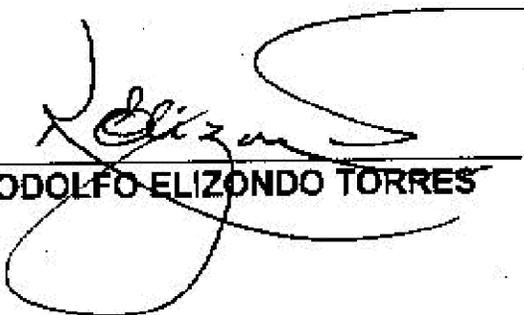




**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

**AUTORIZA
EL C. SECRETARIO DE TURISMO**


LIC. RODOLFO ELIZONDO TORRES

**INTEGRO
EL SUBSECRETARIO DE INNOVACION Y CALIDAD**

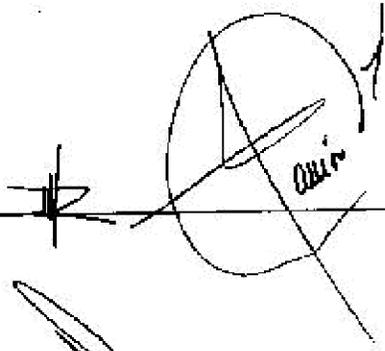
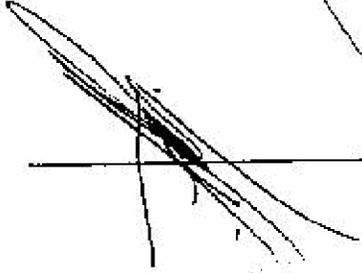

C. HUMBERTO SARMIENTO LUEBBERT

FECHA DE AUTORIZACION: 4 DE DICIEMBRE DE 2003
EL PRESENTE DOCUMENTO DEJA SIN EFECTO EL
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AUTORIZADO
EL 16 DE DICIEMBRE DE 2002

ESTE DOCUMENTO SE INTEGRO CON 71 HOJAS



**IDENTIFICACION DE FIRMA (S) O RUBRICA (S) DE VALIDACION
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION
GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURISTICA**

NOMBRE Y CARGO	FIRMA O RUBRICA
<p>Lic. Felipe I. Carreón Castillo Director General de Desarrollo de la Cultura Turística</p>	
<p>Lic. Alma Ruth Albarrán Ortega Directora de Capacitación Turística</p>	
<p>Lic. Verónica Palavicini Palafox Directora de Educación y Vinculación</p>	
<p>Lic. María Elena Ayala Aguilar Directora de Modernización Turística</p>	



SUBSECRETARIA DE OPERACION TURISTICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURISTICA

NOVIEMBRE DE 2003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 4

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003

INDICE

INDICE

	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
➤ Emisión de Opiniones Técnicas sobre Solicitudes para obtener el Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios(RVOE) en Turismo	25
Dirección de Capacitación Turística	36
➤ Impartición de Cursos de Capacitación en los Estados	37
➤ Elaboración y Otorgamiento del Distintivo "H"	43
Dirección de Modernización Turística	48
➤ Elaboración del Programa de Modernización Turística de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas Turísticas	49



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 6

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003

	Página
➤ Contratación de Servicios de Capacitación, Consultoría, Asesoría y Desarrollo de Metodologías para Pequeñas y Medianas Empresas Turísticas	53
➤ Registro, Evaluación y Seguimiento de Empresas y Acciones de Capacitación, Asesoría y Consultoría especializada incorporadas al Programa de Modernización para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa Turística	62
➤ Impartición de Líneas de Acción Empresarial para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa Turística	67



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 7

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003

INTRODUCCION

INTRODUCCION

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 de 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 contar con una herramienta de tipo administrativo que unifique en forma metódica los criterios y actividades que desarrolla la Dirección General con la finalidad de optimizar la realización eficiente de las funciones asignadas.

El Manual de Procedimientos servirá como instrumento de consulta en relación a cada uno de los pasos que deben seguirse y las áreas que participan en cada una de las actividades desarrolladas por la Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística.

El presente documento esta 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 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, validarla y darle uniformidad para su presentación.

Asimismo, con el propósito de cumplir con las disposiciones, lineamientos y normas que emitan las Dependencias Globalizadoras, la Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística deberá resolver las dudas que se generen con motivo de la interpretación y aplicación del Manual; así mismo deberá llevar a cabo su revisión periódica, actualización y difusión en las áreas que la componen.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 9

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003

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 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 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 Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público Federal
D.O.F. 31-XII-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 del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
D.O.F. 27-XII-1983 y sus reformas.

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.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 11

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003

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

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

CODIGOS

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

Código Fiscal de la Federación
D.O.F. 31-XII-1981 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 del Código Fiscal de la Federación
D.O.F. 29-II-1984 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



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 12

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003

Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional de Turismo 2001-2006
D.O.F. 22-IV-2002

Decreto del Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal correspondiente.

ACUERDOS

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 para el Ejercicio del Gasto de la Administración Pública Federal.
D.O.F. 4-V-2000

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

Manual de Sueldos y Prestaciones para los Servidores Públicos de mando de la Administración Pública Federal
D.O.F. 31-V-2001

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

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



III. OBJETIVO

II. OBJETIVO

Contar con un instrumento administrativo dinamico que sirva de guía y consulta, que permita al personal de la Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística, 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.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 15

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003

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 proporcionar elementos para el conocimiento de la oferta educativa turística, buscando su distribución 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 opinión técnica con base en la revisión y análisis del plan y programa de estudios propuesto por los particulares, y cuando se trate de nuevas ofertas educativas, considerando además 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.

Será responsable de integrar carpetas (costilla y carátula con información por línea de acción, por entidad federativa y número consecutivo otorgado a cada curso) y conteniendo la siguiente información:

- Formato de información General.
- Cédulas de registro por empresas(separado empresas nuevas y en seguimiento).
- Formatos de evaluación del curso, requisitados por los participantes (en caso de contar con ellos).
- Resultados de la evaluación, gráficas y comentarios generales.
- Comunicados oficiales y convocatorias.
- Formatos de participación de instituciones educativas y gobiernos estatales participantes en los cursos (cifras que no se contabilizan en las metas ni se capturan en la base de datos).



IV. PROCEDIMIENTOS



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 20

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003

DIRECCION DE EDUCACION Y VINCULACION



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 21

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003

**ACTUALIZACION DE LA GUIA DE INSTITUCIONES
DE ENSEÑANZA TURISTICA**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 22

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003

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 Directores y/o Coordinadores para corroborar que los datos generales de la institución estén vigentes.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURISTICA	2	Recibe oficios, revisa, firma y devuelve para su trámite.	
DIRECCION DE EDUCACION Y VINCULACION	3	Recibe oficios firmados, revisa, separa por niveles educativos y cada uno de éstos por Estados y envía por fax, correo registrado o mensajería.	
INSTITUCIONES DE ENSEÑANZA TURISTICA	4	Reciben oficio, revisan, integran documento con información solicitada y envían a la Dirección de Educación y Vinculación, vía correo electrónico, fax o teléfono.	
DIRECCION DE EDUCACION Y VINCULACION	5	Recibe información vigente sobre los datos generales de las Instituciones de Enseñanza Turística, revisa y turna a la Subdirección de Educación y Vinculación, la cual apoyada en los recursos materiales y humanos disponibles bajo su responsabilidad.	
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN Y VINCULACION	6	Recibe información, revisa, organiza y captura los datos en hoja de cálculo de excel correspondiente al nivel educativo: básico o formación para el trabajo, medio superior, superior, y Entidad Federativa en que se localiza la institución educativa. Los datos a ingresar o corroborar son: Estado, Nombre de la Institución Educativa, Escuela y/o Facultad, Carrera(s), nivel educativo, calle, colonia, código postal, localidad, clave lada, teléfono 1, teléfono 2, fax, tipo (particular, oficial, autónoma), rector, director, coordinador, página web, correo electrónico 1, correo electrónico 2, correo electrónico 3.	



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 23

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003

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

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION DE EDUCACION Y VINCULACION DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURISTICA	7	Entrega en disquete el último viernes de cada mes, archivo electrónico conteniendo la Guía de Instituciones de Enseñanza Turística a la Dirección de Educación de Vinculación para su conocimiento.	
	8	Procede a realizar ejemplares impresos de la Guía de Instituciones de Enseñanza Turística, si se determina suficiencia presupuestal para el ejercicio fiscal.	
	9	Publica la Guía de Instituciones de Enseñanza Turística en la página de internet de la SECTUR, en forma semestral los meses de junio y diciembre, creando un archivo de word para cada Entidad Federativa y nivel educativo, ejemplo: Aguascalientes-nivel medio superior y captura mediante programa web-builder.	
	10	Distribuye la versión de excel o impresa de la Guía de Instituciones de Enseñanza Turística, por correo electrónico, correo registrado, mensajería o de manera personalizada, solicitando el acuse de recibo correspondiente, a los Representantes Estatales de Turismo, Cámaras y Asociaciones, estudiantes o padres de familia, instituciones educativas, empresas del sector ó cualquier otro público que lo solicite.	
	11	Archiva y clasifica los acuses de recibo, elabora informe en el mes de diciembre sobre la actualización y distribución de la Guía de Instituciones de Enseñanza Turística y presenta para su revisión a la Dirección de Educación Vinculación.	
	12	Recibe propuesta de informe, revisa y comenta con el Subdirector remitente, determina, elabora y presenta informe de actualización y distribución de la Guía de Instituciones de Enseñanza Turística a la Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística.	
	13	Recibe informe, revisa y archiva.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 24

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 25

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 26

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 27

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003

**EMISION DE OPINIONES TECNICAS SOBRE SOLICITUDES
PARA OBTENER EL RECONOCIMIENTO DE VALIDEZ
OFICIAL DE ESTUDIOS(RVOE) EN TURISMO**

PROCEDIMIENTO: EMISION DE OPINIONES TECNICAS SOBRE SOLICITUDES PARA OBTENER EL RECONOCIMIENTO DE VALIDEZ OFICIAL DE ESTUDIOS(RVOE)EN TURISMO

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 e instruye a la Subdirección de Educación y Vinculación sobre la supervisión del proceso de repuesta.	
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN Y VINCULACION	5	Recibe documentación, revisa, identifica y registra si se trata de una opinión técnica para un nuevo plan y programa de estudios o si se trata de un plan y programa de estudios de actualización.	
	6	Procede a aplicar los instrumentos necesarios para el análisis de la propuesta educativa, estableciendo los vínculos necesarios para tal efecto y apoyada en los recursos materiales y humanos disponibles bajo su responsabilidad.	
	7	Determina calificación preliminar de la propuesta educativa, cumplimentando el formato "reporte del plan y programa de estudios; creado para facilitar su análisis.	
	8	Clasifica las propuestas educativas, si se trata de un plan y programa de estudios en actualización, pasa a la actividad No. 22, si se trata de un RVOE nuevo, establece comunicación con el área solicitante de la Secretaría de Educación Pública, para acordar la hora de visita de verificación conjunta a la institución solicitante.	



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 29

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003

PROCEDIMIENTO: EMISIÓN DE OPINIONES TÉCNICAS SOBRE SOLICITUDES PARA OBTENER EL RECONOCIMIENTO DE VALIDEZ OFICIAL DE ESTUDIOS(RVOE)EN TURISMO

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN Y VINCULACION	9	Elabora nota informativa para la Secretaría Particular de la Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística con firma del Director de Educación y Vinculación, solicitando viáticos y transportación para asistir a la visita de verificación a la institución educativa que solicita el RVOE.	
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN Y VINCULACION	10	Recibe nota informativa, revisa, hace correcciones en su caso, firma y devuelve para su tramite.	
SECRETARIA PARTICULAR DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURISTICA	11	Recibe nota informativa con firma, revisa y tramita ante la Secretaría Particular de la Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURISTICA	12	Recibe nota informativa, revisa, elabora oficio de aviso de comisión/orden de ministración de viáticos y pasajes, para firma del Director General.	
SECRETARIA PARTICULAR DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURISTICA	13	Recibe oficio de aviso de comisión/orden de ministración de viáticos y pasajes, revisa, firma y devuelve para su trámite.	
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN Y VINCULACION	14	Recibe oficio firmado, revisa y tramita ante la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría de Operación Turística.	
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN Y VINCULACION	15	Establece contacto con el interlocutor(contacto en la Oficina Estatal de Turismo) correspondiente al lugar de ubicación de la institución educativa y propone su participación en la visita de verificación.	



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 30

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003

**PROCEDIMIENTO: EMISION DE OPINIONES TECNICAS SOBRE SOLICITUDES PARA OBTENER EL
RECONOCIMIENTO DE VALIDEZ OFICIAL DE ESTUDIOS(RVOE)EN TURISMO**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	16	Confirma con la Secretaría de Educación Pública la realización de la visita de verificación a la institución educativa en forma conjunta, con la participación de un representante de la Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística, y en su caso, de un funcionario de turismo estatal.	
	17	Acuerda con el verificador de la Secretaría de Educación Pública designado, 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).	
	18	Realiza visita de verificación, registrando lo observado en el formato de instalaciones y equipos para instituciones de enseñanza turística. En caso de no cumplir con todos y cada uno de los requisitos, la institución puede solicitar por escrito a la SEP una nueva visita de inspección, con fundamento en los artículos 13 y 14 del Acuerdo 243 por el que se establecen las bases generales de autorización o Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios. La SEP notificará la fecha de una nueva visita. Si esto se aplica, regresar a la actividad No. 9.	
	19	Presenta comprobación de gastos para soportar el otorgamiento de viáticos, o en su caso, el reembolso de los recursos monetarios no utilizados.	
	20	Cumplimenta el formato "reporte de visita de verificación a instituciones de enseñanza turística" con base en los resultados de la visita.	
	21	Revisa, analiza y compara contra la propuesta del plan y programa de estudios, y determina puntaje final, de acuerdo a las calificaciones registradas en los formatos.	
	22	Elabora propuesta de oficio para firma del Director General de Desarrollo de la Cultura Turística, emitiendo la opinión técnica mediante una respuesta (positiva o negativa) de acuerdo al análisis.	



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 31

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003

PROCEDIMIENTO: EMISION DE OPINIONES TECNICAS SOBRE SOLICITUDES PARA OBTENER EL RECONOCIMIENTO DE VALIDEZ OFICIAL DE ESTUDIOS(RVOE)EN TURISMO

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION DE EDUCACION Y VINCULACION	23	Recibe propuesta de oficio, revisa y comenta con el Subdirector remitente, hace correcciones en su caso o solicita aclaraciones y presenta a la Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURISTICA	24	Recibe propuesta de oficio, revisa, hace correcciones en su caso o solicita aclaraciones, firma y devuelve para su tramite.	
DIRECCION DE EDUCACION Y VINCULACION	25	Recibe oficio y envía a la Subdirección de Educación y Vinculación para su desahogo.	
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN Y VINCULACION	26	Recibe oficio y envía original al área solicitante (básico o formación para el trabajo, medio superior o superior) de la Secretaría de Educación Pública (Pasa a la actividad No. 29) y copia a la Subsecretaría de Operación Turística.	
	27	<p>Crea expediente con los siguientes documentos sobre la opinión técnica emitida:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficio de Solicitud de la SEP, requiriendo opinión técnica de la Sectur sobre el plan y programa de estudios presentado por la institución de enseñanza turística (si no es un plan y programa de estudios en actualización, el oficio incluye fecha de visita de verificación). ▪ Original del formato "Reporte del Plan y Programa de Estudios". ▪ Si aplica, oficio de aviso de comisión/orden de ministración de viáticos y pasajes, para realizar la visita de verificación a la institución educativa. ▪ Si aplica, Copia del Acta Circunstanciada de Visita (elaborada por el verificador de SEP). ▪ Si aplica, Copia del Formato de Instalaciones y Equipos para Instituciones de Enseñanza Turística (cumplimentado en la visita de verificación). 	



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 32

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003

**PROCEDIMIENTO: EMISION DE OPINIONES TECNICAS SOBRE SOLICITUDES PARA OBTENER EL
RECONOCIMIENTO DE VALIDEZ OFICIAL DE ESTUDIOS(RVOE)EN TURISMO**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si aplica, Original del formato "Reporte de Visita de Verificación a Instituciones de Enseñanza Turística". ▪ Copia del oficio de respuesta a la SEP. ▪ Plan y programa de estudios. 	
	28	Archiva expediente según el nivel educativo: básico o formación para el trabajo, medio superior o superior.	
	29	Recibe el área solicitante (básico o formación para el trabajo, medio superior, y superior) oficio con opinión técnica, revisa, registra y analiza.	
	30	Emite dictamen final con base en la opinión técnica de la Secretaría de Turismo y de acuerdo con la normatividad y criterios internos, e informa del resultado a la Institución Educativa y a la Secretaría de Turismo.	
		TERMINA PROCEDIMIENTO	



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 33

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 34

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 35

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 36

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 37

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 38

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003

DIRECCION DE CAPACITACION TURISTICA



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 39

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003

**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.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURISTICA	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: <p align="center">¿ CUMPLE CON LO ESTABLECIDO ?</p>	
	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: <ul style="list-style-type: none"> • 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			



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 42

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 43

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 44

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 45

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003

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 en base de datos.	
DIRECCION DE CAPACITACION TURISTICA	16	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 a los Establecimientos de Alimentos y Bebidas. TERMINA PROCEDIMIENTO	



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 48

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 49

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 50

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003

DIRECCION DE MODERNIZACION TURISTICA



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 51

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003

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



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 53

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 54

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 55

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003

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



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 56

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003

**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.	
DIRECCION DE MODERNIZACION TURISTICA	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: <p align="center">¿ ES CORRECTA LA INFORMACION ?</p>	
	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
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURISTICA	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.	
COORDINACION ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARIA DE OPERACION TURISTICA	9	Recibe oficio solicitud, revisa, firma y devuelve para su tramite.	
DIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS	10	Recibe autorización, y solicita a la Dirección de Recursos Financieros la suficiencia presupuestal, presentando los formatos correspondientes.	
COORDINACION ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARIA DE OPERACION TURISTICA	11	Recibe solicitud de suficiencia presupuestal, revisa disponibilidad, en su caso autoriza y devuelve.	
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	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 DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURISTICA	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.	
	14	Recibe las bases técnicas e instruye a la Dirección de Modernización Turística para que participe en las diferentes etapas del proceso.	



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 58

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003

**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. Continúa procedimiento de contratación del servicio.	
COORDINACION ADMINISTRATIVA DE LA SUBSECRETARIA DE OPERACION TURISTICA	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.	
	18	Recibe documentación comprobatoria de los servicios proporcionados, revisa y determina:	
		¿ ESTA COMPLETA LA DOCUMENTACION ?	
DIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS	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.	
	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).	



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 59

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003

**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	



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 60

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 61

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 62

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 63

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003



**REGISTRO, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE EMPRESAS Y ACCIONES
DE CAPACITACIÓN, ASESORIA Y CONSULTORIA ESPECIALIZADA
INCORPORADAS AL PROGRAMA DE MODERNIZACION PARA
LA MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA
EMPRESA TURISTICA**

PROCEDIMIENTO: REGISTRO, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE EMPRESAS Y ACCIONES DE CAPACITACION, ASESORIA Y CONSULTORIA ESPECIALIZADA INCORPORADAS AL PROGRAMA DE MODERNIZACION PARA LA MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA TURISTICA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION DE MODERNIZACION TURISTICA	1	Recibe y revisa formatos de registro de participantes, evaluaciones de los cursos y autodiagnóstico que requisitan las empresas para definir el nivel de la competitividad con que cuentan al incorporarse al Programa de Modernización e instruye a la Subdirección de Modernización Turística para su incorporación al sistema integral de información de registro de empresas, formación empresarial, participantes, seguimiento y evaluación.	
SUBDIRECCION DE MODERNIZACION TURISTICA	2	Recibe instrucciones, analiza información, verifica que las empresas participantes en el Programa de Modernización, sean de nuevo ingreso o de seguimiento y si cuentan con la evaluación y autodiagnóstico respectivo.	
	3	Verifica que las empresas participantes en el Programa de Modernización, requisitaron debidamente el autodiagnóstico cuyo objeto será definir el nivel de competitividad empresarial con que cuentan.	
	4	Realiza el conteo de empresas que contestaron las evaluaciones de los cursos o talleres realizados y procede a tabularlos y graficarlos.	
	5	Procede a la captura de empresas nuevas y en seguimiento, atendidas en el Programa de Modernización Turística, por línea de acción.	
	6	Formula y envía vía e-mail a la Dirección de Modernización Turística, informe mensual de empresas nuevas y en seguimiento, atendidas por línea de acción, así como el total de participantes por estado.	
DIRECCION DE MODERNIZACION TURISTICA	7	Recibe vía e-mail información del total de empresas nuevas y en seguimiento, atendidas por línea de acción, revisa y prepara informes (D-44, Agenda Económica y Metas Presidenciales).	
SUBDIRECCION DE MODERNIZACION TURISTICA	8	Integra expedientes correspondientes a las líneas de acción que en materia de capacitación, asesoría y consultoría empresarial se realizaron en oficinas estatales de turismo, asociaciones y cámaras involucradas en el sector turismo.	

PROCEDIMIENTO: REGISTRO, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE EMPRESAS Y ACCIONES DE CAPACITACION, ASESORIA Y CONSULTORIA ESPECIALIZADA INCORPORADAS AL PROGRAMA DE MODERNIZACION PARA LA MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA TURISTICA

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	9	<p>Elabora carpeta (costilla y carátula con información por la línea de acción) así como los separadores por estado; formato de información general por cada curso o taller impartido; y se archiva la documentación por curso, de acuerdo al siguiente orden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formato de información general. ▪ Cedula de registro de empresas (separando las empresas nuevas y en seguimiento). ▪ Autodiagnóstico para definir el nivel de competitividad empresarial. ▪ Formatos de evaluación del curso requisitados por los participantes. ▪ Resultados de la evaluación, graficas y comentarios generales. ▪ Comunicados oficiales y convocatorias. 	
	10	<p>Procede a realizar la invitación respectiva, una vez atendidas las empresas a través de una línea de acción para que participe en otras acciones de formación empresarial que ofrece el Programa de Modernización Turística y lograr la total modernización de las mismas.</p> <p align="center">TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 67

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 68

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 69

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003

**IMPARTICION DE LINEAS DE ACCION EMPRESARIAL PARA LA
MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA TURISTICA**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 70

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003

**PROCEDIMIENTO: IMPARTICION DE LINEAS DE ACCION EMPRESARIAL PARA LA MICRO,
PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA TURISTICA**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
DIRECCION DE MODERNIZACION TURISTICA	1	Formula información de las líneas de acción en materia de capacitación, asesoría y consultoría empresarial que se ofrece a la micro, pequeña y mediana empresa turística, considerando los criterios establecidos para la estratificación de empresas establecidas por la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa vigente, envía a la Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística para revisión y visto bueno.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURISTICA	2	Recibe información, revisa, analiza, valida, da su visto bueno y devuelve.	
DIRECCION DE MODERNIZACION TURISTICA	3	Recibe, prepara oficios con firma del Director General, conteniendo el análisis y programación de las líneas de acción que en materia de capacitación, asesoría y consultoría empresarial se ofrecen a la micro, pequeña y mediana empresa turística y envía a las Oficinas Estatales de Turismo, Asociaciones y Cámaras involucradas en la actividad turística.	
OFICINAS ESTATALES DE TURISMO, ASOCIACIONES Y CAMARAS INVOLUCRADAS	4	Reciben información, revisan y envían propuestas a la Dirección de Modernización Turística de la programación de las líneas de acción que en materia de capacitación, asesoría y consultoría empresarial realizarán en su estado.	
DIRECCION DE MODERNIZACION TURISTICA	5	Recibe y revisa propuestas conteniendo fechas de programación de las líneas de acción que en materia de capacitación, asesoría y consultoría empresarial se llevarán a cabo en coordinación con las Oficinas Estatales de Turismo, Asociaciones y Cámaras del sector, e instruye a la Subdirección de Modernización Turística para su atención.	
SUBDIRECCION DE MODERNIZACION TURISTICA	6	Recibe propuestas, revisa, registra y captura en el sistema de información correspondiente a la programación de cursos.	

**PROCEDIMIENTO: IMPARTICION DE LINEAS DE ACCION EMPRESARIAL PARA LA MICRO
PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA TURISTICA**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
INSTITUCION CAPACITADORA	7	Establece comunicación telefónica y/o e-mail con las Oficinas Estatales de Turismo, las Asociaciones y Cámaras involucradas en el sector, para dar seguimiento y reconfirmar las fechas de programación de los cursos, lugar, horarios de realización y número de asistentes estimados.	
	8	Recibe confirmación y se comunica con la Institución Capacitadora, para programar las líneas de acción y asignación de consultores.	
SUBDIRECCION DE MODERNIZACION TURISTICA	9	Recibe comunicación, analiza e informa a la Subdirección de Modernización Turística, los nombres de los consultores que impartirán los cursos.	
	10	Elabora informe y envía por e-mail a las Oficinas Estatales de Turismo, Asociaciones y Cámaras involucradas en el sector, nombre del consultor y horario de llegada, para su recepción.	
INSTITUCIÓN CAPACITADORA	11	Envía vía e-mail a las Oficinas Estatales de Turismo, las Asociaciones y Cámaras involucradas en el sector, formatos de: a) registro de participantes; b) evaluación del curso; c) autodiagnóstico para definir el nivel de competitividad empresarial para ser requisitados por los participantes. Solicitando la devolución de estos formatos a través del consultor de la Institución Capacitadora.	
DIRECCION DE MODERNIZACION TURISTICA	12	Imparten las líneas de acción en materia de capacitación, asesoría y consultoría empresarial, integran documentación solicitada en el paso No. 11 y remiten de forma mensual a la Dirección de Modernización Turística.	
	13	Recibe formatos de registro de participantes, evaluaciones de los cursos y autodiagnóstico para definir el nivel de competitividad empresarial, revisa e instruye a la Subdirección de Modernización Turística, para su incorporación al sistema de información de registro de empresas al Programa de Modernización.	
TERMINA PROCEDIMIENTO			



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO
DE LA CULTURA TURISTICA**

PAGINA 72

FECHA DE ELABORACION
21/NOVIEMBRE/2003