

CÓDIGO: MP-SMT-ST-01

FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 1 DE 51

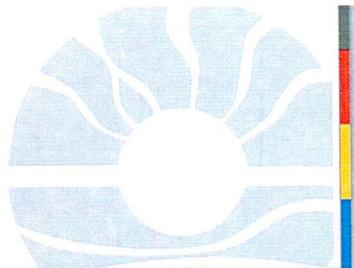
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA MUNICIPAL DE TURISMO



VALIDACIÓN: 31/JULIO/2023

ACTUALIZACIÓN: 31/JULIO/2023

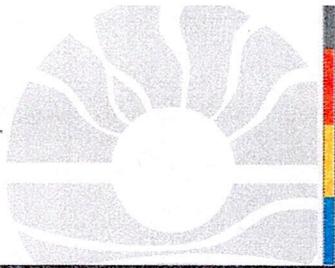


CÓDIGO: MP-SMT-ST-01
FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023
VERSIÓN: 01
PÁGINA: 2 DE 51

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA MUNICIPAL DE TURISMO

<p>ELABORÓ</p>  <hr/> <p>C. Karina Be Estrada</p> <p>Titular de la Unidad Administrativa</p>	<p>REVISÓ</p>  <hr/> <p>Lic. Alberto Ruiz Lagunas</p> <p>Titular de la Unidad Jurídica</p>	<p>AUTORIZÓ</p>  <hr/> <p>C. Juan Pablo de Zulueta Razo</p> <p>Secretario Municipal de Turismo</p>	<p>VALIDÓ</p>  <hr/> <p>Ana Saraí Rérez Sánchez</p> <p>Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación</p> 
--	--	---	--

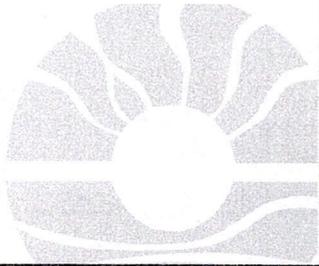


CÓDIGO: MP-SMT-ST-01
FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023
VERSIÓN: 01
PÁGINA: 3 DE 51

INDICE

01	Carátula de Autorización	1
02	Índice	3
03	Capítulo I de Generales	4
3.1	Introducción	8
3.2	Antecedentes	9
3.3	Marco Normativo	12
3.4	Atribuciones Institucionales	13
3.5	Objetivo General	16
3.6	Misión	16
3.7	Visión	16
3.8	Principios y Valores Institucionales	17
3.9	Políticas de operación	18
3.10	Marco Conceptual (Términos y definiciones).	19
04	Capítulo II Procedimientos	20
4.1	Inventario de Procedimientos Administrativos	21
4.2	Descripción de procedimiento Administrativo	22
4.2.1	Procedimiento de Alta de Personal	23
4.2.2	Procedimiento de Baja de Personal	27
4.2.3	Procedimiento de Gasto por Comprobar para Obsequios Institucionales	32
4.3	Inventario de Procedimientos de Trámites y Servicios	38
4.4	Descripción de procedimientos de Trámites y Servicios	39
4.4.1	Procedimiento de Información Turística y Atención a Quejas	40
4.4.2	Procedimiento de Casa Consular	45
4.5	Sección de cambios	51





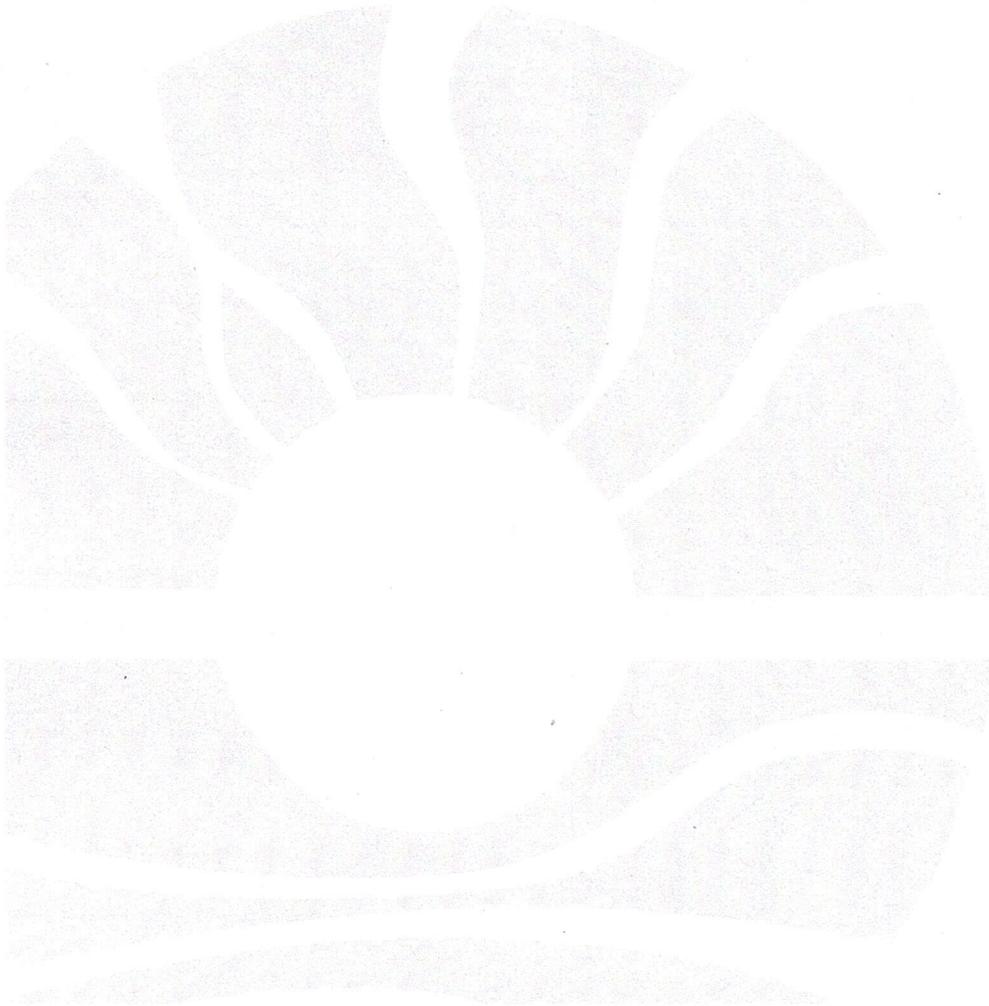
CÓDIGO: MP-SMT-ST-01

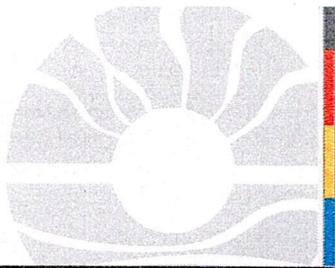
FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 4 DE 51

CAPÍTULO I GENERALES





CÓDIGO: MP-SMT-ST-01

FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 5 DE 51

PORTADA

Aquí encontramos de primera mano los datos más importantes para identificar el manual, como los datos y escudo del Municipio Benito Juárez, el nombre de la dependencia, Unidad Administrativa o Entidad Municipal al que pertenece este manual de procedimientos, fechas que identifican de elaboración, así como los datos de identificación del Manual.

CARÁTULA DE AUTORIZACIONES

Hoja en la que se recaban las firmas en el documento, correspondientes a quien:

- **ELABORA:** Servidor o servidora pública que él o la titular de la Secretaría Municipal de Turismo designe como enlace Responsable.
- **REVISAR:** Titulares de Secretarías Municipales o Coordinadores de Área o titulares de las unidades administrativas que dependan directamente de la o del servidor público que autoriza.
- **AUTORIZA:** Los/las titulares de las dependencias y Unidades administrativas que se refieren los artículos 22, 23 y 24 del reglamento orgánico de la Administración Pública Centralizada de Benito Juárez, Quintana Roo.
- **VALIDACIÓN:** Firma correspondiente únicamente al Titular del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación del Municipio de Benito Juárez.

INTRODUCCIÓN

Sección inicial que describe brevemente el contenido del Manual de procedimientos, expone su utilidad y el propósito general que pretende cumplir a través del mismo.

ANTECEDENTES

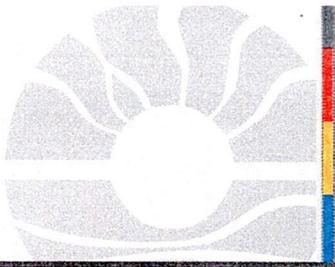
Apartado en el que se relata la información del origen y evolución de la *Secretaría Municipal de Turismo* del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.

MARCO NORMATIVO

Hace referencia a la normatividad en la cual se sustentan, las funciones y actividades que se realizan. Respetando la pirámide Jurídica.

ATRIBUCIONES INSTITUCIONALES

Indican las facultades que le corresponden a la Secretaría Municipal de Turismo del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo., de conformidad a lo señalado en la normativa aplicable. Así mismo señala las funciones que deben realizar las y los servidores públicos que participan en los procedimientos mencionados en este manual.



CÓDIGO: MP-SMT-ST-01

FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 6 DE 51

OBJETIVO

Es el propósito global que desea alcanzar o que persigue la Secretaría Municipal de Turismo del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo. para el cumplimiento de los procedimientos que por su atribución le corresponde.

MISIÓN

Es la razón de ser de la Secretaría Municipal de Turismo del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo con la cual todas las y los servidores públicos que laboran para la institución deberán identificarse para su cumplimiento. Esta descripción debe ser clara, concreta y específica.

VISIÓN

En ella se expone a donde se dirige la *Secretaría Municipal de Turismo del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo* y como se ve a largo plazo. Enunciar el escenario en el que se desea posicionar a la *Secretaría Municipal de Turismo del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo*.

PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

Consiste en un referente ético que consolida y guía el pensamiento, las actitudes, prácticas y formas de actuación de las y los servidores públicos y colaboradores y colaboradoras de la *Secretaría Municipal de Turismo del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo*, Representando en conjunto las normas morales que regulan la conducta de las y los servidores públicos hacia los servicios que prestan a la ciudadanía y en el desarrollo de sus actividades.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Son guías generales de acción que definen los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, planes, programas y proyectos previamente definidos por la organización, que rigen la actuación de los integrantes de la *Secretaría Municipal de Turismo del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo* para lograr los objetivos y cumplir la misión.

31 JUL. 2023

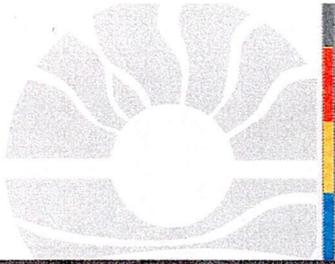
MARCO CONCEPTUAL

Se enlistan los conceptos que se utilizan dentro del documento, con su descripción específica para ampliar la definición correspondiente que permita al lector una mejor comprensión del manual.

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

De acuerdo al orden jerárquico de la estructura orgánica se enlistan los procedimientos por dirección o departamento de área. Agregando en este listado los siguientes datos para su correcta identificación:

- El código del procedimiento en específico.
- La versión (es el número de la actualización que corresponde al procedimiento a describir).
- El nombre del procedimiento se nombra de acuerdo al objetivo a alcanzar del mismo, se debe describir indicando donde inicia y donde termina.



CÓDIGO:	MP-SMT-ST-01
FECHA DE EMISIÓN:	31 DE JULIO 2023
VERSIÓN:	01
PÁGINA:	7 DE 51

- La fecha de la última emisión, corresponde a la versión anterior.
- Si se tuviera que describir el procedimiento de un departamento, el nombre del departamento va a continuación del nombre del área.
- En este manual se enlistarán en secciones separadas, los procedimientos administrativos, de aquellos que impliquen un trámite o servicio.

PROCEDIMIENTOS

A continuación se describirá cada uno de los procedimientos enlistados anteriormente, esta descripción inicia con la portada de cada procedimiento, dónde se recaban las firmas que validan el mismo, y se encuentra ubicado en el cuadro o tabla de inicio de procedimiento, con los datos de identificación de este.

En el cuerpo de la descripción del procedimiento, deben de respetarse las siguientes secciones:

- Objetivo
- Alcance
- Responsabilidades
- Definiciones
- Descripción de actividades
- Referencias del documento
- Registros
- Historial del documento
- Diagrama de flujo

Esta información se repetirá el número de veces necesaria como procedimientos existan.

SECCIÓN DE CAMBIOS

Se especifica el número de versión del documento de acuerdo a las modificaciones y/o actualizaciones realizadas al mismo.

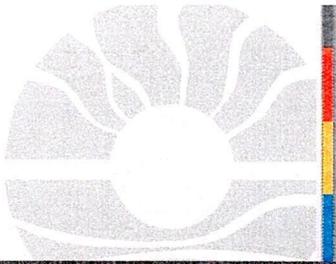
LENGUAJE INCLUYENTE CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

En la *Secretaría Municipal de Turismo del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo*, nos apegamos a la igualdad social, reforzamos el respeto de género y la NO violencia contra las mujeres.

Por ello, exhortamos para que la información contenida en este manual, sea plasmada a través del LENGUAJE INCLUYENTE, por lo mismo evitamos usar expresiones sutiles sexistas para prescindir de patrones de comportamiento y estereotipos de género.

ESTE DOCUMENTO DEBERÁ SER CONOCIDO POR TODO EL PERSONAL QUE LABORA EN LA DEPENDENCIA, UNIDAD ADMINISTRATIVA O ENTIDAD MUNICIPAL CON LA FINALIDAD DE QUE SE IDENTIFIQUEN LOS PROCEDIMIENTOS QUE AQUÍ SE LLEVAN A CABO; PERO, SOBRE TODO, LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES QUE TIENEN CADA UNO DE LOS INVOLUCRADOS EN LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE MENCIONAN.





CÓDIGO: MP-SMT-ST-01

FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 9 DE 51

3.2 ANTECEDENTES

La Secretaría Municipal de Turismo inició como Dirección de Turismo, que desde su origen se ha destacado como promotora de la principal actividad económica del Municipio y principal generadora de divisas del país; sin embargo, durante la Reestructura Administrativa realizada en el periodo 2008-2011 fue reducida hasta casi desaparecer, convirtiéndola en la Dirección de Fondo y Desarrollo Turístico, adscrita a la Secretaría Técnica de la Presidencia con una estructura casi nula y sin recursos de operación, de representación y de proyección hacia el exterior, incluso del mismo Municipio.

Poco a poco se le ha rescatado, pero la afectación provocada cuando más impulso debió dársele requiere de un posicionamiento más fuerte y que se destaque como máxima autoridad turística en el Municipio de Benito Juárez; esto es posible otorgándole un cierto grado de autonomía en materia turística, entre ellas la facultad de llevar a cabo diagnósticos y proyecciones de sitios turísticos, estrategias para detectar el impacto o afectación a la actividad turística, la facultad de ordenar y aplicar acciones de inspección para regular a los prestadores turísticos e implementar campañas permanentes de difusión de la actividad turística, entre otras.

El 14 de septiembre de 2016 en la septuagésima segunda sesión ordinaria del H. Ayuntamiento se adiciono al artículo 23 del reglamento interior de la presidencia Municipal en los resolutivos dos nuevas fracciones, donde se eleva a Dirección General la Dirección de Turismo Municipal.

La publicación de esta adición en el diario oficial del estado fue hecha el 7 de diciembre del 2016. En la septuagésima segunda sesión ordinaria de fecha 14 de septiembre del 2016 se aprobó.

En lo RESOLUTIVO SEGUNDO, SE APRUEBA REFORMAR EL ARTICULO 22, ADICIONAR EL ARTICULO 23 CON DOS NUEVAS FRACCIONES VII Y VIII.

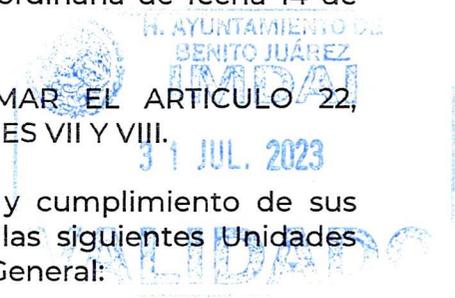
ARTICULO 23.- Para el apoyo directo de sus funciones y cumplimiento de sus atribuciones, el Presidente Municipal Podrá contar con las siguientes Unidades Administrativas, las cuales tendrá el carácter de Dirección General:
I a VI

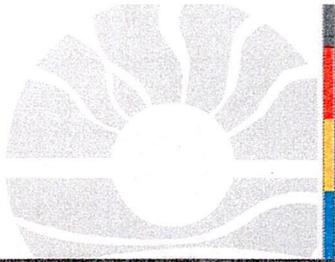
VII.- Dirección de Turismo Municipal

VII.- Dirección General de Planeación Turística

IX.- Las demás que autorice el Ayuntamiento a propuesta del Presidente Municipal.

Se publicó en el POE el 7 de noviembre de 2016.





CÓDIGO: MP-SMT-ST-01
FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023
VERSIÓN: 01
PÁGINA: 8 DE 51

3.1 INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimientos tiene como objetivo dar a conocer los principales procesos y procedimientos que realiza la *Secretaría Municipal de Turismo de Benito Juárez, Quintana Roo* y demás Coordinaciones que la conforman:

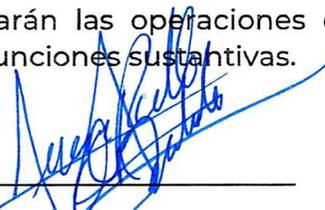
- Coordinación de Planeación Turística.
- Coordinación de Relaciones Públicas y Asuntos Internacionales.

Este manual es de gran importancia ya que es una guía que nos marca la actuación individual o por funciones de esta Secretaría Municipal de Turismo, con el único fin de tener un control adecuado dentro de las distintas actividades, trámites y servicios que se desarrollan en esta dependencia.

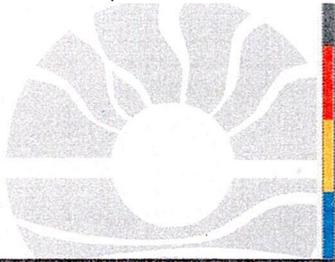
Por lo anterior, en el presente manual se otorga una orientación sencilla, respecto de la manera de realizar el procedimiento de las mismas y una mejora institucional, en forma ordenada, secuencial y detallada de las actividades que se realizan en esta *Secretaría Municipal de Turismo*, cuidando que estas atiendan a la misión del Gobierno Municipal. Por ello, y considerando la importancia que representa el contar con un manual de procedimientos, siendo pues por esta razón que se expone el siguiente manual para su aplicación práctica en la presente Administración.

Con el firme propósito de contar con una herramienta actualizada de referencia y consulta, considera fundamental la elaboración del presente Manual de Procedimientos, el cual tiene por objeto integrar en forma ordenada los procedimientos administrativos, de acuerdo a una metodología determinada en los "Lineamientos para la Elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo", que permitirá dar a conocer el funcionamiento o la operación de la Presidencia Municipal de Benito Juárez.

En dicho documento se consignarán las operaciones o actividades que deben seguirse para la realización de las funciones sustantivas.


C. JUAN PABLO DE ZULUETA RAZO
SECRETARIO MUNICIPAL DE TURISMO

31 JUL. 2023
VALIDADO



CÓDIGO: MP-SMT-ST-01

FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 10 DE 51

El 17 de noviembre del año 2022, mediante el periódico oficial de Quintana Roo, número 187 extraordinario, acuerdo 21/24/191, donde se aprueba la reforma para la creación de la Secretaría Municipal de Turismo.

Por otro lado, para el buen funcionamiento de la misma el pasado 2 de febrero del año 2023, mediante la publicación del periódico oficial de Quintana Roo, de fecha 2 de febrero del 2023. Con número de 20 Extraordinario, se expide el reglamento interior de la Secretaría Municipal de Turismo, de Benito Juárez Quintana Roo; se abroga el reglamento de turismo del Municipio de Benito Juárez para expedir uno nuevo, en términos del propio acuerdo.

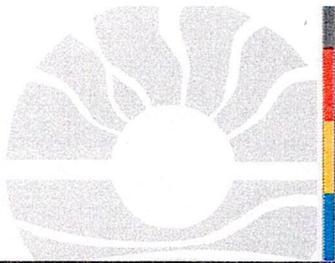
Que siendo el Turismo la principal actividad económica del municipio y en gran parte para el estado de Quintana Roo, siempre será necesario mantener una postura firme y sustancial, con un enfoque internacional para refrendar a Cancún como destino líder en la actividad turística fomentando la competitividad de las empresas públicas, privadas y destacando la participación de representantes de la sociedad que pertenecen al sector.

Que esta iniciativa busca priorizar en la agenda municipal la actividad turística como medio de generación de inversiones y empleos lo que dará como resultado las condiciones propicias para dar certeza a los nuevos inversionistas del sector y mayor consolidación a los ya existentes, generar nuestra propia política turística permitirá desarrollar, fomentar y apoyar una mayor variedad de servicios y tipos de turismo, actualizar y fortalecer el marco normativo municipal del sector turismo para garantizar el desarrollo sustentable del sector e impulsar normas que garanticen la prestación de servicios turísticos competitivos.

Que, de manera específica, con el nuevo nivel de la Secretaría Municipal de Turismo, apoyándose en los diferentes sectores y actores involucrados en el ámbito turístico, busca de manera enunciativa y no limitativa:

- a) Impulsar el desarrollo de herramientas y actividades que propicien la promoción de nuestro destino;
- b) Desarrollar, generar y apoyar actividades que permitan ampliar la oferta turística (actividades culturales, gastronómicas, deportivas y de orden social que generen interés turístico);
- c) Generar canales de colaboración con instituciones civiles para promover la cultura turística del municipio;
- d) Generar sinergia, herramientas, actividades e intercambios necesarios para impulsar el desarrollo de una cultura turística en nuestro destino;
- e) Promover en coordinación con el estado y la federación zonas de desarrollo turístico;





CÓDIGO: MP-SMT-ST-01

FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 11 DE 51

- f) Registrar a los prestadores de servicios turísticos, y en su caso promover leyes y reglamentos que permitan contar con un registro de los prestadores de servicios turísticos;
- g) Promover el otorgamiento de facilidades, beneficios y estímulos municipales a los prestadores de servicios turísticos en coordinación con la Tesorería Municipal para fomentar dicha actividad;
- h) Vigilar con el apoyo de las autoridades estatales, la correcta aplicación de los precios y tarifas autorizadas, así como la prestación de los mismos servicios turísticos;
- i) Fomentar la inversión en proyectos o establecimiento de servicios y el desarrollo turístico o en el establecimiento de servicios turísticos;
- j) Regular, orientar y estimular las medidas de protección al turismo, así como vigilar su cumplimiento en coordinación con las dependencias y entidades de la administración pública federal, autoridades estatales y municipales;
- k) Promover la capacitación, investigación y el desarrollo tecnológico en materia turística;
- l) Difundir la información oficial en materia de turismo;
- m) Generar y mantener actualizada la estadística en materia de turismo;
- n) Proyectar, promover y apoyar el desarrollo de la infraestructura turística y estimular la participación de los sectores social y privado;
- o) Fijar e imponer, de acuerdo a las leyes y reglamentos, el tipo y monto de las sanciones por el incumplimiento y violación de las disposiciones reglamentarias y normatividad en materia turística;
- p) Fomentar y estimular el desarrollo del turismo social.

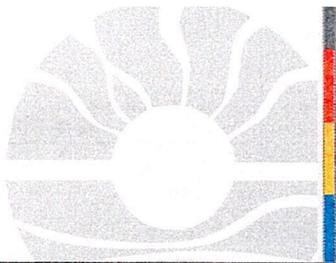


H. AYUNTAMIENTO DEL

BENITO JUÁREZ
IMDAI

31 JUL. 2023

VALIDADO



CÓDIGO: MP-SMT-ST-01

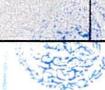
FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 12 DE 51

3.3 MARCO NORMATIVO

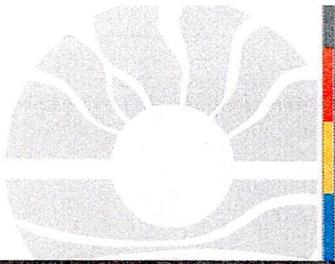
NUM.	NOMBRE DE LA NORMATIVIDAD / DOCUMENTO	ÚLTIMA FECHA DE PUBLICACIÓN
1	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Art. 115. Diario Oficial de la Federación. Última publicación.	29/05/2023 DOF (Diario Oficial de la Federación)
2	Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo. Art. 126, 133 y 145. Última Publicación.	31/05/2023 POE (Periódico Oficial del Estado)
3	Ley de los Municipios del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo. Artículo 1, 2, 3, 7, 65, 66 fracción I incisos b) y c) y 68, 69, 70, 72 fracción XVII, 74, 87, 93 fracciones III y IV, 221, 223, 224, 225. Última Publicación.	31/05/2023 POE (Periódico Oficial del Estado)
4	Bando de Gobierno y Policía del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo. Artículo 1, 2, 3, 5, 6 fracción I, 8, 73, 74, 92, 93 fracciones X y XVII, 102, 103, 104, 105, 135. Última publicación.	07/07/2023 POE (Periódico Oficial del Estado)
5	Reglamento de Gobierno Interior del Ayuntamiento del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, Artículo 1, 2, 5, 6, 26, 31, 32, fracciones III y IV, 33, 86, 98 fracciones I y II, 105, 106 fracciones X y XVII, 117 fracción I, 124, fracción I, 139, 156 Última Publicación.	08/12/2021 POE (Periódico Oficial del Estado)
6	Reglamento Orgánico de la Administración pública Centralizada del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo. Última Publicación.	26/07/2023 POE (Periódico Oficial del Estado)
7	Reglamento de Alcaldías y Delegaciones del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo. Última Publicación.	25/01/2023 POE (Periódico Oficial del Estado)
8	Reglamento de Turismo del Municipio de Benito Juárez y Reglamento Interior de la Secretaría Municipal de Turismo del Municipio de Benito Juárez.	02/02/2023 POE (Periódico Oficial del Estado)



H. AYUNTAMIENTO
BENITO JUÁREZ
IMDAI

31 JUL. 2023

VALIDADO



CÓDIGO: MP-SMT-ST-01
FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023
VERSIÓN: 01
PÁGINA: 13 DE 51

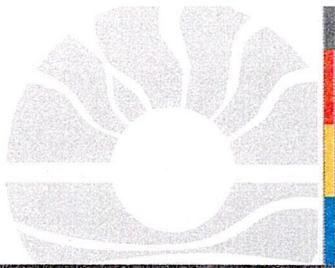
3.4 ATRIBUCIONES INSTITUCIONALES

La Secretaría Municipal de Turismo es la encargada de las siguientes atribuciones institucionales:

- I. Promover, desarrollar y ejecutar planes, programas y proyectos de fomento a las actividades sustentables y servicios turísticos del Municipio;
- II. Cumplir con las obligaciones y ejercer las atribuciones que le correspondan de conformidad a lo previsto en el Reglamento de Turismo del Municipio de Benito Juárez Quintana Roo;
- III. Regular la actividad turística sustentable a fin de garantizar la orientación, facilitación, fomento, coordinación y registro de las actividades turísticas; estableciendo los mecanismos de coordinación y concertación de los sectores público, privado y social en esta actividad;
- IV. Promover la actualización y adecuación de la reglamentación de turismo, en atención a las reformas que se realicen en los ámbitos federal y estatal;
- V. Generar proyectos y programas para la conservación, mejoramiento, protección, promoción y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos del Municipio, preservando el equilibrio ecológico y social de los lugares de que se trate;
- VI. Fomentar de manera prioritaria las acciones de planeación, programación, capacitación, concertación, verificación, seguimiento y vigilancia del desarrollo turístico del Municipio;
- VII. Promover y concertar el desarrollo del turismo social, propiciando el acceso de todos los habitantes del Municipio al descanso y recreación mediante esta actividad;
- VIII. Concertar mecanismos que faciliten a las personas con discapacidad, las oportunidades necesarias para el uso y disfrute de las instalaciones destinadas a la actividad turística, así como su participación dentro de los programas de turismo accesible;



VALIDADO



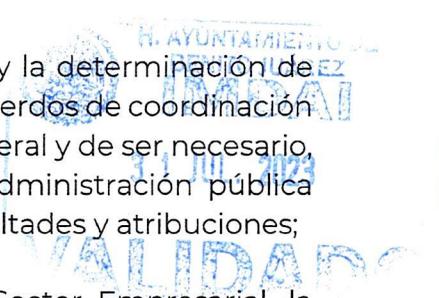
CÓDIGO: MP-SMT-ST-01

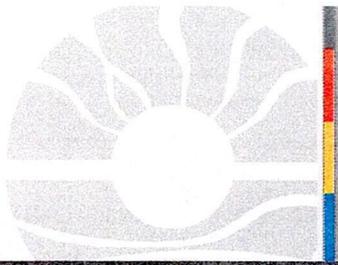
FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 14 DE 51

- IX. Salvaguardar la igualdad de género en la instrumentación y aplicación de políticas de apoyo y fomento al turismo sustentable;
- X. Proponer y dar seguimiento a los lineamientos de la política turística del Municipio;
- XI. Concertar programas de capacitación e información para apoyar el mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos;
- XII. Orientar, proteger y auxiliar a los (as) turistas nacionales y extranjeros;
- XIII. Concertar y generar espacios de atención consular;
- XIV. Participar en la promoción de programas de turismo cultural;
- XV. Promover y diseñar programas de atracción de inversiones turísticas en el Municipio;
- XVI. Participar en el diseño e implementación de programas orientados a la salvaguarda y atención a turistas en situaciones de contingencias meteorológicas;
- XVII. Concertar y promover la celebración de convenios de colaboración y coordinación interinstitucional en materia turística y desarrollo sustentable;
- XVIII. Celebrar acuerdos y convenios de coordinación con la Secretaría Federal, en términos de la Ley General;
- XIX. Ejecutar las órdenes de verificación, notificación y la determinación de sanciones a que haya lugar, en términos de los acuerdos de coordinación que se suscriban con la Secretaría de Turismo Federal y de ser necesario, delegar estas funciones en autoridades de la administración pública municipal que ya existan y cuenten con estas facultades y atribuciones;
- XX. Vincular al Municipio de Benito Juárez con el Sector Empresarial, la Sociedad Civil e Instituciones de índole local, Nacional e Internacional con objeto promover una imagen con impacto positivo entre los habitantes del Municipio, permitiendo con esto la promoción de la imagen turística a nivel Local, Nacional e Internacional y que permita con esto la atracción de posibles inversiones de infraestructura y generación de empleos en el polo turístico;

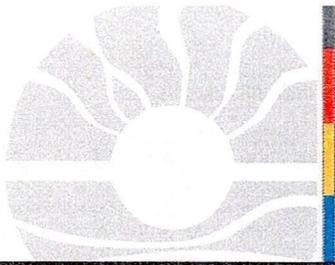




CÓDIGO: MP-SMT-ST-01
FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023
VERSIÓN: 01
PÁGINA: 15 DE 51

- XXI. Impulsar la realización de programas, convenios y actividades que fomenten las relaciones Interinstitucionales del gobierno municipal;
- XXII. Implementar protocolos diplomáticos de atención a visitantes y huéspedes distinguidos y personalidades que visiten el Municipio de Benito Juárez en un marco de cortesía, esmero y atención personalizada;
- XXIII. Coordinar y asesorar durante los eventos Institucionales, con afluencia masiva que requieran las dependencias y unidades Administrativas de la Administración Pública Municipal, tales como foros, congresos, seminarios, conferencias, ferias, exposiciones, certámenes y demás eventos públicos que se realicen;
- XXIV. Representar al o la Presidente Municipal en los eventos y certámenes que le sean designados y que estén en el ámbito de su competencia;
- XXV. Implementar vínculos con organismos públicos y privados que permitan la obtención de patrocinios, aportaciones y donaciones para la realización de eventos que tengan como fin la difusión de este destino turístico y que a su vez permita obtener beneficios o descuentos para la ciudadanía, visitantes y servidores públicos municipales;
- XXVI. Las demás funciones inherentes a su puesto o las que, en su caso, le asigne el o la Presidente Municipal de conformidad con las disposiciones legales aplicables.





CÓDIGO: MP-SMT-ST-01

FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 16 DE 51

3.5 OBJETIVO GENERAL

Priorizar en la agenda municipal la actividad turística como medio de generación de inversiones y empleos lo que dará como resultado las condiciones propicias para dar certeza a los nuevos inversionistas del sector y mayor consolidación a los ya existentes, generar la propia política turística permitirá desarrollar, fomentar y apoyar una mayor variedad de servicios y tipos de turismo, actualizar y fortalecer el marco normativo municipal del sector turismo para garantizar el desarrollo sustentable del sector e impulsar normas que garanticen la prestación de servicios turísticos competitivos.

3.6 MISIÓN

Mejorar la calidad de vida de la población del municipio de Benito Juárez Quintana Roo, garantizando su integridad física y su patrimonio; proporcionándoles servicios públicos de calidad; reconociendo e impulsando la igualdad social y de oportunidades en todas sus dimensiones; cuidando el medio ambiente con enfoque de sostenibilidad e implementando políticas públicas orientadas a resultados de desarrollo, que dirijan los recursos económicos, materiales y humanos hacia los grupos en situación vulnerabilidad, mediante mecanismos abiertos, incluyentes y con enfoque de derechos humanos.

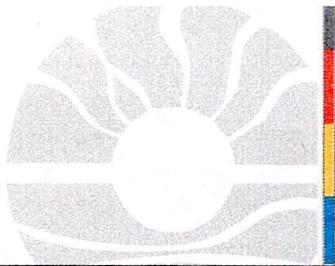
3.7 VISIÓN

Para el 2030, el Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo es un referente nacional e internacional en el reconocimiento y ejercicio del derecho humano a la seguridad y la paz; el ejercicio de los derechos sociales y económicos básicos para el desarrollo pleno de las personas y en el modelo de desarrollo turístico, urbano y ambiental sostenible.



31 JUL. 2023

VALIDADO



CÓDIGO: MP-SMT-ST-01

FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 17 DE 51

3.8 PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

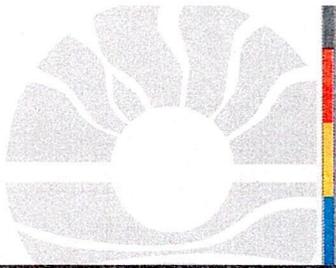
PRINCIPIOS

1. Excelencia en el servicio
2. Compromiso
3. Trabajo en equipo

VALORES

1. Compromiso
2. Ética
3. Lealtad





CÓDIGO: MP-SMT-ST-01
FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023
VERSIÓN: 01
PÁGINA: 18 DE 51

3.9 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

A. SECRETARÍA MUNICIPAL DE TURISMO

HORARIO DE ATENCIÓN: 9:00 A 16:00 HORAS

TELÉFONO: 998 887 3379

CONTACTO: turismocancunbj@gmail.com

B. COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN TURÍSTICA

HORARIO DE ATENCIÓN: 9:00 A 16:00 HORAS

TELÉFONO: 998 887 3379

CONTACTO: turismocancunbj@gmail.com

C. COORDINACIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS Y ASUNTOS INTERNACIONALES

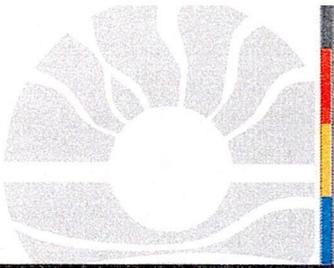
HORARIO DE ATENCIÓN: 9:00 A 16:00 HORAS

TELÉFONO: 998 887 3379

TELÉFONO EN CASA CONSULAR: 998 240 9545
(ATENCIÓN 24/7)

CONTACTO: turismocancunbj@gmail.com





CÓDIGO: MP-SMT-ST-01

FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 19 DE 51

3.10 MARCO CONCEPTUAL

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ACTIVIDAD TURÍSTICA

Término utilizado para las actividades que llevan a cabo los turistas durante el periodo de su viaje en un lugar fuera de su espacio habitual, con el fin de divertirse, descansar u otros motivos.

PATRIMONIO TURÍSTICO

Es el conjunto de bienes, naturales y culturales, materiales e intangibles, que actúan como atractivos y promueven el desplazamiento de viajeros para su conocimiento y disfrute.

TURISTA

Persona que viaja a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (ocio, negocio u otro motivo personal que no sea la de ser empleado por una residente en el país o lugar visitados.

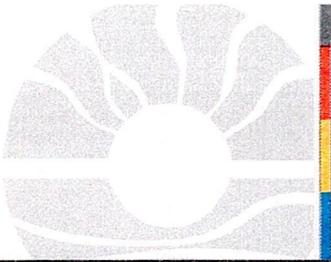
PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Son aquellas personas naturales o jurídicas que se dedican o realicen actividades turísticas.

DEPENDENCIA GUBERNAMENTAL

Conjunto de instituciones de gobierno en turno que tienen por finalidad brindar un servicio público que resulta necesario para la ciudadanía.





CÓDIGO: MP-SMT-ST-01

FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023

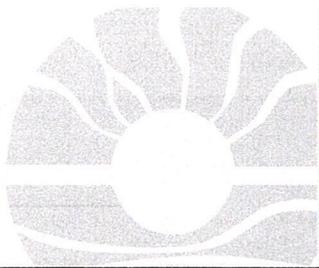
VERSIÓN: 01

PÁGINA: 20 DE 51

CAPÍTULO II PROCEDIMIENTOS



M. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI
31 JUL. 2023
VALIDADO



CÓDIGO: MP-SMT-ST-01

FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 21 DE 51

4.1 INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

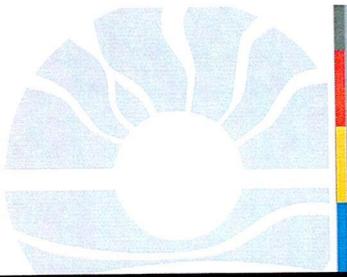
CÓDIGO	VERSIÓN	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	FECHA DE LA ÚLTIMA EMISIÓN
UNIDAD ADMINISTRATIVA			
P-STM-ST-UA-01	01	Procedimiento de alta de personal.	31-07-2023
P- STM-ST-UA-02	01	Procedimiento de baja de personal.	31-07-2023
P- STM-ST-UA-03	01	Procedimiento de gasto por comprobar para obsequios institucionales.	31-07-2023



H. AYUNTAMIENTO
BENITO JUÁREZ
IMDAI

31 JUL. 2023

VALIDADO



CÓDIGO: MP-SMT-ST-01

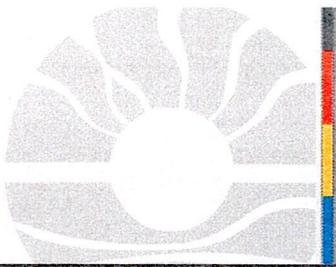
FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 22 DE 51

PROCEDIMIENTO "ALTA DE PERSONAL"		UNIDAD ADMINISTRATIVA
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-SMT-ST-UA-01	EMISIÓN: 31-07-2023

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
			 
C. Karina Be Estrada Titular de la Unidad Administrativa	Lic. Alberto Ruiz Lagunas Titular de la Unidad Jurídica	C. Juan Pablo de Zulueta Razo Secretario Municipal de Turismo	Ana Saraí Pérez Sánchez Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación



CÓDIGO: MP-SMT-ST-01

FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 23 DE 51

4.2.1 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO "ALTA DE PERSONAL"		UNIDAD ADMINISTRATIVA
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-SMT-ST-UA-01	EMISIÓN: 31-07-2023

1.0 OBJETIVO

Realizar el procedimiento administrativo correspondiente ante la Dirección de Recursos Humanos para el alta de personal a la nómina de la Secretaría Municipal de Turismo.

2.0 ALCANCE

Interesados o servidores públicos que busquen ingresar a algún puesto de trabajo dentro de la Secretaría Municipal de Turismo.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Unidad Administrativa

- 3.1.1 Realizar los trámites financieros ante las dependencias correspondientes y hacer las comprobaciones de estos en tiempo y forma.
- 3.1.2 Coadyuvar en conjunto con las áreas que componen la Secretaría Municipal de Turismo, en la elaboración de los manuales de organización y procedimientos, y procurar sus revisiones y actualización.
- 3.1.3 Realizar el trámite administrativo correspondiente para el alta y baja de personal.

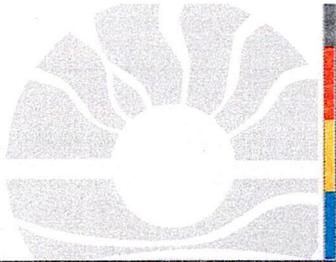
3.2 Secretario Municipal de Turismo

- 3.2.1 Firmar documentación generada en la Secretaría Municipal de Turismo
- 3.2.2 Firmar cédulas de alta y baja de personal
- 3.2.3 Autorizar vacaciones

3.3 Coordinación de Recursos Humanos

- 3.3.1 Elaborar cédula de alta y turnarla a la Unidad Administrativa.
- 3.3.2 Presentar la cédula de alta ante la Dirección de Recursos Humanos.





CÓDIGO: MP-SMT-ST-01

FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 24 DE 51

3.4 Dirección de Recursos Humanos

3.4.1 Verificar la documentación ingresada

3.4.2 Sellar de recibido

3.4.3 Proporcionar copia sellada a la Secretaría Municipal de Turismo

4.0 DEFINICIONES

4.1 Alta de personal

Las altas son aquellos actos administrativos que suponen el inicio de una relación jurídica entre el trabajador y la Seguridad Social

4.2 Baja de personal

Las bajas son los actos administrativos que dan por terminada dicha relación, finalizando así la cotización del trabajador.

4.3 Cédula de trabajo

La cédula de trabajo es un documento oficial utilizado en México para identificar a un trabajador y regularizar su situación laboral. Este documento contiene información importante como el nombre del trabajador, su número de seguro social, fecha de ingreso a la empresa, su sueldo y la fecha en la que iniciará su relación laboral.

4.4 Recursos Humanos

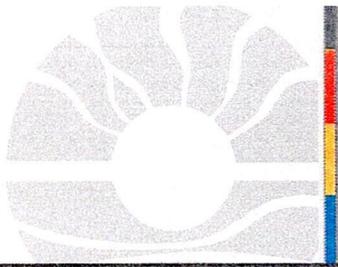
Los recursos humanos son un departamento dentro de las empresas en el que se gestiona todo lo relacionado con las personas que trabajan en ella. Esto incluirá desde el reclutamiento, selección, contratación, onboarding o bienvenida, formación, promoción, nóminas y despidos.

5.0 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Interesado o servidor público	Presentar los requisitos en la Unidad Administrativa de la Secretaría Municipal de Turismo.
2	Unidad Administrativa	Revisa que se cumplan los requisitos y crea el expediente para realizar el trámite ante la Coordinación de Recursos Humanos para dar seguimiento el correspondiente.
3	Coordinación de Recursos Humanos	Recibe el expediente de ingreso. Elabora la cedula de alta y se turna a la Unidad Administrativa de la Secretaría Municipal de Turismo para la firma correspondiente y su respectiva autorización.
4	Unidad Administrativa	Recibe la cédula de movimiento de alta para su revisión y lo turna al Secretario Municipal de Turismo.



31 JUL. 2023



CÓDIGO: MP-SMT-ST-01

FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 25 DE 51

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
5	Secretario Municipal de Turismo	Autoriza y firma la cédula de movimiento de alta. Se turna a la Unidad Administrativa para el seguimiento correspondiente.
6	Unidad Administrativa	Recibe la cédula de movimiento de alta y lo turna a la Coordinación de Recursos Humanos para los trámites correspondientes.
7	Coordinación de Recursos Humanos	Presenta la cédula de movimiento de alta y la documentación del personal de ingreso a la Dirección de Recursos Humanos.
8	Dirección de Recursos Humanos	Recibe y revisa que la cédula de movimiento de alta en original esté debidamente requisitada; verifica la documentación. Y nos proporciona copia de la cédula de movimiento de alta, con sello de recibido.
9	Unidad Administrativa	Recibe la copia de la cédula de movimiento de alta y se agrega al expediente del personal.
10	Fin del procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

6.1 Lineamiento para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimiento de la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.

6.2 Reglamento Interior de Turismo del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, Título Primero Artículo 3 y Título Segundo, Capítulo I Artículo 7, Capítulo 3 Artículo 14 obligaciones previstas en los manuales de organización, funciones y procedimientos de la Secretaría.

6.3 MO-SMT-ST-01 Manual de Organización de la Secretaría Municipal de Turismo.

7.0 REGISTROS

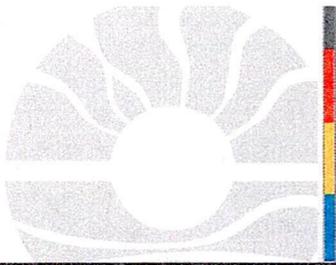
7.1 Cédula de alta de personal

7.2 Expediente de personal

7.3 DF-SMT-ST-UA-01 Diagrama de flujo del procedimiento alta de personal.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2018-2021	01 2021-2024	Actualización.	31-07-2023



CÓDIGO: MP-SMT-ST-01

FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 26 DE 51

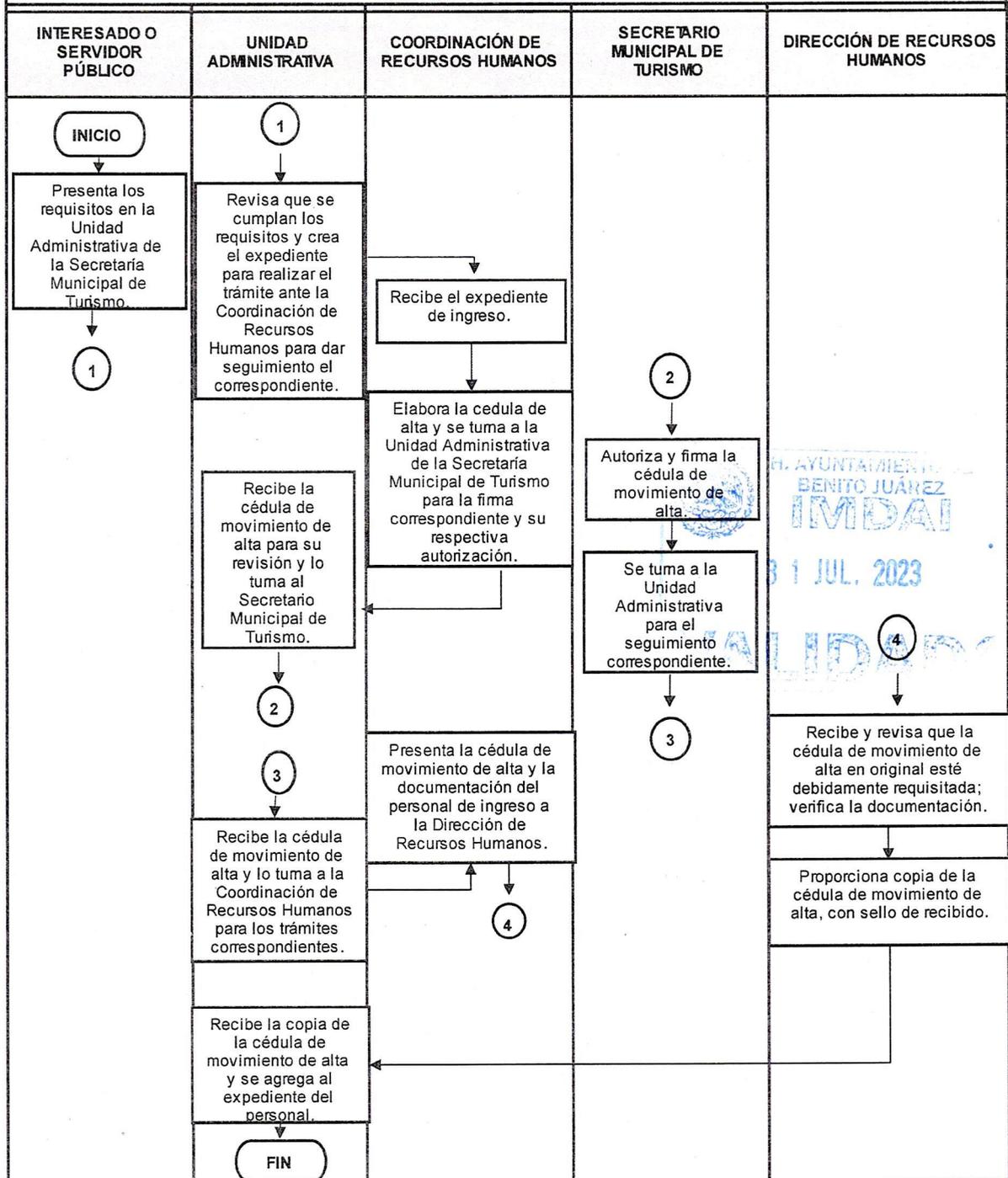
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA DAR ALTA AL PERSONAL .

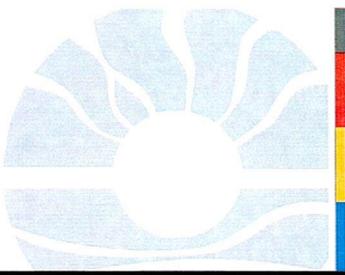
CÓDIGO : DF-SMT-ST-UA-01

EMISIÓN : 31-07-2023

REVISIÓN : 01

UNIDAD ADMINISTRATIVA

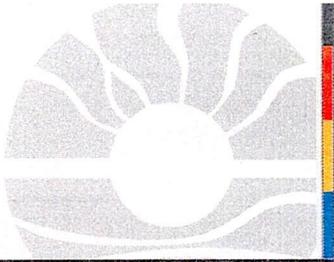




CÓDIGO: MP-SMT-ST-01
FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023
VERSIÓN: 01
PÁGINA: 27 DE 51

PROCEDIMIENTO "BAJA DE PERSONAL"		UNIDAD ADMINISTRATIVA
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-SMT-ST-UA-02	EMISIÓN: 31-07-2023

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
			 
C. Karina Be Estrada Titular de la Unidad Administrativa	Lic. Alberto Ruiz Lagunas Titular de la Unidad Jurídica	C. Juan Pablo de Zulueta Razo Secretario Municipal de Turismo	Ana Saraí Pérez Sánchez Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación



CÓDIGO: MP-SMT-ST-01

FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 28 DE 51

4.2.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO "BAJA DE PERSONAL"		UNIDAD ADMINISTRATIVA
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-SMT-ST-UA-02	EMISIÓN: 31-07-2023

1 OBJETIVO

Realizar el procedimiento administrativo correspondiente ante la Dirección de Recursos Humanos para dar de baja al personal en la nómina de la Secretaría Municipal de Turismo.

2 ALCANCE

Servidores públicos que laboren en la Secretaría Municipal de Turismo.

3 RESPONSABILIDADES

3.1 Unidad Administrativa

3.1.1 Realizar los trámites financieros ante las dependencias correspondientes y hacer las comprobaciones de estos en tiempo y forma.

3.1.2 Coadyuvar en conjunto con las áreas que componen la Secretaría Municipal de Turismo, en la elaboración de los manuales de organización y procedimientos, y procurar sus revisiones y actualización.

3.1.3 Realizar el trámite administrativo correspondiente para el alta y baja de personal.

3.2 Secretario Municipal de Turismo

3.2.1 Firmar documentación generada en la Secretaría Municipal de Turismo

3.2.2 Firmar cédulas de alta y baja de personal

3.2.3 Autorizar vacaciones

3.3 Coordinación de Recursos Humanos

3.3.1 Recibir la cédula de baja

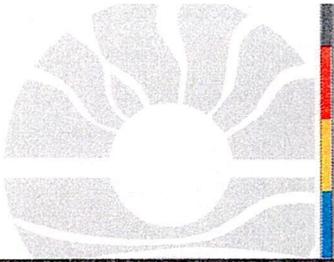
3.3.2 Presentar la cédula de baja ante la Dirección de Recursos Humanos.



AYUNTAMIENTO
BENITO JUÁREZ
IMDAI

31 JUL. 2023

VALIDADO



CÓDIGO: MP-SMT-ST-01

FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 29 DE 51

3.4 Dirección de Recursos Humanos

3.4.1 Verificar la documentación ingresada

3.4.2 Sellar de recibido

3.4.3 Proporcionar copia sellada a la Secretaría Municipal de Turismo

4. DEFINICIONES

4.1 Alta de personal

Las altas son aquellos actos administrativos que suponen el inicio de una relación jurídica entre el trabajador y la Seguridad Social

4.2 Baja de personal

Las bajas son los actos administrativos que dan por terminada dicha relación, finalizando así la cotización del trabajador.

4.3 Cédula de trabajo

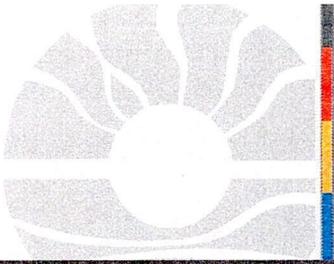
La cédula de trabajo es un documento oficial utilizado en México para identificar a un trabajador y regularizar su situación laboral. Este documento contiene información importante como el nombre del trabajador, su número de seguro social, fecha de ingreso a la empresa, su sueldo y la fecha en la que iniciará su relación laboral.

4.4 Recursos Humanos

Los recursos humanos son un departamento dentro de las empresas en el que se gestiona todo lo relacionado con las personas que trabajan en ella. Esto incluirá desde el reclutamiento, selección, contratación, onboarding o bienvenida, formación, promoción, nóminas y despidos.

5.0 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Unidad Administrativa	Se elabora la cédula de baja y se turna al Secretario Municipal de Turismo.
2	Secretario Municipal de Turismo	Firma la cédula de baja y lo turna a la Unidad Administrativa para el trámite correspondiente.
3	Unidad Administrativa	Recibe la cédula de baja. Turna al servidor público para firma el documento en donde él se compromete a realizar su declaración final y el formato de liberación de bienes.
4	Servidor Público	Firma los documentos y los entrega a la Unidad Administrativa.
5	Unidad Administrativa	Presenta la cédula de baja y la documentación del personal a la Coordinación de Recursos Humanos.



CÓDIGO: MP-SMT-ST-01

FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 30 DE 51

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
6	Coordinación de Recursos Humanos	Recibe la cédula de movimiento de baja en original y revisa que esté debidamente requisitada y firmada. Turna la cédula de baja a la Dirección de Recursos Humanos para firma.
7	Dirección de Recursos Humanos	Sella la cédula y emite una copia a la Unidad Administrativa.
8	Unidad Administrativa	Recibe la copia de la cédula de movimiento de baja y se agrega al expediente del personal.
9	Fin del procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

6.1 Lineamiento para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimiento de la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.

6.2 Reglamento Interior de Turismo del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, Título Primero Artículo 3 y Título Segundo, Capítulo I Artículo 7, Capítulo 3 Artículo 14 obligaciones previstas en los manuales de organización, funciones y procedimientos de la Secretaría.

6.3 Manual de Organización de la Secretaría Municipal de Turismo.

7.0 REGISTROS

7.1 Cédula de baja de personal

7.2 Expediente de personal

7.3 DF-SMT-ST-UA-02 Diagrama de flujo del procedimiento baja de personal

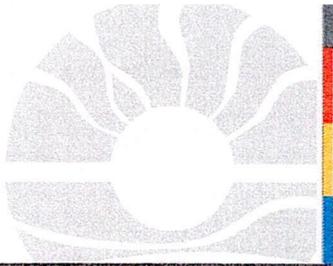


31 JUL. 2023

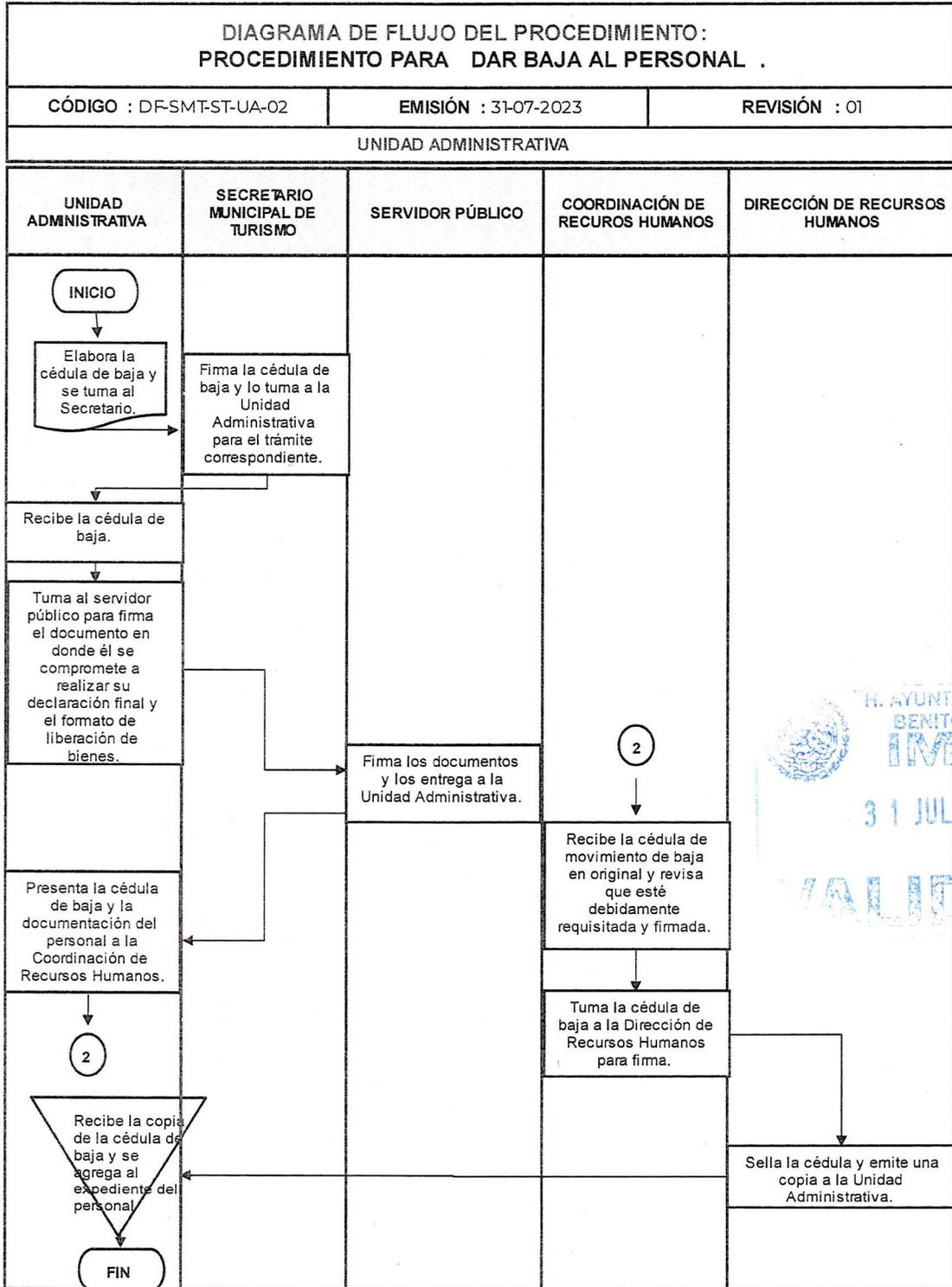
8 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

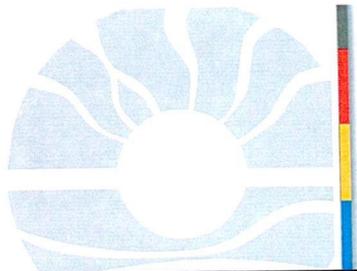
REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2018-2021	01 2021-2024	ACTUALIZACIÓN	31-07-2023

VALIDADO



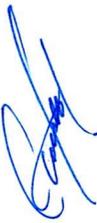
CÓDIGO: MP-SMT-ST-01
FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023
VERSIÓN: 01
PÁGINA: 31 DE 51

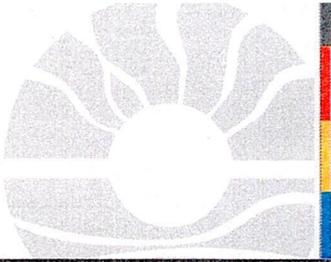




CÓDIGO: MP-SMT-ST-01
FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023
VERSIÓN: 01
PÁGINA: 32 DE 51

PROCEDIMIENTO "GASTO POR COMPROBAR PARA OBSEQUIOS INSTITUCIONALES"		UNIDAD ADMINISTRATIVA
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-SMT-ST-UA-03	EMISIÓN: 31-07-2023

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
 C. Karina Be Estrada Titular de la Unidad Administrativa	 Lic. Alberto Ruiz Lagunas Titular de la Unidad Jurídica	 C. Juan Pablo de Zulueta Razo Secretario Municipal de Turismo	 Ana Sarai Pérez Sánchez Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación



CÓDIGO: MP-SMT-ST-01

FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 33 DE 51

4.2.3 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO "GASTO POR COMPROBAR PARA OBSEQUIOS INSTITUCIONALES"		<i>UNIDAD ADMINISTRATIVA</i>
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-SMT-ST-UA-03	EMISIÓN: 31-07-2023

1.0 OBJETIVO

Realizar la comprobación antes la Dirección Financiera de obsequios institucionales que se entregan en ferias y diferentes eventos, para que la Dirección de Egresos pueda liberar los recursos.

2.0 ALCANCE

Secretario Municipal, Unidad Administrativa, Dirección Financiera y la Dirección de Egresos, que son los involucrados durante el procedimiento.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Unidad Administrativa

3.1.1 Realizar los trámites financieros ante las dependencias correspondientes y hacer las comprobaciones de estos en tiempo y forma.

3.1.2 Coadyuvar en conjunto con las áreas que componen la Secretaría Municipal de Turismo, en la elaboración de los manuales de organización y procedimientos, y procurar sus revisiones y actualización.

3.1.3 Realizar el trámite administrativo correspondiente para el alta y baja de personal.

3.2 Secretario Municipal de Turismo

3.2.1 Firmar documentación generada en la Secretaría Municipal de Turismo

3.2.2 Firmar cédulas de alta y baja de personal

3.2.3 Autorizar vacaciones

3.3 Dirección Financiera

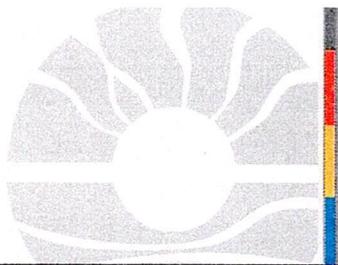
3.3.1 Verificar la documentación

3.3.2 Dar acceso al sistema OPERGOB

3.3.3 Realizar el trámite ante la Dirección de Egresos



VALIDAD



CÓDIGO: MP-SMT-ST-01

FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 34 DE 51

3.4 Dirección de Egresos

3.4.1 Entregar el cheque a la Unidad Administrativa

4.0 DEFINICIONES

4.1 Gasto por comprobar

Son recursos que se otorgan a las dependencias o servidores públicos en general para el cumplimiento de sus funciones, cuya comprobación no debe exceder un plazo preestablecido.

4.2 Cheque

Un cheque es una orden de pago librada contra un banco que permite a la persona que lo recibe cobrar una cierta cantidad de dinero que está estipulada en el documento y que debe estar disponible en la cuenta bancaria de quien lo expide.

4.3 Oficio

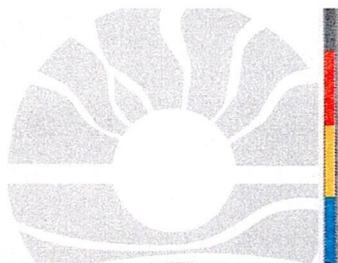
Es un documento que se usa cuando un mismo tema o texto va dirigido a más de un destinatario, por esta razón las instituciones o dependencias incluyen el número de oficio, dejando puntos suspensivos para escribir el nombre y el cargo, para especificarlo cuando el caso lo requiera. Esto sirve, además, para agilizar el proceso que dure la documentación.

4.4 Opergob

El sistema de contabilidad gubernamental utilizado por la Tesorería del municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, denominado "Opergob", registra de manera armónica, delimitada y específica las operaciones presupuestarias y contables derivadas de la gestión pública. Asimismo, se constató que genera estados financieros, confiables, oportunos, comprensibles, periódicos y comparables, que coinciden con lo reportado en la Cuenta Pública, y se encuentra alineado con las disposiciones establecidas en el CONAC.

5.0 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Secretario Municipal de Turismo	Recibe Solicitud para participar en evento nacional o internacional, feria o congreso y solicita a la Unidad Administrativa comenzar con el procedimiento para la adquisición de estos.
2	Unidad Administrativa	Realiza la solicitud de Gasto por Comprobar para Obsequios Institucionales a través de Oficio Dirigido al Tesorero Municipal con Atención a la Dirección financiera; indicando el motivo del gasto, el monto, la fecha y lugar en el que serán entregados.



CÓDIGO: MP-SMT-ST-01

FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 35 DE 51

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		El oficio deberá ir acompañado de: Recibo de Egresos, pagaré, Oficio de Invitación al Evento, Oficio enviado a la Presidencia Municipal, Cotización y relación de personalidades.
3	Unidad Administrativa	Solicita la autorización a la Dirección Financiera para poder capturar el gasto en el sistema OPERGOB.
4	Dirección Financiera	Revisa y da apertura al sistema OPERGOB para que la Unidad Administrativa pueda hacer la captura en el sistema.
5	Unidad Administrativa	Captura el trámite en el sistema OPERGOB y genera la Solicitud de Gasto para ser entregada a la Dirección Financiera.
6	Dirección Financiera	Revisa que el expediente esté completo y que la información en la Solicitud de Gasto sea Correcta.
7	Dirección Financiera	Con el expediente y la Solicitud de Gastos correctos, se reciben y se pasan a firma del Tesorero para que la Unidad Administrativa pueda imprimir la Solicitud de Pago.
8	Unidad Administrativa	Imprime la Solicitud de pago y entrega a la Dirección Financiera.
9	Dirección Financiera	Canaliza a los demás involucrados en el procedimiento, para que el cheque sea pagado por la Dirección de Egresos y se pueda llevar a cabo la adquisición de los Obsequios Institucionales.
10	Dirección de Egresos	Entrega el cheque a la Unidad Administrativa.
11	Unidad Administrativa	Recibe el cheque.
12	Fin del procedimiento	



31 JUL. 2023

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

6.1 Lineamiento para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimiento de la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.

6.2 Reglamento Interior de Turismo del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, Título Primero Artículo 3 y Título Segundo, Capítulo I Artículo 7, Capítulo 3 Artículo 14 obligaciones previstas en los manuales de organización, funciones y procedimientos de la Secretaría.

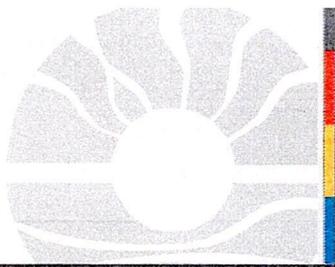
6.3 MO-SMT-ST-01 Manual de Organización de la Secretaría Municipal de Turismo.

7.0 REGISTROS

7.1 Invitación a evento o feria

7.2 Oficio

7.3 Solicitud de pago



CÓDIGO: MP-SMT-ST-01

FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023

VERSIÓN: 01

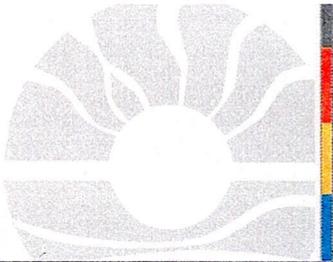
PÁGINA: 36 DE 51

7.2 DF-SMT-ST-UA-03 Diagrama de flujo del procedimiento gasto por comprobar para obsequios institucionales

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2018-2021	01 2021-2024	Actualización.	31-07-2023





CÓDIGO: MP-SMT-ST-01

FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 37 DE 51

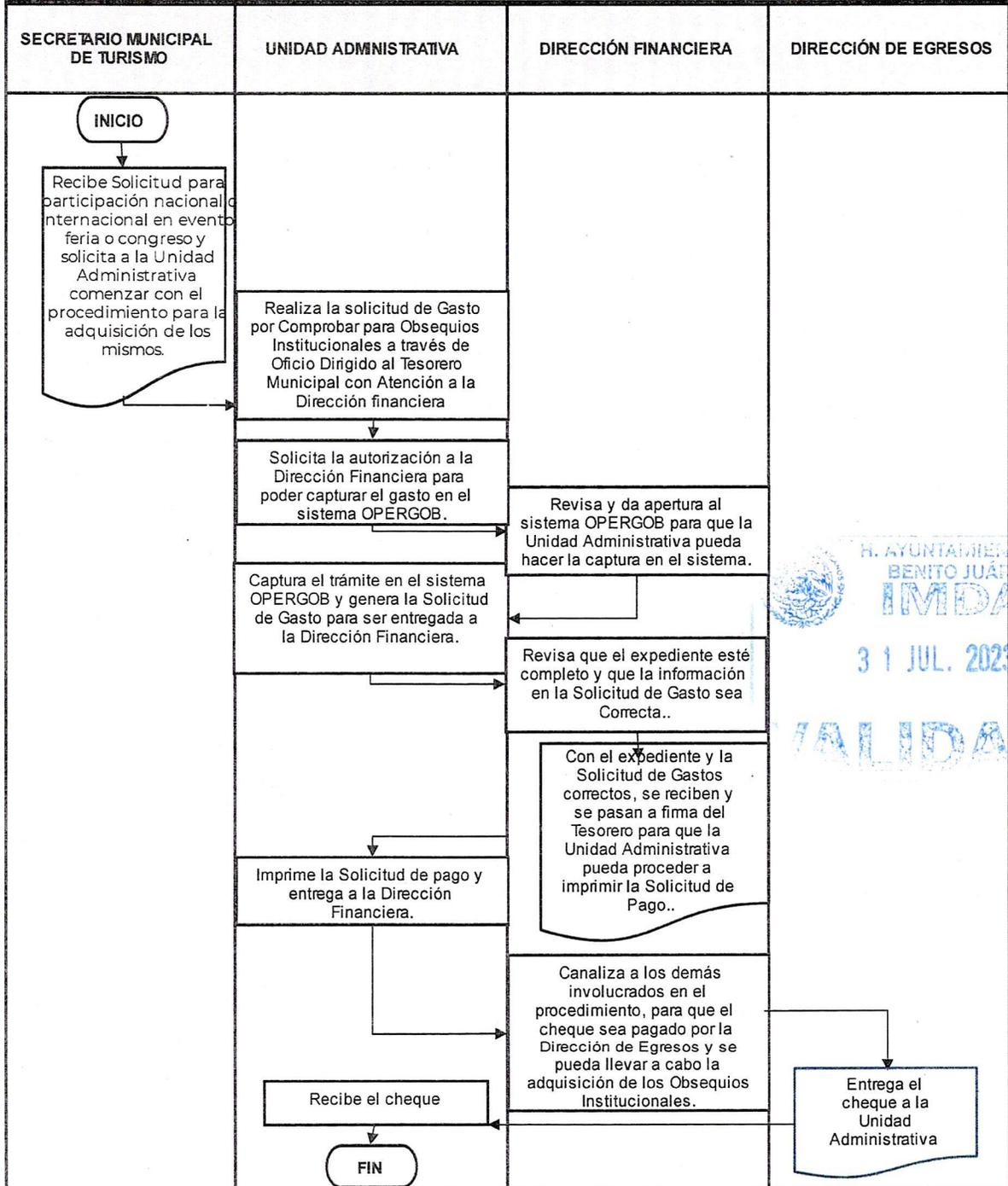
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
PROCEDIMIENTO PARA GASTO POR COMPROBAR PARA OBSEQUIOS
INSTITUCIONALES .**

CÓDIGO : DF-SMT-ST-UA-03

EMISIÓN : 31/07/2023

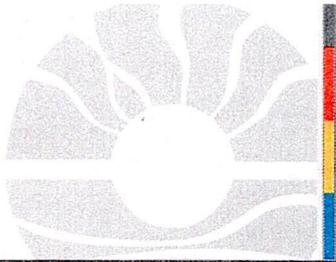
REVISIÓN : 01

UNIDAD ADMINISTRATIVA



31 JUL. 2023

VALIDADO



CÓDIGO: MP-SMT-ST-01

FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 38 DE 51

4.3 INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO	VERSIÓN	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	FECHA DE LA ÚLTIMA EMISIÓN
JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL TURISTA			
P-SV-STM-ST-UA-01	01	Procedimiento de información turística y atención a quejas	31-07-2023
JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE LA CASA CONSULAR			
P-SV-PRE-TM-CC-01	01	Procedimiento de atención al visitante en casa consular	31-07-2023





CÓDIGO: MP-SMT-ST-01

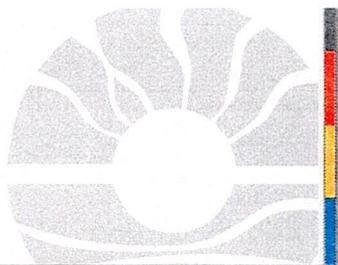
FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 39 DE 51

PROCEDIMIENTO "INFORMACIÓN TURÍSTICA Y ATENCIÓN A QUEJAS"		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL TURISTA
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-SV-SMT-ST-AT-01	EMISIÓN: 31-07-2023

ELABORÓ  Lic. Sergio Meneses Pizaña Jefe del Departamento de Atención al Turista	REVISÓ  C. Andrea Oyarvide Remes Coordinadora de Relaciones Públicas y Asuntos Internacionales	AUTORIZÓ  C. Juan Pablo de Zulueta Razo Secretario Municipal de Turismo	VALIDÓ  Ana Saraí Pérez Sánchez Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación
---	---	---	--



CÓDIGO: MP-SMT-ST-01

FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 40 DE 51

4.4.1 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

PROCEDIMIENTO “INFORMACIÓN TURÍSTICA Y ATENCIÓN A QUEJAS”		<i>JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL TURISTA</i>
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-SV-SMT-ST-AT-01	EMISIÓN: 31-07-2023

1.0 OBJETIVO

Aportar atención, orientación y apoyo al turista según sus necesidades, con el fin de canalizarlo al consulado o institución gubernamental que esté buscando, además de brindarle información relevante a su situación.

2.0 ALCANCE

Turistas que visitan nuestra oficina de manera presencial, turistas que llaman por teléfono y mensajes a través de redes sociales.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Secretaria

- 3.1.1 Ejecutar actividades de recepción, clasificación, registro, distribución interna y archivo de documentación.
- 3.1.2 Brindar atención de manera amable a servidores públicos y público en general, que requieran los servicios de su área.

3.2 Jefatura del Departamento de Atención al Turista

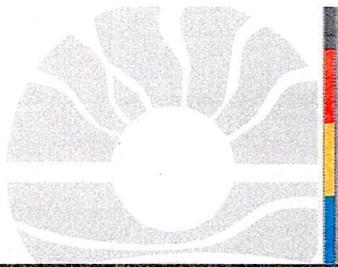
- 3.2.1 Atender toda clase de queja, sugerencia o necesidad de apoyo al turista, canalizada por el enlace de módulos de información, encaminando a la entidad competente y apoyando sus gestiones en la medida de lo posible.
- 3.2.2 Intervenir en la conciliación de intereses entre los prestadores de servicios turísticos y el turista.
- 3.2.3 Denunciar ante las autoridades competentes en base a las anomalías detectadas a los prestadores de servicios que ameriten ser sancionados.



BENITO JUÁREZ
IMDAI

31 JUL. 2023

VALIDAD



CÓDIGO: MP-SMT-ST-01

FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 41 DE 51

- 3.2.4 Servir como enlace directo con el consulado respectivo para apoyo al turista cuando se trate de quejas presentadas por extranjeros.
- 3.2.5 Requerir folletería de los distintos prestadores de servicios turísticos para distribuirlos en el módulo de información y así brindar una mejor orientación a los visitantes.
- 3.2.6 Revisar la actualización de los libros de registro de visitantes.

2.0 DEFINICIONES

4.1 Recepción

Es un lugar destinado a acoger a las personas. Los clientes de un hotel cuando llegan al establecimiento acuden a la recepción, en la cual hay un trabajador que les recibe, el recepcionista, el profesional encargado de informar y atender al cliente.

4.2 Turista

Se conoce popularmente con el término de turista a aquella persona que se traslada de su territorio de origen o de su residencia habitual a un punto geográfico diferente al suyo. La ausencia se produce más allá de 24 horas e incluye pernoctación en el punto geográfico de destino.

4.3 Apoyo

Llamamos apoyo a algo o alguien que sirve de sostén a otro, ya sea ser animado (el niño apoyó a su amigo en su decisión) o inanimado (la piedra está apoyada sobre la arena) pudiendo en el primer caso ser apoyo físico, económico o moral.

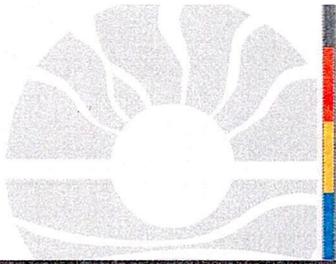
4.4 Información

es un conjunto de datos con un significado, o sea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo. En verdad, la información es un mensaje con significado en un determinado contexto, disponible para uso inmediato y que proporciona orientación a las acciones por el hecho de reducir el margen de incertidumbre con respecto a nuestras decisiones.

5.0 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Turista	Acude a las instalaciones de la Secretaría Municipal de Turismo por información.
2	Secretaria	Le da la bienvenida y pregunta ¿Cómo podemos ayudarle?
3	Turista	Explica el motivo de su visita.
4	Secretaria	Comunica a la Jefatura del Departamento de Atención al Turista y canaliza al visitante

SECRETARÍA MUNICIPAL DE TURISMO
31 JUL. 2023



CÓDIGO: MP-SMT-ST-01

FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 42 DE 51

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
5	Jefe del Departamento de Atención al Turista	Escucha al turista y verifica si es información turística o atención a queja lo que necesita.
6	Jefe del Departamento de Atención al Turista	Si no es una queja, le brinda la información turística que requiere y le da folletos con información relevante.
7	Jefe del Departamento de Atención al Turista	Si es una queja solicita al turista llenar la hoja de queja, le explica cómo van a proceder y lo canaliza con la dependencia o institución que cuenta con las facultades para solucionar su queja.
8	Jefe del Departamento de Atención al Turista	Le solicita al visitante llenar la bitácora con sus datos.
9	Turista	Llena la bitácora con sus datos.
10	Jefe del Departamento de Atención al Turista	Se toma una fotografía de evidencia si el turista lo permite
11	Jefe del Departamento de Atención al Turista	Despedida por parte del Jefe del Departamento de Atención al Turista.
12	Fin del procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

6.1 Lineamiento para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimiento de la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.

6.1 Reglamento Interior de Turismo del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, Título Primero Artículo 3 y Título Segundo, Capítulo I Artículo 7, Capítulo 3 Artículo 14 obligaciones previstas en los manuales de organización, funciones y procedimientos de la Secretaría.

6.2 Manual de Organización de la Secretaría Municipal de Turismo.

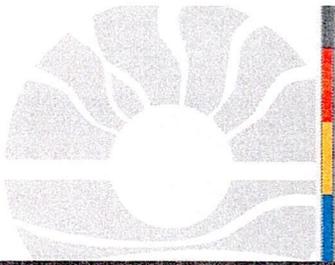
7.0 REGISTROS

7.1 Bitácora de registro

7.2 Diagrama de flujo del procedimiento información turística y atención al visitante. DF-SV-SMT-ST-AT-01

IMDAI
31 JUL. 2023

VALIDADO



CÓDIGO: MP-SMT-ST-01

FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023

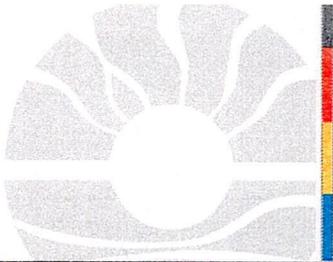
VERSIÓN: 01

PÁGINA: 43 DE 51

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2018-2021	01 2021-2024	Actualización.	31-07-2023





CÓDIGO: MP-SMT-ST-01
FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023
VERSIÓN: 01
PÁGINA: 44 DE 51

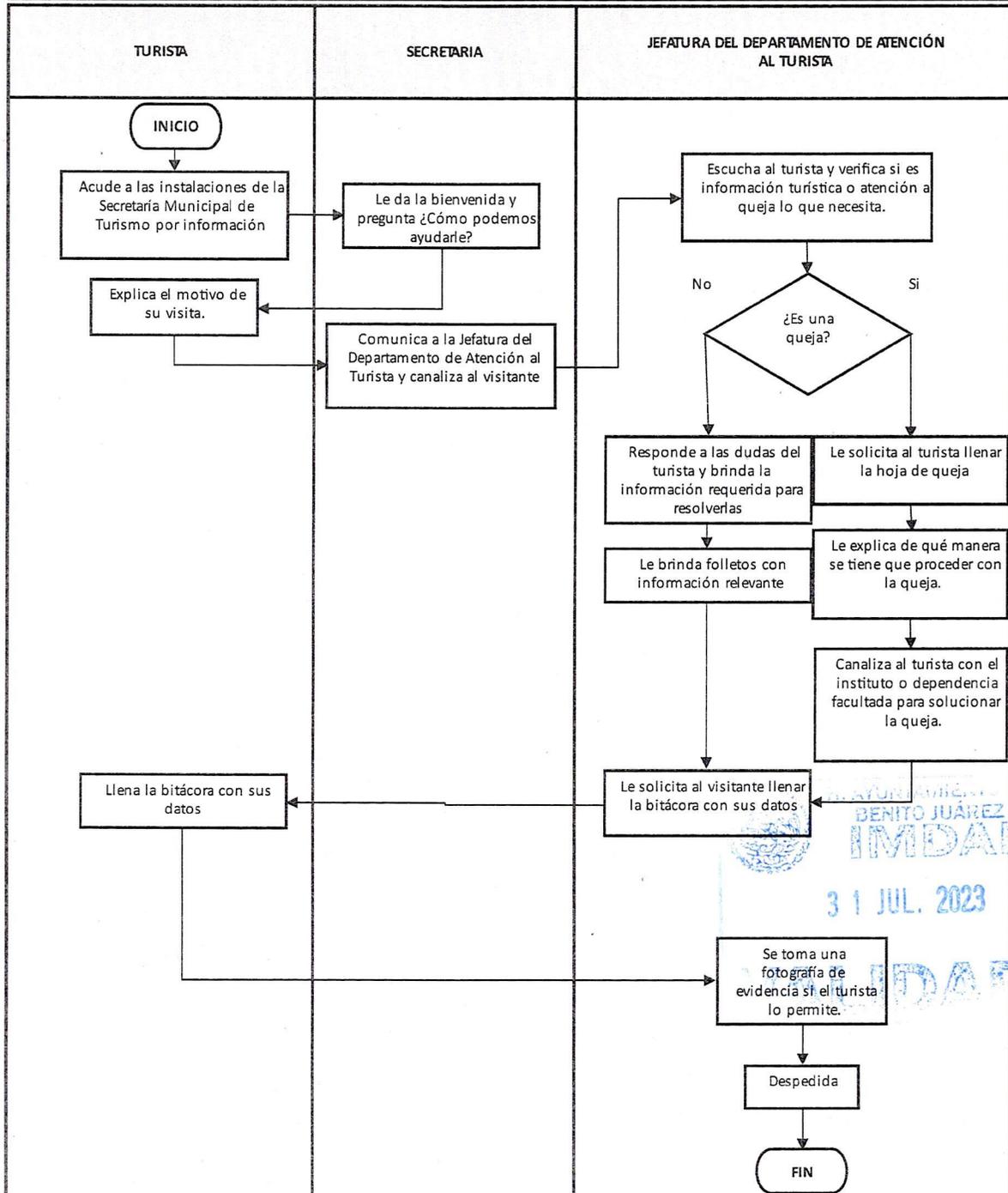
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA DAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y ATENCIÓN A QUEJAS

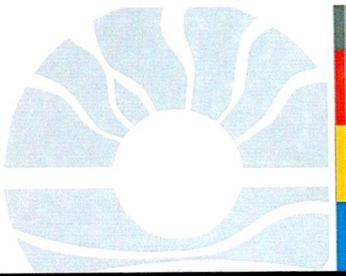
CÓDIGO : DF-SV-SMT-ST-AT-01

EMISIÓN : 31-07-2023

REVISIÓN : 01

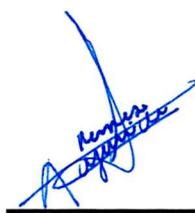
JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL TURISTA

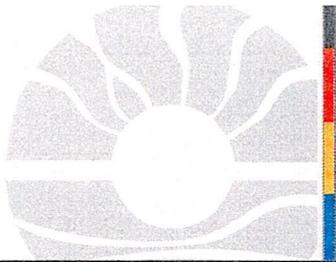




CÓDIGO: MP-SMT-ST-01
FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023
VERSIÓN: 01
PÁGINA: 45 DE 51

PROCEDIMIENTO "CASA CONSULAR"		JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE LA CASA CONSULAR
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-SV-SMT-ST-CC-01	EMISIÓN: 01

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
 C. Andrés Martínez Vertiz Torres Jefe del Departamento de la Casa Consular	 C. Andrea Oyarvide Remes Coordinadora de Relaciones Públicas y Asuntos Internacionales	 C. Juan Pablo de Zulueta Razo Secretario Municipal de Turismo	 Ana Saraí Pérez Sánchez Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación



CÓDIGO: MP-SMT-ST-01

FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 46 DE 51

4.4.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE TRAMITES Y SERVICIOS

PROCEDIMIENTO “ CASA CONSULAR”		<i>JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE LA CASA CONSULAR</i>
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-SV-SMT-ST-CC-01	EMISIÓN: 31-07-2023

1. OBJETIVO

Ofrecer información al visitante para ponerlo en contacto con su representación consular acreditada en el municipio y el estado; en el caso de los países no representados; establecer enlace con su respectiva embajada.

2. ALCANCE

La Casa Consular se limita a sus facultades como Enlace Consular, manteniéndose como orientador, y teniendo involucramiento directo únicamente en los casos en donde exista autorización y/o petición expresa de la representación consular correspondiente (emergencias).

3. RESPONSABILIDADES

3.1 Jefe del Departamento de la Casa Consular

- 3.1.1 Apoyar a todos los visitantes del destino si llegasen a encontrarse en una situación donde requieran de asistencia.
- 3.1.2 Tiene a su cargo el funcionamiento de la casa consular.
- 3.1.3 Ante una situación de necesidad, la casa consular le puede ayudar a contactar con su familia, empresa, compañía de seguros o banco en el país que se encuentre para obtener los recursos necesarios.

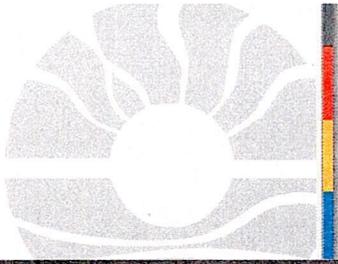
4. DEFINICIONES

4.1 Consulado

El consultado, en definitiva, es la representación de la administración pública de una nación en otra diferente.

AYUNTAMIENTO
BENITO JUÁREZ
IMDAI
31 JUL. 2023

VALIDADO



CÓDIGO: MP-SMT-ST-01
FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023
VERSIÓN: 01
PÁGINA: 47 DE 51

4.2 Clases de consulado

Consulado general: la oficina consular o consulado que posee el mayor rango de todos, se le ubica en los países con importante colonia española o con relaciones jurídicas más primordiales y económicas bilaterales.

Consulado: una oficina con un tamaño medio se encuentra en varios en un solo país, que va según su volumen del tráfico jurídico y económico.

Sección consular: cierta parte de la embajada que cumple la función de Oficina consular, en el caso de que haya un consulado general en la capital en donde este se encuentre.

4.3 Categorías de las oficinas consulares

Cónsules generales: tiene una misión de tener que vigilar los distintos establecimientos consulares que tenga pendiente que estén dentro de la circunscripción territorial del Estado donde esté residiendo.

Cónsules: se encargan de los servicios de una sola plaza de comercio bajo su dependencia, con el efecto de inspección.

Vicecónsules: van con un destino mucho menor en puertos que son de menor importancia o en las localidades secundarias.

Agentes consulares: no están en relación directa con el cónsul, sino más bien con el funcionario colocado para emanar nombramiento, tampoco es común que habitualmente sean rentados, se le elige mayormente de los comerciales internacionales.

4.4 Turista

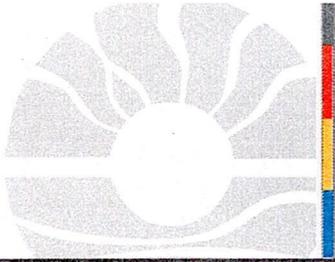
Se conoce popularmente con el término de turista a aquella persona que se traslada de su territorio de origen o de su residencia habitual a un punto geográfico diferente al suyo. La ausencia se produce más allá de 24 horas e incluye pernoctación en el punto geográfico de destino.

4.5 Apoyo

Llamamos apoyo a algo o alguien que sirve de sostén a otro, ya sea ser animado (el niño apoyó a su amigo en su decisión) o inanimado (la piedra está apoyada sobre la arena) pudiendo en el primer caso ser apoyo físico, económico o moral.



31 JUL. 2023



CÓDIGO: MP-SMT-ST-01

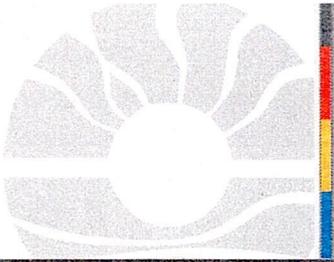
FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 48 DE 51

5.0 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Turista	Llega a la casa consular para solicitar ayuda o apoyo para resolver un problema.
2	Jefe del Departamento de la Casa Consular	Recibir al turista de manera amable y hospitalaria.
3	Jefe del Departamento de la Casa Consular	Entrevistar al turista para realizar un diagnóstico de su problema o situación, evaluando posibles soluciones en el proceso.
4	Jefe del Departamento de la Casa Consular	Decidir si el turista requiere enlace con su consulado.
5	Jefe del Departamento de la Casa Consular	Si requiere enlace consular, averiguar si existe un consulado con circunscripción en Quintana Roo y realizar el enlace. De lo contrario, realizar el enlace con la embajada correspondiente en CDMX.
6	Jefe del Departamento de la Casa Consular	Si no requiere enlace consular, averiguar si requiere atención particular. De ser necesario, acompañar al turista a realizar el trámite o proceso correspondiente (denuncia, por ejemplo). De lo contrario, orientar al turista a la autoridad o institución con la cual puede resolver su problemática.
7	Jefe del Departamento de la Casa Consular	Dar seguimiento al caso cuando sea necesario, ya sea a través del contacto con el turista directamente por medio de la línea de atención al público, o bien, por medio de actualizaciones del consulado o la autoridad correspondiente.
8	Jefe del Departamento de la Casa Consular	Registro de los detalles del caso para la elaboración de bases de datos estadísticas.
9	Jefe del Departamento de la Casa Consular	Despedida por parte del Jefe del Departamento de la Casa Consular
10	Fin del procedimiento	



CÓDIGO: MP-SMT-ST-01

FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 49 DE 51

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

6.1 Lineamiento para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimiento de la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.7.0

6.2 Reglamento Interior de Turismo del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, Título Primero Artículo 3 y Título Segundo, Capítulo I Artículo 7, Capítulo III Artículo 13 obligaciones previstas en los manuales de organización, funciones y procedimientos de la Secretaría.

6.3 MO-SMT-ST-01 Manual de Organización de la Secretaría Municipal de Turismo.

7.0 REGISTROS

7.1 Bitácora de registro.

7.2 Basé de datos (Excel)

7.3 DF-SV-SMT-ST-CC-01 Diagrama de flujo del procedimiento de atención al visitante en casa consular.

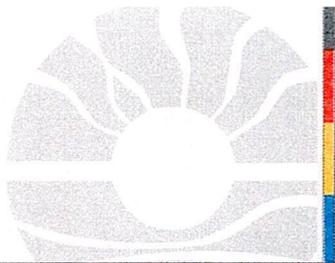
8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2018-2021	01 2021-2024	ACTUALIZACIÓN.	31-07-2023



31 JUL. 2023

VALIDAD



CÓDIGO: MP-SMT-ST-01

FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 50 DE 51

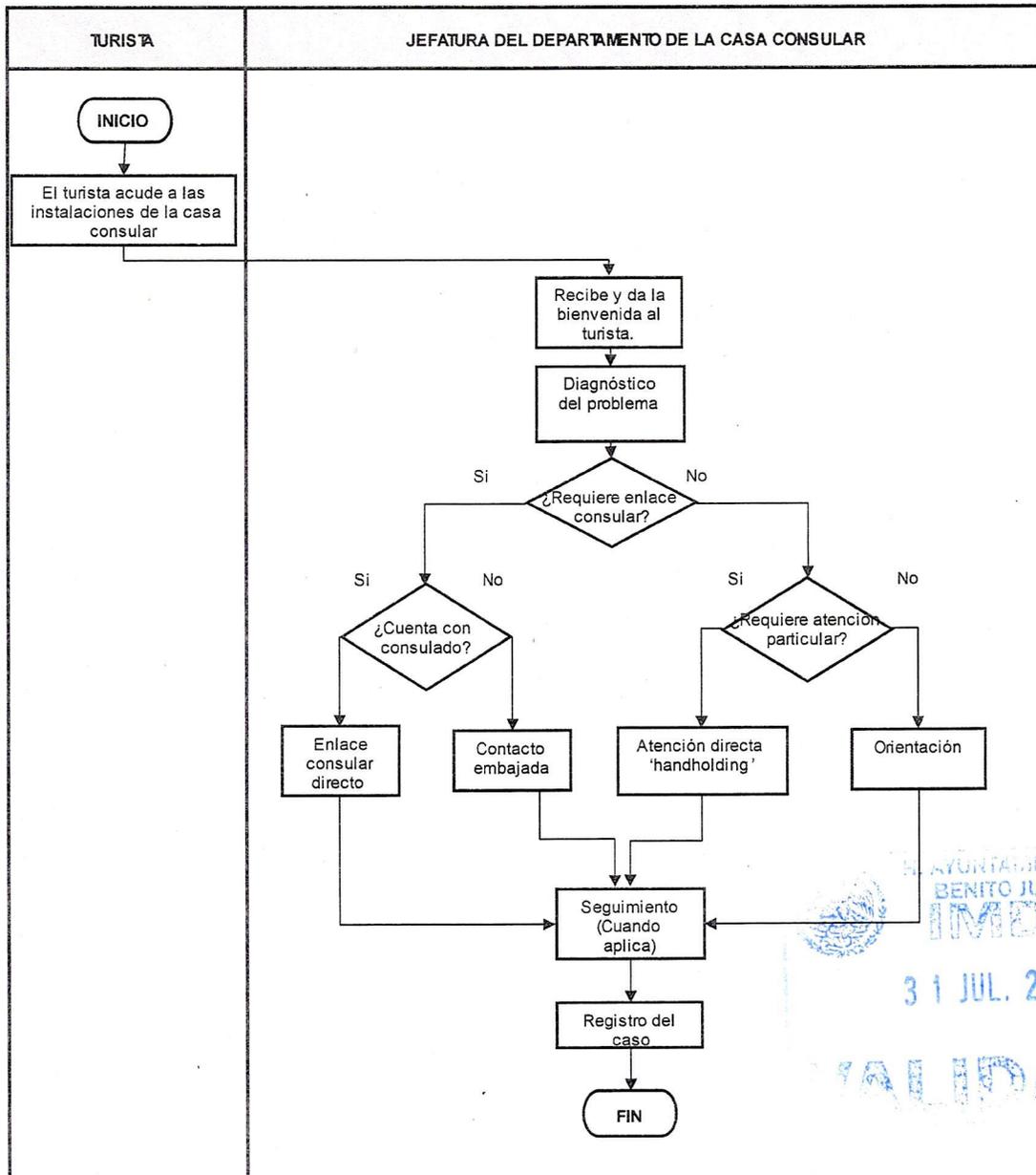
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO :
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL VISITANTE EN CASA CONSULAR.

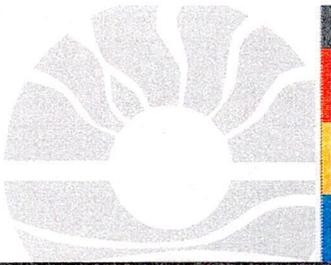
CÓDIGO : DF- SV-SMT-ST-CC-01

EMISIÓN : 31-07 -2023

REVISIÓN : 01

JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE LA CASA CONSULAR





CÓDIGO: MP-SMT-ST-01

FECHA DE EMISIÓN: 31 DE JULIO 2023

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 51 DE 51

4.5 SECCIÓN DE CAMBIOS

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2018-2021	01 2021-2024	ACTUALIZACIÓN	31-07-2023

H. AYUNTAMIENTO
BENITO JUÁREZ
IMDAI
31 JUL. 2023

VALIDADAR