

**SECTUR**  
SECRETARÍA DE TURISMO



# GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

1

SEPTIEMBRE DE 2014



# ÍNDICE

# ÍNDICE

	PÁGINA
PRESENTACIÓN	4
OBJETIVO DE LA GUÍA	6
I. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS	7
I.1 CRITERIOS PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS	8
I.2 ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS:	10
• Hoja de autorización	
• Hoja de identificación de firmas o rúbricas	
• Portada	
• Índice	
• Introducción	
• Antecedentes Históricos	
• I. Marco Jurídico-Administrativo	
• II. Objetivo	
• III. Políticas de Operación, Normas y Lineamientos	
• IV. Descripción Narrativa del Procedimiento	
• V. Diagrama de Flujo	
• VI. Formatos e Instructivos de Llenado	
• VII. Información adicional	
I.3 EJEMPLO PARA LA INTEGRACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (ANEXOS)	16



# PRESENTACIÓN

# PRESENTACIÓN

La Secretaría de Turismo, se encuentra en un proceso de reestructuración orgánica y funcional, con un nuevo modelo organizacional basado en principios y valores sociales, afines al marco jurídico-normativo, emanados de los preceptos constitucionales y de la planeación del desarrollo nacional.

La reestructura responde a un concepto innovador, reconocido a nivel mundial, como un turismo incluyente, de acuerdo con la Organización Mundial del Turismo, bajo la doble vertiente de: promover las riquezas naturales y culturales de un país o región; y, generar incentivos para la promoción de un desarrollo económico y social sustentable con calidad, elevando los niveles de bienestar de la población en general, al mismo tiempo que logre mayores niveles de competitividad en el contexto mundial.

Por lo anterior, con fundamento en los artículos 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, 3 penúltimo párrafo, 9 fracción XX, 14 fracción VIII y 29 fracciones XVII y XIX del Reglamento Interior de la de la Secretaría de Turismo, las oficinas, unidades administrativas, órganos administrativos desconcentrados y delegaciones regionales que integran esta Dependencia, deberán elaborar y, en su caso, actualizar sus manuales de organización, procedimientos y de servicios, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables.

La elaboración de los instrumentos técnico-administrativos es una actividad fundamental para continuar con el fortalecimiento de esquema orgánico-funcional de las unidades administrativas, de forma tal que los diferentes niveles jerárquicos establecidos en cada unidad administrativa, garanticen la congruencia de sus acciones, eviten duplicidad en las funciones que desempeñan y faciliten la actividad turística con la calidad, eficiencia y excelencia requeridos.

El Manual de Procedimientos, es un documento oficial que presenta de manera ordenada, secuencial y detallada, la forma en que se desarrollan los diferentes procedimientos de trabajo.

Por esta razón, y con el objeto de dar continuidad al proceso de actualización o elaboración de los manuales administrativos de las oficinas, unidades administrativas, delegaciones regionales y órganos desconcentrados de la Secretaría de Turismo, la Dirección General de Administración de la Oficialía Mayor, diseñó la presente Guía Técnica, para que sea un documento que oriente y apoye a los servidores públicos encargados de elaborar o actualizar los manuales de procedimientos y se mantenga un criterio claro y uniforme.

# OBJETIVO DE LA GUÍA

- Establecer los lineamientos, criterios y responsabilidades que permitan orientar al personal adscrito a las unidades administrativas, delegaciones regionales y órganos administrativos desconcentrados de la Secretaría de Turismo, en la formulación y actualización de sus manuales de procedimientos.



# **I. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS**

## I.1 CRITERIOS GENERALES PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

1. La elaboración y/o actualización del manual de procedimientos es responsabilidad de cada unidad administrativa, para lo cual, contarán permanentemente con la asesoría y apoyo de la Dirección General Administración, a través de la Dirección de Organización.
2. La identificación de los procedimientos de trabajo (sustantivos o administrativos), a integrar en un manual, deberán desprenderse de las atribuciones que el Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo confiere a cada unidad administrativa, así como de las funciones señaladas en el manual de organización específico de que se trate.
3. En cada procedimiento, deberán desagregarse sólo aquellas actividades que se consideren relevantes para la obtención de resultados vinculados con el objetivo de los mismos.
4. El nombre que se le asigne al manual de procedimientos puede determinarse conforme a las siguientes opciones:
  - Cuando los procedimientos que contiene el manual correspondan a un área, identificarlos con el nombre de la misma.
  - Cuando se trate de un sólo procedimiento o contenga una serie de procedimientos que correspondan a una misma materia, identificarlos con el nombre de dicha materia.
5. Deberán ser revisados para su actualización una vez al año, o cuando se presenten modificaciones a la estructura organizacional o al funcionamiento de las unidades administrativas.
6. En su redacción se deberá utilizar un lenguaje claro, sencillo, preciso, incluyente y comprensible.
7. Deberán presentarse en archivo electrónico e impresos, para su revisión e integración, a la Dirección General Administración, con atención a la Dirección de Organización y ser sistematizados y capturados en paquete Word para Windows, con letra Arial 11 puntos.
8. Para facilitar su elaboración se anexa un formato en archivo electrónico para que únicamente se complementen los datos que faltan en el formato.

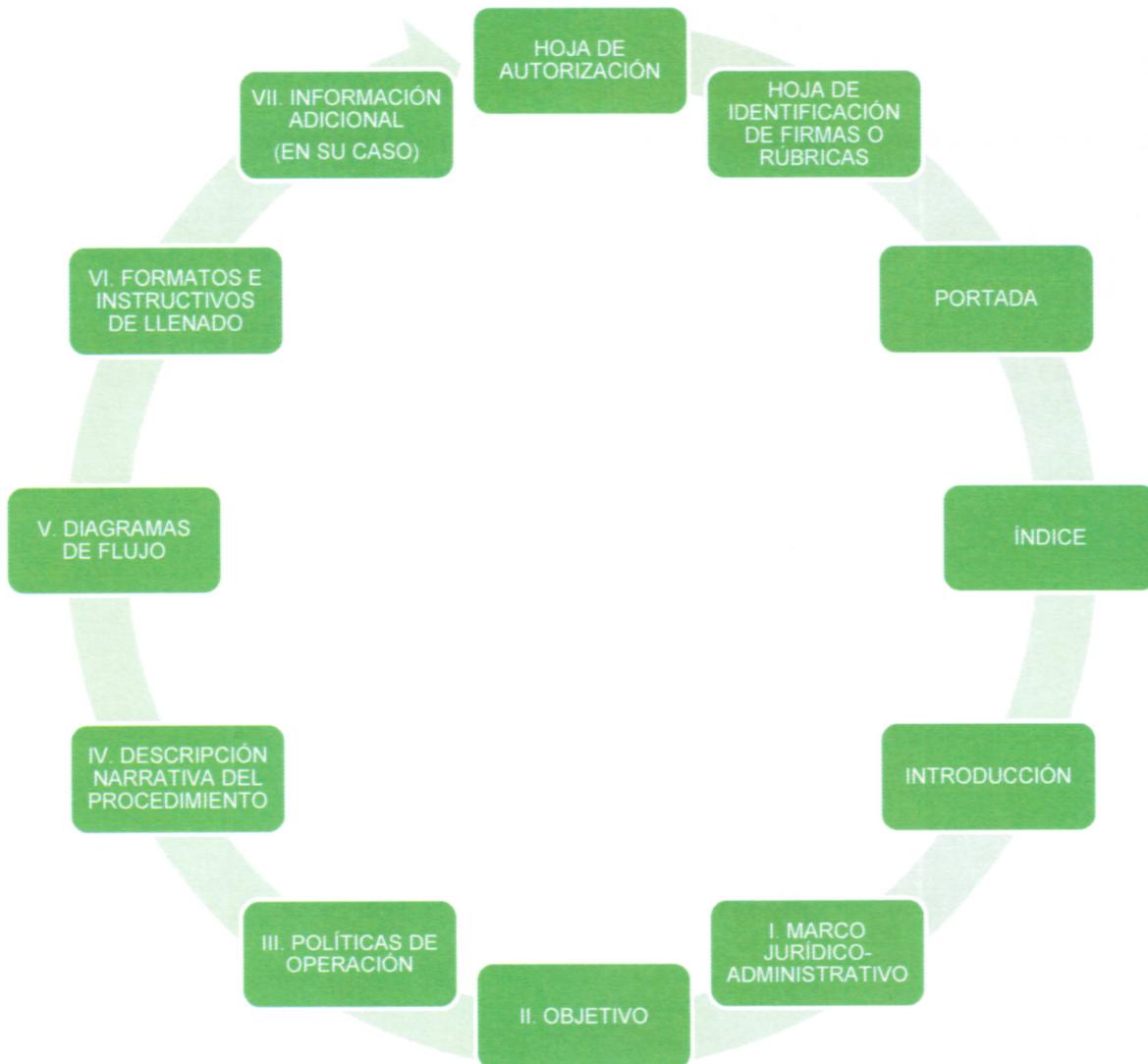
9. Para el recuadro de textos deberán respetar los siguientes espacios a partir de la línea que forma el recuadro o margen:

⊕	<b>Superior</b>	<b>2 cm.</b>
⊕	<b>Inferior</b>	2 cm.
⊕	<b>Izquierdo</b>	1.5 cm.
⊕	<b>Derecho</b>	1.5 cm.

10. Se deberán utilizar mayúsculas y minúsculas en todo el documento.
11. Es importante señalar que la elaboración de los diagramas de flujo de cada procedimiento estará a cargo de la Dirección de Organización, su sistematización y captura se desarrollará en el paquete Power Point.
12. Todos los manuales de procedimientos deberán elaborarse de acuerdo con las características descritas en los presentes Lineamientos.

## I.2 ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO

Todo Manual de Procedimientos deberá contener los siguientes apartados:



## HOJA DE AUTORIZACIÓN

A través de esta hoja se formalizará el contenido del manual y su autorización corresponde a la C. Secretaria del Ramo, de conformidad con el artículo 8, fracción XI del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, a través de la Oficialía Mayor de acuerdo con lo señalado en el artículo 14, Fracción VIII del citado ordenamiento jurídico. **(Anexo 1.1)**

## HOJA DE IDENTIFICACIÓN DE FIRMAS O RÚBRICAS

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

## PORTADA

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

- En la parte superior central el logotipo de la Secretaría.
- Se anotará el nombre completo del manual (por área o por materia).
- Se registrará en la parte inferior derecha, el mes y año de elaboración. **(Anexo 1.3)**

## ÍNDICE

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

Cuando el manual cuente con dos o más procedimientos, se deberá incluir una relación con los nombres de éstos. Es importante considerar que cada procedimiento deberá contener su descripción narrativa y su diagrama de flujo. **(Anexo 1.4)**

## INTRODUCCIÓN

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

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

## MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

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

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

Al interior de cada ordenamiento deberá citarse la fecha en que fueron expedidos, en orden cronológico. (**Anexo 1.6**)

## **OBJETIVO**

Es el propósito que se pretende alcanzar con el desarrollo de las actividades que integran el manual; en su redacción se deberá tener en consideración que éste deberá responder a los cuestionamientos el qué y para qué de su elaboración. **(Anexo 1.7)**

## **POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

Las políticas de operación son lineamientos de carácter general que describen funciones, orientan actividades y delimitan responsabilidades de las unidades administrativas; se desprenden de los ordenamientos jurídico-administrativos y/o las definidas por el titular de la unidad administrativa correspondiente.

En el texto, las políticas de operación se integran de lo general a lo particular y en forma cronológica de acuerdo como se vayan presentando en la ejecución del procedimiento. **(Anexo 1.8)**

## **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO**

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

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

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

En la columna de “Documento o Formato”, se anotarán los nombres correspondientes y se incluirán en el apartado de “Formatos e Instructivos de llenado”. **(Anexo 1.9)**

## DIAGRAMAS DE FLUJO

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

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

La elaboración de los diagramas de flujo, estarán a cargo de la Dirección de Organización y serán sistematizados y capturados en el paquete Power Point. **(Anexo 1.10)**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO**

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

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

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

En la columna de "Instrucciones", se deberá especificar detalladamente la información que corresponda a cada concepto del formato. (**Anexo 1.11**)

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

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

## **I.3 EJEMPLO PARA LA INTEGRACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (ANEXOS)**

# ANEXO 1.1

SECTUR  
SECRETARÍA DE TURISMO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y  
SANCIÓN

PÁGINA 30

FECHA DE ELABORACIÓN  
XXXXX DE 20XX

**AUTORIZA  
LA SECRETARIA DE TURISMO**

\_\_\_\_\_  
**MTRA. CLAUDIA RUIZ MASSIEU SALINAS**

**PRESENTA  
EL OFICIAL MAYOR**

\_\_\_\_\_  
**MTR. OCTAVIO MENA ALARCON**

FECHA DE AUTORIZACIÓN: XX DE XXXX DE 20XX

ESTE DOCUMENTO SE ENTREGA CON XX HOJAS

# ANEXO 1.2

SECTUR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA  
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION Y  
SANCION

PAGINA 00

FECHA DE ELABORACION  
XXXXX DE 20XX

**COORDINÓ**  
**EL DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN**

\_\_\_\_\_  
**OSCAR BERNAL TORRES**

**VALIDÓ**  
**EL DIRECTOR GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN**

\_\_\_\_\_  
**LIC. HILARIO PEREZ LEON**

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 01 DE NOVIEMBRE DE 2017

ESTE DOCUMENTO SE ENTREGA CON UN SELLO



**COORDINÓ**  
**EL DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN**

\_\_\_\_\_  
**OSCAR BERNAL TORRES**

**VALIDÓ**  
**EL DIRECTOR GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN**

\_\_\_\_\_  
**LIC. HILARIO PEREZ LEON**

FECHA DE AUTORIZACIÓN: DD DE XXXXX DE 20XX

ESTE DOCUMENTO SE ENTREGA CON SU FIRMAS

# ANEXO 1.4

SECTUR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA  
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION Y  
SANCION

PAGINA 30

FECHA DE ELABORACION  
XXXXX DE 20XX

**SUPERVISÓ**  
**EL DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE MEJORA DE LA GESTIÓN**

\_\_\_\_\_  
**MTRO. FERNANDO DOMINGUEZ DIAZ**

**INTEGRÓ**  
**EL DIRECTOR DE ORGANIZACIÓN**

\_\_\_\_\_  
**LIC. DEMETRIO F. GIL MERINO**

FECHA DE AUTORIZACIÓN: XX DE XXXXX DE 20XX

DATE DOCUMENTO SE ENTREGA CON XX HOJAS

# ANEXO 1.3

SECTUR



SUBSECRETARÍA DE CALIDAD Y REGULACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN

HOJA DE EJEMPLO

XXXX DE 20XX

# ANEXO 1.4

SECTUR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA  
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION Y  
SANCION

PÁGINA XII

FECHA DE ELABORACIÓN  
XXXXX DE XXXX

ÍNDICE

HOJA DE EJEMPLO



**INDICE**

	<b>PÁGINA</b>
Introducción	7
I. Marco Jurídico – Administrativo	9
II. Objetivo	14
III. Políticas de Operación:	16
Dirección de Verificación	17
Dirección de Sanciones y Recursos de Revisión	18
IV. Procedimientos:	19
IV.1. Dirección de Verificación	20
IV.1.1. Verificación a Prestadores de Servicios Turísticos realizadas directamente por la Dirección General de Verificación y Sanción o a través de Organismos Certificadoros y Unidades de Verificación	21
IV.2. Dirección de Sanciones y Recursos de Revisión	26
IV.2.1. Atención de Quejas y Sugerencias	27
IV.2.2. Procedimiento Administrativo de Infracción	29

HOJA DE EJEMPLO

# ANEXO 1.5

SECTUR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA  
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION Y  
SANCION

PÁGINA XII

FECHA DE ELABORACIÓN  
XXXXX DE 20XX

INTRODUCCIÓN

HOJA DE EJEMPLO



## INTRODUCCIÓN

En términos del artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, se establece que el Titular de cada Secretaría de Estado expedirá los Manuales de Procedimientos para su funcionamiento, el cual deberá contener información sobre los principales procedimientos administrativos que se establezcan.

El Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Sanción, es el instrumento que precisa los procedimientos y ámbitos de responsabilidad en los cuales se desarrollan las labores de las áreas que la integran y se involucran en el proceso, proporcionando un medio práctico y oportuno de capacitación en el trabajo para el personal y contribuyendo a una mayor eficiencia y productividad de la Secretaría; con el propósito fundamental de coadyuvar a la consecución de los objetivos y metas a su cargo.

El presente Manual de Procedimientos se integra en apartados que proporcionan información sobre el Marco Jurídico-Administrativo, el Objetivo, las Políticas de Operación y los Procedimientos con sus respectivos diagramas de flujo.

La información necesaria para la integración de este documento, fue proporcionada por la Dirección General de Verificación y Sanción, correspondiendo a la Dirección de Organización, dependiente de la Dirección General de Administración, compendiarla y darle uniformidad para su presentación.

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

# ANEXO 1.6

SECTUR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA  
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION Y  
SANCION

PÁGINA XII

FECHA DE ELABORACIÓN  
XXXXX DE 20XX

## I. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

HOJA DE EJEMPLO



## I. MARCO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO

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

### LEYES

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

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

Ley Federal sobre Metrología y Normalización  
D.O.F. 01-VII-1992 y sus reformas

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

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

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

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

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

Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo  
D.O.F. 01-XII-2005 y sus reformas

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

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

# ANEXO 1.7

SECTUR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA  
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION Y  
SANCION

PÁGINA 08

FECHA DE ELABORACIÓN  
XXXXX DE 20XX

## I. OBJETIVO

HOJA DE EJEMPLO



## 8. OBJETIVO

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

HOJA DE EJEMPLO

# ANEXO 1.8

SECTUR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA  
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION Y  
SANCION

PÁGINA 28

FECHA DE ELABORACIÓN  
XXXXX DE 20XX

## III. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

HOJA DE EJEMPLO



### III. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

#### DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN

- Programará y realizará visitas de verificación a prestadores de servicios turísticos por sí misma, a través de las Unidades de Verificación acreditadas para tal efecto, o bien en coordinación con las Oficinas Estatales de Turismo, de conformidad con los acuerdos de coordinación suscritos para vigilar el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley General de Turismo, su Reglamento y Normas Oficiales Mexicanas Turísticas, considerando los recursos técnicos y humanos con que cuente el área.
- Verificará la veracidad de la información que proporcionen los prestadores de servicios turísticos para el Registro Nacional de Turismo, y para el uso de las certificaciones turísticas autorizadas por la dependencia.
- Suscribirá convenios de coordinación con entidades federativas y dependencias federales.
- Atenderá los asuntos que determinen los superiores jerárquicos, en el ámbito de competencia.

HOJA DE EJEMPLO

# ANEXO 1.9

SECTUR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA  
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION Y  
SANCION

PÁGINA XII

FECHA DE ELABORACIÓN  
XXXXX DE 20XX

## IV. PROCEDIMIENTOS

HOJA DE EJEMPLO



DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN

HOJA DE EJEMPLO



IV. PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO: IV.1.1. VERIFICACIÓN A PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS REALIZADA DIRECTAMENTE POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN O A TRAVÉS DE ORGANISMOS CERTIFICADORES Y UNIDADES DE VERIFICACIÓN.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	10	El prestador de servicios turísticos dejó de operar, elabora proyecto de acuerdo de archivo por no existir materia para iniciar el procedimiento de infracción y lo envía a la Dirección General de Verificación y Sanción.	• Proyecto de acuerdo de archivo por no existir materia para I.P.J
	11	El prestador de servicios turísticos se negó a recibir la visita y el acceso para realizar la visita de verificación o cuando la negociación a visitar ya no se encuentra en el domicilio buscado, elabora proyecto de acuerdo de archivo por no existir materia para iniciar el procedimiento de infracción y lo envía a la Dirección General de Verificación y Sanción; en las Oficinas Estatales se remite al Titular de las Oficinas Estatales de Turismo.  (En el caso de la SECTUR pueden firmar los acuerdos los servidores públicos señalados en el Acuerdo Delegatorio de Facultades).	• Proyecto de acuerdo de archivo por no existir materia para I.P.J
DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y SANCIÓN TITULAR DE LA INSTANCIA ESTATAL	12	Recibe y revisa proyecto de acuerdo, firma y lo remite a la Dirección de Verificación para su archivo, o en su caso a las Oficinas Estatales de Turismo (En el caso de la SECTUR pueden firmar los acuerdos los servidores públicos señalados en el Acuerdo Delegatorio de Facultades).	• Proyecto de acuerdo de archivo por no existir materia para I.P.J
DIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN OFICINAS ESTATALES DE TURISMO	13	Recibe el acuerdo de archivo lo integra al expediente como asunto concluido y lo registra en el sistema de control.	• Acuerdo de archivo por no existir materia para I.P.J.
TERMINA PROCEDIMIENTO			



# ANEXO 1.11

SECTUR  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE VERIFICACIÓN Y  
SANCIÓN

PÁGINA 22

FECHA DE ELABORACIÓN  
XXXXX DE 20XX

INSTRUCTIVO DE LLENADO: REGISTRO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN TELEFÓNICA (FO-512.0032)		
CONCEPTO	LLENADO POR	INSTRUCCIONES
1. TÉCNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN TURÍSTICA	TÉCNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN TURÍSTICA/SERVICIO SOCIAL	Escribir el nombre de la persona que proporciona el servicio de atención de solicitudes de información y orientación telefónica.
2. FOLIO		Agnar un número de folio consecutivo conforme a los servicios efectuados.
3. FECHA		Indicar la fecha en la cual se realiza la atención de las solicitudes.
4. TURNO		Anotar el turno en el cual se brinda la atención: mañana, tarde, nocturno, fines de semana.
5. TIPO DE LLAMADA		Identificar y describir los siguientes datos de la llamada: - Llamada nacional: Si es a través del 012, llamado local, número de teléfono particular del interior del país o Lada Nacional 01-800. - Llamada internacional: Lada Internacional y teléfono particular del extranjero.
6. LUGAR DE ORIGEN DE LA LLAMADA		Escribir el nombre del lugar de donde está llamando el usuario.
7. NACIONALIDAD DEL TURISTA SOLICITANTE DEL SERVICIO		Indicar la nacionalidad del usuario.
8. TIPO DE SERVICIO O INFORMACIÓN SOLICITADA		Anotar el tipo de servicio o la información que solicita el usuario del servicio.
9. HORA		Indicar la hora de la llamada telefónica.
10. LLAMADAS ATENDIDAS		Al final de su turno, registrar el número total de llamadas atendidas.
11. TURISTAS ATENDIDOS		Al final de su turno, registrar el número de turistas nacionales, número de turistas internacionales y número total de turistas atendidos.
12. FIRMA ELABORADO POR		Registrar nombre y firma de la persona que efectuó el servicio.

Con fundamento en el artículo 29, fracción XVII del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, se expide la “GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS”

**EL DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN**



**OSCAR BERNAL TORRES**

México, D.F., a los veintidós días del mes de septiembre del año dos mil catorce.