



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

PAGINA 1

FECHA DE ELABORACION  
**27/AGOSTO/2003**



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

PAGINA 2

FECHA DE ELABORACION  
**27/AGOSTO/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	26
Dirección de Capacitación Turística	37
➤ Impartición de Cursos de Capacitación en los Estados	38
➤ Elaboración y Otorgamiento del Distintivo "H"	44
Dirección de Modernización Turística	51
➤ Elaboración del Programa de Modernización Turística de las Pequeñas y Medianas Empresas Turísticas	52
➤ Contratación de Servicios de Capacitación, Consultoría, Asesoría y Desarrollo de Metodologías para Pequeñas y Medianas Empresas Turísticas	57



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

PAGINA 4

FECHA DE ELABORACION  
27/AGOSTO/2003

	<b>Página</b>
➤ Incorporación de las Micro, Pequeña y Mediana Empresas Turísticas al Programa de Modernización Turística	66
➤ Impartición de Cursos de Cultura Empresarial a Pequeñas y Medianas Empresas Turísticas	73



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

PAGINA 5

FECHA DE ELABORACION  
**27/AGOSTO/2003**

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

## 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 7

FECHA DE ELABORACION  
**27/AGOSTO/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.



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 10

FECHA DE ELABORACION  
27/AGOSTO/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 Específico 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.



### **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.

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 18

FECHA DE ELABORACION  
**27/AGOSTO/2003**

**DIRECCION DE EDUCACION Y VINCULACION**



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

PAGINA 19

FECHA DE ELABORACION  
**27/AGOSTO/2003**

**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 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 para las Instituciones de Enseñanza Turística 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 General de Desarrollo de la Cultura Turística, vía correo electrónico, fax o teléfono.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURISTICA	5	Recibe información solicitada, revisa y turna con instrucciones a la Dirección de Educación y Vinculación.	
DIRECCION DE EDUCACION Y VINCULACION	6	Recibe información vigente sobre los datos generales de las Instituciones de Enseñanza Turística, revisa y turna a la Subdirección de Educación y Vinculación.	
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN Y VINCULACION	7	Recibe información, revisa, organiza y captura los datos en el archivo electrónico en papelería de excel correspondiente.	

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

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCION NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	8	Actualiza la Guía de Instituciones de Enseñanza Turística, capturando información en hoja de cálculo correspondiente al nivel educativo: básico o formación para el trabajo, medio superior, superior, y Entidad Federativa en que se localiza la institución educativa, datos a ingresar o corroborar: Estado, Nombre de la Institución Educativa, Escuela y/o Facultad, Carrera(s) que imparte(n), 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.	
	9	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.	
	10	Reproduce copias de la Guía de Instituciones de Enseñanza Turística en disquete según sea necesario.	
	11	Procede a realizar ejemplares impresos de la Guía de Instituciones de Enseñanza Turística (conversión de la versión de excel a word), si se determina suficiencia presupuestal para el ejercicio fiscal.	
	12	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.	
	13	Distribuye disquetes con el propósito de proporcionar elementos para la elección o conocimiento de la oferta educativa turística 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.	



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

PAGINA 22

FECHA DE ELABORACION  
27/AGOSTO/2003

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

<b>UNIDAD RESPONSABLE</b>	<b>OP No.</b>	<b>DESCRIPCION NARRATIVA</b>	<b>DOCUMENTO O FORMATO</b>
DIRECCION DE EDUCACION Y VINCULACION	14	Envía por correo electrónico, correo registrado o mensajería, la versión en excel o impresa de la Guía de Instituciones de Enseñanza Turística a los Representantes Estatales de Turismo, cámaras y asociaciones, o a cualquier otro público que lo solicite, solicitando requisitar y se envíe por fax el acuse de recibo correspondiente.	
	15	Archiva y clasifica los acuses de recibo (impresa, en disquette o vía correo electrónico), integra en el mes de diciembre, elabora informe sobre la actualización y distribución de la Guía de Instituciones de Enseñanza Turística y presenta para su revisión a la Dirección de Educación Vinculación.	
	16	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.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURISTICA	17	<p>Recibe informe, revisa y archiva.</p> <p align="center"><b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b></p>	



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

PAGINA 23

FECHA DE ELABORACION  
**27/AGOSTO/2003**



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

PAGINA 24

FECHA DE ELABORACION  
**27/AGOSTO/2003**



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

PAGINA 25

FECHA DE ELABORACION  
**27/AGOSTO/2003**



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

PAGINA 26

FECHA DE ELABORACION  
**27/AGOSTO/2003**

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



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

PAGINA 27

FECHA DE ELABORACION  
27/AGOSTO/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	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 solo se trata de una actualización.	
	6	Procede a aplicar los instrumentos necesarios para el análisis de la propuesta educativa, estableciendo los vínculos necesarios para tal efecto.	
	7	Determina calificación preliminar de la propuesta educativa, cumplimentando el formato de ponderación creado para facilitar el análisis de planes y programas de estudio.	
	8	Clasifica las propuestas educativas, si se trata de un plan y programa de estudios en actualización, pasa a la actividad No. 23, si se trata de un RVOE nuevo, establece comunicación con el área solicitante de la Secretaría de Educación Pública, para acordar la fecha de visita de verificación conjunta a la institución solicitante.	



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

PAGINA 28

FECHA DE ELABORACION  
27/AGOSTO/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
	9	Confirma a la Dirección de Educación y Vinculación la fecha acordada con la SEP para realizar la visita de verificación conjunta a la institución solicitante.	
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN Y VINCULACION	10	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	11	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	12	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	13	Recibe nota informativa, revisa, elabora formato de aviso de comisión/orden de ministración de viáticos y pasajes, para firma del Director General y se realice la visita de verificación a la institución educativa solicitante.	
SECRETARIA PARTICULAR DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURISTICA	14	Recibe formato de aviso de comisión/orden de ministración de viáticos y pasajes, revisa, firma y devuelve para su trámite.	
	15	Recibe formato autorizado, revisa y tramita ante la Coordinación Administrativa de la Subsecretaría de Operación Turística e informa a la Subdirección de Educación y Vinculación, a través de la Dirección de Educación y Vinculación para la ejecución de la comisión.	



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

PAGINA 29

FECHA DE ELABORACION  
27/AGOSTO/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
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN Y VINCULACION	16	Recibe informe, revisa, establece contacto con el interlocutor(contacto en la Oficina Estatal de Turismo) correspondiente al lugar de ubicación de la institución educativa y proponer su participación en la visita de verificación.	
	17	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 la Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística, y en su caso, de un funcionario de turismo estatal.	
	18	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).	
	19	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, esta 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.	
	20	Presenta comprobación de gastos para soportar el otorgamiento de viáticos, o en su caso, el reembolso de los recursos monetarios no utilizados.	
	21	Cumplimenta el formato de instalaciones y equipos para instituciones de enseñanza turística ponderando con el reporte de visita de verificación a instituciones de enseñanza turística obtenida en la inspección.	
	22	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 reportes.	



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

PAGINA 30

FECHA DE ELABORACION  
27/AGOSTO/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	Elabora propuesta de oficio para firma del Director General de Desarrollo de la Cultura Turística, indicando la respuesta (positiva o negativa) de acuerdo al análisis (y si es el caso, en los resultados de la visita).	
DIRECCION DE EDUCACION Y VINCULACION	24	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	25	Recibe propuesta de oficio emitiendo la opinión técnica, revisa, hace correcciones en su caso o solicita aclaraciones, firma y devuelve para su tramite.	
DIRECCION DE EDUCACION Y VINCULACION	26	Recibe oficio firmado con opinión técnica, revisa y envía a la Subdirección de Educación y Vinculación para su desahogo.	
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN Y VINCULACION	27	Recibe oficio firmado con opinión técnica, revisa 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. 30 ) y copia a la Subsecretaría de Operación Turística.	
	28	<p>Crea expediente con los siguientes documentos sobre la opinión técnica emitida:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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 propuesta de visita de verificación).</li> <li>▪ Original del Reporte del Plan y Programa de Estudios.</li> <li>▪ Si aplica, formato de aviso de comisión/orden de ministración de viáticos y pasajes, para realizar la visita de verificación a la institución educativa.</li> </ul>	



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

PAGINA 31

FECHA DE ELABORACION  
27/AGOSTO/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"> <li>▪ Si aplica, Copia del Acta Circunstanciada de Visita (elaborada por el verificador de SEP).</li> <li>▪ Si aplica, Copia del Formato de Instalaciones y Equipos para Instituciones de Enseñanza Turística (cumplimentado en la visita de verificación).</li> <li>▪ Si aplica, Original del Reporte de Visita de Verificación a Instituciones de Enseñanza Turística.</li> <li>▪ Copia del oficio de respuesta a la SEP.</li> <li>▪ Plan y programa de estudios.</li> </ul>	
	29	Archiva expediente según el nivel educativo: básico o formación para el trabajo, medio superior o superior.	
	30	Recibe el área solicitante ( básico o formación para el trabajo, medio superior, y superior ) oficio con opinión técnica, revisa, registra y analiza.	
	31	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.	
		<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>	



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

PAGINA 32

FECHA DE ELABORACION  
**27/AGOSTO/2003**



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

PAGINA 33

FECHA DE ELABORACION  
**27/AGOSTO/2003**



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

PAGINA 34

FECHA DE ELABORACION  
**27/AGOSTO/2003**



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

PAGINA 35

FECHA DE ELABORACION  
**27/AGOSTO/2003**



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

PAGINA 36

FECHA DE ELABORACION  
**27/AGOSTO/2003**



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

PAGINA 37

FECHA DE ELABORACION  
**27/AGOSTO/2003**

**DIRECCION DE CAPACITACION TURISTICA**



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

PAGINA 38

FECHA DE ELABORACION  
**27/AGOSTO/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	<p>Recibe documento, registra, revisa, analiza temas y número de cursos a impartir por Oficina Estatal de Turismo y determina:</p> <p align="center"><b>¿ CUMPLE CON LO ESTABLECIDO ?</b></p>	
	8	<b>NO:</b> Regresa, indicando el motivo.( Regresa a la actividad No. 3 ).	
	9	<b>SI:</b> 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"> <li>• Listas de Asistencia</li> <li>• Cédulas de los participantes</li> <li>• 2 fotografías del curso, en donde aparezca el instructor y el grupo</li> <li>• Evaluaciones del Instructor</li> <li>• Reporte del curso</li> <li>• Oficio de conformidad de la Oficina Estatal de Turismo.</li> </ul>	
	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.	
<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>			



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

PAGINA 41

FECHA DE ELABORACION  
**27/AGOSTO/2003**



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

PAGINA 42

FECHA DE ELABORACION  
**27/AGOSTO/2003**



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

PAGINA 43

FECHA DE ELABORACION  
**27/AGOSTO/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:	
		<b>¿ EXISTE EL ESTABLECIMIENTO ?</b>	
	14	<b>SI:</b> Hace las correcciones que correspondan.	
	15	<b>NO:</b> 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.	



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

PAGINA 47

FECHA DE ELABORACION  
27/AGOSTO/2003

**PROCEDIMIENTO: ELABORACION Y OTORGAMIENTO DEL DISTINTIVO "H"**

<b>UNIDAD RESPONSABLE</b>	<b>OP No.</b>	<b>DESCRIPCION NARRATIVA</b>	<b>DOCUMENTO O FORMATO</b>
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.	
		<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>	



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

PAGINA 48

FECHA DE ELABORACION  
**27/AGOSTO/2003**



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

PAGINA 49

FECHA DE ELABORACION  
**27/AGOSTO/2003**



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

PAGINA 50

FECHA DE ELABORACION  
**27/AGOSTO/2003**



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

PAGINA 51

FECHA DE ELABORACION  
**27/AGOSTO/2003**

**DIRECCION DE MODERNIZACION TURISTICA**



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

PAGINA 52

FECHA DE ELABORACION  
**27/AGOSTO/2003**

**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 en el mes de diciembre el proyecto anual 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 a través de organismos públicos y privados, los mecanismos de capacitación con que cuentan, analiza información, considerando la promoción e implantación de programas de calidad, destinados a mejorar la calidad de los servicios.	
DIRECCION DE MODERNIZACION TURISTICA	3	Elabora proyecto de Programa de Modernización Turística de aplicación en las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas relacionadas con el Sector Turismo, así mismo se formula el calendario mensual de actividades 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.	
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURISTICA	5	Presenta proyecto de Programa de Modernización Turística a la Dirección General de Desarrollo de la Cultura Turística para su revisión y visto bueno.	
	6	Recibe proyecto Programa de Modernización Turística, revisa y determina:	
		<b>¿ ESTA CORRECTO EL PROYECTO ?</b>	
	7	<b>NO:</b> Realiza observaciones y regresa para que se hagan las correcciones que correspondan. ( Regresa a la actividad No. 4 ).	
	8	<b>SI:</b> Da visto bueno y devuelve para que proceda a su implementación.	



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

PAGINA 54

FECHA DE ELABORACION  
27/AGOSTO/2003

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

<b>UNIDAD RESPONSABLE</b>	<b>OP No.</b>	<b>DESCRIPCION NARRATIVA</b>	<b>DOCUMENTO O FORMATO</b>
DIRECCION DE MODERNIZACION TURISTICA	9	Recibe Programa de Modernización Turística con visto bueno, revisa, registra en controles y procede a su implementación.	
	10	Realiza el seguimiento, control y evaluación de las operaciones generadas por el Programa de Modernización Turística.	
		<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>	



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

PAGINA 55

FECHA DE ELABORACION  
**27/AGOSTO/2003**



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

PAGINA 56

FECHA DE ELABORACION  
**27/AGOSTO/2003**



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

PAGINA 57

FECHA DE ELABORACION  
**27/AGOSTO/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 58

FECHA DE ELABORACION  
27/AGOSTO/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"><b>¿ ES CORRECTA LA INFORMACION ?</b></p>	
	7	<b>NO:</b> 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 60

FECHA DE ELABORACION  
27/AGOSTO/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.	
	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:	
	<b>¿ ESTA COMPLETA LA DOCUMENTACION ?</b>		
	19	<b>NO:</b> Regresa la documentación comprobatoria de los servicios proporcionados, comunicando el motivo del rechazo.( Regresa a la actividad No. 17. ).	
	20	<b>SI:</b> 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:	
	<b>¿ ESTA COMPLETA LA DOCUMENTACION ?</b>		
22	<b>NO:</b> 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 61

FECHA DE ELABORACION  
27/AGOSTO/2003

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

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



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

PAGINA 62

FECHA DE ELABORACION  
**27/AGOSTO/2003**



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

PAGINA 63

FECHA DE ELABORACION  
**27/AGOSTO/2003**



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

PAGINA 64

FECHA DE ELABORACION  
**27/AGOSTO/2003**



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

PAGINA 65

FECHA DE ELABORACION  
**27/AGOSTO/2003**



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

PAGINA 66

FECHA DE ELABORACION  
**27/AGOSTO/2003**

**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.	
		<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>	



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

PAGINA 70

FECHA DE ELABORACION  
**27/AGOSTO/2003**



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

PAGINA 71

FECHA DE ELABORACION  
**27/AGOSTO/2003**



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

PAGINA 72

FECHA DE ELABORACION  
**27/AGOSTO/2003**



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

PAGINA 73

FECHA DE ELABORACION  
**27/AGOSTO/2003**

**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 e integra expedientes con soporte documental.	
	16	Analiza información, formula evaluación del curso de capacitación turística y presenta a la Dirección de Modernización Turística.	



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

PAGINA 76

FECHA DE ELABORACION  
27/AGOSTO/2003

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

<b>UNIDAD RESPONSABLE</b>	<b>OP No.</b>	<b>DESCRIPCION NARRATIVA</b>	<b>DOCUMENTO O FORMATO</b>
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.	
		<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>	



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

PAGINA 77

FECHA DE ELABORACION  
**27/AGOSTO/2003**