin perjuicio de que su vigencia se prorrogue por un periodo de igual duración, previo acuerdo de las partes, notificado por escrito en un lapso de treinta días naturales previos a la conclusión de la vigencia.

Al término de la vigencia de estas Bases o cuando opere su terminación anticipada conforme a la Base Décima Segunda siguiente, cada parte entregará a la otra, todo el material que le haya sido prestado y que tenga en su poder, en las mismas condiciones en que se le hubiere entregado.

Formato Bases de Cooperación (4 de5)

NOVENA. Queda expresamente pactado que las partes no tendrán responsabilidad civil por los daños y perjuicios que pudieran causarse como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor, particularmente por el paro de labores académicas o administrativas, o de cualquier otra índole, en la inteligencia de que una vez superados estos eventos, se reanudarán las actividades en la forma y términos que determinen las partes.

DÉCIMA. Las partes convienen que el personal aportado por cada una para la realización del objeto de las presentes Bases, se entenderá relacionado exclusivamente con aquella que lo empleó; por ende, cada una de ellas asumirá su responsabilidad por este concepto, y en ningún caso serán consideradas como patrones solidarios o sustitutos.

DÉCIMA PRIMERA. Las presentes Bases podrán ser modificadas o adicionadas por voluntad de las partes, mediante la firma del convenio modificatorio respectivo, dichas modificaciones o adiciones obligarán a los signatarios a partir de la fecha de su firma.

DÉCIMA SEGUNDA. Estas Bases podrán darse por terminadas, sin ninguna responsabilidad para la parte que no incurra en alguna de las siguientes causas:

1. Que la parte que reciba material bibliográfico en préstamo, no lo regrese dentro del plazo establecido en la Base Cuarta.

2. Que la parte que reciba material bibliográfico en préstamo, no cumpla con las obligaciones a que se refieren las Bases Segunda, Cuarta y Quinta.

3. Que la parte que reciba material bibliográfico en préstamo, no cumpla con el principio de reciprocidad y, se niegue en forma reiterada a prestar material bibliográfico a la contraparte.

4. Que una parte manifieste y notifique a la otra, su deseo de dar por terminado este instrumento.

La terminación de estas Bases por cualquiera de las causas antes determinadas, no exime a cada parte de la obligación de devolver y entregar a la contraparte, el material bibliográfico que se le haya prestado y que tenga en su poder, ni de cumplir con las obligaciones pactadas por virtud de este instrumento en el menor tiempo posible.

DÉCIMA TERCERA. Las partes acuerdan que cualquier comunicación o notificación que se necesite formular con motivo del presente instrumento y sus efectos, serán realizadas en los domicilios señalados en el apartado de declaraciones precedente.

DÉCIMA CUARTA. La "INSTITUCIÓN" declara que como parte de su acervo bibliográfico existe material que será registrado como de "sólo consulta dentro del plantel", por considerarlo de suma valía para poder otorgarlo en préstamo domiciliario. La "INSTITUCIÓN" remitirá a la "SECTUR", dentro de los 15 días siguientes a la firma del presente instrumento, la relación de los documentos que se clasificarán en este renglón, la cual se integrará a estas Bases como "**ANEXO 1**".

DÉCIMA QUINTA. Las partes manifiestan que las presentes Bases de Cooperación son producto de la buena fe, por lo que realizarán todas las acciones posibles para su cumplimiento, más en caso de presentarse alguna controversia sobre su interpretación, cumplimiento y ejecución, ésta será resuelta de común acuerdo y por escrito, a través de sus representantes y/o los enlaces designados en la Base Séptima precedente.

Formato Bases de Cooperación (5 de 5)

No obstante lo anterior, en el supuesto de que la controversia subsista, las partes voluntariamente se someten a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales con residencia en la Ciudad de México, por lo que renuncian a cualquier otro fuero distinto del señalado que por razón de su domicilio presente o futuro, o que por cualquier otra causa les pudiera corresponder.

Una vez que fueron leídas las presentes Bases de Cooperación, así como enteradas las partes de su contenido y alcance legal, manifiestan su conformidad y para constancia lo suscriben y formalizan en original por triplicado, quedándose dos ejemplares en poder del "CESTUR" y uno en poder de la "INSTITUCIÓN", en la Ciudad de México, Distrito Federal, a

POR EL "CESTUR":	**POR LA "INSTITUCIÓN":**
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Titular de la Dirección del Centro de Estudios Superiores en Turismo.	**XXXXXXXXXX,** XXXXXXXXXX.
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Titular de la Subdirección del Centro de Documentación	**XXXXXXXXXXXXXXXXXXX,** Apoderado(a) Legal.

Las firmas que anteceden corresponden a las Bases de Cooperación suscritas entre el Centro de Estudios Superiores en Turismo, dependiente de la Secretaría de Turismo del Ejecutivo Federal y XXXXXXXXXXXXXXXx., las cuales constan de quince bases contenidas en 5 fojas útiles por el lado anverso.

IV.8 RECEPCIÓN Y CLASIFICACIÓN DEL MATERIAL DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

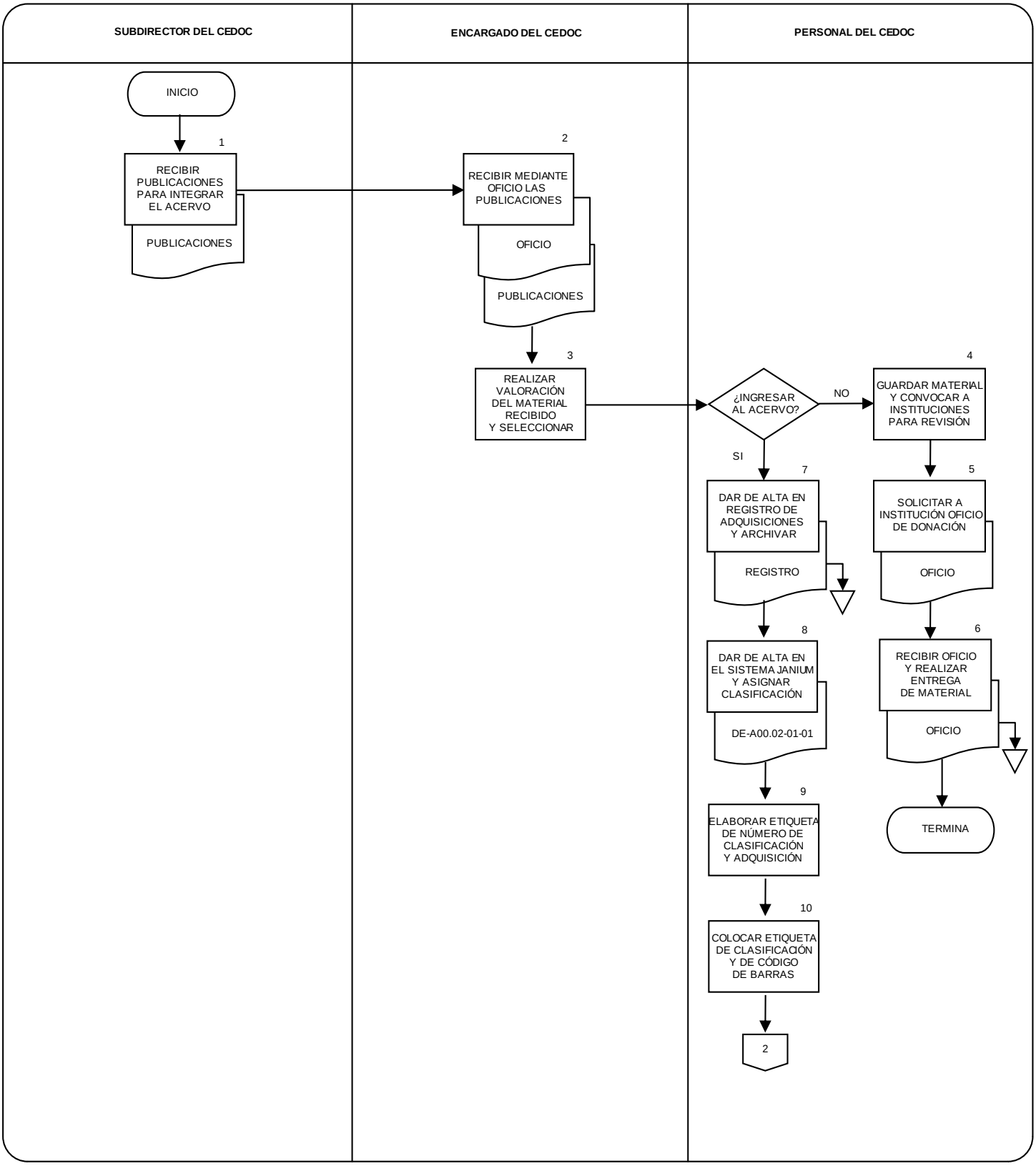
PROCEDIMIENTO: IV.8 RECEPCIÓN Y CLASIFICACIÓN DEL MATERIAL DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
SUBDIRECTOR DEL CEDOC	1	Recibir material de las áreas de la SECTUR, así como de instituciones públicas y privadas para ser enviadas al CEDOC.	Publicaciones
ENCARGADO DEL CEDOC	2	Recibir mediante oficio las publicaciones enviadas por la Subdirección y otras áreas de la SECTUR, así como de otras instituciones.	Oficio de entrega de publicaciones Publicaciones
ENCARGADO DEL CEDOC	3	Realizar valoración del material recibido y seleccionar el que deberá ser integrado al acervo del CEDOC, de acuerdo con las siguientes características: que el contenido sea a fin con el turismo y que no rebase cinco años de antigüedad. **¿SE INGRESA MATERIAL AL ACERVO?** **SI:** Continuar en la actividad 9. **NO:** Continuar en la actividad 6.	
PERSONAL DEL CEDOC	4	Guardar y convocar a las instituciones interesadas para que lo revisen, una vez que el material es seleccionado se relaciona en control interno.	
PERSONAL DEL CEDOC	5	Solicitar a la institución interesada, oficio donde informe que el material ha sido entregado en calidad de donación.	
PERSONAL DEL CEDOC	6	Recibir oficio de conformidad y realizar entrega del material, se acusa de recibo e integrar el oficio a la carpeta correspondiente.	Oficio de donación
PERSONAL DEL CEDOC	7	Dar de alta el material en el registro de adquisiciones apoyándose en los oficios recibidos, al concluir su registro se archivan los oficios en la carpeta correspondiente.	Registro de adquisiciones
PERSONAL DEL CEDOC	8	Dar de alta los datos de identificación de los documentos en el Sistema “JANIUM” de acuerdo a las reglas de catalogación angloamericanas, posteriormente se le asigna un tema (Encabezamientos de materia y Tesauro de Turismo y Ocio) y finalmente se procede a asignarle un número de clasificación de acuerdo al sistema establecido (sistema de Clasificación Dewey) así como su número cutter.	Reglas de catalogación angloamericanas DE-A00.02-01-01

PROCEDIMIENTO: IV.8 RECEPCIÓN Y CLASIFICACIÓN DEL MATERIAL DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN.

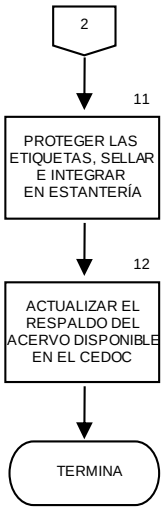
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
PERSONAL DEL CEDOC	9	Elaborar la etiqueta que contiene el número de clasificación (etiqueta de lomo) y número de adquisición (etiqueta de código de barras).	
PERSONAL DEL CEDOC	10	Colocar la etiqueta de clasificación a 2.5 cm. de la parte inferior del lomo en el material bibliográfico así como en los videos y en la parte superior izquierda de los CD´s, la etiqueta de código de barras se coloca en la contracubierta sin cubrir el texto.	
PERSONAL DEL CEDOC	11	Proteger las etiquetas con cinta cristal, sellar los documentos y se procede a integrar en estantería.	
PERSONAL DEL CEDOC	12	Actualizar el respaldo del acervo disponible en el Centro de Documentación.	

PROCEDIMIENTO: IV.8 RECEPCIÓN Y CLASIFICACIÓN DEL MATERIAL DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN.



PROCEDIMIENTO: IV.8 RECEPCIÓN Y CLASIFICACIÓN DEL MATERIAL DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN.

SUBDIRECTOR DEL CEDOC	ENCARGADO DEL CEDOC	PERSONAL DEL CEDOC



IV.9 ATENCIÓN DE USUARIOS DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

PROCEDIMIENTO: IV.9 ATENCIÓN DE USUARIOS DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
PERSONAL DEL CEDOC	1	Recibir al usuario que acude al CEDOC y preguntar sobre el tipo de solicitud que requiere. **¿REQUIERE PRÉSTAMO EXTERNO?** **SI:** continuar en la actividad No. 17. **NO:** continuar en la actividad No. 2.	
PERSONAL DEL CEDOC	2	Proporcionar un formato de Registro de Solicitud de Documentos (Registro) y orientar como se debe realizar la consulta en línea en el Sistema del CEDOC.	Registro de Solicitud de Documentos FO-A00.02-01-04
PERSONAL DEL CEDOC	3	Recibir el Registro de Solicitud de Documentos (Registro) que llenó el usuario después de realizar la búsqueda de información.	Registro de Solicitud de Documentos FO-A00.02-01-04
PERSONAL DEL CEDOC	4	Revisar que el Registro de Solicitud de Documentos (Registro) esté llenada correctamente. **¿EL REGISTRO ESTÁ LLENADO CORRECTAMENTE?** **SI:** Continuar en la actividad 6. **NO:** Continuar en la actividad 5.	Registro de Solicitud de Documentos FO-A00.02-01-04
PERSONAL DEL CEDOC	5	Solicitar al usuario integre los datos faltantes en el Registro de Solicitud de Documentos (Registro) y una vez realizado lo anterior se procede a dar trámite a la solicitud.	Registro de Solicitud de Documentos FO-A00.02-01-04
PERSONAL DEL CEDOC	6	Revisar el tipo de material que está solicitando el usuario en el Registro de Solicitud de Documentos (Registro)	Registro de Solicitud de Documentos FO-A00.02-01-04

PROCEDIMIENTO: IV.9 ATENCIÓN DE USUARIOS DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
		¿QUÉ MATERIAL ESTÁ SOLICITANDO EL USUARIO? **Material bibliográfico**: Continuar en la actividad 7. **Videos, DVD´s, CD´s**: Continuar en la actividad 12.	
PERSONAL DEL CEDOC	7	Buscar el material solicitado en el Registro de Solicitud de Documentos (Registro) en el acervo y entregar al usuario, solicitando para ello una identificación a cambio; el Registro e identificación se pondrán en el rack de préstamos.	Registro de Solicitud de Documentos FO-A00.02-01-04 Identificación
Personal del CEDOC	8	Recibir material utilizado por el usuario en el mostrador y verificar que los documentos se encuentren completos y en las condiciones que fue prestado. **¿ESTÁN COMPLETOS LOS DOCUMENTOS?** **SI:** Continuar en la actividad 10. **NO:** Continuar en la actividad 9.	
PERSONAL DEL CEDOC	9	Solicitar la reposición del documento al usuario según lo establecido en el Reglamento del CEDOC.	Reglamento del Centro de Documentación
PERSONAL DEL CEDOC	10	Devolver la identificación al usuario y solicitar se realice el llenado de una encuesta de satisfacción, recibe y archiva para su valoración, (cada tres meses).	Identificación Encuesta de Satisfacción FO-A00.02-01-05
PERSONAL DEL CEDOC	11	Integrar el material que fue devuelto al acervo de CEDOC de acuerdo a su clasificación, e integrar el Registro de Solicitud de Documentos (Registro) en el archivo correspondiente de préstamos en sala.	Registro de Solicitud de Documentos FO-A00.02-01-04

PROCEDIMIENTO: IV.9 ATENCIÓN DE USUARIOS DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN.

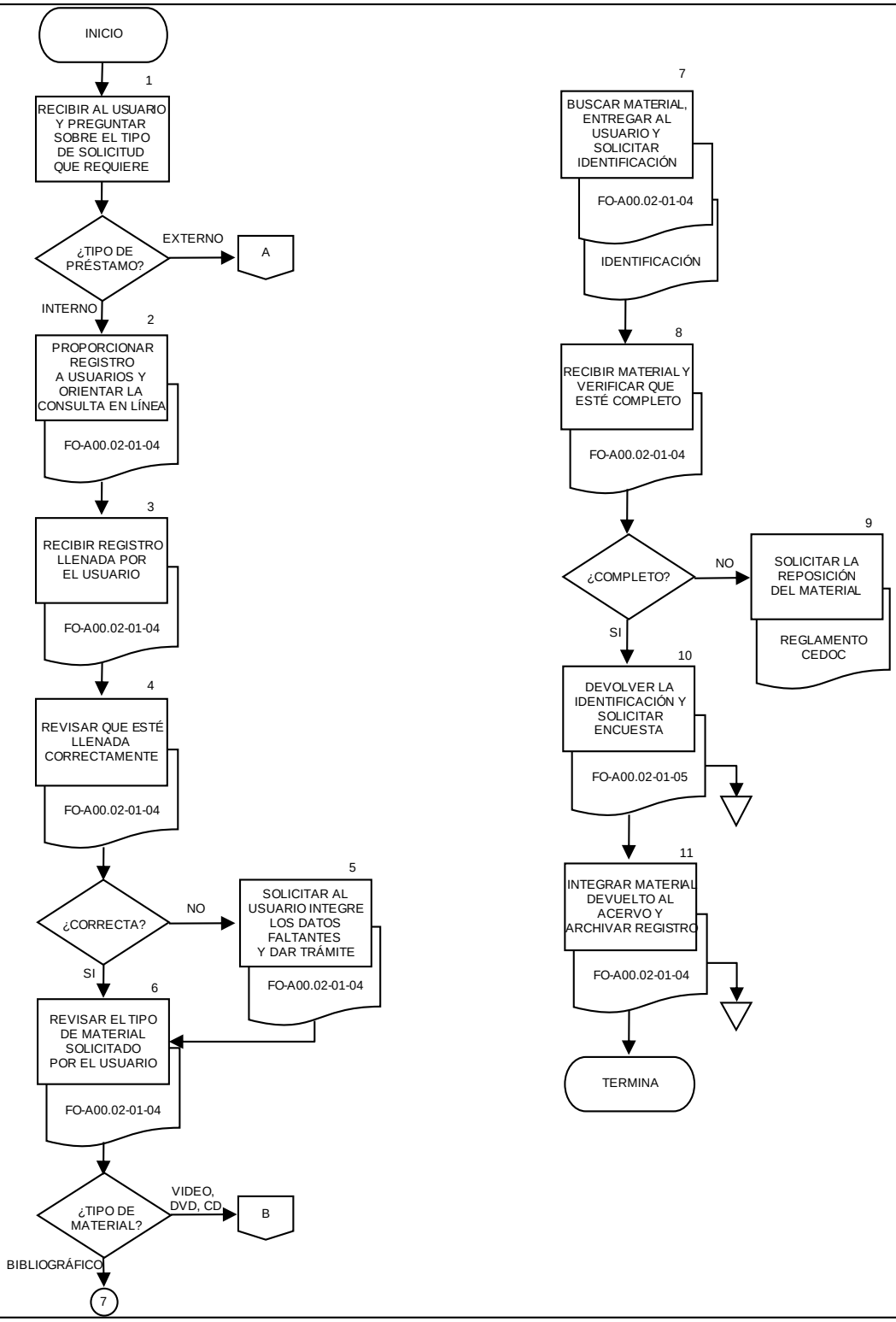
UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
PERSONAL DEL CEDOC	12	Localizar el video, DVD, CD de acuerdo a su clasificación e indicar al usuario dónde puede hacer su consulta. **¿EL USUARIO REQUIERE UNA COPIA DEL ARCHIVO ELECTRÓNICO?** **SI:** Continuar en la actividad 14. **NO:** Continuar en la actividad 13.	
PERSONAL DEL CEDOC	13	Integrar el material que fue devuelto a la estantería del CEDOC de acuerdo a su clasificación.	
PERSONAL DEL CEDOC	14	Informar al usuario que deberá traer una carta membretada, solicitando la copia del material electrónico, informando los fines para los requiere la información.	Carta de Solicitud
PERSONAL DEL CEDOC	15	Recibir la carta de solicitud correspondiente e indicar al usuario la fecha de entrega del video, DVD o CD. Tiempo de entrega: De uno a cinco días hábiles, dependiendo de las solicitudes recibidas.	Carta de Solicitud
PERSONAL DEL CEDOC	16	Realizar la copia del material electrónico y entregar al usuario en la fecha convenida y archivar la carta de solicitud en la carpeta correspondiente.	Carta de Solicitud
PERSONAL DEL CEDOC	17	Preguntar al usuario de qué institución viene, si es de FONATUR, CPTM, SECTUR o de alguna institución educativa.	
PERSONAL DEL CEDOC	18	Revisar la carpeta de no. 12 del archivo del CEDOC para confirmar que estén firmadas las bases de colaboración de préstamo interbibliotecario en el caso de que sea alguna institución educativa.	
PERSONAL DEL CEDOC		**¿SE REALIZA EL PRÉSTAMO?** **SI:** Continuar en la actividad 20. **NO:** Continuar en la actividad 19.	

PROCEDIMIENTO: IV.9 ATENCIÓN DE USUARIOS DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
PERSONAL DEL CEDOC	19	Explicar al usuario que para el préstamo externo, su institución deberá contar con las bases de colaboración de préstamo interbibliotecario firmadas. Continuar con el Procedimiento para las Bases de Cooperación para el préstamo interbibliotecario (PR-A00.02-03).	Procedimiento para las bases de cooperación para el préstamo interbibliotecario PR-A00.02-03
PERSONAL DEL CEDOC	20	Solicitar el Registro de préstamo interbibliotecario otorgado por la biblioteca de su institución, revisando que las firmas de autorización correspondan a las existentes en la carpeta no. 12, o bien se solicita se llene Registro de préstamo externo y una identificación de la institución donde labora (FONATUR, CPTM, SECTUR).	Registro de préstamo interbibliotecario Registro de préstamo externo
PERSONAL DEL CEDOC	21	Buscar el material solicitado en el Registro de préstamo interbibliotecario o en el Registro de préstamo externo, en el acervo y entregar al usuario, quedándonos con el original del Registro o bien con su identificación, informándole la fecha de entrega del material; los Registros se pondrán en el archivo de préstamos externos.	
PERSONAL DEL CEDOC	22	Recibir el material de préstamo externo en el mostrador y verificar que los documentos se encuentren en las condiciones que fue prestado. **¿ESTÁN COMPLETOS LOS DOCUMENTOS?** **SI:** Continuar en la actividad 23. **NO:** Continuar en la actividad 9.	
PERSONAL DEL CEDOC	23	Solicitar se realice el llenado de una encuesta de satisfacción, recibe y archivar para su valoración, (cada tres meses).	Satisfacción FO-A00.02-01-05
PERSONAL DEL CEDOC	24	Integrar el material que fue devuelto al acervo de CEDOC de acuerdo a su clasificación, e integrar el Registro de préstamo interbibliotecario en el archivo correspondiente de préstamos externos.	Registro de préstamo interbibliotecario Registro de préstamo externo

PROCEDIMIENTO: IV.9 ATENCIÓN DE USUARIOS DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN.

PERSONAL DEL CEDOC



PROCEDIMIENTO: IV.9 ATENCIÓN DE USUARIOS DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN.