I N D I C E

I N D I C E

		Página
Introducción		5
I.	Marco Jurídico-Administrativo	7
II.	Objetivo	11
III.	Políticas de Operación	13
	Dirección de Educación y Vinculación	14
	Dirección de Capacitación Turística	15
	Dirección de Modernización Turística	16
IV.	Procedimientos	17
	Dirección de Educación y Vinculación	18
	➢ Actualización de la Guía de Instituciones de Enseñanza Turística	19
	➢ Opinión Técnica para el Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios (RVOE)	24
	Dirección de Capacitación Turística	31
	➢ Impartición de Cursos de Capacitación en los Estados	32
	➢ Elaboración y Otorgamiento del Distintivo “H”	38
	Dirección de Modernización Turística	45
	➢ Elaboración del Programa de Modernización Turística de las Pequeñas y Medianas Empresas Turísticas	46
	➢ Contratación de Servicios de Capacitación, Consultoría, Asesoría y Desarrollo de Metodologías para Pequeñas y Medianas Empresas Turísticas.	51

Página

- Incorporación de las Micro, Pequeña y Mediana Empresas Turísticas al Programa de Modernización Turística 60
- Impartición de Cursos de Cultura Empresarial a Pequeñas y Medianas Empresas Turísticas 67

I N T R O D U C C I O N

INTRODUCCION

De conformidad con el artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, en el cual se establece que el Titular de cada Secretaría de Estado, expedirá los 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 y de acuerdo con el Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 15 de junio de 2001, la Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística ha solicitado la elaboración del Manual de Procedimientos de la Dirección General, con el propósito de que se realicen las actividades con la mayor eficiencia y eficacia dentro del marco de austeridad y disciplina presupuestal.

El presente Manual de Procedimientos esta dividido en apartados que proporcionan información sobre el Marco Jurídico-Administrativo, el Objetivo, las Políticas de Operación, los Procedimientos con su respectiva Descripción y Diagramas de Flujo, así como los formatos e instructivos de llenado, los cuales serán utilizados en los procesos a desarrollar.

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

Asimismo, con el propósito de cumplir con las condiciones, lineamientos y normas que emitan las Dependencias Globalizadoras o por la aportación de los usuarios en nuevas ideas o información que simplifique los procedimientos establecidos en el presente manual, la Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística, deberá mantenerlo actualizado.

I. MARCO JURIDICO-ADMINISTRATIVO

I. MARCO JURIDICO-ADMINISTRATIVO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
D.O.F. 5-II-1917 y sus reformas.

LEYES

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

Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público Federal
D.O.F 31XII-1976 y sus reformas.

Ley General de Bienes Nacionales
D.O.F 8-I-1982 y sus reformas.

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

Ley de Planeación
D.O.F. 5-I-1983

Ley Federal de Turismo
D.O.F 31-XII-1992 y sus reformas.

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
D.O.F. 4-I-2000 y sus reformas.

Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas
D.O.F. 4-1-2000 y sus reformas.

REGLAMENTOS

Reglamento de la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público Federal
D.O.F. 18-XI-1981 y sus reformas.

Reglamento de la Ley Federal de Turismo
D.O.F. 2-V-1994 y sus reformas.

Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo
D.O.F. 15-VI-2001, ultima reforma D.O.F. 9-VIII-2002

Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
D.O.F. 20-VIII-2001

Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas
D.O.F. 20-VIII-2001

DECRETOS

Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2001 – 2006
D.O.F. 30-V-2001

Decreto del Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2002
D.O.F. 1-I-2002

ACUERDO

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 expide el Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal.
D.O.F. 13-X.2000

Acuerdo por el que se expide el Manual de Normas Presupuestarias para la Administración Pública Federal.
D.O.F. 3-V-2001

Acuerdo por el que se establece el Manual de Requerimientos de Información a Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal y a la Procuraduría General de la Republica.
D.O.F. 30-V-2001

DOCUMENTOS NORMATIVOS – ADMINISTRATIVOS

Programa Nacional de Turismo 2001-2006
D.O.F. 22-IV-2002

Manual de Organización General de la Secretaría de Turismo
D.O.F. 14-IX-2001

Manual de Organización Específico de la Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística
Autorizado el 15-XI-2002

III. O B J E T I V O

II. OBJETIVO

Contar con un instrumento administrativo que sirva de guía y consulta, que permita al personal de la Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística, identificar las políticas de operación y procedimientos en el desarrollo de las actividades de cada una de las áreas que la integran coadyuvando en la consecución de sus metas y objetivos.

III. POLITICAS DE OPERACION

III. POLITICAS DE OPERACION

Dirección de Educación y Vinculación

Establecerá comunicación permanente con las Instituciones de Enseñanza Turística vía telefónica, fax, correo electrónico, o correo certificado, con el propósito de contar con información oportuna y veraz sobre los estudios que imparten.

Deberá actualizar en forma permanente la Guía de Instituciones de Enseñanza Turística, con el propósito de distribuirla en tiempo y forma a los centros de educación turística, a las representaciones estatales de turismo, cámaras y asociaciones u organismos que la soliciten. Asimismo, informará y orientará a los aspirantes a cursar estudios en materia turística y datos generales de las instituciones educativas que los imparten.

Deberá atender las solicitudes que la Secretaría de Educación Pública, presenta a la Secretaría de Turismo para que ésta emita su opinión técnica en materia de solicitudes que son presentadas por los particulares a fin de obtener el reconocimiento de validez oficial de estudios en materia turística, en los niveles básico o formación para el trabajo, medio superior, superior y especialidades.

Deberá fundamentar la revisión y análisis del plan y programa de estudios propuesto por los particulares, con base en los resultados derivados de una visita de verificación que de manera conjunta con la Secretaría de Educación Pública, realice a la institución educativa solicitante.

Dirección de Capacitación Turística

Deberá promover y programar en forma anual, cursos de capacitación que serán impartidos en las Entidades Federativas, de acuerdo a sus necesidades.

Deberá hacer los trámites para que la Secretaría de Turismo contrate a los instructores que impartirán los cursos de capacitación en las Entidades Federativas, los que deberán cumplir con los siguientes requisitos: contar con certificación vigente en competencia laboral bajo la norma de diseño e impartición de cursos, por el Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral; registro como instructor externo independiente ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social; y certificado de competencia laboral de la temática que imparten (cuando corresponda).

Serán responsables las Entidades Federativas de cubrir los servicios de hospedaje, alimentación y transportación local de los instructores que sean enviados a impartir cursos de capacitación.

Proporcionará constancias y/o reconocimientos a los participantes a los cursos impartidos en forma directa, y a los impartidos indirectamente (efecto multiplicador) siempre que hayan sido ejecutados por instructores con registro oficial.

Deberán las Entidades Federativas elaborar reportes mensuales de las acciones de capacitación en materia turística al día 28 de cada mes y enviarlos a la Secretaría de Turismo con atención de la Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística que llevará un registro, incluyendo el efecto multiplicador, que deberá incluir: nombre del curso; número de participantes; lugar sede; fecha de realización; y nombre del instructor.

Deberán estar registrados los instructores del Programa de Manejo Higiénico de los Alimentos, Distintivo “H”, ante la Secretaría de Turismo, los que deberán contar con el siguiente perfil y requisitos: haber concluido carrera en el área químico-médico-biológica con conocimientos de microbiología o carrera a fin que incluya como mínimo 64 horas de microbiología y 64 horas de higiene y sanidad; asistir al curso de actualización de instructores de 24 horas, impartido por esta Dependencia; presentar una evaluación escrita aprobándola con 90% de aciertos como mínimo; contar con certificación vigente en competencia laboral bajo la norma de diseño e impartición de cursos, por el Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral; y experiencia comprobable en el área de alimentos y bebidas (servicio, operación o proceso) de 6 meses como mínimo.

Dirección de Modernización Turística

Deberá dar a conocer, evaluar y darle seguimiento al Programa de Modernización para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa Turística, vía telefónica, correo postal, e-mail, o faxes a Instituciones Educativas, Organismos Gubernamentales, Cámaras, Asociaciones y Oficinas Estatales de Turismo, así como darle el seguimiento correspondiente con el propósito de concientizar al sector empresarial turístico, sobre la necesidad de fomentar una cultura empresarial para mejorar la calidad de sus productos y servicios, partiendo de las expectativas de sus clientes o usuarios a nivel nacional e internacional,

Elaborará en forma anual, propuesta para la contratación por parte de la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales, una empresa de servicios especializados que proporcione asesoría, capacitación y apoye a mejorar los procesos de las empresas turísticas, a fin de contar con más calidad en los servicios que se dan a los turistas demandantes.

Deberá promover en coordinación con la Empresa Ganadora el Programa de Modernización, indicando los beneficios que obtendrán la micro, pequeña y mediana empresa turística, así como prestar sus servicios en tiempo y forma, conservando siempre el control, seguimiento y evaluación final de cada empresa participante.

Promoverá los mecanismos de capacitación con que cuenta el Programa de Modernización Turística, coordinando y supervisando el diseño de los cursos de formación empresarial dirigidos a la micro, pequeña y mediana empresa turística, evaluando y dándoles el seguimiento que corresponda.

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

DIRECCION DE EDUCACION Y VINCULACION

ACTUALIZACION DE LA GUIA DE INSTITUCIONES DE ENSEÑANZA TURISTICA

PROCEDIMIENTO: ACTUALIZACION DE LA GUIA DE INSTITUCIONES DE ENSEÑANZA TURISTICA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION DE EDUCACION Y VINCULACION	1	Para actualizar en forma anual la Guía de Instituciones de Enseñanza Turística, elabora oficios para firma del Director General de Desarrollo de la Cultura Turística dirigido a los Rectores, Directores y Coordinadores para solicitar los datos generales de la institución, anexa cuestionario.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURISTICA	2	Recibe oficios y cuestionario, revisa, firma y devuelve para su trámite.	
DIRECCION DE EDUCACION Y VINCULACION	3	Recibe oficios firmados con cuestionarios, revisa, separa por Instituciones de Enseñanza Turística y envía por fax, correo certificado, y correo electrónico.	
INSTITUCIONES DE ENSEÑANZA TURISTICA	4	Reciben oficio y cuestionario, revisan y requisitan el documento con información solicitada; en su caso, solicitan asesoría vía telefónica o correo electrónico y envían a la Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURISTICA	5	Recibe cuestionarios requisitados, revisa y turna con instrucciones a la Dirección de Educación y Vinculación.	
DIRECCION DE EDUCACION Y VINCULACION	6	Recibe cuestionario requisitado, revisa, analiza la información y mantiene comunicación con la Institución de Enseñanza Turística para dar seguimiento a la información recibida.	
	7	Actualiza la base de datos, separando el nivel básico o formación para el trabajo, medio superior, superior y especialidades, por Estado e integra a la Guía de Instituciones de Enseñanza Turística, la siguiente información: Nombre de la Institución Educativa; carrera(s) que imparte; nivel educativo; domicilio; localidad; teléfono(s); fax; e-mail; página en Internet; tipo (pública, privada, autónoma); y nombre del Director.	

PROCEDIMIENTO: ACTUALIZACION DE LA GUIA DE INSTITUCIONES DE ENSEÑANZA TURISTICA.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	8	Reproduce copias de la Guía de Instituciones de Enseñanza Turística en disquete y la publica en la página de internet de la SECTUR.	
	9	Distribuye los disquettes en: eventos de orientación vocacional; a estudiantes o padres de familia que solicitan asesoría personalizada; a solicitud de instituciones educativas o de encargados de las Áreas de Recursos Humanos de empresas del sector u otros organismos, con el propósito de proporcionar elementos para la elección o conocimiento de la oferta educativa turística.	
	10	Envía por fax y/o correo electrónico la Guía de Instituciones de Enseñanza Turística a los Representantes Estatales de Turismo, cámaras y asociaciones, para que sirva de consulta sobre la oferta educativa turística de su localidad, así como del país.	
	11	Elabora informe sobre la actualización y distribución de la Guía de Instituciones de Enseñanza Turística y envía a la Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística para su conocimiento.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURISTICA	12	Recibe informe, revisa y archiva. **TERMINA PROCEDIMIENTO**	

OPINION TECNICA PARA EL RECONOCIMIENTO DE VALIDEZ OFICIAL DE ESTUDIOS(RVOE).

PROCEDIMIENTO: OPINION TECNICA PARA EL RECONOCIMIENTO DE VALIDEZ OFICIAL DE ESTUDIOS (RVOE).

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA	1	Recibe de la Institución Educativa solicitud para obtener Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios (RVOE) para carreras en turismo de nivel básico o formación para el trabajo, medio superior, superior o especialidad, con el plan y programa de estudios.	
	2	Elabora oficio solicitando opinión técnica de la Secretaría de Turismo por conducto de la Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística, y envía junto con documento que contiene plan y programa de estudios.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURISTICA	3	Recibe oficio con documentación, revisa y turna con instrucciones a la Dirección de Educación y Vinculación.	
DIRECCION DE EDUCACION Y VINCULACION	4	Recibe solicitud de opinión técnica, plan y programa de estudios; revisa, registra e instruye a la Subdirección de Educación y Vinculación para su análisis.	
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN Y VINCULACION	5	Recibe documentación, revisa, registra y procede a su análisis.	
	6	Establece comunicación telefónica con el área solicitante de la Secretaría de Educación Pública, para acordar fecha de visita de verificación a la Institución Solicitante.	
	7	Solicita al Director General comisione a un servidor público para que realice la visita de verificación a la Institución Educativa que está solicitando el Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios.(Pasa a la actividad No. 9).	
	8	Acuerda con la Secretaría de Educación Pública realizar la visita de verificación a la Institución Educativa en forma conjunta y comunican los nombres de los comisionados por parte de la Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística, y en su caso, del funcionario de turismo estatal.	

PROCEDIMIENTO: OPINION TECNICA PARA EL RECONOCIMIENTO DE VALIDEZ OFICIAL DE ESTUDIOS (RVOE)

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
SERVIDOR PUBLICO	9	Acuerda con el verificador de la Secretaría de Educación Pública el procedimiento a seguir para la revisión de la propuesta de docentes, documentación legal, instalaciones, mobiliario y equipo especial del área de turismo (alimentos y bebidas, agencias de viajes y hospedaje).	
	10	Realiza visita de verificación e integra información obtenida y entrega a la Subdirección de Educación y Vinculación.	
SUBDIRECCION DE EDUCACION Y VINCULACION	11	Recibe información soporte de la visita de verificación, revisa, analiza y compara contra la propuesta del plan y programa de estudios.	
	12	Elabora propuesta de oficio, para firma del Director General de Desarrollo de la Cultura Turística, con resultado del análisis de la visita de verificación y presenta a la Dirección de Educación y Vinculación.	
DIRECCION DE EDUCACION Y VINCULACION	13	Recibe propuesta de oficio con resultado del análisis, revisa, hace correcciones en su caso, y presenta a la Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURISTICA	14	Recibe propuesta de oficio y opinión técnica, revisa, hace correcciones en su caso, firma y devuelve para su tramite.	
DIRECCION DE EDUCACION Y VINCULACION	15	Recibe oficio firmado y opinión técnica, revisa y envía original al área solicitante (básico o formación para el trabajo, medio superior, y superior) de la Secretaría de Educación Pública y copia a la Subsecretaría de Operación Turística.	
SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA	16	Recibe el área solicitante (básico o formación para el trabajo, medio superior, y superior) oficio con opinión técnica, revisa, registra y analiza.	

PROCEDIMIENTO: OPINION TECNICA PARA EL RECONOCIMIENTO DE VALIDEZ OFICIAL DE ESTUDIOS (RVOE)

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	17	Emite dictamen final con base en la opinión técnica de la Secretaría de Turismo y de acuerdo a la normatividad y criterios internos e informa del resultado a la Institución Educativa. **TERMINA PROCEDIMIENTO**	

DIRECCION DE CAPACITACION TURISTICA

IMPARTICION DE CURSOS DE CAPACITACION EN LOS ESTADOS

PROCEDIMIENTO: IMPARTICION DE CURSOS DE CAPACITACION EN LOS ESTADOS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION DE CAPACITACION TURISTICA	1	Elabora oficio para firma del Director General de Desarrollo de la Cultura Turística solicitando a las Oficinas Estatales de Turismo, informen de sus necesidades de capacitación dentro del periodo de un ejercicio fiscal.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURISTICA	2	Recibe oficio, revisa, firma y envía a las Oficinas Estatales de Turismo.	
OFICINAS ESTATALES DE TURISMO	3	Reciben oficio, registran, revisan, integran informe de necesidades de acuerdo a solicitudes presentadas por docentes, empresarios y empleados del sector turismo.	
	4	Preparan documento indicando los cursos necesarios a impartir en la entidad federativa, las fechas y sedes probables y envían a la Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURISTICA	5	Recibe documento, registra, revisa y turna con instrucciones a la Dirección de Capacitación Turística, para su atención.	
DIRECCION DE CAPACITACION TURISTICA	6	Recibe documento, registra, revisa e instruye a la Subdirección de Capacitación Turística para su atención y análisis.	
SUBDIRECCION DE CAPACITACION TURISTICA	7	Recibe documento, registra, revisa, analiza temas y número de cursos a impartir por Oficina Estatal de Turismo y determina: **¿ CUMPLE CON LO ESTABLECIDO ?**	
	8	**NO:** Regresa, indicando el motivo.(Regresa a la actividad No. 3).	
	9	**SI:** Determina fecha de impartición, designa instructor, se le comunica y entrega a la Entidad Federativa la programación, manuales, acetatos, video, etc..	

PROCEDIMIENTO: IMPARTICION DE CURSOS DE CAPACITACION EN LOS ESTADOS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
INSTRUCTOR	10	Recibe, revisa designación y temario del curso a impartir.	
	11	Prepara curso, se presenta en la Oficina Estatal de Turismo correspondiente, para que se le indique lugar y horario.	
OFICINAS ESTATALES DE TURISMO	12	Recibe al instructor, indica lugar y horario del curso a impartir, y presenta al grupo de educandos.	
INSTRUCTOR	13	Imparte curso, lleva lista de asistencia para verificar se cumpla con el 80% de asistencias como mínimo, revisa que las cédulas del participante estén requisitadas.	
	14	Entrega constancias o reconocimientos a los participantes al término del curso.	
	15	Elabora carpeta de evidencias del curso,con la siguiente información: • Listas de Asistencia • Cédulas de los participantes • 2 fotografías del curso, en donde aparezca el instructor y el grupo • Evaluaciones del Instructor • Reporte del curso • Oficio de conformidad de la Oficina Estatal de Turismo.	
	16	Integra carpeta de evidencias del curso y entrega a la Dirección de Capacitación Turística.	
DIRECCION DE CAPACITACION TURISTICA	17	Recibe carpeta de evidencias del curso, revisa que contenga toda la documentación requerida, conforma expediente, prepara tarjeta informativa y presenta al Director General de Desarrollo de la Cultura Turística.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURISTICA	18	Recibe informe y documentación, revisa y archiva. **TERMINA PROCEDIMIENTO**	

ELABORACION Y OTORGAMIENTO DEL DISTINTIVO “H”

PROCEDIMIENTO: ELABORACION Y OTORGAMIENTO DEL DISTINTIVO "H"

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
ESTABLECIMIENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	1	Solicita información para la obtención del distintivo "H" a la Secretaría de Turismo a través de la Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURISTICA	2	Recibe solicitud, revisa y turna para su atención a la Dirección de Capacitación Turística.	
DIRECCION DE CAPACITACION TURISTICA	3	Recibe solicitud, revisa e instruye a la Subdirección de Capacitación Turística para su atención y desahogo.	
SUBDIRECCION DE CAPACITACION TURISTICA	4	Recibe solicitud de información para la obtención del distintivo "H", revisa y proporciona lista de instructores registrados por la Secretaría de Turismo, para proporcionar cursos de capacitación en materia de manejo higiénico de alimentos.	
ESTABLECIMIENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	5	Recibe lista de instructores, revisa, selecciona a un instructor.	
INSTRUCTOR	6	Proporciona curso de capacitación en manejo higiénico de alimentos de 10 horas al 80% del personal operativo y curso de introducción al distintivo "H" de 4 horas al 100% de mandos medios del Establecimiento de Alimentos y Bebidas.	
ESTABLECIMIENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	7	Considera estar capacitado y preparado, solicita la visita de una Unidad de Verificación para ser certificado bajo la norma NMX-F-606-NORMEX-2000.	
UNIDAD DE VERIFICACION	8	Realiza visita al Establecimiento de Alimentos y Bebidas, verificando que cumpla con el 100% de los puntos críticos de la norma y el 90% de los puntos no críticos.	
	9	Elabora dictamen de la visita realizada al Establecimiento de Alimentos y Bebidas, integra documento y envía a la Secretaría de Turismo, a través de la Dirección General de Desarrollo de Cultura Turística.	

PROCEDIMIENTO: ELABORACION Y OTORGAMIENTO DEL DISTINTIVO "H"

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURISTICA	10	Recibe dictamen, registra, revisa y turna a la Dirección de Capacitación Turística para su atención.	
DIRECCION DE CAPACITACION TURISTICA	11	Recibe dictamen, registra, revisa e instruye a la Subdirección de Capacitación Turística para su atención y análisis.	
SUBDIRECCION DE CAPACITACION TURISTICA	12	Recibe dictamen, revisa documento en conceptos generales y técnicos, en caso de dudas se comunica vía telefónica con la Unidad de Verificación.	
	13	Ingresa la información a la base de datos y determina: **¿ EXISTE EL ESTABLECIMIENTO ?**	
	14	**SI:** Hace las correcciones que correspondan.	
	15	**NO:** Incluye los datos, así como el número de distintivo correspondiente, según la bitácora impresa.	
	16	Elabora carta merecedora y nota informativa para firma del Director General de Desarrollo de la Cultura Turística y envía a la Dirección de Capacitación Turística.	
DIRECCION DE CAPACITACION TURISTICA	17	Recibe carta merecedora y nota informativa, revisa, hace correcciones en su caso, y presenta al Director General de Desarrollo de la Cultura Turística.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURISTICA	18	Recibe carta merecedora y nota informativa para el Subsecretario de Operación Turística, revisa, firma y devuelve para su tramite.	
DIRECCION DE CAPACITACION TURISTICA	19	Recibe carta merecedora con nota informativa firmada, revisa y envía a la Subsecretaría de Operación Turística.	
SUBSECRETARIA DE OPERACION TURISTICA	20	Recibe carta merecedora, distintivos "H" y nota informativa, revisa, firma y devuelve.	

PROCEDIMIENTO: ELABORACION Y OTORGAMIENTO DEL DISTINTIVO "H"

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURISTICA	21	Recibe carta merecedora y distintivos "H" firmados, revisa y turna a la Dirección de Capacitación Turística.	
DIRECCION DE CAPACITACION TURISTICA	22	Recibe, revisa, registra en base de datos de distintivo "H", y procede a enviarlos a la Oficinas Estatales de Turismo o en su caso, directamente al Establecimientos de Alimentos y Bebidas. **TERMINA PROCEDIMIENTO**	

DIRECCION DE MODERNIZACION TURISTICA

ELABORACION DEL PROGRAMA DE MODERNIZACION TURISTICA DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS TURISTICAS

PROCEDIMIENTO: ELABORACION DEL PROGRAMA DE MODERNIZACION TURISTICA DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS TURISTICAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION DE MODERNIZACION TURISTICA	1	Instruye a la Subdirección de Modernización Turística para que elabore el proyecto del Programa de Modernización Turística de aplicación en las Pequeñas y Medianas Empresas relacionadas con el Sector Turismo, con base en el Programa Nacional de Turismo.	
SUBDIRECCION DE MODERNIZACION TURISTICA	2	Recibe instrucciones, investiga y analiza información, considerando la promoción e implantación de programas de calidad, cursos de capacitación destinados a mejorar la calidad de los servicios.	
	3	Elabora proyecto de Programa de Modernización Turística de aplicación en las Pequeñas y Medianas Empresas relacionadas con el Sector Turismo y envía a la Dirección de Modernización Turística.	
DIRECCION DE MODERNIZACION TURISTICA	4	Recibe proyecto de Programa de Modernización Turística, revisa y conjuntamente con la Subdirección de Modernización Turística realizan las correcciones necesarias, en su caso.	
	5	Presenta proyecto de Programa de Modernización Turística a la Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística para su revisión y visto bueno.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURISTICA	6	Recibe proyecto Programa de Modernización Turística, revisa y determina: **¿ ESTA CORRECTO EL PROYECTO ?**	
	7	**NO:** Realiza observaciones y regresa para que se hagan las correcciones que correspondan. (Regresa a la actividad No. 4).	
	8	**SI:** Firma de visto bueno y presenta en Acuerdo al Subsecretario de Operación Turística para su autorización correspondiente.	

PROCEDIMIENTO: ELABORACION DEL PROGRAMA DE MODERNIZACION TURISTICA DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS TURISTICAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
SUBSECRETARIA DE OPERACION TURISTICA	9	Recibe proyecto de Programa de Modernización Turística, revisa, en su caso hace observaciones y firma de autorización, devuelve para su implementación.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURISTICA	10	Recibe Programa de Modernización Turística autorizado, revisa y turna a la Dirección de Modernización Turística para que proceda a su implementación.	
DIRECCION DE MODERNIZACION TURISTICA	11	Recibe Programa de Modernización Turística autorizado, revisa, registra en controles y procede a su implementación.	
	12	Realiza el seguimiento, control y evaluación de las operaciones generadas por el Programa de Modernización Turística.	
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

CONTRATACION DE SERVICIOS DE CAPACITACION, CONSULTORIA, ASESORIA Y DESARROLLO DE METODOLOGIAS PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS TURISTICAS

PROCEDIMIENTO: CONTRATACION DE SERVICIOS DE CAPACITACION, CONSULTORIA, ASESORIA Y DESARROLLO DE METODOLOGIAS PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS TURISTICAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION DE MODERNIZACION TURISTICA	1	Instruye a la Subdirección de Modernización Turística para que revise la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicio del Sector Público y su Reglamento para comparar precios y servicios, y proponer la contratación de empresa(s) de capacitación.	
SUBDIRECCION DE MODERNIZACION TURISTICA	2	Investiga normatividad en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del sector público, para proponer la contratación de la(s) empresa(s) que brinden los servicios de capacitación, consultoría, asistencia técnica y desarrollo de la metodología, para ofertarlos a las Micro, Pequeña y Mediana Empresa Turística.	
	3	Elabora propuesta del servicio a contratar e integra documentación soporte como son: justificación, calendario de cursos, calendario de pagos, anexo técnico y envía a la Dirección de Modernización Turística, para su visto bueno..	
DIRECCION DE MODERNIZACION TURISTICA	4	Recibe propuesta, revisa, en su caso hace correcciones, y envía a la Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURISTICA	5	Recibe propuesta del servicio a contratar, documentación soporte, revisa, elabora oficio solicitud y envía a la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría de Operación Turística, con documentación soporte.	
COORDINACION ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARIA DE OPERACION TURISTICA	6	Recibe oficio y documentación soporte solicitando la contratación del servicio requerido, revisa, registra y determina: **¿ ES CORRECTA LA INFORMACION ?**	
	7	**NO:** Regresa documentos indicando observaciones y solicitando se realicen las correcciones pertinentes.(Regresa a la actividad No. 3).	

PROCEDIMIENTO: CONTRATACION DE SERVICIOS DE CAPACITACION, CONSULTORIA, ASESORIA Y DESARROLLO DE METODOLOGIAS PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS TURISTICAS.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	8	**SI:** Elabora oficio solicitud para firma de autorización del Director General de Desarrollo de la Cultura Turística, y documentos para solicitar la contratación del servicio.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURISTICA	9	Recibe oficio solicitud, revisa, firma y devuelve para su tramite.	
COORDINACION ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARIA DE OPERACION TURISTICA	10	Recibe autorización, y solicita a la Dirección de Recursos Financieros la suficiencia presupuestal, presentando los formatos correspondientes.	
DIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS	11	Recibe solicitud de suficiencia presupuestal, revisa disponibilidad, en su caso autoriza y devuelve.	
COORDINACION ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARIA DE OPERACION TURISTICA	12	Recibe documentos con la suficiencia presupuestal, obtiene la firma de autorización del Subsecretario de Operación Turística y de la C. Titular de la Secretaría de Turismo y envía a la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales para que inicie el trámite de contratación del servicio requerido.	
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	13	Recibe solicitud autorizada e inicia el procedimiento para la contratación del servicio requerido, en coordinación con la Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística elaboran las bases técnicas y es invitada la Dirección General para participar en las diferentes etapas del proceso.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURISTICA	14	Recibe las bases técnicas e instruye a la Dirección de Modernización Turística para que participe en las diferentes etapas del proceso.	

PROCEDIMIENTO: CONTRATACION DE SERVICIOS DE CAPACITACION, CONSULTORIA, ASESORIA Y DESARROLLO DE METODOLOGIAS PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS TURISTICAS.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION DE MODERNIZACION TURISTICA	15	Recibe instrucciones y participa en las etapas del procedimiento para la adjudicación y contratación de la(s) empresa(s) que proporcionarán el servicio solicitado. Continua procedimiento de contratación del servicio.	
	16	Supervisa que la empresa contratada proporcione en tiempo y forma los servicios.	
	17	Recaba documentación comprobatoria de los servicios proporcionados y envía a la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría de Operación Turística.	
COORDINACION ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARIA DE OPERACION TURISTICA	18	Recibe documentación comprobatoria de los servicios proporcionados, revisa y determina: **¿ ESTA COMPLETA LA DOCUMENTACION ?**	
	19	**NO:** Regresa la documentación comprobatoria de los servicios proporcionados, comunicando el motivo del rechazo.(Regresa a la actividad No. 17.).	
	20	**SI:** Turna por medio de oficio la documentación comprobatoria de los servicios proporcionados a la Dirección de Recursos Financieros para el trámite del pago correspondiente.	
DIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS	21	Recibe oficio con documentación comprobatoria de los servicios proporcionados, revisa, registra y determina: **¿ ESTA COMPLETA LA DOCUMENTACION ?**	
	22	**NO:** Regresa indicando los motivos del rechazo.(Regresa a la actividad No. 17).	

PROCEDIMIENTO: CONTRATACION DE SERVICIOS CAPACITACION, CONSULTORIA, ASESORIA Y DESARROLLO DE METODOLOGIAS PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS TURISTICAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	23	**SI:** Realiza trámite correspondiente para el pago de los servicios proporcionados. **TERMINA PROCEDIMIENTO**	

INCORPORACION DE LAS MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESAS TURISTICAS AL PROGRAMA DE MODERNIZACION TURISTICA

PROCEDIMIENTO: INCORPORACION DE LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS TURISTICAS AL PROGRAMA DE MODERNIZACION TURISTICA.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION DE MODERNIZACION TURISTICA	1	Instruye a la Subdirección de Modernización Turística para que formule un diseño de estrategia para promover el programa de modernización turística de las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas.	
SUBDIRECCION DE MODERNIZACION TURISTICA	2	Recibe instrucciones, investiga, analiza información y elabora diseño de estrategia para promover el programa de modernización turística de las micro, pequeña y mediana empresas turísticas.	
	3	Integra programa, incluyendo material promocional(folletos, carteles y flyers); participación en foros, congresos y convenciones; anuncios en revistas especializadas; y páginas de internet.	
	4	Elabora oficios para firma del Director General de Desarrollo de la Cultura Turística, informando los beneficios y requisitos que deberán cumplir las micro, pequeñas y medianas empresas que deseen incorporarse al Programa de Modernización Turística.	
	5	Integra programa y oficios y envía a la Dirección de Modernización Turística para su visto bueno y tramite correspondiente.	
DIRECCION DE MODERNIZACION TURISTICA	6	Recibe documentos, revisa, hace correcciones en su caso, da visto bueno y envía a la Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURISTICA	7	Recibe programa de modernización turística y oficios, revisa, hace correcciones en su caso, firma y devuelve.	
DIRECCION DE MODERNIZACION TURISTICA	8	Recibe y envía oficios y material promocional a los Organismos, Instituciones, Cámaras y Asociaciones del Sector, así como a Funcionarios Estatales y Municipales de Turismo involucrados en el medio.	

PROCEDIMIENTO: INCORPORACION DE LAS MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESAS TURISTICAS AL PROGRAMA DE MODERNIZACION TURISTICA.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
ORGANISMOS, INSTITUCIONES, CAMARAS Y ASOCIACIONES, FUNCIONARIOS ESTATALES Y MUNICIPALES DE TURISMO	9	Reciben oficio y material promocional relacionados con el Programa de Modernización Turística, revisan y dan a conocer dentro de su ámbito de competencia a las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas.	
DIRECCION DE MODERNIZACION TURISTICA	10	Sensibiliza e invita a través de foros, congresos y convenciones, así como reuniones o pláticas, a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas Turísticas a conocer el beneficio que representa incorporar sus empresas al Programa, el cual proporciona capacitación, consultoría en sistemas de calidad, administración y mejora de procesos entre otros.	
	11	Recibe solicitudes de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas Turísticas, revisa y turna para su análisis a la Subdirección de Modernización Turística.	
SUBDIRECCION DE MODERNIZACION TURISTICA	12	Recibe solicitudes, revisa, analiza y procede a seleccionar las empresas que cumplan con los requisitos establecidos.	
	13	Registra en la base de datos a las empresas turísticas seleccionadas imprime e informa a la Dirección de Modernización Turística.	
DIRECCION DE MODERNIZACION TURISTICA	14	Recibe relación de empresas turísticas seleccionadas, revisa y evalúa la empresa seleccionada con anterioridad, para que proporcione los servicios de capacitación en materia turística.	
	15	Verifica que la empresa seleccionada proporcione el servicio en tiempo y forma, llevando el control y seguimiento del evento hasta su terminación e instruye a la Subdirección de Modernización Turística para que elabore la evaluación final.	

PROCEDIMIENTO: INCORPORACION DE LAS MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESAS TURISTICAS AL PROGRAMA DE MODERNIZACION TURISTICA.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
SUBDIRECCION DE MODERNIZACION TURISTICA	16	Recibe instrucciones, integra información, formula evaluación final, elabora reporte con indicadores que permitan asegurar que la empresa turística a concluido con el programa y que aplicará las herramientas y técnicas de capacitación.	
	17	Integra evaluación final y reporte, y envía a la Dirección de Modernización Turística.	
DIRECCION DE MODERNIZACION TURISTICA	18	Recibe evaluación final y reporte con indicadores, revisa, hace correcciones en su caso, y presenta al Director General de Desarrollo de la Cultura Turística.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURISTICA	19	Recibe evaluación y reporte, revisa, hace correcciones en su caso, y presenta al Subsecretario de Operación Turística para su conocimiento.	
		TERMINA PROCEDIMIENTO	

IMPARTICION DE CURSOS DE CULTURA EMPRESARIAL A PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS TURISTICAS

PROCEDIMIENTO: IMPARTICION DE CURSOS DE CULTURA EMPRESARIAL A PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS TURISTICAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION DE MODERNIZACION TURISTICA	1	Formula informe de las líneas de acción que en materia de capacitación se ofrecen a la micro, pequeña y mediana empresa turística, y oficios para firma del Director General de Desarrollo de la Cultura Turística.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURISTICA	2	Recibe informe y oficios, revisa, firma y envía a las Oficinas Estatales de Turismo, Asociaciones y Cámaras involucradas en la actividad turística las líneas de acción en materia de capacitación que se ofrecen a las micro, pequeña y mediana empresa turística.	
OFICINAS ESTATALES DE TURISMO, ASOCIACIONES Y CAMARAS INVOLUCRADAS	3	Reciben información, registran, revisan, preparan propuestas para recibir cursos de capacitación y envían a la Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURISTICA	4	Recibe, registra, revisa propuestas conteniendo fechas de programación de los cursos, e instruye a la Dirección de Modernización Turística para su atención.	
DIRECCION DE MODERNIZACION TURISTICA	5	Recibe propuestas, registra, revisa y turna con instrucciones a la Subdirección de Modernización Turística para su atención.	
SUBDIRECCION DE MODERNIZACION TURISTICA	6	Recibe propuestas, registra, revisa, integra a la base de datos correspondiente a cursos y programa.	
	7	Establece comunicación telefónica y e-mail con las Oficinas Estatales de Turismo y las Asociaciones y Cámaras involucradas, para confirmar fechas de programación de los cursos, lugar, horarios de realización y número de asistentes.	
	8	Recibe confirmación, y se comunica con la Institución Educativa o Entidad Gubernamental, sobre la programación del curso(s), para la asignación de consultores.	

PROCEDIMIENTO: IMPARTICION DE CURSOS DE CULTURA EMPRESARIAL A PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS TURISTICAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
INSTITUCION EDUCATIVA O ENTIDAD GUBERNAMENTAL	9	Recibe comunicación, analiza e informa a la Subdirección de Modernización Turística, los nombres de los consultores que impartirán los cursos y su arribo al lugar indicado.	
SUBDIRECCION DE MODERNIZACION TURISTICA	10	Elabora informe y envía por e-mail a las Oficinas Estatales de Turismo y Asociaciones y Cámaras involucradas, nombre del consultor, horario de llegada, para su recepción y hospedaje.	
	11	Anexa por e-mail, formatos de registro y evaluación para ser requisitados por los participantes, programa de estudios y diplomas, solicitando el regreso de esta documentación con el consultor, así como el acuse de recibo para contar con la evidencia documental.	
OFICINAS ESTATALES DE TURISMO, ASOCIACIONES Y CAMARAS INVOLUCRADAS	12	Reciben documentación por e-mail, revisan, se coordinan con el consultor para la impartición de los cursos de capacitación turística.	
	13	Realizan cursos de capacitación, integran información solicitada con número de educandos y empresas participantes y al finalizar el mismo, remiten en forma impresa a la Subdirección de Modernización Turística con el consultor.	
SUBDIRECCION DE MODERNIZACION TURISTICA	14	Recibe formatos de registro y evaluaciones originales de los participantes, revisa e incorpora a la base de datos.	
	15	Contabiliza empresas que asistieron al curso y coteja información por teléfono con las Oficinas Estatales de Turismo y Asociaciones y Cámaras, para confirmar lo contenido en la base de datos y contar con soporte documental.	
	16	Analiza información, formula evaluación del curso de capacitación turística y presenta a la Dirección de Modernización Turística.	

PROCEDIMIENTO: IMPARTICION DE CURSOS DE CULTURA EMPRESARIAL A PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS TURISTICAS

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION DE MODERNIZACION TURISTICA	17	Recibe evaluación del curso de capacitación turística, revisa y prepara informe para el Director General de Desarrollo de la Cultura Turística.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURISTICA	18	Recibe informe con evaluación del curso de capacitación turística, revisa y archiva. **TERMINA PROCEDIMIENTO**	