



MUNICIPIO DE  
**BENITO JUÁREZ**  
QUINTANA ROO



CÓDIGO: MP-SMT-ST-01

FECHA

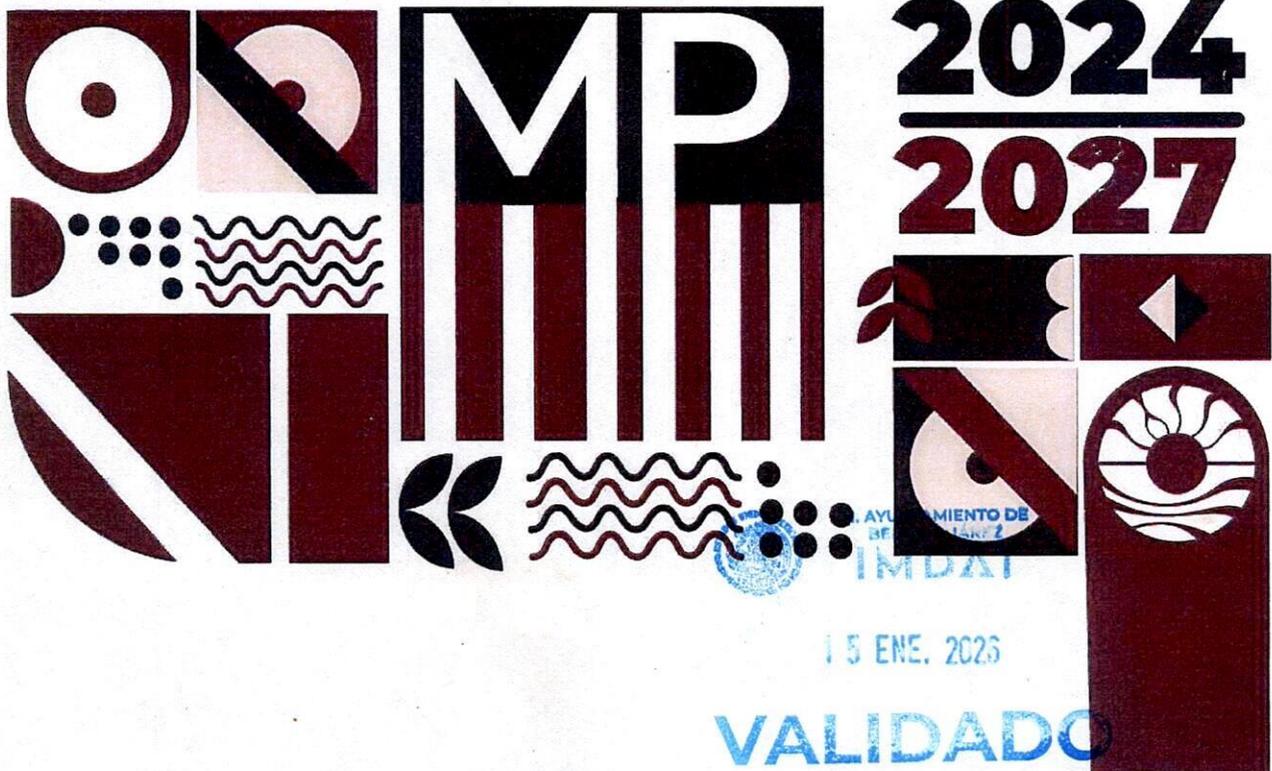
DE EMISIÓN: 15/01/2026

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 1 DE 108

# MANUAL DE **PROCEDIMIENTOS**

SECRETARÍA MUNICIPAL DE TURISMO





# MANUAL DE **PROCEDIMIENTOS**

## SECRETARÍA MUNICIPAL DE TURISMO

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>	<b>VALIDÓ</b>
<p>C. Lizeth Guadalupe Olarte Pérez</p> 	<p>Lic. Alberto Ruíz Lagunas</p> 	<p>Lic. Juan Pablo De Zulueta Razo</p> 	<p>Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz</p> 
<p>Auxiliar de la Unidad Jurídica</p>	<p>Titular De La Unidad Jurídica</p>	<p>Secretario Municipal De Turismo</p> 	<p>Directora General Del Instituto Municipal De Desarrollo Administrativo e Innovación</p> 



# ÍNDICE

<b>01</b>	<b>Carátula de Autorización</b>	<b>2</b>
<b>02</b>	<b>Índice</b>	<b>3</b>
<b>03</b>	<b>Capítulo I de Generales</b>	<b>4</b>
3.1	Introducción	8
3.2	Antecedentes	9
3.3	Marco Normativo	11
3.4	Atribuciones Institucionales	12
3.5	Objetivo General	15
3.6	Misión	15
3.7	Visión	15
3.8	Principios y Valores Institucionales	16
3.9	Políticas de Operación	17
3.10	Marco Conceptual	18
<b>04</b>	<b>Capítulo II de Procedimientos</b>	<b>19</b>
4.1	Inventario de procedimientos administrativos	20
4.2	Descripción de procedimientos administrativos	22
4.2.1	Alta del Personal	22
4.2.2	Baja de Personal	27
4.2.3	Gasto por Comprobar para Obsequios Institucionales	33
4.2.4	Realizar un Convenio	39
4.2.5	Recepción de Correspondencia	44
4.2.6	Firma de Convenios Bilaterales y Multilaterales	49
4.2.7	Coordinación de Eventos, Ferias y Caravanas	54
4.2.8	Brindar Información Relativa a la Ocupación	60
4.2.9	Identificación de Socios Estratégicos	65
4.2.10	Gestión de Relaciones con Socios Estratégicos	71
4.2.11	Creación y Ejecución de Campañas Publicitarias	76
4.2.12	Calendario Editorial para RRSS de la Secretaría	82
4.2.13	Gestionar un Hermanamiento	87
4.3	Inventario de Trámites y Servicios	92
4.4.1	Atención al Turista	94
4.4.2	Atención Consular	99
4.4.3	Atención a Quejas	104
4.5	Sección de Cambios	108



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ

IMDAI

15 ENE. 2026

**VALIDADO**



MUNICIPIO DE  
**BENITO JUÁREZ**  
QUINTANA ROO



**CÓDIGO:** MP-SMT-ST-01

**FECHA**

**DE EMISIÓN:** 15/01/2026

**VERSIÓN:** 01

**PÁGINA:** 4 DE 108

# CAPÍTULO 1 DE GENERALES





## 03. CAPÍTULO I DE GENERALES

### PORTADA

Anotar el nombre del Municipio de Benito Juárez, el Escudo del Municipio fecha de Elaboración, así como los datos de Identificación del Manual, como son; Nombre la Secretaría Municipal de Turismo de Benito Juárez.

### 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 Oficina de la Secretaría Municipal de Turismo de Benito Juárez designe como enlace Responsable.
- **REVISA:** Titulares de Direcciones 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 de Benito Juárez.

### 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 de Benito Juárez, de conformidad a lo señalado en la normativa aplicable. Así mismo, señala las funciones que deben realizar las y los servidores públicos asignados a la Secretaría Municipal de Turismo de Benito Juárez.

### OBJETIVO

Es el propósito global que desea alcanzar o que persigue la Secretaría Municipal de Turismo de Benito Juárez para el cumplimiento de las actividades que por su atribución le corresponde.

### MISIÓN

Es la razón de ser de la Secretaría Municipal de Turismo de Benito Juárez, con la cual todas las y las servidoras públicas que laboran para la Secretaría 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 de Benito Juárez y como se ve a largo plazo; enunciar el escenario en el que se desea posicionar la entidad



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
QUINTANA ROO

15 ENE. 2026

VALIDADO



## 03. CAPÍTULO I DE GENERALES

### 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 la Secretaría Municipal de Turismo de Benito Juárez. Representando el Conjunto de 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, encaminados a lograr los objetivos y cumplir la misión.

### MARCO CONCEPTUAL

Son 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.
- 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.

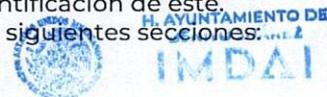
En este manual se enlistarán en secciones separadas, los procedimientos administrativos, de aquellos que impliquen un trámite o servicio.

### 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 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



15 ENE. 2026

**VALIDADO**

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



## **03. CAPÍTULO I DE GENERALES**

### **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 de Benito Juárez 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 SECRETARÍA MUNICIPAL DE TURISMO DE BENITO JUÁREZ, 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.



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
**IMDAI**

16 ENE. 2023

**VALIDADO**



## 3.1 INTRODUCCIÓN

En abril de 2025, la Secretaría Municipal de Turismo de Benito Juárez, Quintana Roo, llevó a cabo una actualización estructural que derivó en la transformación de las anteriores coordinaciones en direcciones y la implementación de una nueva dirección, con el objetivo de fortalecer su capacidad operativa y de atención al sector turístico local e internacional.

Derivado de estos cambios, se presenta el Manual de Procedimientos de la Secretaría Municipal de Turismo de Benito Juárez, Quintana Roo, cuyo propósito es documentar, estandarizar y dar a conocer los principales procesos y procedimientos administrativos y operativos que se llevan a cabo en la Secretaría, proporcionando una guía clara para la adecuada ejecución de las funciones y servicios que ofrece.

Este manual constituye una herramienta indispensable para el personal directivo, operativo y administrativo, ya que permite uniformar criterios, optimizar recursos y establecer un control adecuado en el desarrollo de las actividades de cada dirección y jefatura, garantizando con ello la calidad y oportunidad en la atención a la ciudadanía, prestadores de servicios turísticos y visitantes.

Asimismo, este documento proporciona una orientación práctica, ordenada y secuencial de las actividades que integran los procedimientos de la Secretaría Municipal de Turismo, en apego a la misión y visión institucional del Gobierno Municipal. La elaboración del manual se llevó a cabo conforme a la metodología establecida en los "Lineamientos para la Elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo", contribuyendo así al fortalecimiento institucional y a la mejora continua de la gestión pública.

Finalmente, este manual consolida las operaciones y actividades que deben observarse en la realización de las funciones sustantivas de cada área que integra la Secretaría, facilitando su aplicación práctica dentro de la presente administración municipal y fungiendo como documento de consulta permanente para la correcta ejecución de los procesos establecidos.



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
**IMDAI**

15 ENE. 2025



**VALIDADO**

MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ,  
CANCUN Q. ROO  
SECRETARÍA MUNICIPAL DE TURISMO

  
**LIC. JUAN PABLO DE ZULUETA RAZO**  
**SECRETARIO MUNICIPAL DE TURISMO**



## 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 adicionó 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.



15 ENE. 2026

**VALIDAD**



## 3.2 ANTECEDENTES

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.

Así mismo mediante el octavo punto del Orden del Día de la Décima Primera Sesión Ordinaria del Honorable Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Benito Juárez, Estado de Quintana Roo, 2024-2027, se presentó la iniciativa por la cual se realizaron diversas reformas y adiciones al Reglamento Interior de la Secretaría Municipal de Turismo, así como a la estructura orgánica, el cual se formalizó mediante la publicación número 71 extraordinaria con fecha 4 de abril del 2025 del Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo.

Que la Secretaría Municipal de Turismo; tiene el compromiso de ser una dependencia que contribuya de manera decisiva, a transformar la vida pública del municipio, propiciando un crecimiento económico alto y sostenido. Por lo que es importante señalar y destacar el trabajo y esfuerzo de los sectores sociales, empresariales, federales e internacionales para que en esfuerzo mancomunado se identifiquen las principales problemáticas que enfrenta el sistema económico municipal, así como las principales ventanas de oportunidad a corto y mediana plazo.

Atendiendo a dichos planteamientos se consideró conveniente adicionar y reformar diversas disposiciones del reglamento de turismo del municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, así como el reglamento interior de la Secretaría Municipal de Turismo del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
QUINTANA ROO

15 ENE. 2026

VALIDADDC



### 3.3 MARCO NORMATIVO

NÚM.	NOMBRE DE LA NORMATIVIDAD / DOCUMENTO	ÚLTIMA FECHA DE PUBLICACIÓN
1	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Art. 115. Diario Oficial de la Federación. Ultima publicación	15/03/2025 DOF (Diario Oficial de la Federación)
2	Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo. Art. 126, 133 y 145. Ultima Publicación.	24/05/2025 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. Ultima Publicación.	20/03/2025 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. Ultima publicación.	13 /04/2023 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 Ultima Publicación.	18/08/2022 POE (Periódico Oficial del Estado)
6	Reglamento Orgánico de la Administración pública Centralizada del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo. Ultima Publicación.	02/01/2024 POE (Periódico Oficial del Estado)
7	Reglamento de Alcaldías y Delegaciones del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo. Ultima Publicación.	13 /05/2011 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	02/01/2024 POE (Periódico Oficial del Estado)
9	Reglamento Interior de la Secretaría Municipal de Turismo	04/04/2025 POE (Periódico Oficial del Estado)

15 ENE. 2025

VALIDADAC



## 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;
- 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;

15 ENE. 2026

VALIDADO



### **3.4 ATRIBUCIONES INSTITUCIONALES**

- 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;
- 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;

15 ENE 2026  
**VALIDADO**



### 3.4 ATRIBUCIONES INSTITUCIONALES

- 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. 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.



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
**IMDAI**

15 ENE. 2026

**VALIDADO**

H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ



15 ENE. 2026

**VALIDADO**



## 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.



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
QUINTANA ROO

15 ENE. 2026

VALIDADO



## 3.8 PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

### PRINCIPIOS

- Excelencia en el servicio
- Compromiso
- Trabajo en equipo

### VALORES

- Compromiso
- Ética
- Lealtad



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ

**IMDAI**

15 ENE. 2026

**VALIDADO**



## 3.9 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

### A. SECRETARÍA MUNICIPAL DE TURISMO

Horario de atención: Lun-Vier de 09:00 - 16:00 horas  
Teléfono: 998 887 3379  
Correo electrónico: [hola@turismocancun.mx](mailto:hola@turismocancun.mx)

### B. UNIDAD ADMINISTRATIVA

Horario de atención: Lun-Vier de 09:00 - 16:00 horas  
Teléfono: 998 887 3379  
Correo electrónico: [karina@turismocancun.mx](mailto:karina@turismocancun.mx)

### C. UNIDAD JURÍDICA

Horario de atención: Lun-Vier de 09:00 - 16:00 horas  
Teléfono: 998 887 3379  
Correo electrónico: [alberto@turismocancun.mx](mailto:alberto@turismocancun.mx)

### D. DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN TURÍSTICA

Horario de atención: Lun-Vier de 09:00 - 16:00 horas  
Teléfono: 998 887 3379  
Correo electrónico: [eduardo@turismocancun.mx](mailto:eduardo@turismocancun.mx)

### E. DIRECCIÓN DE FOMENTO TURÍSTICO INTERNACIONAL

Horario de atención: Lun-Vier de 09:00 - 16:00 horas  
Teléfono: 998 887 3379  
Correo electrónico: [rodrigo@turismocancun.mx](mailto:rodrigo@turismocancun.mx)

### F. DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNACIONALES

Horario de atención: Lun-Vier de 09:00 - 16:00 horas  
Teléfono: 998 887 3379  
Correo electrónico: [andrea@turismocancun.mx](mailto:andrea@turismocancun.mx)



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
IMDAI

15 ENE. 2026

**VALIDADO**



## 3.10 MARCO CONCEPTUAL

### **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.

H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
QUINTANA ROO



15 ENE. 2026

VALIDADO



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
QUINTANA ROO

15 ENE. 2026

VALIDADO



MUNICIPIO DE  
**BENITO JUÁREZ**  
QUINTANA ROO



**CÓDIGO:** MP-SMT-ST-01

**FECHA**

**DE EMISIÓN:** 15/01/2026

**VERSIÓN:** 01

**PÁGINA:** 19 DE 108

# CAPÍTULO 2

## PROCEDIMIENTOS





## 4.1 INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

CÓDIGO	VERSIÓN	PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	FECHA DE LA ÚLTIMA EMISIÓN
Unidad Administrativa			
P-SMT-ST-UA-01	01	Procedimiento de alta del personal	15-01-2026
P-SMT-ST-UA-02	01	Procedimiento de baja del personal	15-01-2026
P-SMT-ST-UA-03	01	Procedimiento de gasto por comprobar para obsequios institucionales	15-01-2026
Unidad Jurídica			
P-SMT-ST-UJ-01	01	Procedimiento para realizar un convenio	15-01-2026
P-SMT-ST-UJ-02	01	Procedimiento recepción de correspondencia	15-01-2026
Dirección de Planeación Turística			
P-SMT-ST-PT-01	01	Procedimiento firma de convenio bilaterales y multilaterales	15-01-2026
P-SMT-ST-PT-02	01	Procedimiento de coordinación de eventos, ferias y caravanas	15-01-2026
P-SMT-ST-PT-03	01	Procedimiento para brindar información relativa, a la ocupación, operaciones aéreas, afluencia y oferta hotelera	15-01-2026
Dirección de Fomento Turístico Internacional			
P-SMT-ST-FTI-01	01	Procedimiento identificación de socios estratégicos para nuevas oportunidades de colaboración	15-01-2026
P-SMT-ST-FTI-02	01	Procedimiento gestión de relaciones con socios estratégicos	15-01-2026
P-SMT-ST-FTI-03	01	Procedimiento creación y ejecución de campañas publicitarias para la atracción turística	15-01-2026
P-SMT-ST-FTI-04	01	Procedimiento de calendario editorial para RRSS de la Secretaría Municipal de Turismo	15-01-2026
Dirección de Asuntos Internacionales			
P-SMT-ST-AI-01	01	Procedimiento para gestionar un hermanamiento	15-01-2026

AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
IMDAI

15 ENE. 2026

VALIDADO



<b>PROCEDIMIENTO DE ALTA DEL PERSONAL</b>		<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-SMT-ST-UA-01	<b>EMISIÓN:</b> 15-enero-2026

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>	<b>VALIDÓ</b>
<p>C. Karina de Jesús Be Estrada</p>  <p>Titular de la Unidad Administrativa</p>	<p>Lic. Alberto Ruiz Lagunas</p>  <p>Titular de la Unidad Jurídica</p>	<p>Lic. Juan Pablo de Zulueta Razo</p>  <p>Secretario Municipal de Turismo</p>	<p>Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz</p>  <p>Directora General del Instituto Municipal De Desarrollo Administrativo e Innovación</p> 

15 ENE. 2026

**VALIDADOC**



## 4.2.1 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

<b>PROCEDIMIENTO DE ALTA DEL PERSONAL</b>		<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-SMT-ST-UA-01	<b>EMISIÓN:</b> 15-enero-2026

### 1.0 OBJETIVO

Contar con un registro completo y adecuado de todos los servidores públicos de la Secretaría Municipal de Turismo.

### 2.0 ALCANCE

Recursos Humanos y Financieros

### 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.

**3.1.4** Integrar el expediente laboral

#### 3.2 Secretaría 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 de Recursos Humanos

**3.3.1** Verificar la documentación ingresada

**3.3.2** Sellar de recibido

**3.3.3** Proporcionar copia sellada a la Secretaría Municipal de Turismo



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
**IMDAI**

15 ENE. 2026

**VALIDADO**



## 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 Cédula de movimientos

La cédula de movimientos es un documento que 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.

### 4.3 Recursos Humanos

Los Recursos Humanos es un departamento 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 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 elabora la cédula de movimientos del alta para crear el expediente.
3	Secretario Municipal de Turismo	Autoriza y firma la cédula de movimiento de alta y turna a la Unidad Administrativa para el seguimiento correspondiente.
4	Unidad Administrativa	Presenta la cédula de movimiento de alta y la documentación del personal de ingreso a la Dirección de Recursos Humanos.
5	Dirección de Recursos Humanos	Recibe y revisa la cédula de alta en original que cumpla con toda la documentación requerida, una vez revisado el expediente y que no exista alguna observación, nos proporciona la copia con el sello de recibido.
6	Unidad Administrativa	Recibe la copia de la cédula de movimiento de alta y se agrega al expediente del personal de la Secretaría Municipal de Turismo.
7		Fin del procedimiento

15 ENE. 2026

VALIDADO



## 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 5 Artículo 18 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 movimiento de alta

7.2 Expediente de personal

## 8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	Actualización	15-enero-2026



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
IMDAI

15 ENE. 2026

**VALIDADO**



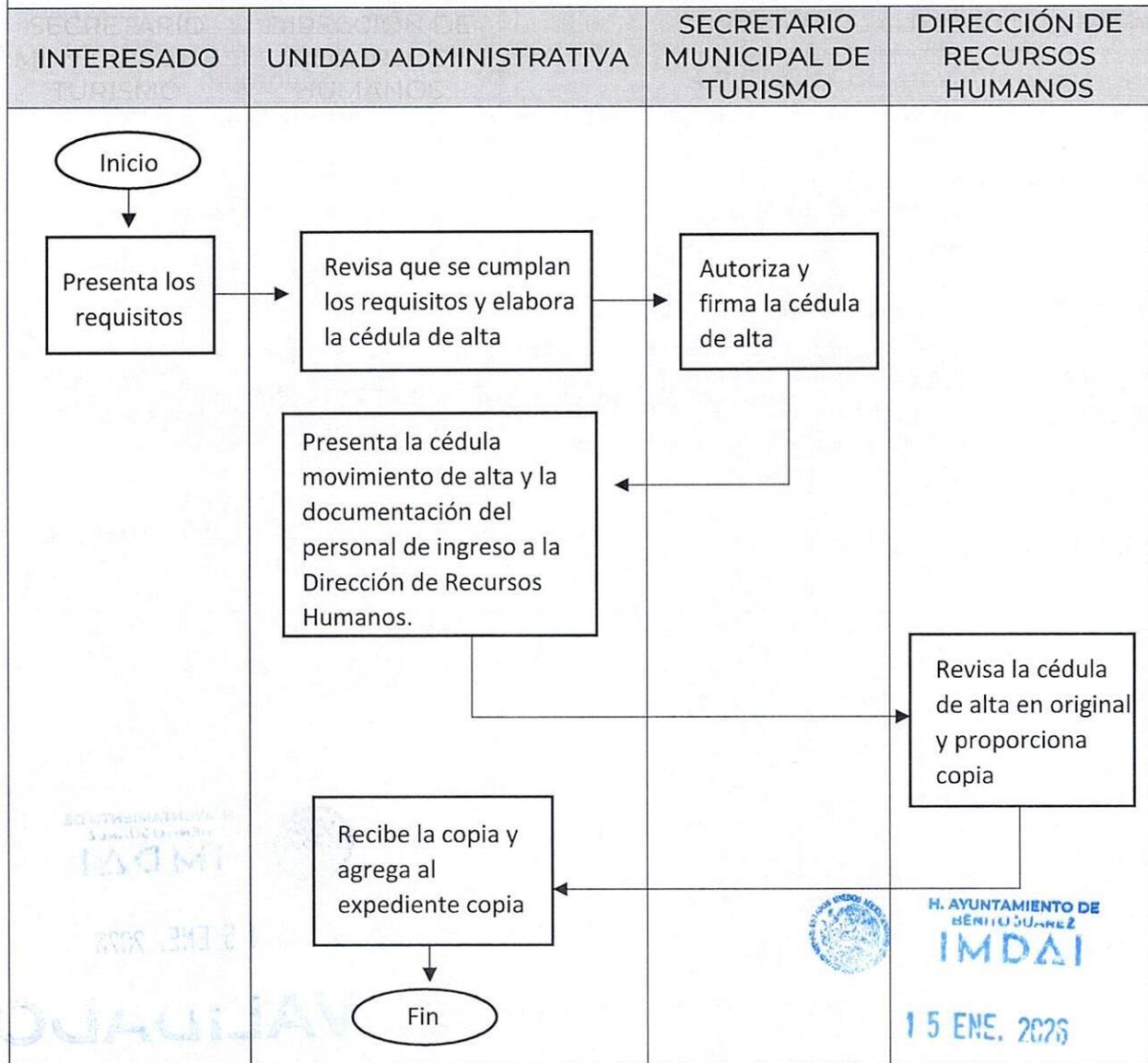
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:  
PROCEDIMIENTO DE ALTA DEL PERSONAL**

**CÓDIGO:** DF-SMT-ST-UA-01

**EMISIÓN:** 15-enero-2026

**REVISIÓN:** 01

**UNIDAD ADMINISTRATIVA**



**VALIDADO**



<b>PROCEDIMIENTO DE BAJA DEL PERSONAL</b>		<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-SMT-ST-UA-02	<b>EMISIÓN:</b> 15-enero-2026

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>	<b>VALIDÓ</b>
<p>C. Karina de Jesús Be Estrada</p>  <p>Titular de la Unidad Administrativa</p>	<p>Lic. Alberto Ruiz Lagunas</p>  <p>Titular de la Unidad Jurídica</p>	<p>Lic. Juan Pablo de Zulueta Razo</p>  <p>Secretario Municipal de Turismo</p>	<p>Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz</p>  <p>Directora General del Instituto Municipal De Desarrollo Administrativo e Innovación H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ <b>IMDAI</b></p>  <p>15 ENE. 2026</p>

**VALIDADO**



## 4.2.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

<b>PROCEDIMIENTO DE BAJA DEL PERSONAL</b>		<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-SMT-ST-UA-02	<b>EMISIÓN:</b> 15-enero-2026

### 1.0 OBJETIVO

Lograr una mejor gestión y optimizar el proceso de baja del servidor público de la Secretaría Municipal de Turismo, ya sea por renuncia, abandono o rescisión de trabajo, ante la Dirección de Recursos Humanos.

### 2.0 ALCANCE

Servidores públicos que laboren en 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 la baja de personal.

3.1.4 Ingresar el expediente para iniciar el trámite de baja del servidor público.

3.1.5 Recibir la cédula de baja

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

#### 3.2 Secretario Municipal de Turismo

3.2.1 Firmar documentación generada en la Secretaría Municipal de Turismo

3.2.2 Firmar la cédula de baja de personal

3.2.3 Autorizar vacaciones

#### 3.3 Dirección de Recursos Humanos

3.3.1 Verificar la documentación ingresada

3.3.2 Sellar de recibido

3.3.3 Proporcionar copia sellada a la Secretaría Municipal de Turismo



15 ENE. 2026

**VALIDADO**



### 3.3 Dirección de Patrimonio Municipal

3.3.1 Recibir la copia de la cédula de movimiento de baja, la sella, y entrega una copia a la Unidad Administrativa de la Secretaría Municipal de Turismo para el seguimiento correspondiente.

## 4.0 DEFINICIONES

### 4.1 Baja de personal

Las bajas son los actos administrativos que dan por terminada dicha relación laboral del servidor público.

### 4.3 Cédula de movimientos

La cédula de movimientos es un documento que 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 es un departamento 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 ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Unidad Administrativa	Elabora la cédula de baja, junto con la documentación debidamente firmada por el servidor público saliente y se integra el expediente de baja y para turnar al Secretario Municipal de Turismo.
2	Secretario Municipal de Turismo	Autoriza y firma la cédula de baja y lo turna a la Unidad Administrativa para el seguimiento correspondiente.
3	Unidad Administrativa	Presenta la cédula de baja y la documentación del servidor público saliente a la Dirección de Recursos Humanos.
4	Dirección de Recursos Humanos	Recibe y revisa la cédula de movimiento de baja en original junto con la documentación. Una vez que se haya revisado y no existe alguna observación se turna una copia de la Cédula de baja a la Dirección de Patrimonio Municipal.
5	Dirección de Patrimonio Municipal	Recibe la copia de la cédula de movimiento de baja, sella y entrega una copia a la Unidad Administrativa de la Secretaría Municipal de Turismo para el seguimiento correspondiente.



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
6	Unidad Administrativa	Recibe y entrega la copia a la Dirección de Recursos Humanos
7	Dirección de Recursos Humanos	Recibe y revisa la copia de la cédula de movimientos de baja que tenga el sello de la Dirección de Patrimonio Municipal y posterior a ello sella la copia para su ingreso y seguimiento del trámite de la baja.
8	Unidad Administrativa	Recibe y entrega la copia a la Dirección de Recursos Humanos
9	Dirección de Recursos Humanos	Revisa que la copia tenga el sello de la Dirección de Patrimonio y sella para el ingreso del trámite de la baja
10	Unidad Administrativa	Recibe la copia de la cédula de movimiento de baja con el sello de recibido para anexar al expediente del servidor público saliente.
11	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 5 Artículo 18 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 baja de personal

7.2 Expediente de personal



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
IMDAI

15 ENE. 2026

VALIDADOC



## 8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	Actualización	15-enero-2026



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
IMDAI

15 ENE. 2026

**VALIDADO**

H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
IMDAI

15 ENE. 2026

**VALIDADO**



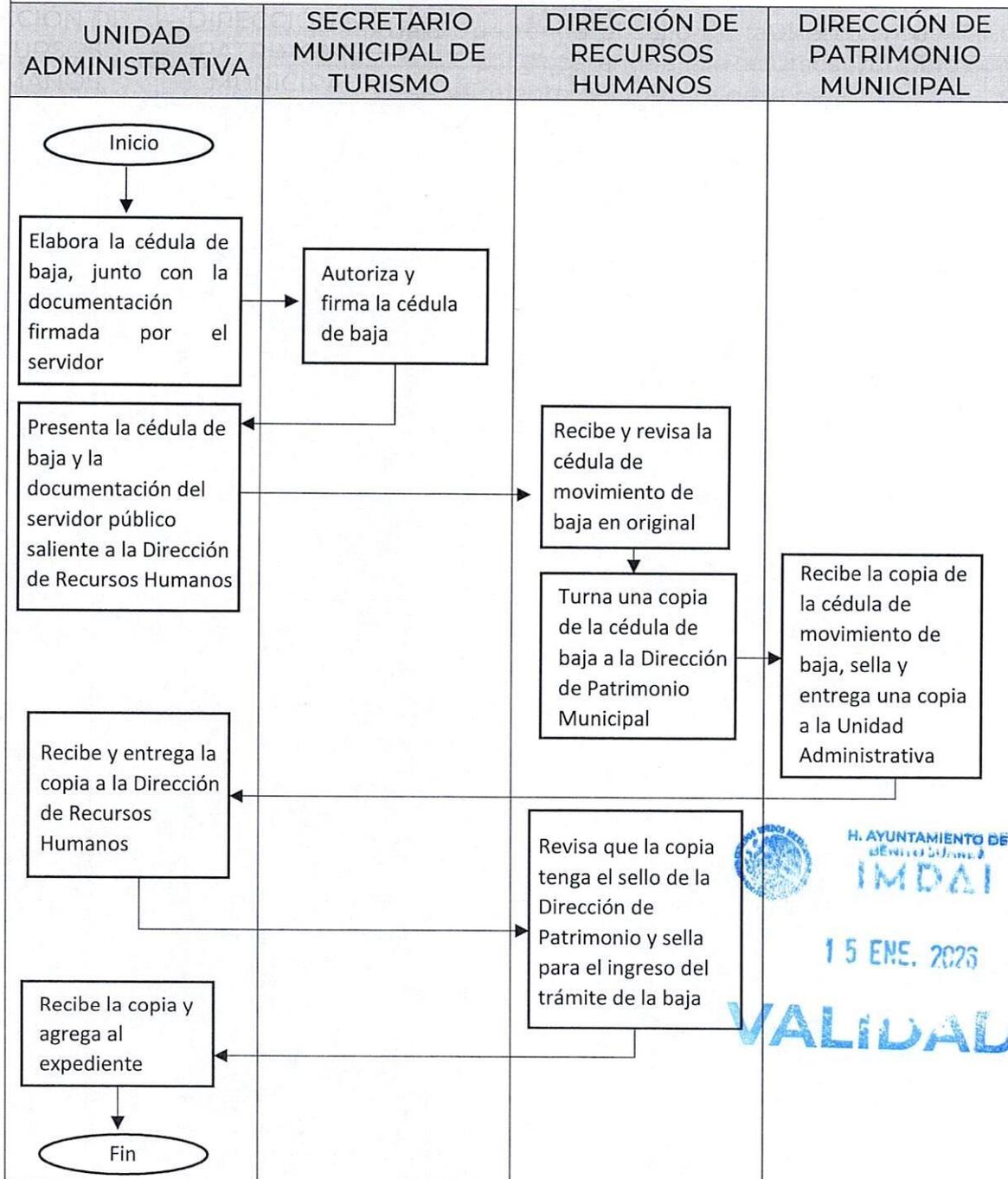
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:  
PROCEDIMIENTO PARA BAJA DEL PERSONAL**

**CÓDIGO:** DF-SMT-ST-UA-02

**EMISIÓN:** 15-enero-2026

**REVISIÓN:** 01

**UNIDAD ADMINISTRATIVA**





<b>PROCEDIMIENTO GASTO POR COMPROBAR PARA OBSEQUIOS INSTITUCIONALES</b>		<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-SMT-ST-UA-03	<b>EMISIÓN:</b> 15-enero-2026

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>	<b>VALIDÓ</b>
C. Karina de Jesús Be Estrada	Lic. Alberto Ruiz Lagunas	Lic. Juan Pablo de Zulueta Razo	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz
			
Titular de la Unidad Administrativa	Titular de la Unidad Jurídica	Secretario Municipal de Turismo	Directora General del Instituto Municipal De Desarrollo Administrativo e Innovación
			H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ 15 ENE. 2026

**VALIDADO**



## 4.2.3 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

<b>PROCEDIMIENTO GASTO POR COMPROBAR PARA OBSEQUIOS INSTITUCIONALES</b>		<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-SMT-ST-UA-03	<b>EMISIÓN:</b> 15-enero-2026

### 1.0 OBJETIVO

Realizar el trámite de solicitud de gasto por comprobar para la adquisición de Obsequios Institucionales ante la Dirección Financiera, los cuales 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



15 ENE. 2026

**VALIDADO**



3.3.3 Realizar el trámite ante la Dirección de Egresos

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.

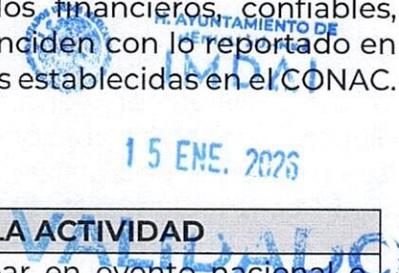
4.4 OPERGOB

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**

<b>PASO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>
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.

15 ENE. 2026





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

## 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 5 Artículo 18 obligaciones previstas en los manuales de organización, funciones y procedimientos de la Secretaría.

**VALIDADO**



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

## 7.0 REGISTROS

7.2 Invitación a evento o feria

7.2 Oficio

7.3 Solicitud de pago

## 8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	Actualización	15-enero-2026



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
**IMDAI**

15 ENE. 2026

**VALIDADO**



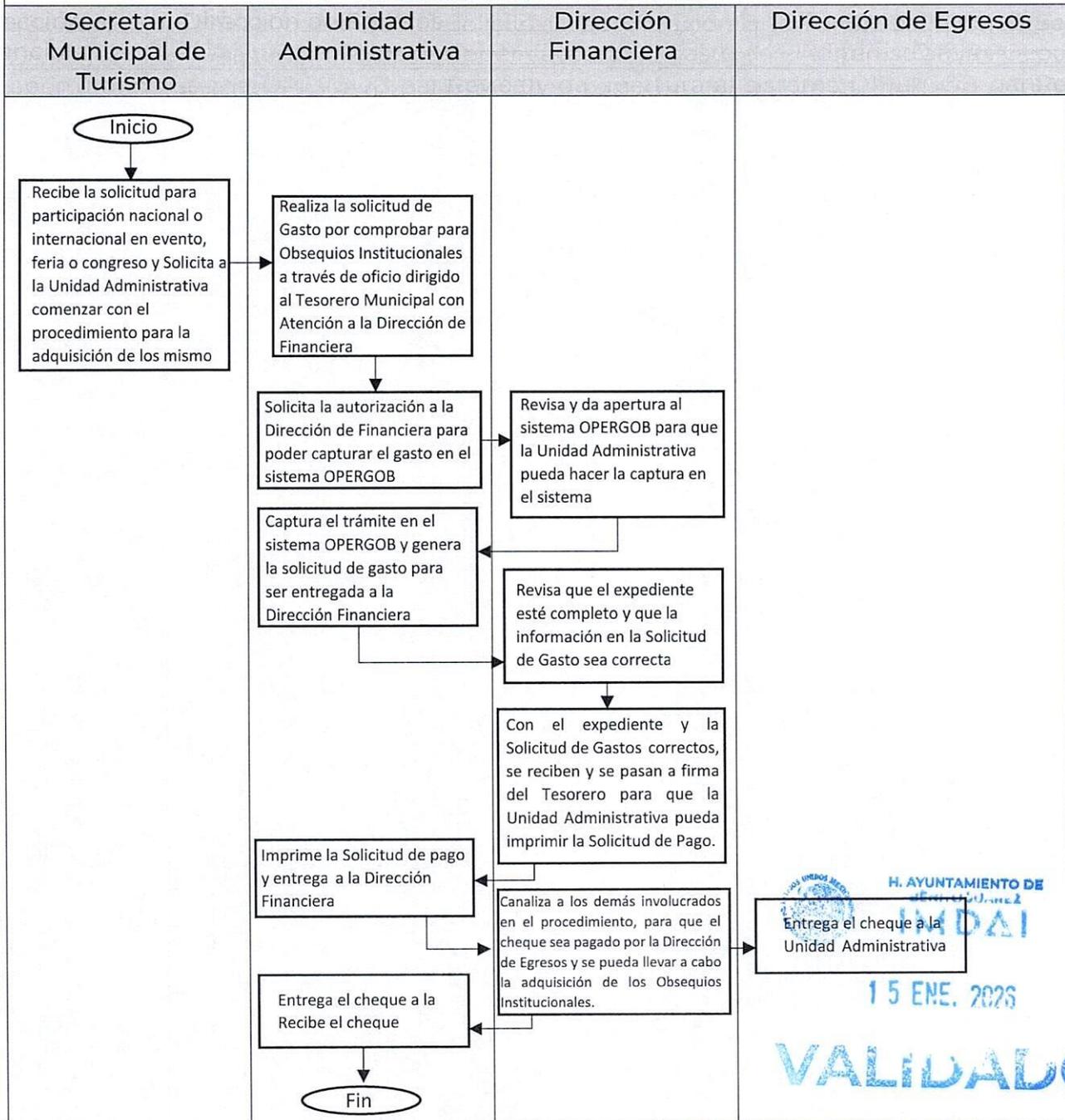
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:  
PROCEDIMIENTO PARA GASTO POR COMPROBAR PARA OBSEQUIOS  
INSTITUCIONALES**

**CÓDIGO:** DF-SMT-ST-UA-03

**EMISIÓN:** 15-enero-2026

**REVISIÓN:** 01

**UNIDAD ADMINISTRATIVA**





<b>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR UN CONVENIO</b>		<b>UNIDAD JURIDICA</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-SMT-ST-UJ-01	<b>EMISIÓN:</b> 15-enero-2026

<p><b>ELABORÓ</b></p> <p>Lic. Alberto Ruiz Lagunas</p>  <p>Titular De La Unidad Jurídica</p>	<p><b>REVISÓ</b></p> <p><i>(Empty box with a diagonal line)</i></p>	<p><b>AUTORIZÓ</b></p> <p>Lic. Juan Pablo De Zulueta Razo</p>  <p>Secretario Municipal De Turismo</p>	<p><b>VALIDÓ</b></p> <p>Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz</p>  <p>Directora General Del Instituto Municipal De Desarrollo Administrativo e Innovación</p>  <p>H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ <b>IMDAI</b></p> <p>15 ENE. 2026</p>
---	---	---	--



## 4.2.4 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

<b>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR UN CONVENIO</b>		<b>UNIDAD JURÍDICA</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-SMT-ST-UJ-01	<b>EMISIÓN:</b> 15-enero-2026

### 01. OBJETIVO

Formalizar, mediante un convenio de colaboración, la voluntad mutua entre la Secretaría Municipal de Turismo y una entidad pública, privada o internacional, para establecer compromisos, coordinar esfuerzos específicos en materia turística, y generar beneficios conjuntos que contribuyan al desarrollo turístico, social, cultural o económico del Municipio de Benito Juárez.

### 02. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los convenios de los diferentes ejes turísticos que permitan refrendar el compromiso del Municipio de Benito Juárez con la sociedad.

### 03. RESPONSABILIDADES

3.1 Secretaría Municipal de Turismo de Benito Juárez

3.1.1 Identificar necesidades y coordinar acercamientos.

3.1.2 Definir compromisos de colaboración.

3.2 Unidad Jurídica

3.2.1 Revisar el contenido jurídico del convenio.

3.2.2 Validar cumplimiento de legislación vigente.

3.2.3 Monitorear el cumplimiento del convenio.

3.3 Contraparte (empresa o institución)

3.3.1 Definir compromisos de colaboración.

3.3.2 Revisar y autorizar el documento final.

### 04. DEFINICIONES

4.1 Convenio de Colaboración: documento legal que establece acuerdos, compromisos y obligaciones entre dos o más entidades para colaborar en objetivos comunes.

4.2 Visto Bueno Jurídico: validación legal de las cláusulas del convenio conforme a la normatividad vigente.

4.3 Vigencia del Convenio: periodo de tiempo durante el cual el acuerdo estará en ejecución.



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ

15 ENE. 2026

VALIDADDC



## 05. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Secretaría Municipal de Turismo	Realizar el acercamiento con la empresa, entidad gubernamental o privada para identificar intereses, necesidades y objetivos comunes de colaboración.
2	Contraparte y Secretaría Municipal de Turismo	Establecer acuerdos preliminares de colaboración y coordinación (entregables, áreas de acción, duración, compromisos mutuos).
3	Unidad Jurídica	Una vez acordado por ambas partes, se redacta el convenio o acuerdo, asegurando que contenga cláusulas claras, legislación vigente y datos de ambas partes.
4	Unidad Jurídica y la contraparte	Se gestiona el visto bueno de las partes involucradas; si la presidenta Municipal firma, se coordina revisión con su Jurídico
5	Unidad Jurídica	Con el documento validado, se acuerda la fecha y lugar para la firma del convenio, coordinando la logística del acto solemne.
6	Secretaría Municipal de Turismo y la contraparte	Firmar el convenio de colaboración junto con la contraparte
7	Unidad Jurídica	Monitorear durante la vigencia del mismo que se cumplan los acuerdos pactados en el presente acuerdo
8	Fin del procedimiento	

## 06. 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 6 Artículo 19 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.

## 07. REGISTROS

7.1 Visto bueno de todas las partes involucradas.

7.2 Acta de firma del convenio.



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
IMDAI

15 ENE. 2026

**VALIDADO**



### 08.HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	Actualización	15-enero-2026

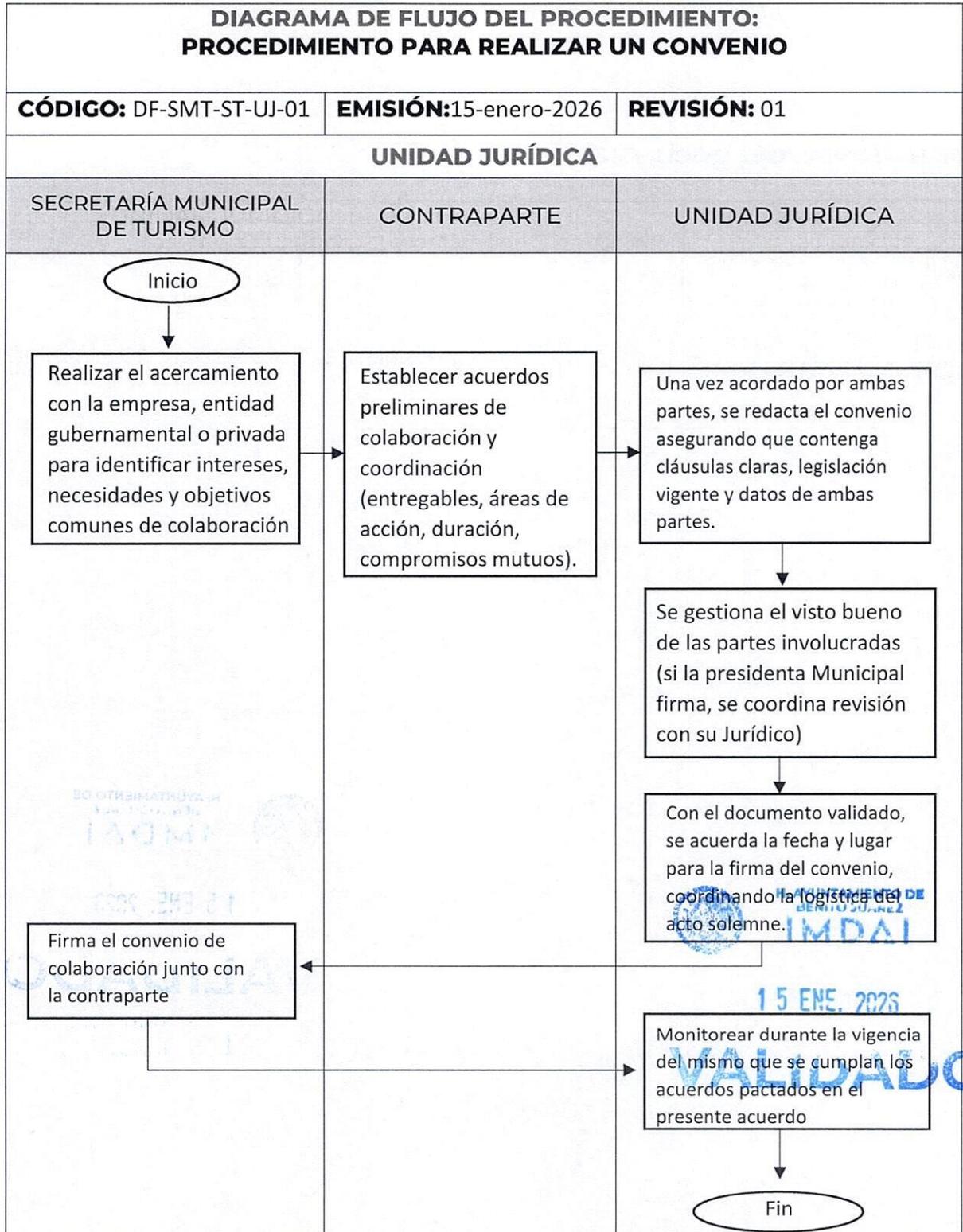


H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ

IMDAI

15 ENE. 2026

**VALIDADO**





<b>PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA</b>		<b>UNIDAD JURÍDICA</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-SMT-ST-UJ-02	<b>EMISIÓN:</b> 15-enero-2026

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>	<b>VALIDÓ</b>
Lic. Alberto Ruiz Lagunas  Titular De La Unidad Jurídica		Lic. Juan Pablo De Zulueta Razo  Secretario Municipal De Turismo	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz  Directora General Del Instituto Municipal De Desarrollo Administrativo e Innovación  15 ENE. 2026

**VALIDADOC**



## 4.2.5 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

<b>PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA</b>		<b>UNIDAD JURÍDICA</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-SMT-ST-UJ-02	<b>EMISIÓN:</b> 15-enero-2026

### 1.0 OBJETIVO

Mantener un registro y control adecuado de todos los oficios, invitaciones, solicitudes, etc. Que son dirigidos a la Secretaría Municipal de Turismo, con la finalidad de garantizar un correcto seguimiento y consulta respecto al área designada.

### 2.0 ALCANCE

Incluye a todas las dependencias, funcionarios, destinatarios, entre otros, que se encuentran involucrados a la correspondencia recibida.

### 3.0 RESPONSABILIDADES

#### 3.1 Auxiliar

3.1.1 Sellar con fecha, hora y nombre y número de folio a toda la correspondencia recibida.

3.1.2 Llevar un control y registro, de todo documento que se encuentre dirigido al titular y/o directores de la Secretaría Municipal de Turismo.

3.1.3 Entregar la correspondencia al área designada.

#### 3.2. Unidad Administrativa

3.2.1 Canalizar o asignar la correspondencia recibida al área competente, de acuerdo con el asunto o contenido del documento.

#### 3.3 Área correspondiente

3.3.1 Recibir y darle seguimiento al documento que se le ha sido canalizado.

### 4.0 DEFINICIONES

#### 4.1 Correspondencia recibida

Documento dirigido al titular de la Secretaría Municipal de Turismo o a los directores que pertenecen a esta Secretaría.



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ

IMDAI

15 ENE. 2026

VALIDADO



#### 4.2 Número de folio

Identificador numérico progresivo que se asigna a cada correspondencia o documento al momento de su recepción, registrado en el minutarlo.

#### 4.3 Minutarlo

Formato de control en donde se registra la correspondencia recibida.

### 5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Auxiliar	Recibir la correspondencia que llega a la Secretaría y verificar que todos los datos sean correctos.
2	Auxiliar	Sellar el acuse y el original con número de folio, la fecha y hora en la que se recibe, además de poner el nombre de la persona que lo está recibiendo.
3	Auxiliar	Asignar el número de folio correspondiente al minutarlo, y registrarlo en el mismo formato de recepción correspondencia
4	Auxiliar	Entregar al titular de la Unidad Administrativa el documento recibido para su canalización.
5	Unidad Administrativa	Analizar el documento, y canalizarlo al área competente, de acuerdo con el asunto o contenido del documento.
6	Auxiliar	Registrar en el minutarlo a qué dirección y persona ha sido designado el documento, y entregárselo.
7	Dirección o Jefatura	Recibir el documento y firmar en el minutarlo.
8		Fin del procedimiento



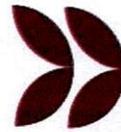
15 ENE. 2026

### 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 6 Artículo 19 obligaciones previstas en los manuales de organización, funciones y procedimientos de la Secretaría.

**VALIDADO**



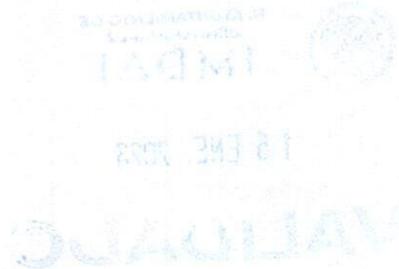
## 7.0 REGISTROS

7.1 Minutario

7.2 Oficios recibidos

## 8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	Actualización	15-enero-2026



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
**IMDAI**

15 ENE. 2026

**VALIDADO**



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:**

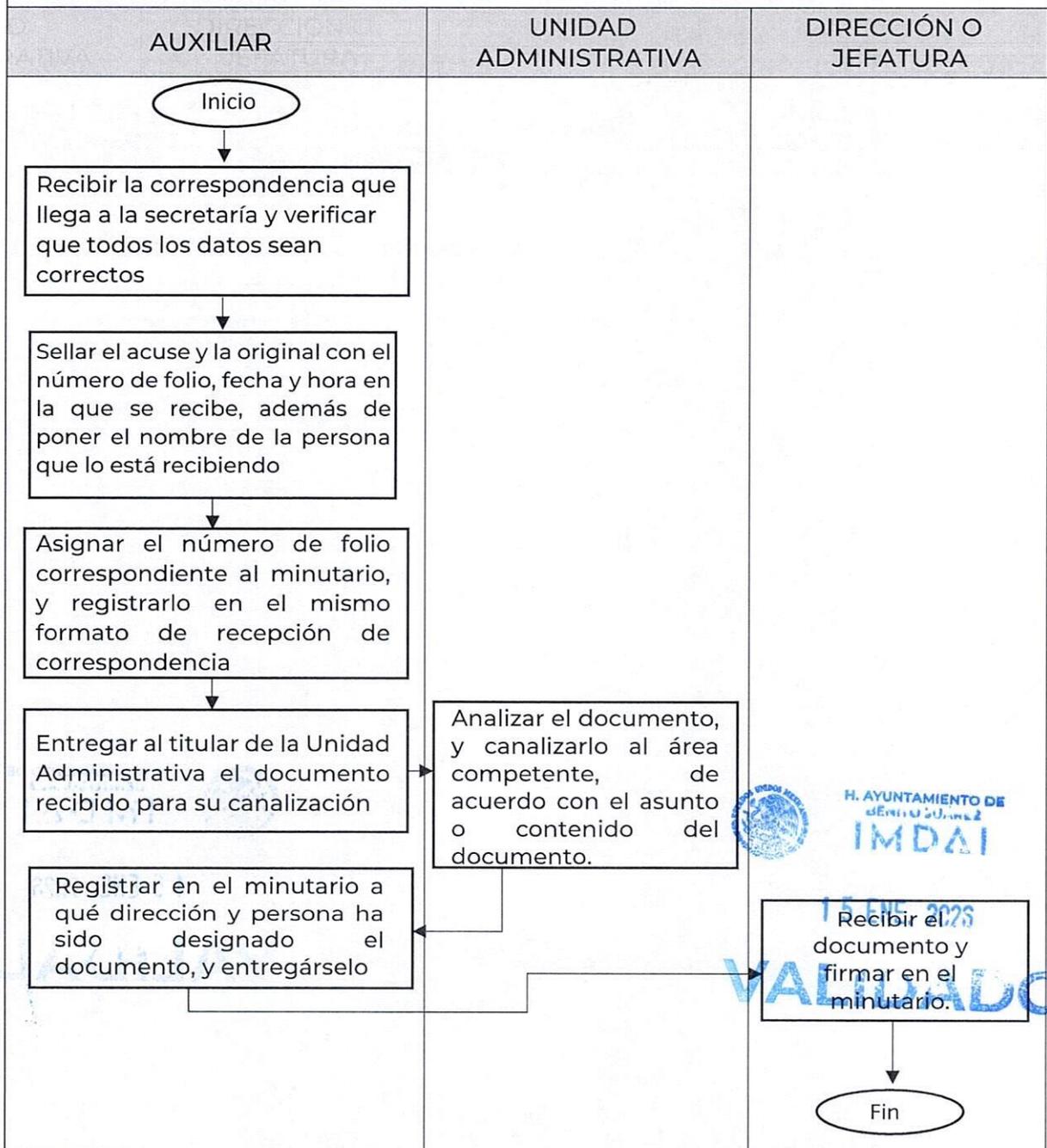
**PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA**

**CÓDIGO:** DF-SMT-ST-UJ-02

**EMISIÓN:** 15-01-2026

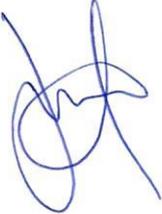
**REVISIÓN:** 01

**UNIDAD JURÍDICA**





<b>PROCEDIMIENTO FIRMA DE CONVENIOS BILATERALES Y MULTILATERALES</b>		<b>JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES Y POLÍTICA EXTERIOR</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-SMT-ST-PT-01	<b>EMISIÓN:</b> 15-enero-2026

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>	<b>VALIDÓ</b>
C. Andrea Jackelyn Alvarez Regalado	C. Eduardo Reza Moran	Lic. Juan Pablo De Zulueta Razo	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz
			
Jefa del Departamento de Relaciones y Política Exterior	Director de Planeación Turística	Secretario Municipal de Turismo	Directora General Del Instituto Municipal De Desarrollo Administrativo e Innovación
			 15 ENE. 2026

**VALIDADO**



## 4.2.6 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

<b>PROCEDIMIENTO FIRMA DE CONVENIOS BILATERALES Y MULTILATERALES</b>		<b>JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES Y POLÍTICA EXTERIOR</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-SMT-ST-PT-01	<b>EMISIÓN:</b> 15-enero-2026

### 1.0 OBJETIVO

Establecer las etapas para la preparación, negociación, validación y firma de convenios bilaterales entre la Secretaría Municipal de Turismo de Benito Juárez y empresas, instituciones u organismos extranjeros y su resguardo.

### 2.0 ALCANCE

Partes extranjeras y a la Secretaría Municipal de Turismo del Municipio de Benito Juárez.

### 3.0 RESPONSABILIDADES

#### 3.1. Jefatura del Departamento de Relaciones y Política Exterior

- 3.1.1 Recibir, revisar y validar las solicitudes de acuerdo que se presenten.
- 3.1.2 Determinar la procedencia o no de las solicitudes recibidas.
- 3.1.3 Gestionar y coordinar las negociaciones con las contrapartes involucradas.
- 3.1.4 Gestionar la firma de los acuerdos autorizados.
- 3.1.5 Resguardar y mantener actualizado el registro de los acuerdos formalizados.

#### 3.2 Parte de interés

- 3.2.1 Realizar la solicitud de interés.
- 3.2.2 Revisar el acuerdo o convenio bilateral.
- 3.2.3 Firmar el acuerdo.

#### 3.3 Unidad Jurídica

- 3.3.1 Revisar el acuerdo jurídicamente

### 4.0 DEFINICIONES

#### 4.1 Contraparte

Persona, institución o dependencia externa con la cual se establece la gestión o acuerdo bilateral.



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
**IMDAI**

15 ENE. 2026

**VALIDACIÓN**



#### 4.2 Acuerdo

Documento oficial que establece los términos, compromisos y condiciones pactadas entre ambas partes, derivado del proceso de negociación.

#### 4.3 Revisión legal

Análisis jurídico que se realiza al proyecto de acuerdo, para verificar que se apege a la normatividad aplicable y cuente con validez legal.

#### 4.4 Aprobación bilateral

Consentimiento formal de ambas partes (la Jefatura y la contraparte) sobre el contenido final del acuerdo previo a la firma.

#### 4.5 Convenios bilaterales

Acuerdos oficiales entre dos partes para establecer compromisos y acciones conjuntas en beneficio de ambas.

### 5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Interesado	Identificación de oportunidad de acuerdo
2	Interesado	Enviar el oficio de solicitud o carta intención
3	Jefatura del Departamento de Relaciones y Política Exterior	Recibir la solicitud de parte del interesado
4	Jefatura del Departamento de Relaciones y Política Exterior	Revisar la solicitud y validar si es procedente. (En caso de que no resulte procedente, se envía notificación a la contraparte)
5	Jefatura del Departamento de Relaciones y Política Exterior	Negociar con la contraparte
6	Jefatura del Departamento de Relaciones y Política Exterior	Redactar el acuerdo
7	Unidad Jurídica	Revisar el acuerdo en términos legales



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
IMDAI

15 ENE. 2026

VALIDADO



8	Jefatura del Departamento de Relaciones y Política Exterior	Enviar el acuerdo a la contraparte por medio de oficio o correo electrónico
9	Interesado	Revisar y validar el acuerdo
10	Interesado y la Secretaría Municipal de Turismo	Firmar el acuerdo junto a la contraparte
11	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 2 Artículo 8 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 Convenio

## 8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	Actualización	15-enero-2026 H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ IMDAI

15 ENE. 2026

**VALIDADO**



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:**

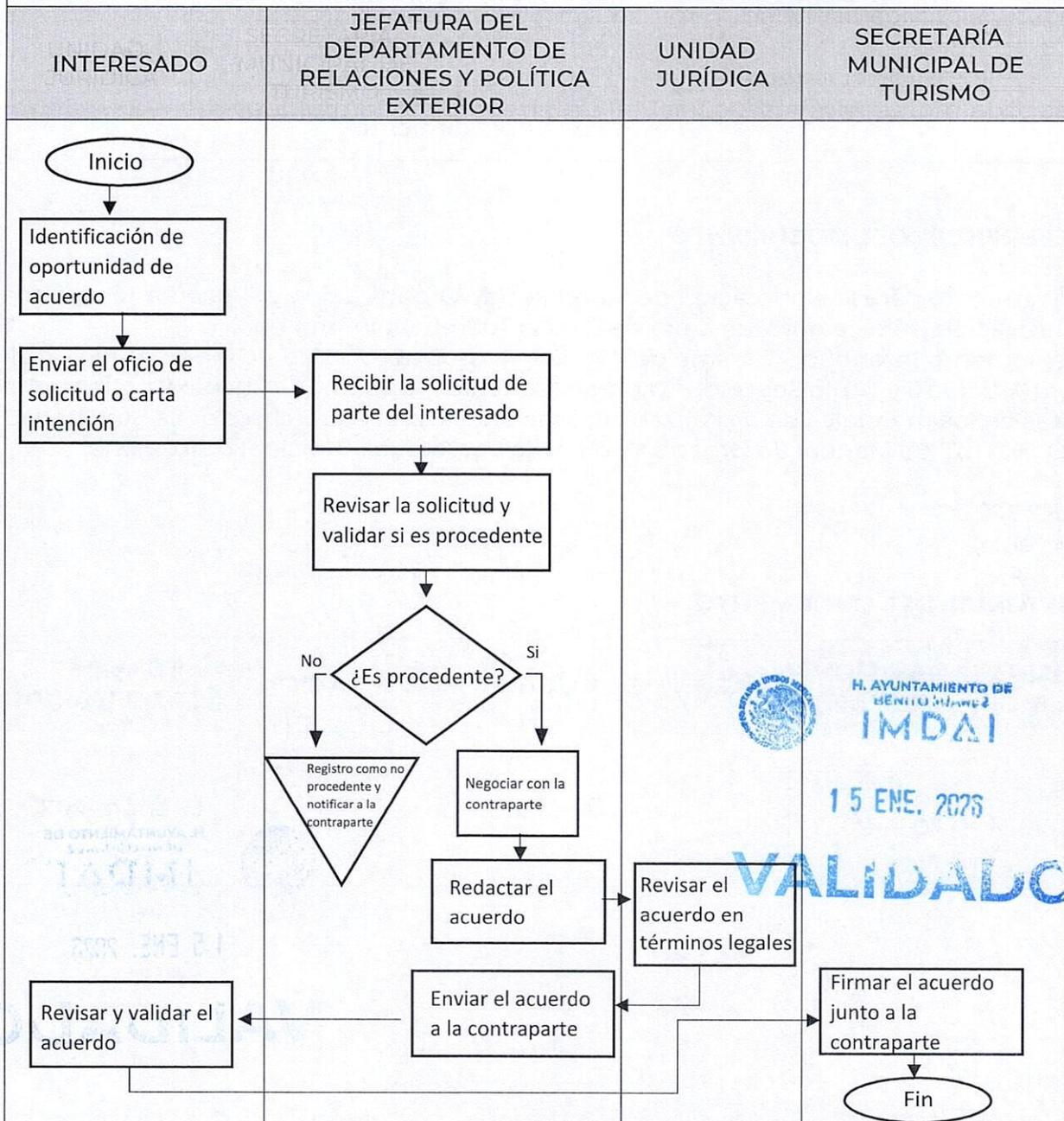
**PROCEDIMIENTO FIRMA DE CONVENIOS BILATERALES Y MULTILATERALES**

**CÓDIGO:** DF-SMT-ST-PT-01

**EMISIÓN:** 15-enero-2026

**REVISIÓN:** 01

**JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES Y POLÍTICA EXTERIOR**





<b>PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN DE EVENTOS FERIAS Y CARAVANAS</b>		<b>JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO TURÍSTICO</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-SMT-ST-PT-02	<b>EMISIÓN:</b> 15-enero-2026

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>	<b>VALIDÓ</b>
Lic. Clara Stephanie Martínez Cimé	C. Eduardo Reza Moran	Lic. Juan Pablo De Zulueta Razo	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz
			
Jefa del Departamento de Desarrollo Turístico	Director de Planeación Turística	Secretario Municipal De Turismo	Directora General Del Instituto Municipal De Desarrollo Administrativo e Innovación
			
			15 ENE. 2026

**VALIDADO**



## 4.2.7 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

<b>PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN DE EVENTOS, FERIAS Y CARAVANAS</b>		<b>JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO TURÍSTICO</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-SMT-ST-PT-02	<b>EMISIÓN:</b> 15-enero-2026

### 1.0 OBJETIVO

Aplicar la recepción de solicitudes por parte de instancias interesadas (públicas o privadas), correspondiente ante la Jefatura del Departamento de Desarrollo Turístico para la coordinación de eventos, ferias y exposiciones que contribuyan a la atracción de turistas e inversionistas al municipio de Benito Juárez, Quintana Roo

### 2.0 ALCANCE

Instancias interesadas, públicas o privadas, que busquen coordinar eventos, ferias o exposiciones en colaboración con la Secretaría Municipal de Turismo del municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.

### 3.0 RESPONSABILIDADES

#### 3.1 Dirección de Planeación Turística

3.1.1 Evaluar la pertinencia y viabilidad de eventos, ferias y exposiciones propuestas por instancias públicas o privadas, en función de los objetivos turísticos del municipio.

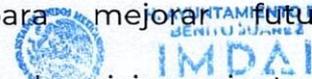
3.1.2 Revisar y autorizar propuestas de participación institucional en eventos, verificando que se alineen con la estrategia de desarrollo turístico y la promoción del destino.

3.1.3 Emitir lineamientos técnicos para la planeación, ejecución y seguimiento de eventos turísticos que contribuyan a la atracción de visitantes e inversión al municipio.

3.1.4 Supervisar el cumplimiento de objetivos turísticos en las actividades coordinadas por las distintas áreas del Departamento de Desarrollo Turístico.

3.1.5 Analizar los informes finales de participación en eventos, ferias o exposiciones, y emitir observaciones, retroalimentación o recomendaciones para mejorar futuras intervenciones.

3.1.6 Diseñar estrategias de planeación turística que promuevan el posicionamiento del destino y el fortalecimiento de la oferta turística municipal.



15 ENE. 2026

**VALIDADO**



### 3.2 Jefatura del Departamento de Desarrollo Turístico

3.2.1 Elaborar propuestas de participación en eventos, ferias y exposiciones, considerando lugar, fecha, logística y alineación con los objetivos de atracción turística o inversión del municipio.

3.2.2 Coordinar acciones logísticas e interinstitucionales necesarias para la ejecución de eventos turísticos, en colaboración con áreas como Comunicación Social, Jurídico, Protocolo, entre otras.

3.2.3 Establecer contacto con organizadores de eventos y promover la participación de actores clave del sector turístico, como hoteles, touroperadores, cámaras empresariales y asociaciones.

3.2.4 Gestionar y emitir invitaciones oficiales y fichas técnicas dirigida a autoridades y actores relevantes, asegurando el uso adecuado de imagen institucional y protocolos.

3.2.5 Supervisar la ejecución de los eventos en los que participe la Secretaría Municipal de Turismo, verificando el cumplimiento de los objetivos establecidos y la correcta representación institucional.

3.2.6 Elaborar informes finales de los eventos, incluyendo indicadores de impacto como número de participantes, cobertura mediática, alianzas generadas e interés de inversión detectado.

3.2.7 Colaborar con la Dirección de Planeación Turística, proporcionando insumos y resultados que contribuyan a la mejora continua en la planeación de futuras actividades promocionales.

## 4.0 DEFINICIONES

### 4.1 Fichas técnicas

Las fichas técnicas son documentos oficiales utilizados por el gobierno estatal y municipal, cuyo propósito es informar de manera clara y estructurada sobre la realización de un evento. Estos documentos contienen información relevante y detallada, y se emplean particularmente cuando se extiende una invitación formal al Gobernador del Estado y al Presidente Municipal, permitiendo a las autoridades contar con los antecedentes, objetivos y datos logísticos necesarios para su posible participación. 15 ENE. 2026

### 4.2 Informe final

El informe final es un documento oficial que compila la información relevante de los eventos y/o actividades realizadas durante un periodo determinado de corte o al término de una administración. Su objetivo es proporcionar un registro detallado de las acciones ejecutadas, incorporando datos cuantitativos (datos duros), logros alcanzados, indicadores de impacto y resultados obtenidos, con el fin de evaluar el cumplimiento de objetivos institucionales y facilitar la rendición de cuentas. VALIDADO



## 5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Solicitante o instancia interesada (pública o privada)	Presenta solicitud para participación o colaboración en evento, feria o exposición, dirigida a la Secretaría Municipal de Turismo.
2	Dirección de Planeación Turística	Recibe la solicitud, verifica viabilidad y pertinencia del evento con base en los objetivos turísticos del municipio.
3	Jefatura del Departamento de Desarrollo Turístico	Realiza propuesta de participación (incluye lugar, fecha, logística, alineación a metas de atracción turística o inversión).
4	Dirección de Planeación Turística	Revisa la propuesta y autoriza la participación o colaboración institucional.
5	Jefatura del Departamento de Desarrollo Turístico	Coordina con otras áreas (Comunicación Social, Jurídico, Protocolo, etc.) para definir responsabilidades y logística del evento.
6	Jefatura del Departamento de Desarrollo Turístico	Establece contacto con organizadores, promueve la participación de actores clave del sector (hoteles, touroperadores, cámaras, etc.).
7	Jefatura del Departamento de Desarrollo Turístico	Realiza invitaciones y fichas técnicas para autoridades que tienen alguna relación con el evento.
8	Dirección de Planeación Turística	Supervisa la ejecución del evento conforme a lo planeado, asegurando el uso adecuado de imagen institucional y protocolos establecidos.
9	Jefatura del Departamento de Desarrollo Turístico	Elabora informe final del evento con indicadores de impacto (participantes, alianzas, medios alcanzados, interés de inversión, etc.).
10	Dirección de Planeación Turística	Revisa el informe final y emite retroalimentación o recomendaciones para futuras participaciones.
11		Fin del procedimiento

15 ENE. 2026

VALIDADO



## 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 2 Artículo 8 obligaciones previstas en los manuales de organización, funciones y procedimientos de la Secretaría.

## 7.0 REGISTROS

7.1 Invitaciones

7.2 Ficha técnica

7.3 Informe Final

## 8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	Actualización	15-enero-2026



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
IMDAI

15 ENE. 2026

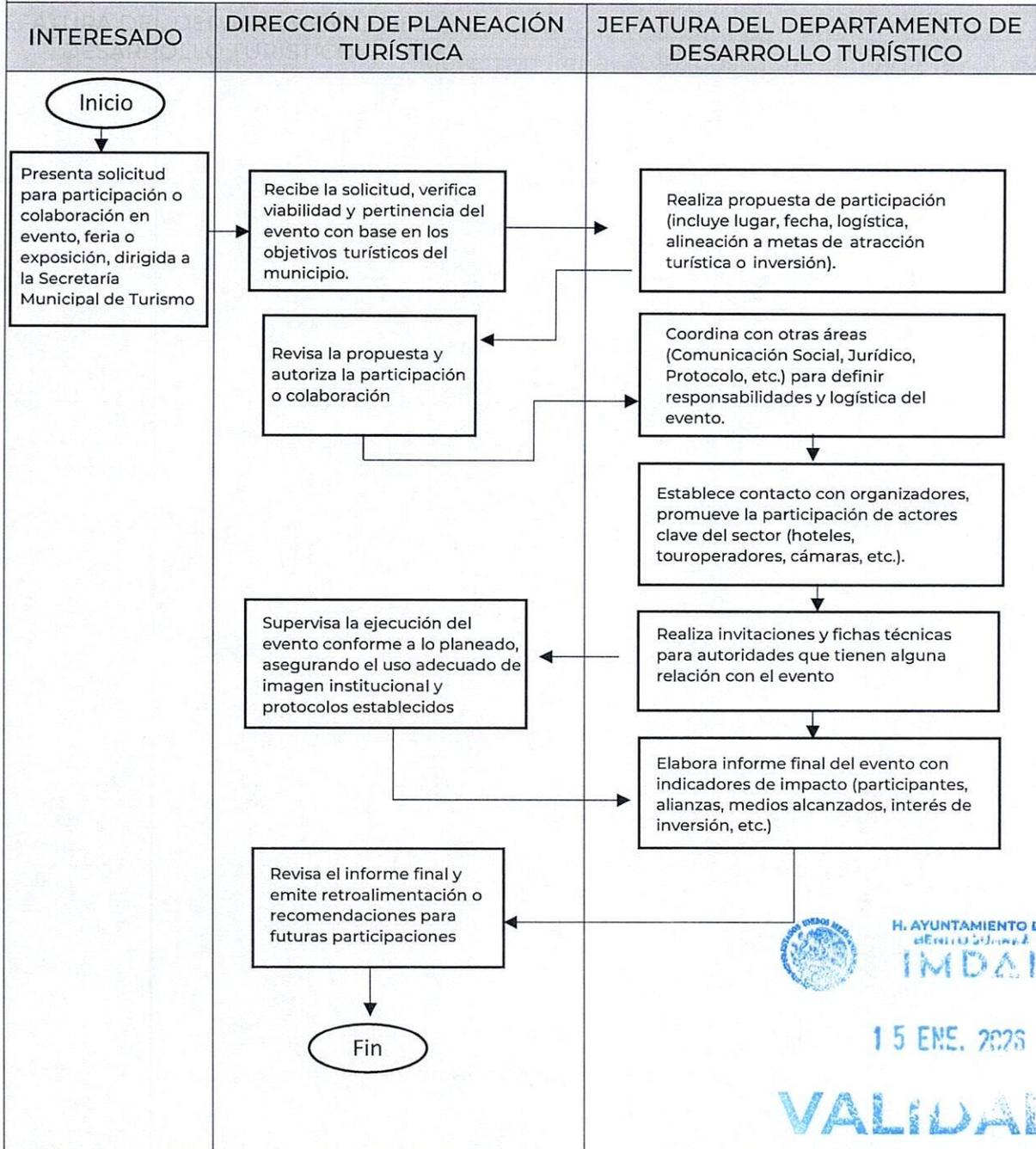
**VALIDADO**



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:  
PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN DE EVENTOS**

**CÓDIGO:** DF-SMT-ST-PT-02    **EMISIÓN:** 15-01-2026    **REVISIÓN:** 01

**JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO TURÍSTICO**





<b>PROCEDIMIENTO PARA BRINDAR INFORMACIÓN RELATIVA A LA OCUPACIÓN, OPERACIONES AÉREAS, AFLUENCIA Y OFERTA HOTELERA</b>		<b>JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICAS E INTELIGENCIA DE MERCADOS</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-SMT-ST-PT-03	<b>EMISIÓN:</b> 15-enero-2026

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>	<b>VALIDÓ</b>
Lic. María Elena Cruz Serrano	C. Eduardo Reza Moran	Lic. Juan Pablo De Zulueta Razo	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz
			
Jefa del Departamento de Estadísticas e Inteligencia de Mercados	Director de Planeación Turística	Secretario Municipal De Turismo	Directora General Del Instituto Municipal De Desarrollo Administrativo e Innovación
			 M. AYUNTAMIENTO DE <b>IMDAI</b> 15 ENE. 2026



## 4.2.8 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

<b>PROCEDIMIENTO PARA BRINDAR INFORMACIÓN RELATIVA A LA OCUPACIÓN, OPERACIONES AÉREAS, AFLUENCIA Y OFERTA HOTELERA</b>		<b>JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICAS E INTELIGENCIA DE MERCADOS</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-SMT-ST-PT-03	<b>EMISIÓN:</b> 15-enero-2026

### 1.0 OBJETIVO

Brindar información oportuna y precisa a la presidencia y áreas que lo requieran, relativa a los principales indicadores, arriba descritos.

### 2.0 ALCANCE

Este procedimiento es interno, disponible para la dependencia que solicite información.

### 3.0 RESPONSABILIDADES

3.1. Jefatura del Departamento de Estadísticas e Inteligencia de Mercados.

3.1.1. Monitorear y actualizar la ocupación, cuartos ocupados y afluencia turística, en base a la información obtenida de la Asociación de Hoteles de Cancún Puerto Morelos & Isla Mujeres, capturar la información para generar la estadística, diaria, semanal, mensual y anual.

3.1.2. Calcular la derrama económica del destino, en base a la información obtenida del punto anterior.

3.1.3. Monitorear y actualizar información del Aeropuerto Internacional de Cancún (AIC) relativo a las operaciones aéreas

3.1.4 Tener conocimiento de los proyectos y eventos turísticos que se desarrollan en el Municipio de Benito Juárez.

3.2 Dirección de Planeación Turística

3.2.1 Valida el reporte realizado por la Jefatura del Departamento de Estadísticas e Inteligencia de Mercados.



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ

15 ENE. 2026

**VALIDADDC**



#### 4.0 Definiciones

4.1 Indicadores turísticos: datos que miden el comportamiento y desempeño de la actividad turística (ej. ocupación hotelera, afluencia, gasto promedio).

4.2 Ocupación turística: porcentaje de habitaciones ocupadas en un alojamiento respecto al total disponible en un periodo.

4.3 Afluencia turística: número total de turistas que visitan un destino en un periodo determinado.

4.4 Derrama económica: ingreso total generado por el gasto de los turistas en un destino.

4.5 Operaciones aéreas: número de vuelos (llegadas y salidas) realizados en el aeropuerto.

4.6 Proyectos turísticos: iniciativas o planes enfocados en desarrollar infraestructura o servicios para mejorar la actividad turística.

4.7 Eventos turísticos: actividades programadas que atraen visitantes, como festivales, ferias o congresos.

#### 5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Jefatura del Departamento de Estadísticas e Inteligencia de Mercados	Consulta con la Asociación de Hoteles de Cancún Puerto Morelos & Isla Mujeres la información correspondiente a la ocupación y afluencia turística en Cancún.
2	Jefatura del Departamento de Estadísticas e Inteligencia de Mercados	Se consulta la información correspondiente respecto a las operaciones aéreas de Cancún en la página de ASUR.
3	Jefatura del Departamento de Estadísticas e Inteligencia de Mercados	Verificar si ya existe información disponible actualizada en SITUR Q, ASUR, Y AHCPM&IM para poder realizar el reporte.
4	Jefatura del Departamento de Estadísticas e Inteligencia de Mercados	Actualizar la base de datos o matriz de indicadores.



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
5	Jefatura del Departamento de Estadísticas e Inteligencia de Mercados	Realizar el reporte.
6	Dirección de Planeación Turística	Valida el reporte.
7	Jefatura del Departamento de Estadísticas e Inteligencia de Mercados	Enviar el reporte a través de correo electrónico, oficio y a la base de datos.
8	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 2 Artículo 8 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 Reporte

Documento que recopila, organiza y presenta datos sobre el número de visitantes, derrama económica, ocupación, entre otros, que llegan al destino en un periodo determinado.

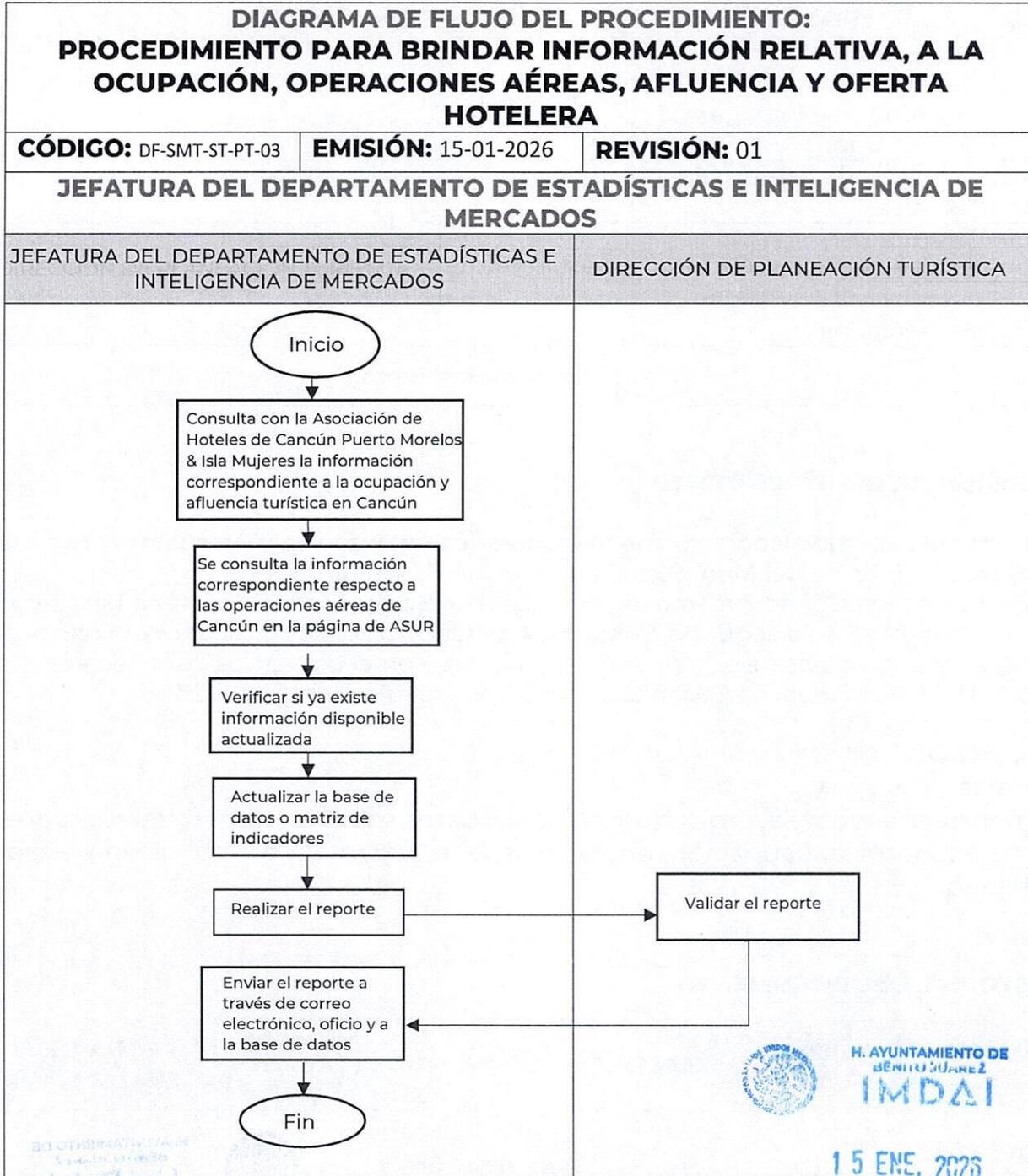
## 8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	Actualización	H. AYUNTAMIENTO DE 15-enero-2026



15 ENE. 2026

**VALIDADO**



**VALIDADO**



<b>PROCEDIMIENTO IDENTIFICACIÓN DE SOCIOS ESTRATÉGICOS PARA NUEVAS OPORTUNIDADES DE COLABORACIÓN</b>		<b>JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ALIANZAS CON SOCIOS ESTRATÉGICOS</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-SMT-ST-FTI-01	<b>EMISIÓN:</b> 15-enero-2026

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>	<b>VALIDÓ</b>
Lic. Ángel Jonás Rodríguez Fernández	C. Rodrigo Tamayo Izaguirre	Lic. Juan Pablo De Zulueta Razo	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz
			
Jefe Del Departamento De Alianzas Con Socios Estratégicos	Director De Fomento Turístico Internacional	Secretario Municipal De Turismo	Directora General Del Instituto Municipal De Desarrollo Administrativo e Innovación
			  15 ENE. 2026

**VALIDADO**



## 4.2.9 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

<b>PROCEDIMIENTO IDENTIFICACIÓN DE SOCIOS ESTRATÉGICOS PARA NUEVAS OPORTUNIDADES DE COLABORACIÓN</b>		<b>JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ALIANZAS CON SOCIOS ESTRATÉGICOS</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-SMT-ST-FTI-01	<b>EMISIÓN:</b> 15-enero-2026

### 1.0 OBJETIVO

Establecer un proceso estructurado para identificar, analizar y priorizar posibles nuevos socios estratégicos que contribuyan al fortalecimiento turístico del municipio de Benito Juárez.

### 2.0 ALCANCE

Aplica a las actividades de prospección y contacto con potenciales socios institucionales o comerciales en sectores afines al turismo, nacionales e internacionales.

### 3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Jefatura del Departamento de Alianzas con Socios Estratégicos

3.1.1 Liderar el proceso de investigación, análisis y priorización de prospectos.

3.1.2 Redactar y enviar los primeros acercamientos formales.

3.1.3 Coordinar reuniones iniciales.

3.2 Auxiliar

3.2.1 Apoyar en la redacción de mensajes y correos.

3.2.3 Documentar y registrar avances cuando así se solicite.

3.2.4 Aportar información adicional de contacto.



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
**IMDAI**

15 ENE. 2026

### 4.0 DEFINICIONES

4.1 Prospecto Estratégico: Organización con potencial de colaboración turística con Cancún, con valor agregado mutuo.

4.2 ROI (Retorno sobre Inversión): Indicador que mide el posible beneficio turístico o económico de una alianza.

4.3 Priorización: Asignación de puntuación basada en criterios como alcance, afinidad de objetivos, impacto o viabilidad.

**VALIDADO**



## 5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Jefe del Departamento de Alianzas con Socios Estratégicos	Investigación inicial para identificar posibles socios estratégicos, analizando sectores turísticos, plataformas digitales, marcas e instituciones culturales.
2	Jefe del Departamento de Alianzas con Socios Estratégicos	Documenta claramente las fuentes de información de cada prospecto y justifica por qué se considera relevante para una posible alianza.
3	Jefe del Departamento de Alianzas con Socios Estratégicos	Registra los prospectos en una base de datos estructurada que incluya nombre, contacto, perfil, fuente, categoría y observaciones clave.
4	Jefe del Departamento de Alianzas con Socios Estratégicos	Evalúa el nivel de alineación estratégica entre sus objetivos y público objetivo con los de Cancún
5	Jefe del Departamento de Alianzas con Socios Estratégicos	Define las posibles oportunidades de colaboración, como promoción conjunta, campañas, ferias, eventos, inversión o co-branding.
6	Jefe del Departamento de Alianzas con Socios Estratégicos	Estima un ROI preliminar que permita visualizar el beneficio para Cancún en términos de posicionamiento, atracción de visitantes o impacto económico.
7	Jefe del Departamento de Alianzas con Socios Estratégicos	Asigna una puntuación de priorización con base en criterios como viabilidad, impacto, alcance o afinidad, y genera un listado ordenado.
8	Jefe del Departamento de Alianzas con Socios Estratégicos	Realiza el primer contacto formal con prospectos prioritarios, presentando a la Secretaría Municipal de Turismo, su interés en explorar sinergias y solicitando una reunión inicial.



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
IMDAI

15 ENE. 2026

VALIDADO



9	Auxiliar	Prepara un mensaje profesional y conciso, personalizado con base en el perfil del prospecto y la persona de contacto adecuada.
10	Auxiliar	Envía un correo con la información del contacto y solicitud de reunión para dejar constancia formal del acercamiento
11	Fin del procedimiento	

## 6.0 REFERENCIAS

**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 12 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 Base de datos de prospectos.

7.2 Fichas de análisis de alineación y ROI.

7.3 Correos enviados y confirmaciones de contacto.

7.4 Bitácora de reuniones o intentos de acercamiento.

## 8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	Actualización	15-enero-2026



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
IMDAI

15 ENE. 2026

VALIDADDC



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:  
PROCEDIMIENTO IDENTIFICACIÓN DE SOCIOS ESTRATÉGICOS PARA  
NUEVAS OPORTUNIDADES DE COLABORACIÓN**

**CÓDIGO:** DF-SMT-ST-FTI-01

**EMISIÓN:** 15-01-2026

**REVISIÓN:** 01

**JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ALIANZAS CON SOCIOS  
ESTRATÉGICOS**

JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ALIANZAS  
CON SOCIOS ESTRATÉGICOS

AUXILIAR

Inicio

Investigación inicial para identificar posibles socios estratégicos, analizando sectores turísticos, plataformas digitales, marcas e instituciones culturales.

Documenta claramente las fuentes de información de cada prospecto y justifica por qué se considera relevante para una posible alianza

Registra los prospectos en una base de datos estructurada que incluya nombre, contacto, perfil, fuente, categoría y observaciones clave

Evalúa el nivel de alineación estratégica entre sus objetivos y público objetivo con los de Cancún

Define las posibles oportunidades de colaboración, como promoción conjunta, campañas, ferias, eventos, inversión o co-branding

Estima un ROI preliminar que permita visualizar el beneficio para Cancún en términos de posicionamiento, atracción de visitantes o impacto económico.

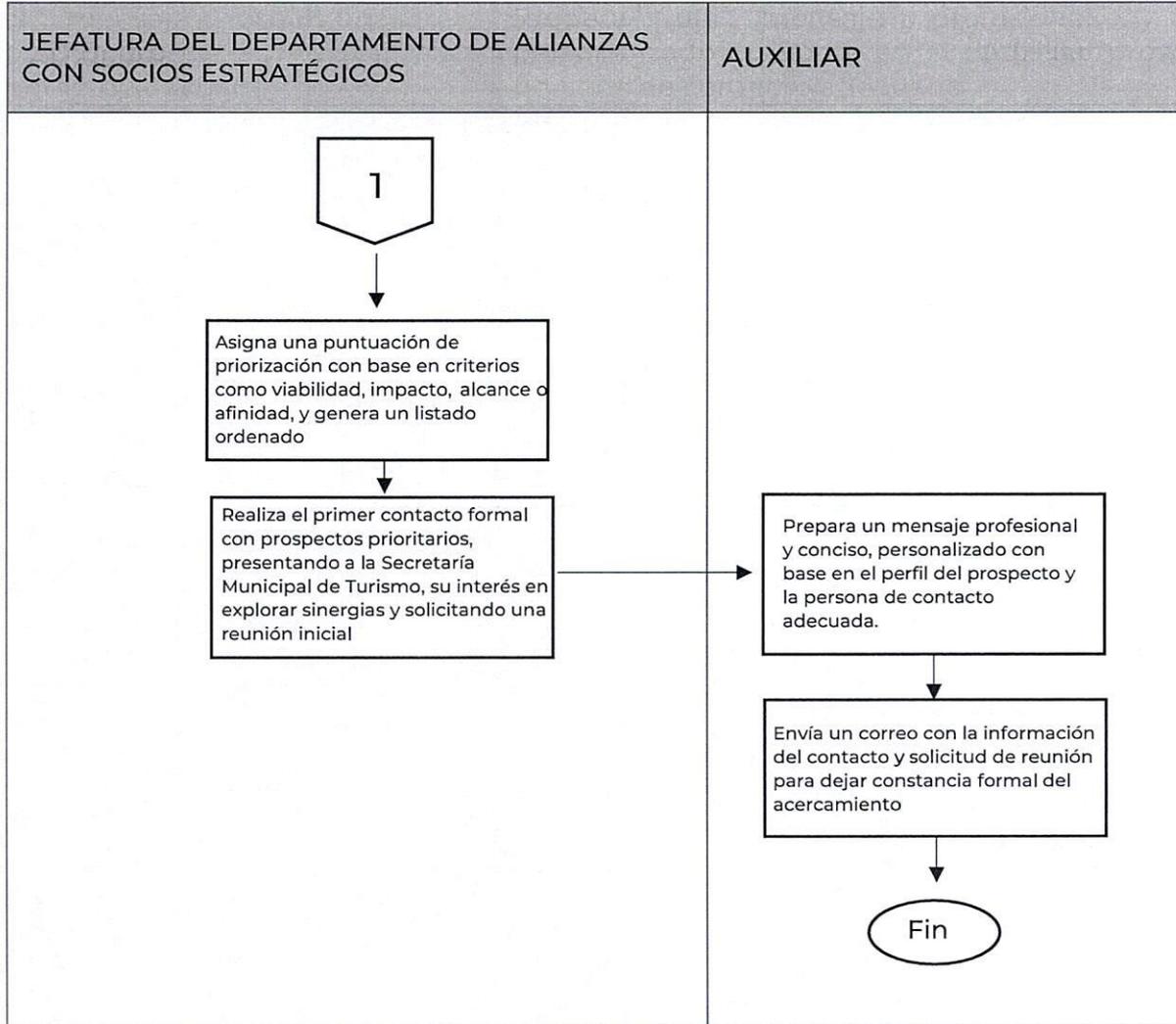
2



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
IMDAI

15 ENE. 2026

VALIDADO





<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RELACIONES CON SOCIOS ESTRATÉGICOS</b>		<b>JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ALIANZAS CON SOCIOS ESTRATÉGICOS</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-SMT-ST-FTI-02	<b>EMISIÓN:</b> 15-enero-2026

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>	<b>VALIDÓ</b>
Lic. Ángel Jonás Rodríguez Fernández	C. Rodrigo Tamayo Izaguirre	Lic. Juan Pablo De Zulueta Razo	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz
			
Jefe Del Departamento De Alianzas Con Socios Estratégicos	Director De Fomento Turístico Internacional	Secretario Municipal De Turismo	Directora General Del Instituto Municipal De Desarrollo Administrativo e Innovación



15 ENE. 2026

VALIDADO



## 4.2.10 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RELACIONES CON SOCIOS ESTRATÉGICOS</b>		<b>JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ALIANZAS CON SOCIOS ESTRATÉGICOS</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-SMT-ST-FTI-02	<b>EMISIÓN:</b> 15-enero-2026

### 1.0 OBJETIVO

Establecer las actividades y responsabilidades para dar seguimiento eficiente y coordinado a las alianzas institucionales que la Secretaría Municipal de Turismo mantiene con socios estratégicos, asegurando su cumplimiento, evaluación y renovación.

### 2.0 ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los convenios vigentes de colaboración con socios estratégicos gestionados por la Jefatura del Departamento de Alianzas con Socios Estratégicos de la Secretaría Municipal de Turismo

### 3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Jefatura del Departamento de Alianzas con Socios Estratégicos

3.1.1 Designar al Punto de Contacto Principal (POC).

3.1.2 Coordinar reuniones estratégicas.

3.1.3 Iniciar procesos de renovación.

3.2 Auxiliar

3.2.1 Monitorear el cumplimiento del convenio.

3.2.3 Establecer y seguir el plan de comunicación.

3.2.4 Evaluar resultados y generar reportes.

### 4.0 DEFINICIONES

4.1 POC (Punto de Contacto Principal): Persona designada para gestionar la relación y seguimiento con un socio estratégico

4.2 KPI: Indicadores clave de rendimiento que miden el éxito de la alianza

4.3 Convenio: Documento legal firmado que establece los términos y compromisos de la alianza



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ

**IMDAI**

15 ENE. 2026

**VALIDADOC**



## 5.0 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

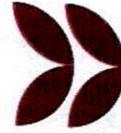
PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Jefe del Departamento de Alianzas con Socios Estratégicos	Asignación del Punto de Contacto Principal (POC)
2	Jefe del Departamento de Alianzas con Socios Estratégicos	Se informa al socio sobre quién es su POC y los medios de contactos
3	Auxiliar (POC)	Conocer a fondo el acuerdo, los objetivos de la alianza y el perfil del socio
4	Auxiliar (POC)	Establece un plan de comunicación que incluya frecuencia de reuniones, envío de informes y otros mecanismos de contacto formal.
5	Auxiliar (POC)	Monitorea constantemente que se cumplan las cláusulas del convenio, los entregables y los indicadores clave de rendimiento (KPIs)
6	Auxiliar (POC)	Realiza una evaluación periódica (anual o semestral) para medir impacto, logros, desafíos y satisfacción del socio
7	Auxiliar (POC)	Elabora un informe de resultados de la evaluación
8	Jefe del Departamento de Alianzas con Socios Estratégicos	Se organiza una reunión con el socio para revisar el progreso, aprender de la experiencia y planificar futuras colaboraciones
9	Jefe del Departamento de Alianzas con Socios Estratégicos	Si el convenio tiene fecha de vencimiento, se inicia el proceso para renovarlo o renegociarlo
10		Fin del procedimiento



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
**IMDAI**

15 ENE. 2026

**VALIDADO**



## 6.0 REFERENCIAS

**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 12 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 Base de datos de prospectos.

7.2 Fichas de análisis de alineación y ROI.

7.3 Correos enviados y confirmaciones de contacto.

7.4 Bitácora de reuniones o intentos de acercamiento.

## 8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

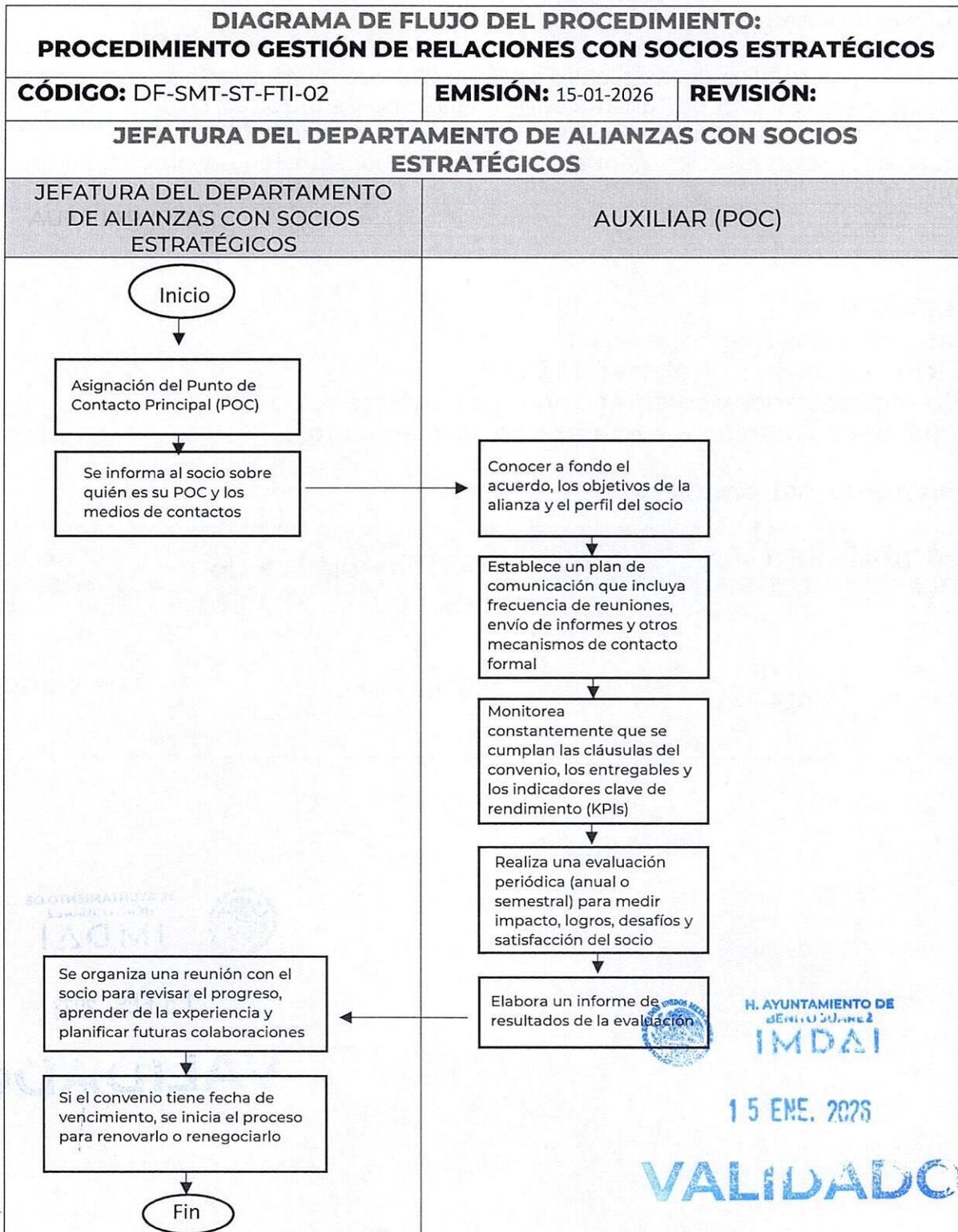
REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	Actualización	15-enero-2026



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
**IMDAI**

15 ENE. 2026

**VALIDADO**





<b>PROCEDIMIENTO CREACIÓN Y EJECUCIÓN DE CAMPAÑAS PUBLICITARIAS PARA LA ATRACCIÓN TURÍSTICA</b>		<b>JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN Y COMUNICACIÓN</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-SMT-ST-FTI-03	<b>EMISIÓN:</b> 15-enero-2026

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>	<b>VALIDÓ</b>
C. Cesar Alejandro Huerta Menchaca	C. Rodrigo Tamayo Izaguirre	Lic. Juan Pablo De Zulueta Razo	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz
			
Jefe Del Departamento De Promoción Y Comunicación	Director De Fomento Turístico Internacional	Secretario Municipal De Turismo	Directora General Del Instituto Municipal De Desarrollo Administrativo e Innovación
			 15 ENE. 2026

**VALIDADO**



## 4.2.11 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

<b>PROCEDIMIENTO CREACIÓN Y EJECUCIÓN DE CAMPAÑAS PUBLICITARIAS PARA LA ATRACCIÓN TURÍSTICA</b>		<b>JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN Y COMUNICACIÓN</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-SMT-ST-FTI-03	<b>EMISIÓN:</b> 15-enero-2026

### 1.0 OBJETIVO

Diseñar, coordinar e implementar estrategias de comunicación y promoción nacional e internacional para posicionar a Cancún como un destino turístico competitivo, atractivo y sostenible.

### 2.0 ALCANCE

Enfocada principalmente en la atracción de turismo internacional. Asimismo, contempla la difusión de espacios, actividades y experiencias representativas de Cancún, reforzando la proyección del destino a nivel global y el sentido de identidad local.

### 3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Jefatura del Departamento de Promoción y Comunicación

3.1.1 Diseñar la estrategia anual de campañas de contenidos.

3.1.2 Coordinar el desarrollo creativo, narrativo y visual.

3.1.3 Supervisar la correcta aplicación de la marca Cancún.

3.1.4 Evaluar impacto y ajustes.

3.1.5 En caso de contingencias (huracanes, inseguridad, imagen negativa), activar campañas de contención y reputación de marca para proteger la imagen del destino.

3.2 Dirección General de Comunicación Social

3.2.1 Validar la correcta aplicación de la imagen institucional.



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
IMDAI

15 ENE. 2026

### 4.0 DEFINICIONES

4.1 Campaña Publicitaria Turística: conjunto de acciones de comunicación con objetivos definidos para atraer visitantes al destino mediante estrategias visuales, narrativas y emocionales.

VALIDAD C



4.2 Marca Destino: identidad visual, verbal y simbólica que representa a Cancún como producto turístico ante diferentes públicos.

4.3 Storytelling Turístico: técnica narrativa que construye mensajes emocionales sobre el destino, apelando a experiencias, valores y cultura local.

4.4 VoBo: siglas de “Visto Bueno” indica que el contenido visual, narrativo o institucional ha sido revisado, validado y aprobado. El VoBo garantiza que el material cumple con los lineamientos oficiales y está autorizado para su difusión pública.

4.5 KPIs: indicadores clave de rendimiento que miden el éxito de la campaña publicitaria.

## 5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Jefatura del Departamento de Promoción y Comunicación	Elabora el plan anual de campañas publicitarias, con base en los ejes estratégicos del destino y calendario turístico.
2	Jefatura del Departamento de Promoción y Comunicación	Define objetivos, público meta, tipo de campaña (nacional/internacional/local), tono narrativo, canales a utilizar y presupuesto estimado junto a los directivos.
3	Jefatura del Departamento de Promoción y Comunicación	Supervisa que las campañas estén adecuadamente enfocadas a los segmentos turísticos estratégicos, garantizando storytelling, imágenes y canales alineados al mercado.
4	Jefatura del Departamento de Promoción y Comunicación	Coordina reunión de integración con otras áreas (relaciones públicas, redes sociales) para definir una línea comunicacional común.
5	Jefatura del Departamento de Promoción y Comunicación y Auxiliar	Desarrolla conceptos creativos, piezas gráficas, audiovisuales, copys y materiales promocionales alineados con la marca Cancún.
6	Jefatura del Departamento de Promoción y Comunicación	Revisa los materiales finales y envía a la Dirección de Comunicación Social para VoBo

**VALIDADO**



7	Dirección General de Comunicación Social	Valida que el contenido cumpla con los lineamientos institucionales; y emite VoBo o retroalimentación.
8	Jefatura del Departamento de Promoción y Comunicación	Ejecuta el lanzamiento de la campaña en medios digitales, tradicionales y eventos clave, de acuerdo con el cronograma establecido.
9	Jefatura del Departamento de Promoción y Comunicación	Monitorea el desempeño (KPIs como alcance, interacción, clics, tráfico web, etc.), y detecta áreas de mejora
10	Jefatura del Departamento de Promoción y Comunicación	Elabora un reporte de resultados con métricas, análisis e impactos para retroalimentar futuras campañas
11	Fin del procedimiento	

**6.0 REFERENCIAS**

**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 1 Artículo 7, Capítulo 3 Artículo 12 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 Plan anual de comunicación y promoción

7.2 Reporte de resultados



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
**IMDAI**

15 ENE. 2026

**8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO**

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	Actualización	15-enero-2026



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:  
PROCEDIMIENTO CREACIÓN Y EJECUCIÓN DE CAMPAÑAS PUBLICITARIAS  
PARA LA ATRACCIÓN TURÍSTICA**

**CÓDIGO:** DF-SMT-ST-FTI-03

**EMISIÓN:** 15-01-2026

**REVISIÓN:** 01

**JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN Y COMUNICACIÓN**

JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE  
PROMOCIÓN Y COMUNICACIÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE  
COMUNICACIÓN SOCIAL

Inicio

Elabora el plan anual de campañas publicitarias, con base en los ejes estratégicos del destino y calendario turístico.

Define objetivos, público meta, tipo de campaña (nacional/internacional/local), tono narrativo, canales a utilizar y presupuesto estimado junto a los directivos

Supervisa que las campañas estén adecuadamente enfocadas a los segmentos turísticos estratégicos, garantizando storytelling, imágenes y canales alineados al mercado.

Coordina reunión de integración con otras áreas (relaciones públicas, redes sociales) para definir una línea comunicacional común

Junto con el auxiliar, se desarrolla conceptos creativos, piezas gráficas, audiovisuales, copys y materiales promocionales alineados con la marca Cancún.

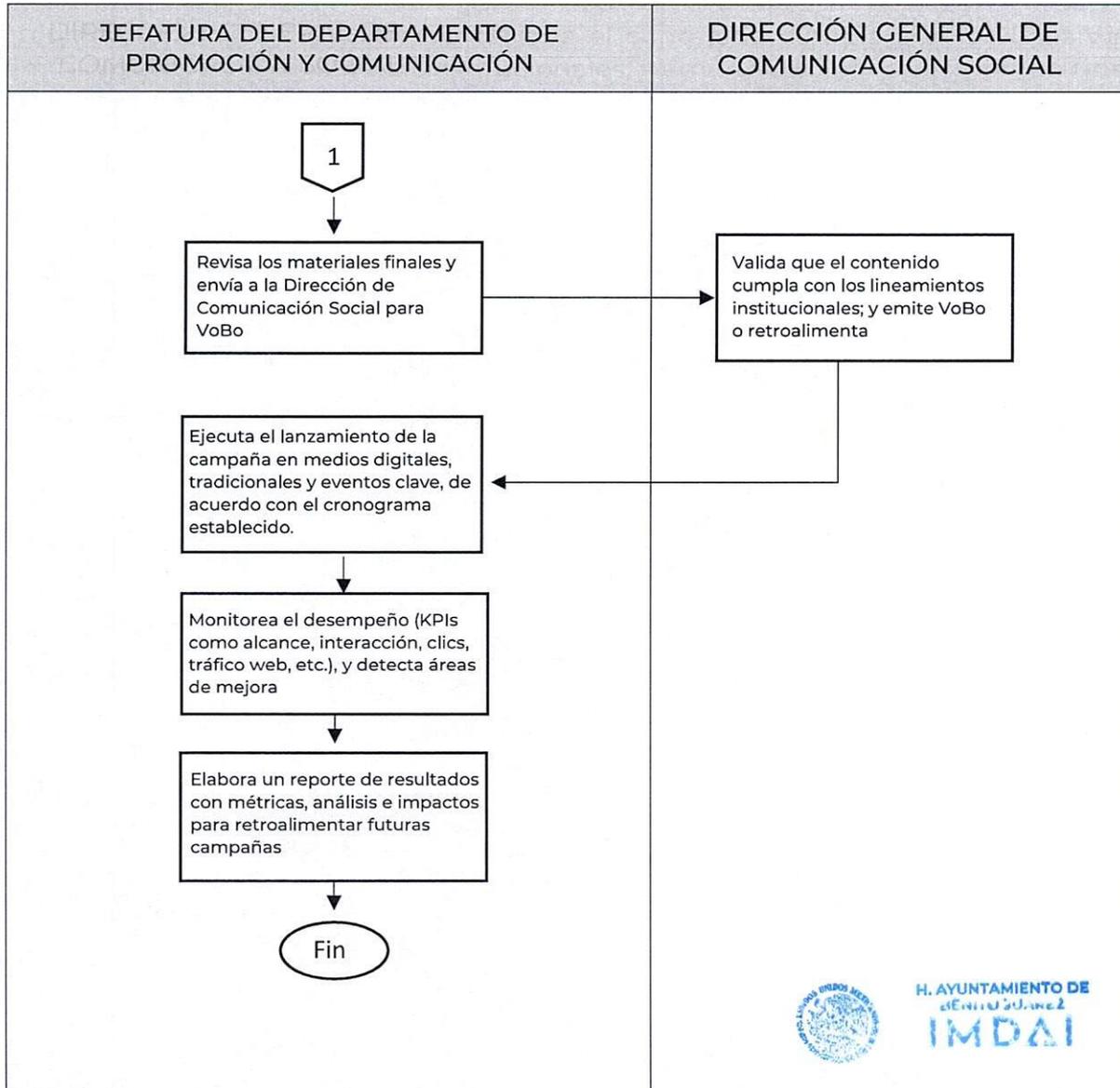
2



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
IMDAI

15 ENE. 2026

**VALIDADDC**



15 ENE. 2026

**VALIDADO**



<b>PROCEDIMIENTO DE CALENDARIO EDITORIAL PARA RRSS DE LA SECRETARÍA MUNICIPAL DE TURISMO</b>		<b>JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN Y COMUNICACIÓN</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-SMT-ST-FTI-04	<b>EMISIÓN:</b> 15-enero-2026

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>	<b>VALIDÓ</b>
C. Cesar Alejandro Huerta Menchaca	C. Rodrigo Tamayo Izaguirre	Lic. Juan Pablo De Zulueta Razo	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz
			
Jefe Del Departamento De Promoción Y Comunicación	Director De Fomento Turístico Internacional	Secretario Municipal De Turismo	Directora General Del Instituto Municipal De Desarrollo Administrativo e Innovación
			

15 ENE. 2026

**VALIDADDC**



## 4.2.12 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

<b>PROCEDIMIENTO DE CALENDARIO EDITORIAL PARA RRSS DE LA SECRETARÍA MUNICIPAL DE TURISMO</b>		<b>JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN Y COMUNICACIÓN</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-SMT-ST-FTI-04	<b>EMISIÓN:</b> 15-enero-2026

### 1.0 OBJETIVO

Diseñar un calendario editorial para las RRSS de la Secretaría Municipal de Turismo, con el propósito de promover recomendaciones, actividades y lugares de interés en Cancún.

### 2.0 ALCANCE

Dirigido a turistas y locales, enfocado en dar a conocer espacios y actividades representativas de Cancún

### 3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Jefatura del Departamento de Promoción y Comunicación

3.1.1 Selección del contenido que será incluido en el calendario editorial, de acuerdo con los seis enfoques turísticos

3.1.2 Organizar, revisar y verificar fechas de publicación del contenido

3.1.3 Revisión final del contenido y aprobación para continuar con el proceso

3.1.4 Enlace de la Secretaría Municipal de Turismo con la Dirección General de Comunicación Social

3.2 Envío del Calendario editorial a la Dirección General de Comunicación Social

3.2 Auxiliar

3.2.1 Generar la propuesta inicial para el calendario editorial

3.2.2 Diseño, redacción de copys y publicación final en las RRSS de la Secretaría Municipal de Turismo

3.4 Dirección General de Comunicación Social

3.4.1 Validar o emitir retroalimentación del contenido propuesto en el calendario editorial.



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
**IMDAI**

15 ENE. 2026

**VALIDADO**



### 3.5 Dirección de Fomento Turístico Internacional

3.5.1 Generar un reporte mensual del alcance que se obtuvo respecto al contenido publicado en las RRSS

## 4.0 DEFINICIONES

### 4.1 RRSS

Abreviatura de "Redes Sociales". Se refiere a las plataformas digitales utilizadas para compartir contenido digital.

### 4.2 Calendario Editorial

Herramienta de planificación que permite organizar, programar y gestionar el contenido que será publicado en las redes sociales

### 4.3 Enfoques turísticos

Para estructurar el contenido del calendario editorial, se han definido seis enfoques temáticos que reflejan la diversidad de experiencias que ofrece Cancún: ecoturismo, gastronómico, luxury, Caribe, cultura y entretenimiento.

## 5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Auxiliar	Realizar la propuesta del contenido para el calendario editorial para RRSS.
2	Jefatura del Departamento de Promoción y Comunicación	Seleccionar el contenido de los temas que serán incluidos, y determinar el formato en que se presentarán (reel, carrusel, video, imagen, etc).
3	Jefatura del Departamento de Promoción y Comunicación	Organizar el contenido seleccionado dentro del calendario (utilizando seis enfoques turísticos: ecoturismo, gastronómico, luxury, Caribe, Cultura y Entretenimiento).
4	Auxiliar	Redactar los textos que acompañarán cada publicación, adaptados al público objetivo (Turistas y locales).
5	Jefatura del Departamento de Promoción y Comunicación	Revisar el contenido para observaciones o ajustes.
6	Jefatura del Departamento de	Enviar la propuesta del calendario a la Dirección de Comunicación Social para su validación.



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
	Promoción y Comunicación	
7	Dirección General de Comunicación Social	Validar o emitir retroalimentación
8	Jefatura del Departamento de Promoción y Comunicación	Notifica al auxiliar el VoBo de la Dirección de Comunicación Social
9	Auxiliar	Publicar el contenido final validado en las plataformas oficiales de la Secretaría Municipal de Turismo (Instagram, Facebook y Tik Tok)
10	Dirección de Fomento Turístico Internacional	Genera un reporte mensual del alcance que se obtuvo respecto al contenido publicado en las RRSS.
11		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 12 obligaciones previstas en los manuales de organización, funciones y procedimientos de la Secretaría.

## 7.0 REGISTROS

7.1 Reporte de alcance en las RRSS



15 ENE. 2026

VALIDADOC

## 8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	Actualización	15-enero-2026



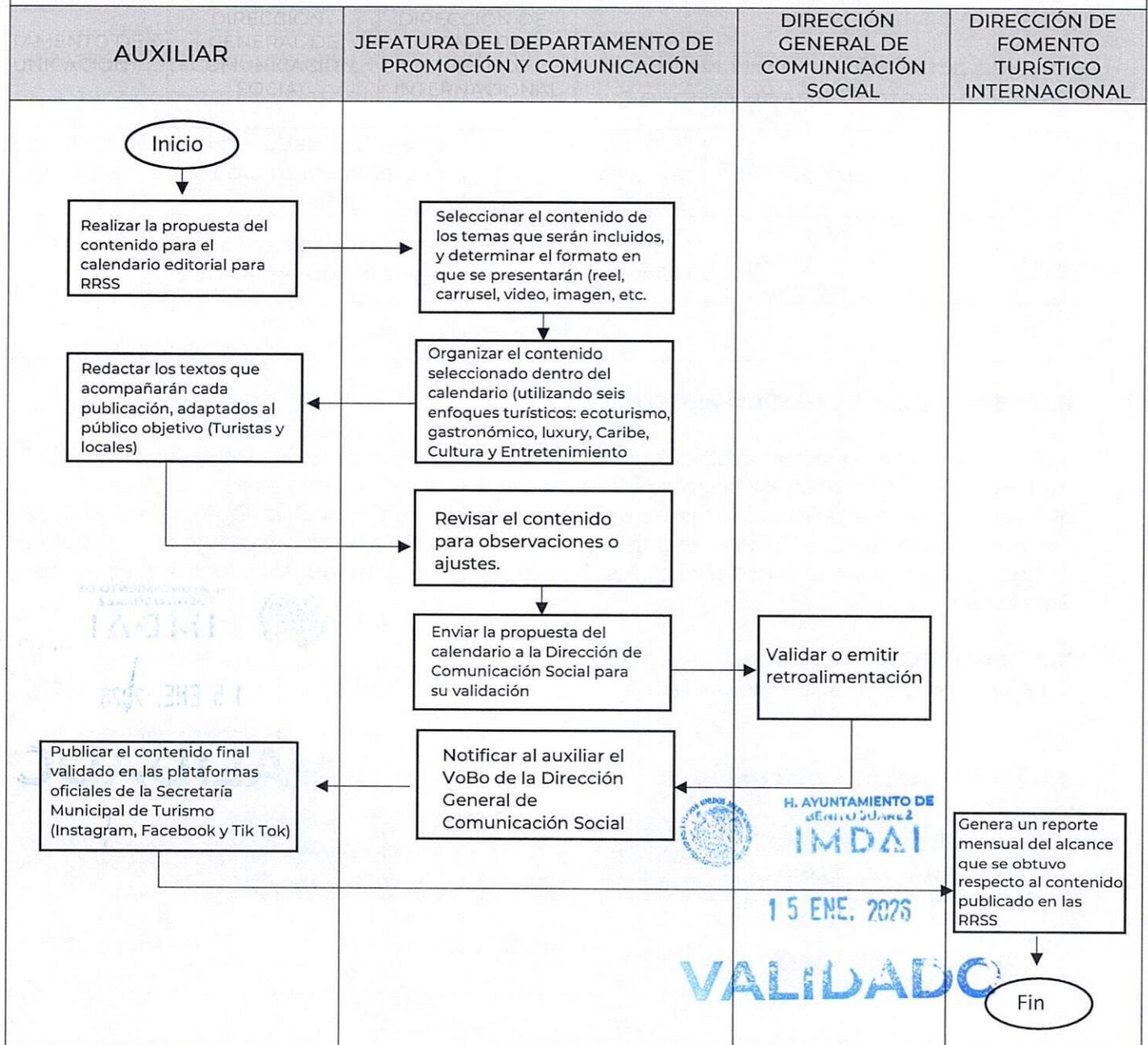
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:  
PROCEDIMIENTO DE CALENDARIO EDITORIAL PARA RRSS DE LA SECRETARÍA  
MUNICIPAL DE TURISMO**

**CÓDIGO:** DF-SMT-ST-FTI-04

**EMISIÓN:** 15-enero-2026

**REVISIÓN:** 01

**JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN Y COMUNICACIÓN**



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
IMDAI  
15 ENE. 2026  
**VALIDADO**



<b>PROCEDIMIENTO PARA GESTIONAR UN HERMANAMIENTO</b>		<b>JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE CASA CONSULAR Y HERMANAMIENTOS</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-SMT-ST-AI-01	<b>EMISIÓN:</b> 15-enero-2026

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>	<b>VALIDÓ</b>
Lic. Rogelio Márquez García	C. Andrea Oyarvide Remes	Lic. Juan Pablo De Zulueta Razo	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz
			
Jefe Del Departamento De Casa Consular Y Hermanamientos	Directora De Asuntos Internacionales	Secretario Municipal De Turismo	Directora General Del Instituto Municipal De Desarrollo Administrativo e Innovación
			
			<b>VALIDADCO</b>



## 4.2.13 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

<b>PROCEDIMIENTO PARA GESTIONAR UN HERMANAMIENTO</b>		<b>JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE CASA CONSULAR Y HERMANAMIENTOS</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-SMT-ST-AI-01	<b>EMISIÓN:</b> 15-enero-2026

### 1.0 OBJETIVO

Establecer el procedimiento administrativo para gestionar, evaluar, formalizar y concretar convenios de hermanamiento entre el Municipio de Benito Juárez y ciudades nacionales o extranjeras.

### 2.0 ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas aquellas ciudades o países interesados en formalizar un hermanamiento con el Municipio de Benito Juárez (Cancún), así como a las áreas internas de la Dirección de Asuntos Internacionales responsables del análisis, gestión, formalización y seguimiento del convenio.

### 3.0 RESPONSABILIDADES

#### 3.1 Dirección de Asuntos Internacionales

3.1.1 Recibir y canalizar las cartas de intención provenientes de ciudades o países interesados.

3.1.2 Coordinar el procedimiento interno hasta la firma del convenio.

3.1.3 Fungir como enlace directo con la ciudad o país interesado durante todo el proceso.

3.1.4 Supervisar la correcta ejecución del procedimiento hasta la formalización del hermanamiento.

3.1.5 Dar seguimiento a las acciones y compromisos derivados del convenio firmado

#### 3.2 Jefatura del Departamento de Casa Consular y Hermanamientos

3.2.1 Elaborar y gestionar el expediente del procedimiento desde la recepción de la carta de intención hasta la formalización del hermanamiento.

3.2.2 Coordinar las reuniones del Comité de Ciudades Hermanas y recabar los acuerdos y votaciones correspondientes.

EL AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
IMDAI  
15 ENE. 2026

VALIDADO



3.2.3 Gestionar la comunicación oficial con la contraparte internacional en cada etapa del procedimiento.

3.2.4 Preparar la logística y protocolo del acto solemne de firma del convenio.

3.2.5 Consolidar el expediente final del hermanamiento para archivo y seguimiento

3.2.6 Realizar el acuerdo del Hermanamiento en conjunto con la ciudad interesada.

3.3 Unidad Jurídica de la Secretaría Municipal de Turismo de Benito Juárez

3.3.1 Revisar y validar jurídicamente los acuerdos de hermanamiento en conjunto del jurídico de Presidencia.

3.4 Comité de las Ciudad Hermanas del Municipio de Benito Juárez

3.4.1 Analizar y votar sobre la viabilidad de la solicitud recibida.

3.5 Presidencia Municipal de Benito Juárez

3.5.1 Firmar el convenio del hermanamiento.

3.5.2 Encabezar el acto solemne de firma.

3.6 Ciudad Interesada

3.6.1 Enviar la carta intención para realizar un hermanamiento.

3.6.2 Firmar el convenio del hermanamiento.

3.6.3 Asistir al acto solemne de firma.

3.6.4 Designar a un testigo para la firma del hermanamiento.

3.7 Secretaría Municipal de Turismo de Benito Juárez

3.7.1 Firmar como testigo el convenio del hermanamiento.

#### **4.0 DEFINICIONES**

4.1 Hermanamiento

Acuerdo de cooperación cultural, turística, económica o de interés común entre dos ciudades.

4.2 Carta Intención

Documento formal que manifiesta el interés de hermanamiento.

4.3 Comité de Ciudades Hermanas

Órgano colegiado que analiza las solicitudes de hermanamiento.



15 ENE. 2026

**VALIDADO**



## 5.0 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Ciudad interesada	Enviar la carta Intención de Hermanamiento dirigida a la Presidencia Municipal o a la Secretaría Municipal de Turismo de Benito Juárez
2	Dirección de Asuntos Internacionales	Recibe la carta intención y convoca al Comité de Ciudades Hermanas
3	Comité de Ciudades Hermanas	Emite dictamen sobre la procedencia o rechazo de la solicitud.
4	Dirección de Asuntos Internacionales	En caso de procedencia, notifica formalmente a la ciudad solicitante el interés de concretar el hermanamiento
5	Secretaría Municipal de Turismo, Presidencia Municipal y Ciudad interesada	Definen de manera mutua los compromisos que cada ciudad puede aportar (turismo, cultura, educación, etc.).
6	Jefatura del Departamento de Hermanamientos y Casa Consular y la Ciudad interesada	Redactan el Acuerdo de Hermanamiento en coordinación con la ciudad interesada.
7	Unidad Jurídica de la Secretaría Municipal de Turismo y Jurídico de Presidencia	Revisan en términos jurídicos el Acuerdo de Hermanamiento
8	Secretaría Municipal de Turismo y Ciudad interesada	Acuerdan mutuamente el convenio del hermanamiento
9	Jefatura del Departamento de Hermanamientos y Casa Consular y la Ciudad interesada	Programar la fecha para el acto solemne de firma
10	Presidente de la ciudad interesada y presidente Municipal de Benito Juárez y	Firmar del Acuerdo del Hermanamiento
11	Secretaría Municipal de Turismo y testigo de la ciudad interesada	Firmar el Acuerdo del Hermanamiento como testigos
		Fin del procedimiento



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
IMDAI

15 ENERO 2026

**VALIDADO**



## 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 4 Artículo 15 obligaciones previstas en los manuales de organización, funciones y procedimientos de la Secretaría.

## 7.0 REGISTROS

7.1 Convenio de hermanamiento.

## 8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	Actualización	15-enero-2026



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
**IMDAI**

15 ENE. 2026

**VALIDADC**

H. AYUNTAMIENTO DE

BENITO JUÁREZ



15 ENE. 2026

**VALIDADC**



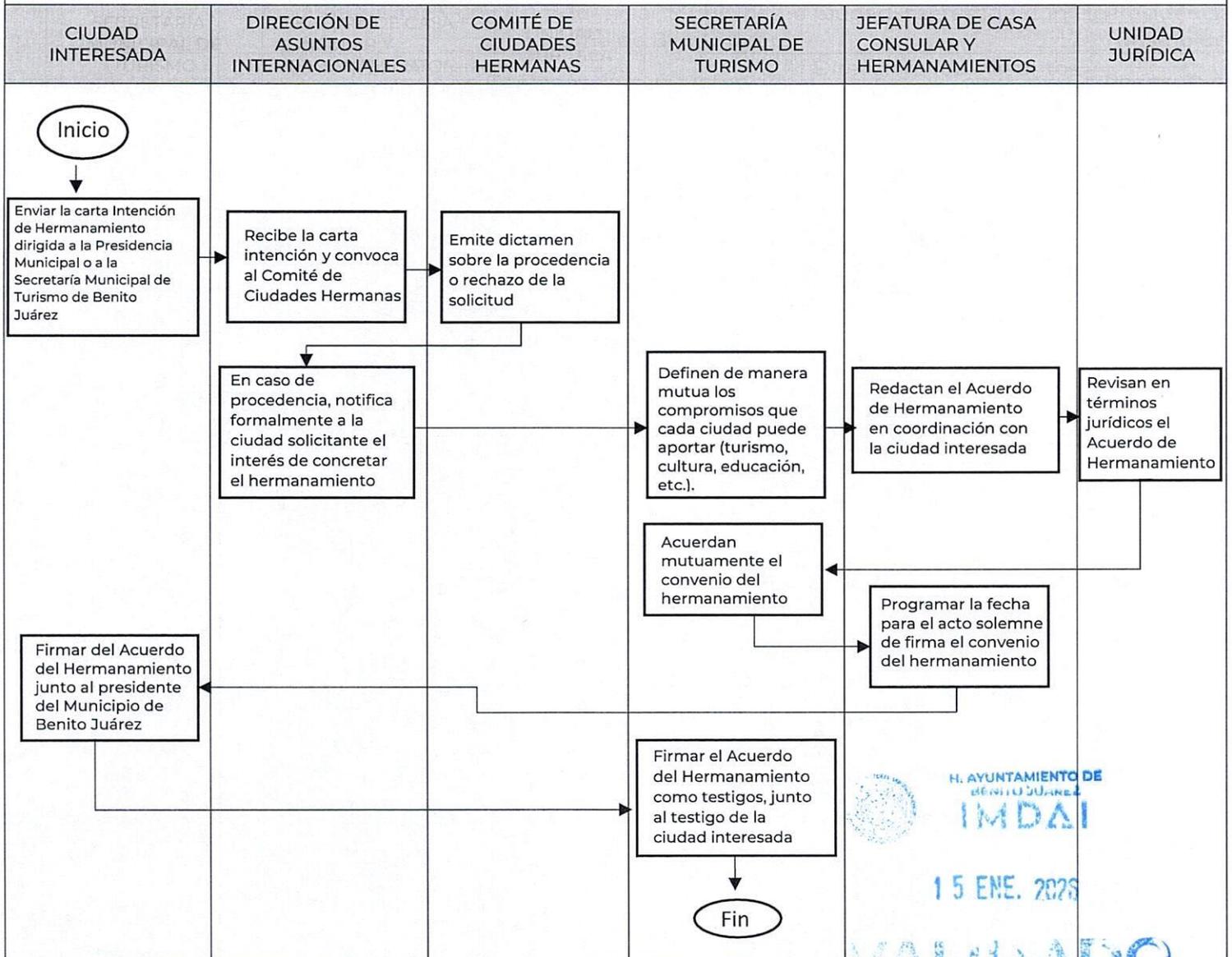
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:  
PROCEDIMIENTO PARA GESTIONAR UN HERMANAMIENTO**

**CÓDIGO:** DF-SMT-ST-AI-01

**EMISIÓN:** 15-enero-2026

**REVISIÓN:** 01

**JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE CASA CONSULAR Y HERMANAMIENTOS**





### 4.3 INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CÓDIGO	VERSIÓN	PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	FECHA DE LA ÚLTIMA EMISIÓN
Dirección de Asuntos Internacionales			
P-SV-SMT-ST-AI-01	01	Procedimiento de Atención al Turista	15-01-2026
P-SV-SMT-ST-AI-02	01	Procedimiento de Atención Consular	15-01-2026
P-SV-SMT-ST-AI-03	01	Procedimiento de Atención a Quejas	15-01-2026



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
**IMDAI**

15 ENE. 2026

**VALIDAD**



<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL TURISTA</b>		<b>JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL TURISTA</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-SV-SMT-ST-AI-01	<b>EMISIÓN:</b> 15-enero-2026

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>	<b>VALIDÓ</b>
C. Sergio Meneses Pizaña	C. Andrea Oyarvide Remes	Lic. Juan Pablo De Zulueta Razo	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz
			
Jefe del Departamento de Atención al Turista	Directora De Asuntos Internacionales	Secretario Municipal De Turismo	Directora General Del Instituto Municipal De Desarrollo Administrativo e Innovación
			 15 ENE. 2026

**VALIDADO**



## 4.4.1 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL TURISTA</b>		<b>JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL TURISTA</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-SV-SMT-ST-AI-01	<b>EMISIÓN:</b> 15-enero-2026

### 1.0 OBJETIVO

Ofrecer información al visitante de los atractivos del H. Municipio de Benito Juárez y el Estado de Quintana Roo

### 2.0 ALCANCE

Turistas nacionales y extranjeros que requieran información o asistencia de viaje a través del personal de la Secretaría Municipal de Turismo, durante su estancia en el municipio de Benito Juárez.

### 3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Jefatura del Departamento de Atención al Turista

3.1.1 Apoyar a todos los visitantes del destino si llegasen a encontrarse en una situación donde requieran información turística.

### 4.0 DEFINICIONES

4.1 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.

4.2 Secretaría Municipal de Turismo: espacio físico establecido dentro del municipio que alberga oficinas para brindar apoyo.



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
**IMDAI**

15 ENE. 2026

**VALIDADO**



## 5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Turista	Llega a la Secretaría Municipal de Turismo para solicitar información turística.
2	Jefe del Departamento de Atención al Turista	Recibir al turista de manera amable y hospitalaria.
3	Jefe del Departamento de Atención al Turista	Entrevistar al turista para realizar un diagnóstico de la pregunta, duda o situación, evaluando posibles soluciones en el proceso.
4	Jefe del Departamento de Atención al Turista	Dar toda la información necesaria al turista a su pregunta o duda.
5	Jefe del Departamento de Atención al Turista	Dar seguimiento al caso cuando sea necesario, ya sea a través del contacto con el turista
6	Jefe del Departamento de Atención al Turista	Registro de los detalles del caso para la elaboración de bases de datos estadísticas.
7		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 4 Artículo 15 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 Registro para la base de datos estadísticos.



M. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
**IMDAI**

15 ENE. 2026

**VALIDADO**



### 8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	Actualización	15-enero-2026

M. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
IMDAI  
15 ENE. 2026  
VALIDADO

M. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
IMDAI  
15 ENE. 2026  
VALIDADO



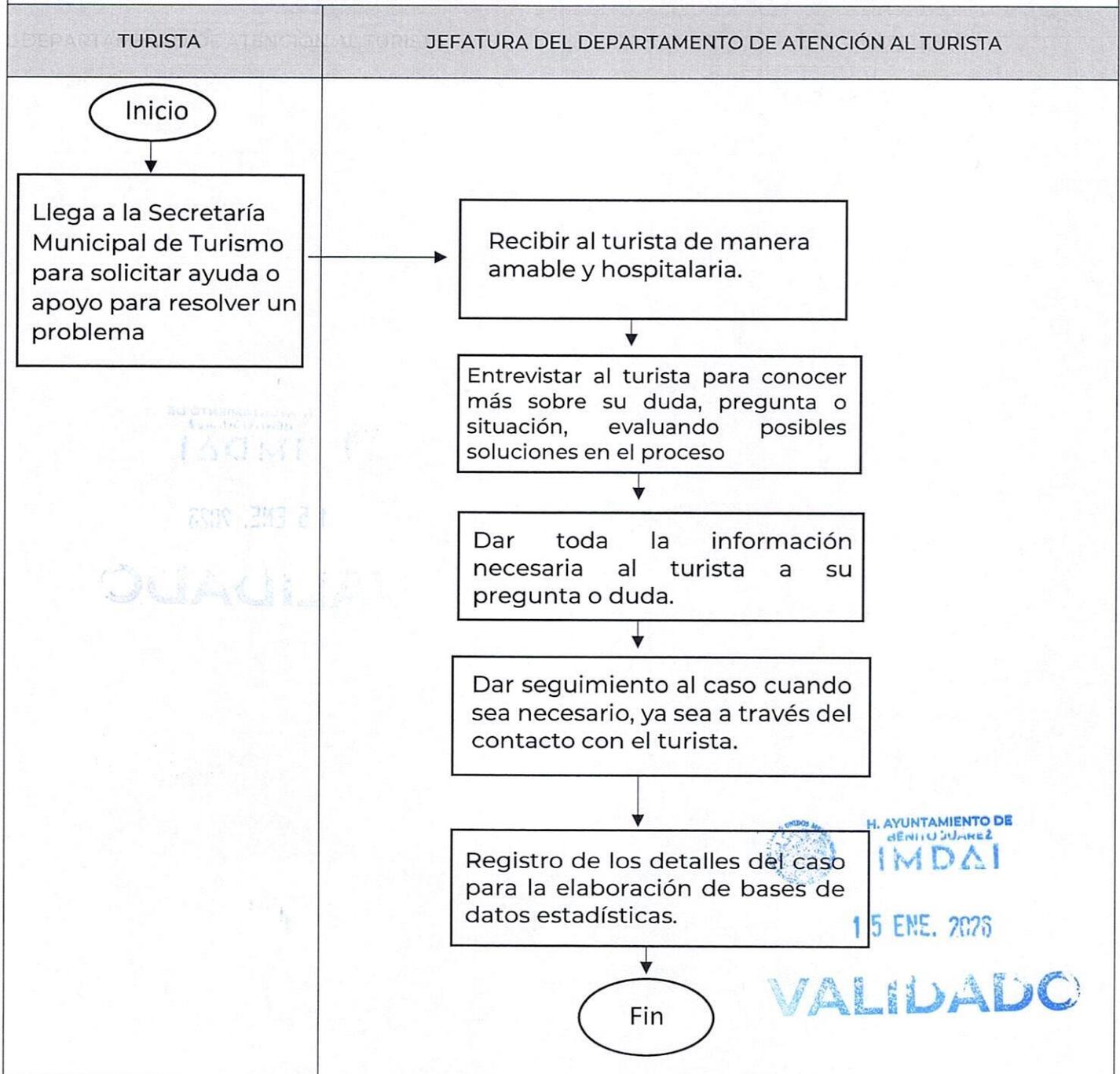
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:  
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL TURISTA**

**CÓDIGO:** DF-SMT-ST-AI-01

**EMISIÓN:** 15-enero-2026

**REVISIÓN:** 01

**JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL TURISTA**





<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CONSULAR</b>		<b>JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE CASA CONSULAR Y HERMANAMIENTOS</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-SV-SMT-ST-AI-02	<b>EMISIÓN:</b> 15-enero-2026

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>	<b>VALIDÓ</b>
Lic. Rogelio Márquez García	C. Andrea Oyarvide Remes	Lic. Juan Pablo De Zulueta Razo	Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz
			
Jefe del Departamento de Casa Consular y Hermanamientos	Directora De Asuntos Internacionales	Secretario Municipal De Turismo	Directora General Del Instituto Municipal De Desarrollo Administrativo e Innovación
			 15 ENE. 2026
			<b>VALIDADDC</b>



## 4.4.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CONSULAR</b>		<b>JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE CASA CONSULAR Y HERMANAMIENTOS</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-SV-SMT-ST-AI-02	<b>EMISIÓN:</b> 15-enero-2026

### 1.0 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.

### 2.0 ALCANCE

Turistas nacionales y extranjeros que requieran información o asistencia para establecer contacto con su representación consular o embajada, a través del personal de la Secretaría Municipal de Turismo, durante su estancia en el municipio de Benito Juárez.

### 3.0 RESPONSABILIDADES

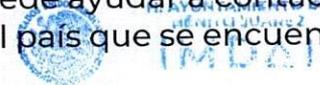
3.1 Jefatura del Departamento de Atención al Turista

3.1.1 Apoyar a todos los visitantes del destino si llegasen a encontrarse en una situación donde requieran de asistencia

3.1.2 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

### 4.0 DEFINICIONES

4.1 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.



15 ENE. 2026

VALIDADO



4.2 Casa Consular: espacio físico establecido dentro del municipio que alberga oficinas o representaciones honorarias de países extranjeros, cuya función principal es brindar apoyo e información sin tener necesariamente funciones diplomáticas formales.

4.3 Consulado: representación oficial de un país extranjero que tiene como función proteger los intereses de sus ciudadanos en el país anfitrión, así como promover relaciones comerciales, culturales y turísticas. Puede emitir documentos oficiales, como pasaportes o visas, y brindar asistencia en situaciones legales o de emergencia.

## 5.0 DESCRIPCIÓN DE 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 Casa Consular y Hermanamientos	Recibir al turista de manera amable y hospitalaria.
3	Jefe del Departamento de Casa Consular y Hermanamientos	Entrevistar al turista para realizar un diagnóstico de su problema o situación, evaluando posibles soluciones en el proceso.
4	Jefe del Departamento de Casa Consular y Hermanamientos	Decidir si el turista requiere enlace con su consulado.
5	Jefe del Departamento de Casa Consular y Hermanamientos	Si requiere enlace consular, averiguar si existe un consulado con circunscripción en Quintana Roo y realizar el enlace.
6	Jefe del Departamento de Casa Consular y Hermanamientos	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	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



PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
	Casa Consular y Hermanamientos	medio de actualizaciones del consulado o la autoridad correspondiente.
8	Jefe del Departamento de Casa Consular y Hermanamientos	Registro de los detalles del caso para la elaboración de bases de datos estadísticas.
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 4 Artículo 15 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 Registro para la base de datos estadísticos.

## 8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	Actualización	15-enero-2026 H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ IMDAI



15 ENE. 2026

**VALIDADO**



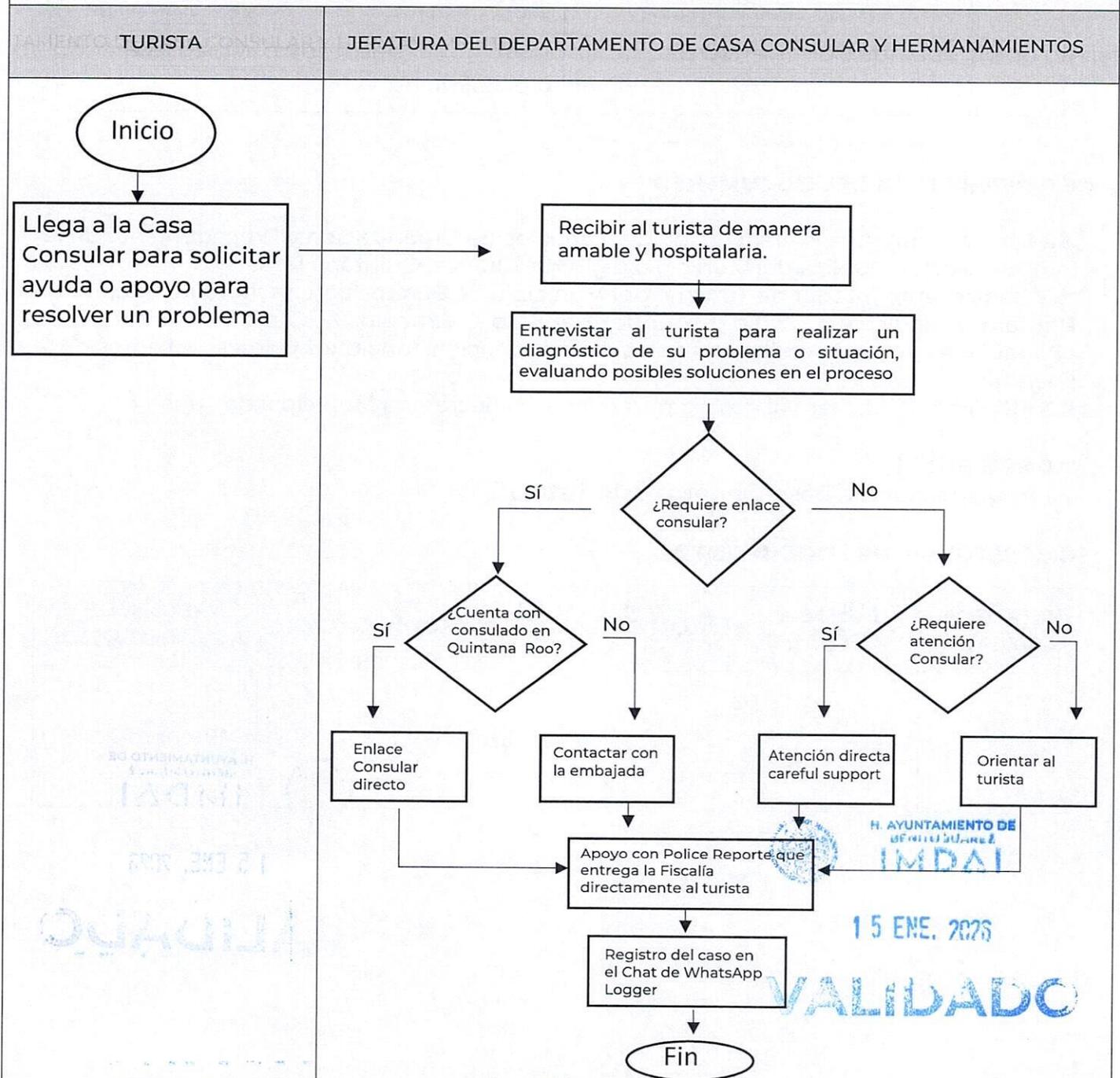
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:  
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CONSULAR**

**CÓDIGO:** DF-SMT-ST-AI-02

**EMISIÓN:** 15-enero-2026

**REVISIÓN:** 01

**JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE CASA CONSULAR Y HERMANAMIENTOS**





<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS</b>		<b>JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL TURISTA</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-SV-SMT-ST-AI-03	<b>EMISIÓN:</b> 15-enero-2026

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>	<b>VALIDÓ</b>
<p>C. Sergio Meneses Pizaña</p>  <p>Jefe del Departamento de Atención al Turista</p>	<p>C. Andrea Oyarvide Remes</p>  <p>Directora De Asuntos Internacionales</p>	<p>Lic. Juan Pablo De Zulueta Razo</p>  <p>Secretario Municipal De Turismo</p>	<p>Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz</p>  <p>Directora General Del Instituto Municipal De Desarrollo Administrativo e Innovación</p> 

**VALIDADOC**



### 4.4.3 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS</b>		<b>JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL TURISTA</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-SV-SMT-ST-AI-03	<b>EMISIÓN:</b> 15-enero-2026

#### 1.0 OBJETIVO

Ofrecer orientación a quejas del visitante o turista que adquiere algún paquete vacacional de los atractivos del H. Municipio de Benito Juárez y el Estado de Quintana Roo, que es incumplido.

#### 2.0 ALCANCE

Turistas nacionales y extranjeros que requieran levantar una queja por incumplimiento de paquete adquirido, mal servicio o alguna otra queja referente a su estadía en el Estado. Por temas de alcance de funciones por parte de la Secretaría Municipal de Turismo, al no contar con facultades de sanción, solo se orienta en que dependencia gubernamental debe ser dirigida la queja.

#### 3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Jefatura del Departamento de Atención al Turista

3.1.1 Guiar a todos los visitantes del destino si llegasen a encontrarse en una situación donde requieran levantar una queja turística.

#### 4.0 DEFINICIONES

4.1 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.

4.2 Secretaría Municipal de Turismo: espacio físico establecido dentro del municipio que alberga oficinas para brindar apoyo.

H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
IMDAI

15 ENE. 2026

VALIDADDC



## 5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Turista	Acude a las instalaciones de la Secretaría Municipal de Turismo por información.
2	Recepcionista	Le da la bienvenida y canaliza con la persona correspondiente.
3	Jefe del Departamento de Atención al Turista	Recibe al turista de manera amable y hospitalaria, y le solicita que indique el motivo de su visita.
4	Turista	Presenta y manifiesta una queja, por lo que solicita el levantamiento de la misma respecto a algún servicio recibido o a una mala experiencia ocurrida durante su estancia en Cancún.
5	Jefe del Departamento de Atención al Turista	Escucha al turista y le solicita llenar el formato de queja, a fin de poder dar seguimiento al caso dentro de las atribuciones de la Secretaría Municipal de Turismo
6	Jefe del Departamento de Atención al Turista	Se le canaliza al Jefe del Departamento de Casa Consular y Hermanamiento el formato del caso para su debido seguimiento dentro de sus atribuciones.
7	Jefe del Departamento de Atención al Turista	Se despide del turista.
8	Fin del procedimiento	

## 6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO (NORMATIVA)

**6.1** Artículo 17. Fracción XIV del Reglamento Interior de la Secretaría Municipal de Turismo de Benito Juárez, Quintana Roo

**6.2** Artículos 1, 3, 5 Fracción V 37 Fracción XII y 58 del Reglamento de Turismo del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.

## 7.0 REGISTROS

7.1 Registro para la base de datos estadísticos.



15 ENE. 2026

VALIDADO



## 8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	Actualización	15-enero-2026



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ

IMDAI

15 ENE. 2026

**VALIDADDC**

H. AYUNTAMIENTO DE

IMDAI

15 ENE. 2026

VALIDADDC



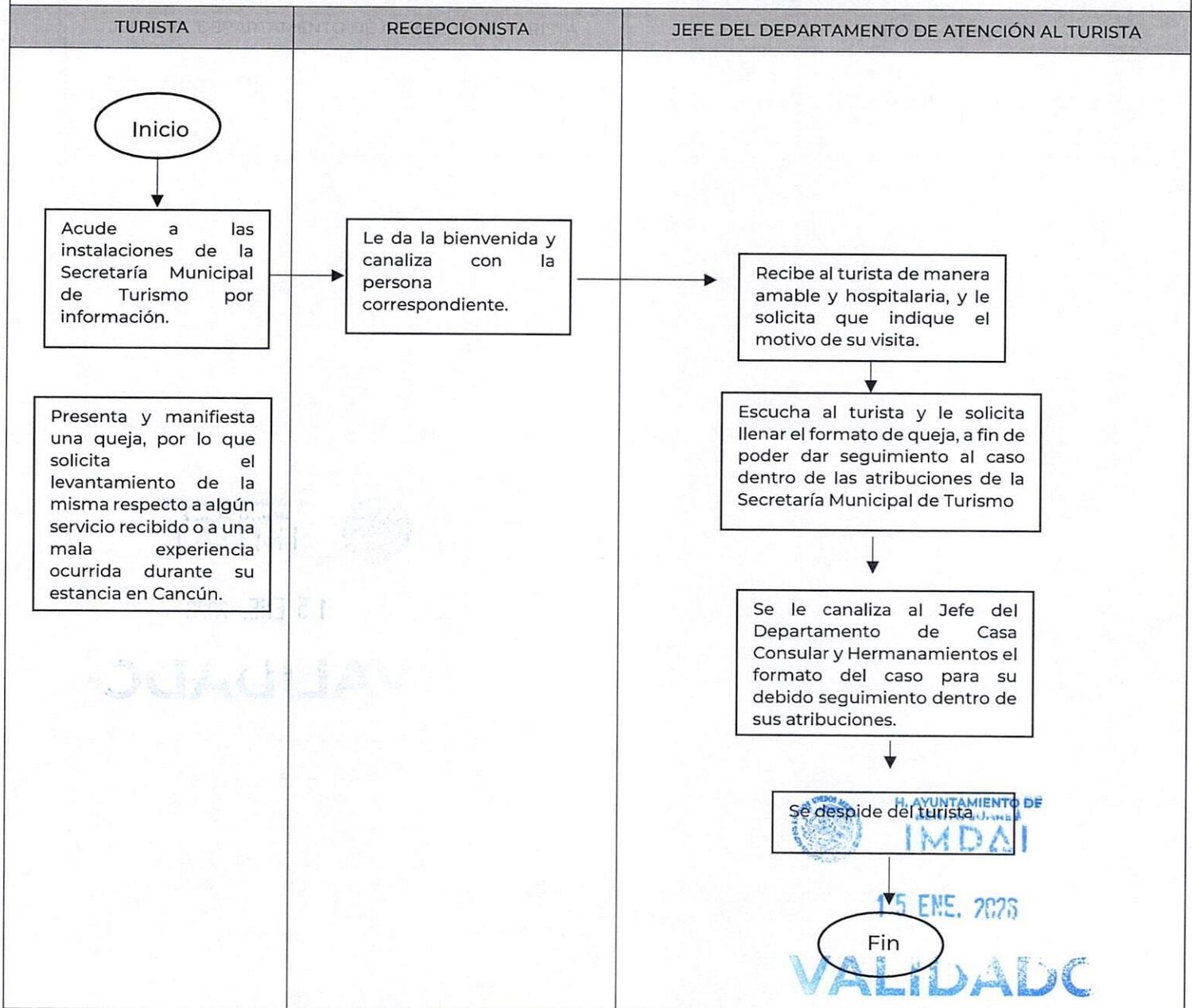
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:  
PROCEDIMIENTO PARA GESTIONAR UN HERMANAMIENTO**

**CÓDIGO:** DF-SMT-ST-AI-03

**EMISIÓN:** 15-enero-2026

**REVISIÓN:** 01

**JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL TURISTA**





## 4.5 SECCIÓN DE CAMBIOS

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	Actualización	15-enero-2026



H. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
**IMDAI**

15 ENE. 2026

**VALIDADO**