



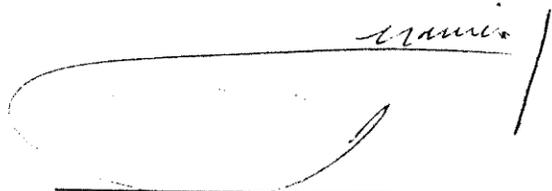
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA
INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA SECRETARÍA
DE TURISMO**

**AUTORIZA
EL C. SECRETARIO DE TURISMO**



LIC. RODOLFO ELIZONDO TORRES

**INTEGRÓ
EL SUBSECRETARIO DE INNOVACIÓN Y CALIDAD**



C. HUMBERTO SARMIENTO LUEBBERT



**IDENTIFICACIÓN DE FIRMA (S) O RUBRICA (S) DE VALIDACIÓN
DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA
SECRETARÍA DE TURISMO**

NOMBRE Y CARGO

FIRMA O RUBRICA

Lic. Roberto Gavaldón Arbide
Secretario Particular del C. Secretario de Turismo

Ing. Sergio Valladares Santiago
Coordinador de Seguimiento y Enlace

Ing. Hugo Bermúdez Arzave
Coordinador Técnico de Gestión



OFICINAS DEL C. SECRETARIO
Coordinación de Seguimiento y Enlace
Coordinación Técnica de Gestión

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA
SECRETARÍA DE TURISMO

SEPTIEMBRE 2005



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA
INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA SECRETARÍA DE
TURISMO**

PAGINA 2

FECHA DE ACTUALIZACIÓN

30 DE SEPTIEMBRE 2005

ÍNDICE



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA
INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA SECRETARÍA DE
TURISMO**

PAGINA 3

FECHA DE ACTUALIZACIÓN

30 DE SEPTIEMBRE 2005

INDICE

	Página
I. Introducción	4
II. Marco Jurídico-Administrativo	6
III. Objetivo	8
IV. Ámbito de aplicación	10
V. Políticas de Operación	12
VI. Procedimientos :	15
VI.1 Proceso de Control de Gestión para la Secretaría de Turismo	16
VI.2 Avances y Respuesta de Instrucciones	22
VI.3 Terminación de Instrucciones	26
VII. Definiciones	30
VIII. Anexos	34



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA
INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA SECRETARÍA DE
TURISMO**

PAGINA 4

FECHA DE ACTUALIZACIÓN

30 DE SEPTIEMBRE 2005

I. INTRODUCCIÓN



I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimientos tiene como propósito proveer un elemento más de apoyo al conjunto de herramientas requeridas para la eficiente operación del Sistema Integral de Gestión (SIG) de la Secretaría de Turismo, cuya puesta a punto está prevista para el tercer trimestre de 2005.

Siendo el objetivo primordial del SIG optimizar la administración de la correspondencia que se recibe y que se genera en la Secretaría de Turismo, este manual define su ámbito de aplicación, establece los lineamientos y criterios para su operación y describe, narrativamente y mediante flujogramas, los pasos que se deben seguir para efectuar los distintos procedimientos de gestión –registro, avance, respuesta y terminación de instrucciones. Al final se presenta un pequeño glosario que también resultará de utilidad para el usuario.

De este modo, se espera que con la aplicación del SIG, se cumplan las expectativas de la tendencia a la "oficina sin papel", con el consecuente ahorro de recursos y de tiempo, así como la facilitación en la gestión.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA
INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA SECRETARÍA DE
TURISMO**

PAGINA 6

FECHA DE ACTUALIZACIÓN

30 DE SEPTIEMBRE 2005

II. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

II. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

La elaboración del presente manual encuentra sustento en los siguientes ordenamientos:

- **Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. Capítulo I, *Disposiciones Generales*, artículo 4, fracción V: D.O.F. 11-VI-2002**

Mejorar la organización, clasificación y manejo de documentos.

Capítulo II, *Obligaciones de Transparencia*, Artículo 9:

La información (...) deberá estar a disposición del público, a través de medios remotos o locales de comunicación electrónica... Las dependencias y entidades deberán preparar la automatización, presentación y contenido de su información, como también su integración en línea, en los términos que disponga el Reglamento y los lineamientos que al respecto expida el Instituto.

- **Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo. Capítulo II, *De las Facultades del Secretario*, artículo 5, fracción VIII: D.O.F.15-VI-2001 y su reforma del 9-VIII-2002**

Aprobar la organización y el funcionamiento de la Secretaría, autorizando y disponiendo la publicación del Manual de Organización General, así como los demás manuales administrativos, de procedimientos y de servicios al público.

- **Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los Archivos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal. Capítulo II, Sección I, *Del control de gestión documental*, artículo noveno: D.O.F. 20-II-2004**

Las dependencias y entidades, así como sus delegaciones o equivalentes, elaborarán una ficha de control para el seguimiento administrativo de la gestión a que dé lugar el documento ingresado a la unidad administrativa...

Capítulo IV, *De los documentos electrónicos*, artículo vigésimo tercero:

Las dependencias y entidades tomarán las medidas necesarias para administrar y conservar los documentos electrónicos, generados o recibidos, cuyo contenido y estructura permitan identificarlos como documentos de archivo que aseguren la identidad e integridad de su información.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA
INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA SECRETARÍA DE
TURISMO**

PAGINA 8

FECHA DE ACTUALIZACIÓN

30 DE SEPTIEMBRE 2005

III. OBJETIVO



III. OBJETIVO

Mantener un control y seguimiento efectivo de la correspondencia y acuerdos institucionales que se generan e interactúan en la Secretaría de Turismo, mediante la utilización y aprovechamiento de un Sistema electrónico homogéneo para las áreas de la SECTUR en las que incide el manejo de correspondencia y documentación diversa.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA
INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA SECRETARÍA DE
TURISMO**

PAGINA 10

FECHA DE ACTUALIZACIÓN

30 DE SEPTIEMBRE 2005

IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN



IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El procedimiento contiene desde la Recepción de la Correspondencia Oficial, recibida por las Oficinas del Titular de la Secretaría de Turismo, Coordinación de Asesores, Dirección General de Asuntos Jurídicos, Dirección General de Comunicación Social, Subsecretaría de Operación Turística, Subsecretaría de Planeación Turística, Subsecretaría de Innovación y Calidad, Direcciones Generales, incluidas las Direcciones Generales Adjuntas, Direcciones de Área, Subdirecciones y Jefaturas de Departamento que forman parte de ellas, Coordinaciones Administrativas, la Unidad de Enlace para la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y el Órgano Interno de Control; hasta el seguimiento y finiquito de cada asunto institucional recibido por correspondencia y registrado en el Sistema Integral de Gestión que operará en cada una de las áreas arriba mencionadas.

La incorporación a la operación de cada una de las áreas mencionadas será paulatina, en función de las condiciones específicas en el momento de su aplicación.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA
INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA SECRETARÍA DE
TURISMO**

PAGINA 12

FECHA DE ACTUALIZACIÓN

30 DE SEPTIEMBRE 2005

V. POLÍTICAS DE OPERACIÓN



V. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Leer el Manual de Usuario antes de entrar al Sistema Integral de Gestión (**SIG**) y durante los primeros días de su operación; tenerlo siempre a la mano.
- El emisor debe ingresar en el Sistema Integral de Gestión la correspondencia diaria. Para cada uno de los documentos que ingrese debe generar una instrucción dirigida al receptor, la que puede requerir una respuesta o puede ser únicamente de carácter informativo.
- Todos los documentos oficiales que se producen o reciben en la Secretaría de Turismo e ingresan al Sistema Integral de Gestión tienen una identificación única formada por las siglas de la unidad que lo emite, así como el año, el número consecutivo de control de dicha unidad y dos letras que identifican el número de documento. Esta identificación fue ingresada por el Grupo Administrador del SIG como parte de la captura de catálogos.
- El receptor deberá diariamente ingresar al SIG en diversos intervalos de la jornada de trabajo con el fin de verificar la correspondencia e información que estará recibiendo continuamente.
- El lenguaje utilizado en el SIG para el intercambio de información debe ser sencillo, concreto, directo, claro y respetuoso.
- Con el propósito de evitar confusiones en las instrucciones, se realizó un consenso en la primera fase de la implementación del Sistema Integral de Gestión Julio de 2003), avalado por escrito por cada Secretario Particular de las Subsecretarías, Coordinación de Asesores y Dirección General de Asuntos Jurídicos, quedando definidas las instrucciones siguientes:

Instrucción	Requiere Respuesta
• Archivo	No
• Atención	Sí
• Conocimiento	No
• Contestación Vía Sistema	Sí
• Difusión	No
• Opinión	Sí
• Responder al interesado	Sí



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA SECRETARÍA DE TURISMO

PAGINA 14

FECHA DE ACTUALIZACIÓN

30 DE SEPTIEMBRE 2005

- Cuando el receptor de una instrucción ingrese "avances" en el SIG, lo hará bajo los siguientes lineamientos:
 - Información suficiente para que el emisor de la instrucción pueda saber con precisión la situación que guarda el desarrollo de las actividades encomendadas.
 - Anotar lugar, fecha y hora en que se realiza la captura de los avances en el SIG.
 - Tomar en cuenta *Los Criterios para la Atención y Seguimiento de la Correspondencia del Secretario de Turismo*, difundidos mediante oficio SP/552/2004, de fecha 12 de agosto de 2004.
- Con el fin de asegurar la confidencialidad de la información generada dentro del Sistema Integral de Gestión, existen candados de acceso a fin de que los usuarios únicamente puedan trabajar con la información del ámbito de su competencia.
- Cada usuario cuenta con un permiso de "acceso a personas a enviar", que permite el envío de instrucciones o respuestas a los funcionarios a quienes tiene acceso. Dicho acceso sólo puede ser liberado por el Grupo Administrador del SIG, criterio que se estableció con base en la Estructura Orgánica de la Secretaría de Turismo y la forma en como se ha venido trabajando la gestión documental en cada área.
- Es importante señalar que el SIG no controla la relación jerárquica de personas, ya que la unidad únicamente se puede definir dentro de dicho sistema como concepto de agrupación de personas; sin embargo, con el permiso de "acceso a personas a enviar" se controla el flujo y la organización de la información.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA
INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA SECRETARÍA DE
TURISMO**

PAGINA 15

FECHA DE ACTUALIZACIÓN

30 DE SEPTIEMBRE 2005

VI. PROCEDIMIENTOS



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA
INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA SECRETARÍA DE
TURISMO**

PAGINA 16

FECHA DE ACTUALIZACIÓN

30 DE SEPTIEMBRE 2005

PROCEDIMIENTO:

VI.1 “PROCESO DE CONTROL DE GESTIÓN PARA LA SECRETARÍA DE TURISMO”

Objetivo: Establecer los pasos a seguir para el control de la correspondencia y acuerdos institucionales que se generen e interactúen en la Sector.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
Emisor		Inicia Procedimiento	
	1	Ingresa los datos a capturar del documento en el Sistema Integral de Gestión (SIG); el control automático de secuencia indicará el número de identificación correspondiente, dependiendo del tipo de documento.	
	2	Digitaliza el documento con el apoyo de scanners y lo archiva.	
	3	En el caso de que el emisor sea “asistente”, somete a consideración del responsable la instrucción (previo acuerdo interno entre el responsable y asistente de cada unidad)	
	4	Emite una instrucción del documento capturado, seleccionando la opción “Instrucción” del SIG, conforme a las Políticas de Operación de este proceso.	
	5	Envía electrónicamente el documento.	
Receptor	6	Si el documento cuenta con anexos demasiado grandes o carpetas que no puedan ser digitalizadas por la dimensión y capacidad de la información, se enviarán físicamente por los conductos convencionales: mensajería, propio, personal, etc., cuidando de anotar el número de folio que asignó automáticamente el SIG.	
	7	Consulta en el SIG el módulo “Documentos Recibidos”.	
	8	<p>¿Existen documentos recibidos en la Carpeta?</p> <p align="center">NO</p> <p align="center">Conecta con la Actividad 11</p>	



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA
INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA SECRETARÍA DE
TURISMO**

PAGINA 17

FECHA DE ACTUALIZACIÓN

30 DE SEPTIEMBRE 2005

**PROCEDIMIENTO:
VI.1 "PROCESO DE CONTROL DE GESTIÓN PARA LA SECRETARÍA DE TURISMO"**

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
		SÍ	
	9	Selecciona el documento que se desea consultar y analiza los datos para su atención.	
	10	En el caso de que el Receptor desee emitir una instrucción al respecto, genera una instrucción basándose en la actividad del emisor definida en el número 4.	
	11	Sale del módulo "Documentos Recibidos".	
	12	Para consultar las instrucciones pendientes, entra en primera instancia al módulo "Instrucciones Recibidas por Responder" y posteriormente al módulo "Instrucciones Recibidas Pendientes por Estado".	
	13	¿Existen Instrucciones pendientes de Acuse de Recibo?	
		NO	
		Conecta con la Actividad 17	
		SÍ	
	14	Selecciona la instrucción, revisa y analiza el requerimiento del emisor; compara con el documento de referencia.	
	15	En el caso de que se considere que el documento no sea competencia de la Unidad receptora, el receptor se convierte en emisor y envía comentario debidamente fundamentado, solicitando el cambio de turno.	



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA
INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA SECRETARÍA DE
TURISMO**

PAGINA 18

FECHA DE ACTUALIZACIÓN

30 DE SEPTIEMBRE 2005

PROCEDIMIENTO:

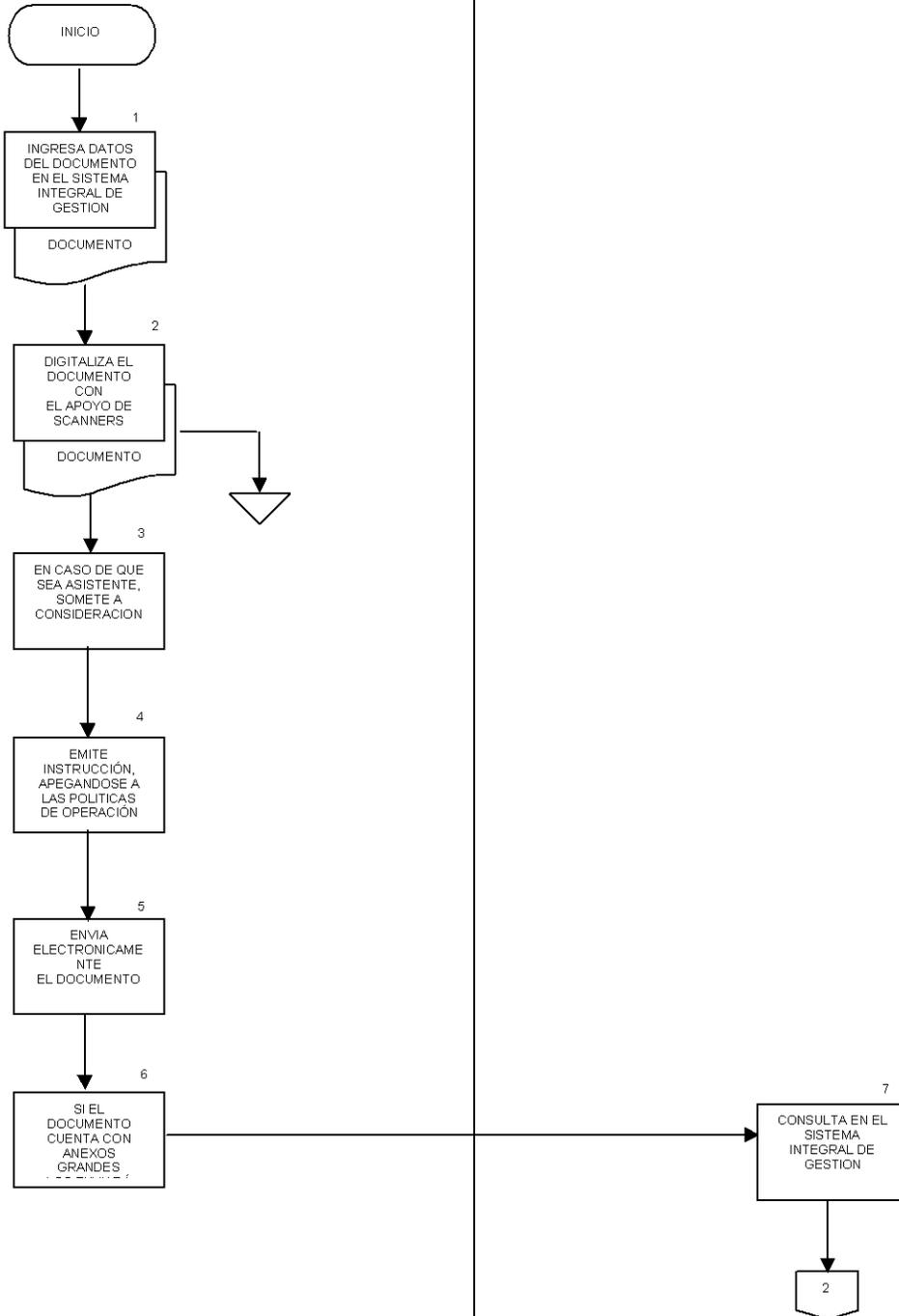
VI.1 "PROCESO DE CONTROL DE GESTIÓN PARA LA SECRETARÍA DE TURISMO"

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
	16	<p>En el caso de que deba capturar avances, respuestas u otros comentarios, deberá consultar los procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Avances y Respuesta de Instrucciones➤ Terminación de Instrucciones <p>Cabe mencionar que a fin de facilitar la comprensión de los avances y las respuestas, se separaron ambos procedimientos; sin embargo, forman parte del mismo proceso y se describen al final.</p>	
	17	<p>Sale del módulo "Instrucciones Recibidas por Responder" e "Instrucciones Recibidas pendientes por Estado", según sea el caso.</p> <p style="text-align: center;">Fin de Procedimiento</p>	

PROCEDIMIENTO: VI.1 PROCESO DE CONTROL DE GESTION PARA LA SECRETARIA DE TURISMO

EMISOR

RECEPTOR





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTION DE LA SECRETARIA

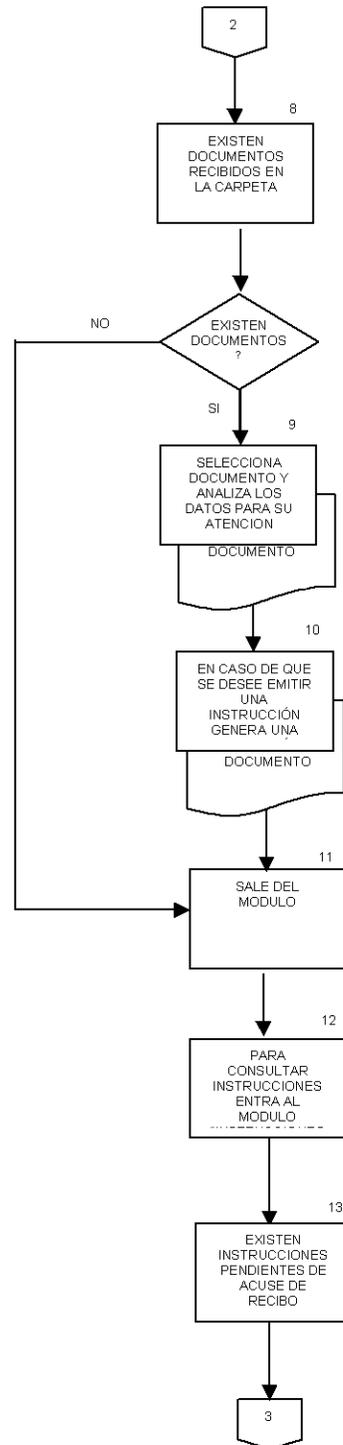
PAGINA 20

FECHA DE ELABORACION
30 DE SEPTIEMBRE DE 2005

PROCEDIMIENTO: VI.1 PROCESO DE CONTROL DE GESTION PARA LA SECRETARIA DE TURISMO

EMISOR

RECEPTOR





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTION DE LA SECRETARIA

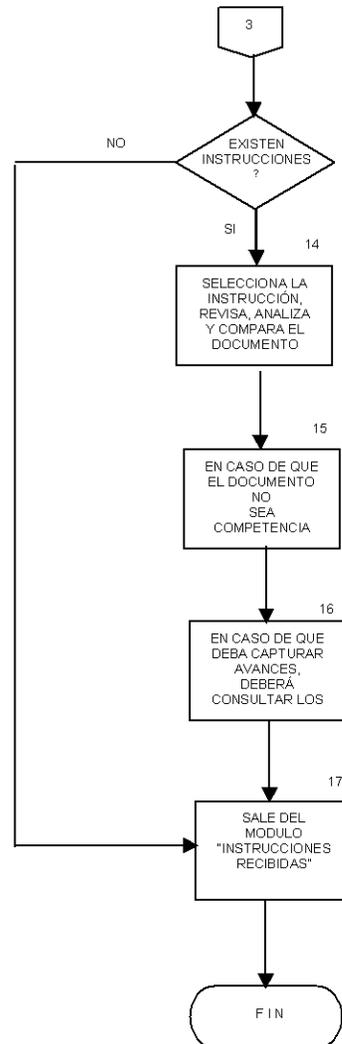
PAGINA 21

FECHA DE ELABORACION
30 DE SEPTIEMBRE DE 2005

PROCEDIMIENTO: VI.1 PROCESO DE CONTROL DE GESTION PARA LA SECRETARIA DE TURISMO

EMISOR

RECEPTOR





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA
INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA SECRETARÍA DE
TURISMO**

PAGINA 22

FECHA DE ACTUALIZACIÓN

30 DE SEPTIEMBRE 2005

PROCEDIMIENTO: VI.2 “AVANCES Y RESPUESTA DE INSTRUCCIONES”

Objetivo Informar al emisor sobre el desarrollo de los asuntos asignados y notificarle la conclusión de una instrucción.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
Receptor		Inicio del Procedimiento	
	1	Consulta en el Sistema Integral de Gestión (SIG), el módulo “Instrucciones Recibidas por Responder” y selecciona la instrucción, activando con doble clic del mouse.	
	2	Observa el historial de la instrucción y determina el avance que se va a registrar, previa consulta con el jefe inmediato si se trata de un asistente. ¿Desea incluir un comentario o notificar un avance en el historial de la instrucción?	
		NO Conecta con la Actividad 5	
		SÍ 3 Activa el botón “Avance”. 4 Ingresa la información pertinente de acuerdo a las Políticas de Operación del Sistema Integral de Gestión, establecidas en el presente Manual. 5 Determina si la Instrucción ha concluido conforme a lo solicitado por el emisor. ¿Ha concluido la instrucción?	
		NO Conecta con la Actividad 8	



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA
INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA SECRETARÍA DE
TURISMO**

PAGINA 23

FECHA DE ACTUALIZACIÓN

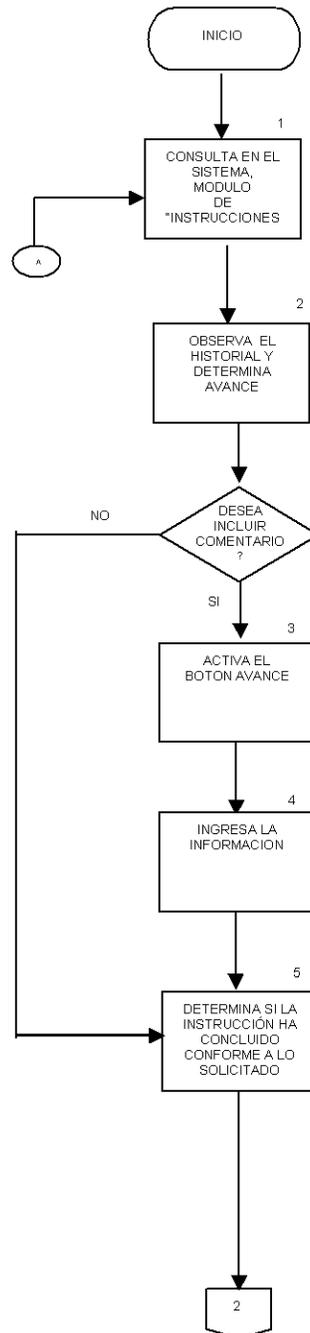
30 DE SEPTIEMBRE 2005

PROCEDIMIENTO: VI.2 “AVANCES Y RESPUESTA DE INSTRUCCIONES”

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
		SÍ	
	6	Activa el botón “Respuesta”.	
	7	Ingresa información de acuerdo a las Políticas de Operación del Sistema Integral de Gestión, establecidas en el presente Manual.	
	8	Sale de la Instrucción.	
		¿Existen más instrucciones pendientes de las cuales desea notificar avance o respuesta?	
		SÍ	
		Conecta con la Actividad 1	
		NO	
	9	Sale del Módulo “Instrucciones Recibidas por Responder”	
		Fin del Procedimiento	

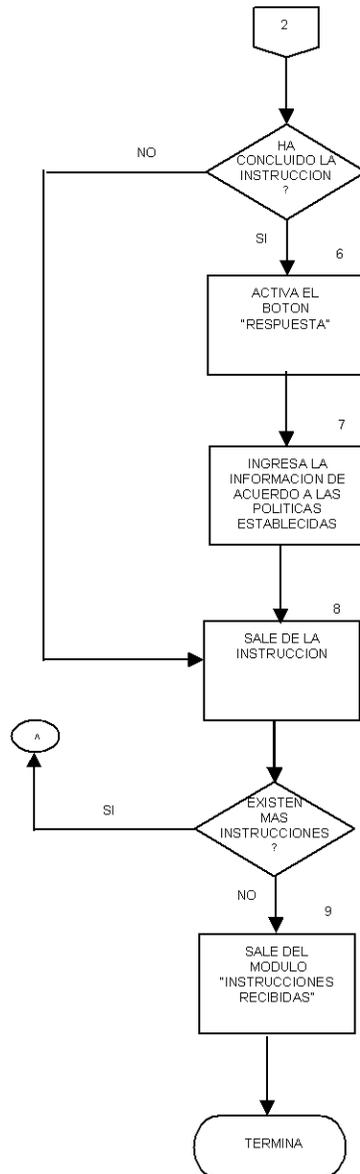
PROCEDIMIENTO: VI.2 AVANCES Y RESPUESTA DE INSTRUCCIONES

RECEPTOR



PROCEDIMIENTO: VI.2 AVANCES Y RESPUESTA DE INSTRUCCIONES

RECEPTOR





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA
INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA SECRETARÍA DE
TURISMO**

PAGINA 26

FECHA DE ACTUALIZACIÓN

30 DE SEPTIEMBRE 2005

PROCEDIMIENTO: VI.3 TERMINACIÓN DE INSTRUCCIONES

Objetivo: Dar por concluida una instrucción por parte del emisor, apoyándose en la consulta de los avances de las instrucciones que han sido marcadas con "Respuesta" por parte de los responsables de ejecutar las respectivas respuestas.

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
Emisor	1	<p align="center">Inicio del Procedimiento</p> <p>Consulta en el Sistema Integral de Gestión (SIG), el módulo "Instrucciones Enviadas por Terminar", selecciona la instrucción, activando con doble clic del mouse.</p>	
	2	<p>Observa el historial de la instrucción y determina el avance que se va a registrar, previa consulta con el jefe inmediato si se trata de un asistente.</p> <p>¿Desea incluir un comentario o notificar un avance en el historial de la instrucción?</p> <p align="center">NO</p> <p align="center">Conecta con la Actividad 5.</p> <p align="center">SÍ</p>	
	3	<p>Activa el botón "Seguimiento".</p>	
	4	<p>Ingresa la información pertinente de acuerdo a las Políticas de Operación del Sistema Integral de Gestión, establecidas en el presente Manual.</p> <p>Determina si la Instrucción ha concluido conforme a lo solicitado por el emisor.</p> <p align="center">¿Ha concluido la instrucción?</p> <p align="center">SÍ</p> <p align="center">Activa el botón "Terminación".</p>	



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA
INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA SECRETARÍA DE
TURISMO**

PAGINA 27

FECHA DE ACTUALIZACIÓN

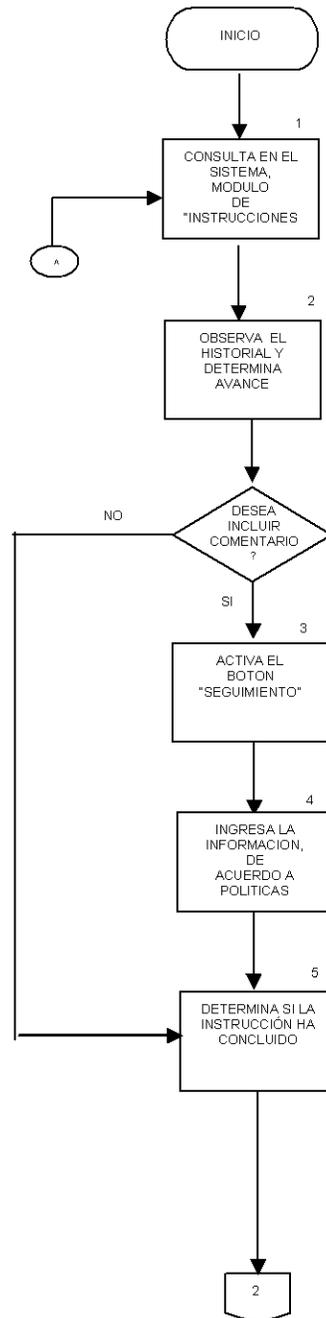
30 DE SEPTIEMBRE 2005

PROCEDIMIENTO: VI.3 TERMINACIÓN DE INSTRUCCIONES

UNIDAD RESPONSABLE	OP No.	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	DOCUMENTO O FORMATO
<p align="center">Emisor</p>	7	<p>Ingresar información de acuerdo a las Políticas de Operación del Sistema Integral de Gestión, establecidas en el presente Manual.</p>	
	8	<p>Activar el botón "Cancelación de Respuesta"</p>	
	9	<p>Ingresar la justificación por la que se procede a realizar dicha cancelación.</p>	
	10	<p>Salir de la instrucción.</p> <p>¿Existen más instrucciones pendientes de terminación?</p> <p align="center">SÍ</p> <p align="center">Conecta con la Actividad 1</p> <p align="center">NO</p> <p>Sale del Módulo "Instrucciones Enviadas por Terminar".</p> <p align="center">Fin del Procedimiento</p>	

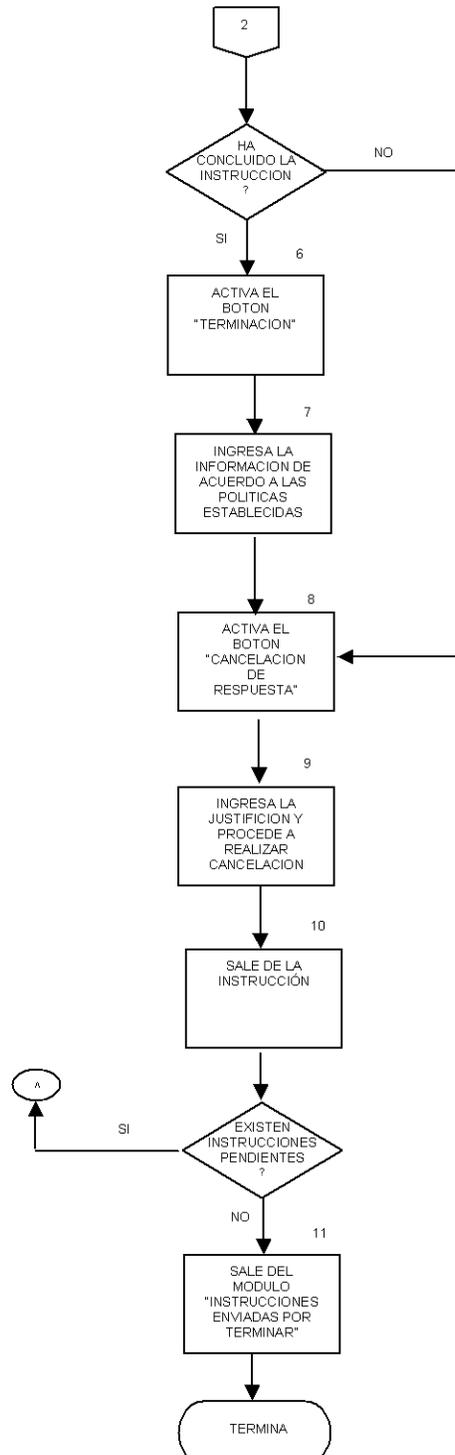
PROCEDIMIENTO: VI.3 TERMINACION DE INSTRUCCIONES

EMISOR



PROCEDIMIENTO: VI.3 TERMINACION DE INSTRUCCIONES

EMISOR





VII. DEFINICIONES



VII. DEFINICIONES

- **Emisor:** Es toda aquella persona, (ya sea usuario-responsable o usuario-asistente) que crea un documento dentro del Sistema Integral de Gestión (SIG) y lo envía a otra persona. También se considera como emisor a quien genera una instrucción con base en un documento ya capturado en el SIG y la remite a otra persona.
- **Receptor:** Persona que recibe un documento vía el SIG ya sea como destinatario principal o como copia. También se considera receptor aquella persona que recibe una instrucción sin importar si ésta requiere o no respuesta.
- **Unidad:** Define el área administrativa a la que pertenece un usuario, cada unidad es independiente para realizar capturas, turnar instrucciones, clasificar los documentos por temas, asunto, gavetas y carpetas; cada unidad cuenta con un elemento **mnemónico**¹ que identifica el folio, área y el tipo de documento.
- **Usuario:** Todo aquel funcionario con posibilidades y atribuciones para ingresar al Sistema Integral de Gestión (SIG), para lo cual posee un Nombre de Usuario y una Clave Confidencial (password). Cada usuario estará identificado de acuerdo con dos diferentes tipos, según su nivel de responsabilidad: Responsable y/o Asistente.
- **Responsable:** Es la persona o el usuario responsable de la información que ingresa y se envía a través del SIG y tiene acceso a todos los procesos de dicho sistema dentro del área bajo su cargo y/o responsabilidad.
- **Asistente:** Es la persona o el usuario que tiene acceso exclusivo a registrar documentos, enviar instrucciones en nombre del Responsable, archivar y clasificar documentos dentro del SIG. El usuario o persona asistente tendrá por lo general como responsable a su Jefe Inmediato Superior.
- **Cliente:** Es toda organización o persona que recibe el producto (servicio) de un trabajo. En el presente caso, el producto de dicho trabajo consiste en generar una respuesta ante cualquier solicitud (instrucción) que se realice dentro del SIG.
- **Grupo Administrador del Sistema:** Es el grupo conformado por la Coordinación Técnica de Gestión, que se encarga de actualizar la base de datos del Sistema, así como definir los lineamientos y políticas de acceso y uso del SIG. Cabe señalar que también se conforma por la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos en lo que se refiere a asesoría, supervisión y soporte técnico en cuanto al funcionamiento del Sistema.

¹ **Mnemotecnia**, (Procedimiento de asociación mental para facilitar el recuerdo de algo). *Biblioteca de Consulta Microsoft® Encarta© 2003.© 1993-2002 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.*

- **Documento:** Es toda aquella correspondencia que ingresa al SIG y que de acuerdo con su procedencia, se deberá clasificar como: Documento Interno, Recepción y Envío Externo. (Ver Manual de Usuario para el Sistema Integral de Gestión).
- **Instrucción:** Es la actividad que debe seguir todo aquel funcionario/usuario que recibe un documento. En el SIG se tienen asignadas las siguientes instrucciones:

Instrucción	Requiere Respuesta
✓ Archivo	No
✓ Atención	Sí
✓ Conocimiento	No
✓ Contestación Vía Sistema	Sí
✓ Difusión	No
✓ Opinión	Sí
✓ Responder al interesado	Sí

Es importante señalar que en el Sistema Integral de Gestión se cuenta con un apartado para detallar y en su caso ampliar la instrucción.

- **Acuse de Recibo Electrónico:** Es la notificación automática por medio del Sistema Integral de Gestión, que recibe la persona que emite una instrucción. Este acuse se genera cuando la persona que recibió el documento ha consultado el documento y la instrucción enviada.
- **Respuesta:** Es el resultado de un proceso que inicia con la recepción de una solicitud, turno, análisis y concluye con la elaboración de una serie de datos e información que constituyen una respuesta acorde con la solicitud de cliente.
- **Seguimientos:** Es la información que captura en el SIG el usuario que recibe una instrucción; puede estar constituida por: avances de la instrucción, comentarios, observaciones, datos y todo aquello que se considere necesario para mantener un registro histórico que permita la consulta del asunto y su seguimiento de manera dinámica, y que sea una herramienta para la toma de decisiones en el largo plazo o en asuntos similares.
- **Avances:** Es la información que captura en el SIG el receptor de una instrucción, con respecto a las acciones realizadas para atender dicha instrucción, emitida a través del sistema.
- **Cancelación de Respuesta:** Es la operación que realiza la persona que emitió una instrucción para negar la aceptación de una "Respuesta" cuando no está de acuerdo con la terminación de la misma.

- **Terminación de Respuesta:** Es la operación que realiza el emisor o persona que envió una instrucción; puede ser otorgada a criterio del responsable de la información o bien de la unidad. En el caso de los documentos e instrucciones que se remiten de las Oficinas del C. Titular de la Secretaría de Turismo, dichos criterios fueron difundidos mediante oficio SP/552/2004 de fecha 12 de agosto de 2004.

Documentos de Referencia.

- Manual del Usuario para el Sistema Integral de Gestión (SIG).
- Clasificador Único de Expedientes de cada área (el cual debe estar de acuerdo con los lineamientos que marca la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y con los lineamientos del Archivo General de la Nación y que dentro de la Secretaría de Turismo coordina el Titular de la Unidad de Enlace en la Secretaría de Turismo).
- Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo (en el cual se basa la Coordinación Técnica de Gestión para definir, en una primera instancia, el turno de la correspondencia).
- Estatuto Orgánico del Consejo de Promoción Turística de México (en el cual se basa la Secretaría Técnica para definir el turno de la correspondencia, que el Titular de la Secretaría envía al Consejo de Promoción Turística de México).
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Art. 8 (en el cual se deben basar todas las áreas que atienden peticiones de la ciudadanía).

Herramientas y Materiales requeridos

- Computadora (cada usuario).
- Sistema Integral de Gestión (cada usuario).
- Licencia de Acceso y Password para ingresar al sistema (cada usuario).
- Servidor dedicado exclusivamente al Sistema (Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos).
- Scanner (cada área).
- Papelería: Engrapadora, clips, ligas, plumas, plumones, folders (cada usuario).



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA
INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA SECRETARÍA DE
TURISMO**

PAGINA 34

FECHA DE ACTUALIZACIÓN

30 DE SEPTIEMBRE 2005

VIII. ANEXOS



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA
INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA SECRETARÍA DE
TURISMO**

PAGINA 35

FECHA DE ACTUALIZACIÓN

30 DE SEPTIEMBRE 2005

CONTROL DEL DOCUMENTO.

A: REVISIONES Y APROBACIONES DEL DOCUMENTO

Actividad	Función	Nombre	Firma	Fecha
Elaboró:	Coordinador Técnico de Gestión	Ing. Hugo Bermúdez Arzave		17/06/05
Revisó:	Coordinador de Seguimiento y Enlace	Ing. Sergio Valladares Santiago		17/06/05
Aprobó:	Secretario Particular del C. Secretario	Lic. Roberto Gavaldón Arbide		17/06/05

B: CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Revisión	Páginas afectadas	Originador del Cambio	Naturaleza del cambio (razón y párrafos afectados)

C: CONTROL DE COPIAS

Copias	Función	Nombre	Área
Original	Subdirectora de Control de Gestión y Documentación	Lic. María Dolores Templos Vázquez	Coordinación Técnica de Gestión
1			
2			



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA
INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA SECRETARÍA DE
TURISMO**

PAGINA 36

FECHA DE ACTUALIZACIÓN

30 DE SEPTIEMBRE 2005

PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO, PROPIEDAD DEL CLIENTE, IDENTIFICACIÓN Y RASTREABILIDAD.

PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO.

Documento / Producto	Manejo	Almacenamiento / archivo	Empaque	Entrega	Conservación
Documentos Oficiales	Manual	Base de Datos Carpeta compartida Teccomparti/Sistema Integral de Gestión	N/A	Mensajería con acuse	<ul style="list-style-type: none">▪ Carpeta Compartida▪ Carpeta impresa exp. Sistema Integral de Gestión

- ✓ *Criterios para la Atención y Seguimiento de la Correspondencia del C. Secretario de Turismo*, difundidos mediante oficio SP/552/2004, de fecha 12 de agosto de 2004.