MORELOS PODER EJECUTIVO | Secretaría de Turismo

VISTO BUENO

Manual de Políticas y Procedimientos
Oficina del Secretario de Turismo

MORELOS PODER EJECUTIVO

Cuernavaca, Mor., a 27 de marzo de 2014

II.- CONTENIDO

Apartado	Consecutivo del Apartado
Portada	I
Contenido	II
Autorización	III
Introducción	IV
Políticas	V
Procedimientos	VI
Indicadores Clave de Desempeño	VII
Directorio	VIII
Colaboración	IX

VISTO BUENO
MORELOS
PODER EJECUTIVO

III.- AUTORIZACIÓN

Se expide el presente Manual de Políticas y Procedimientos de la Oficina del Secretario de Turismo, el cual contiene información referente a sus procedimientos y funcionamiento, y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal, con fundamento en los siguientes ordenamientos jurídicos:

- Artículo 13 fracción VI y artículo 39 fracción XI de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos vigente;
- Artículo 16 fracción IV y V del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos vigente,
- Artículo 10 fracción XXXII del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo vigente;

AUTORIZÓ
C. Jaime Álvarez Cisneros
Secretario de Turismo

REVISÓ
C. Jaime Álvarez Cisneros
Secretario de Turismo

APROBÓ
C. Carlos Riva Palacio Than
Secretario de Administración

VISTO BUENO
C. Arturo Albarrán Salazar
Director General de Desarrollo Organizacional

Fecha de Autorización Técnica: 27 de marzo de 2014

Número de páginas: 43

IV.- INTRODUCCIÓN

El Manual de Políticas y Procedimientos es un instrumento técnico–administrativo, que se elabora con la finalidad de cumplir a lo estipulado en el Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo.

Este documento sirve para:

- Encomendar responsabilidades;
- Evitar duplicaciones y detectar omisiones en las funciones;
- Propiciar la uniformidad en el trabajo;
- Utilizar de manera racional los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos;
- Facilitar la inducción al puesto del personal de nuevo ingreso y;
- Apoyar las auditorías internas de los órganos de control.

El Manual de Políticas y Procedimientos está integrado por los siguientes apartados: autorización, políticas, procedimientos, indicadores clave de desempeño y colaboración.

VISTO BUENO

MORELOS
PODER EJECUTIVO

V.- POLÍTICAS

PROCEDIMIENTO: Control y Seguimiento de Correspondencia

1. El Secretario Particular debe analizar el contenido de la correspondencia recibida en la Oficina del Secretario de Turismo, para decidir en base al tema de la correspondencia, que Unidad Administrativa será encargada de atender el tema para su atención de forma inmediata.

PROCEDIMIENTO: Control y Seguimiento de Acuerdos y Actividades

1. El Secretario Particular debe recabar y organizar la información que surge en las reuniones, giras y eventos a los que asiste el Secretario de Turismo de acuerdo a la programación de su agenda de trabajo, previamente acordada en conjunto con el Secretario de Turismo para posteriormente dar seguimiento a los temas acordados, hasta dar conclusión a los acuerdos establecidos en un principio.

PROCEDIMIENTO: Organización de Conferencias de prensa y elaboración de boletines informativos

1. El Subdirector de Comunicación Social debe atender la solicitud mediante oficio para la organización de conferencia de prensa, convocando a los medios de comunicación que cubren la fuente de Turismo, con 10 días de anticipación.
2. El Subdirector de Comunicación Social debe recibir la información del tema a tratar, antecedentes, programa e información general por lo menos con 48 horas de anticipación para la elaboración del boletín informativo del evento a promocionar.

PROCEDIMIENTO: Realización de la Gaceta Información Turística

1. El Subdirector de Comunicación Social debe publicar la gaceta informativa turística quincenalmente en la página www.morelostravel.com. de conformidad con los lineamientos establecidos para dicha actividad.
2. El Subdirector de Comunicación Social debe publicar en la gaceta turística los eventos y festividades de los municipios del estado de Morelos únicamente si se encuentran vigentes en la fecha de publicación.

PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de servicio

1. El Subdirector de la Unidad de Coordinación para la Sociedad de la Información debe informar a la Dirección de Tecnologías de la Información, cuando no le sea posible atender solicitudes de servicio técnico debido a imprevistos o periodos vacacionales, mediante oficio.

VISTO BUENO
MORELOS
PODER EJECUTIVO

VI.- PROCEDIMIENTOS

Se incluye dentro de este apartado las siguientes cédulas de proceso:

- Ninguna

Se documentan a continuación los procedimientos y sus respectivos anexos:

Número de Procedimiento	Nombre	Clave	Pág.
1	Control y Seguimiento de Correspondencia	PR-OST-SP-01	6
2	Control y Seguimiento de Acuerdos y Actividades.	PR-OST-SP-02	7
3	Organización de Conferencias de prensa y elaboración de boletines informativos	PR-OST-SCS-01	7
4	Realización de la Gaceta de Información Turística	PR-OST-SCS-02	7
5	Atención a solicitudes de servicio.	PR-OST-SUCSI-01	7

VISTO BUENO
MORELOS
PODER EJECUTIVO

HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Autorización
0	-	Emisión	Emisión	26/Mayo/03
1	3/7	Actualización en los nombres de Responsables y Fecha	Actualización del Manual	09/Junio/2005
1	4/7	Actualización de nombre	Actualización del Manual	09/Junio/2005
1	6/7	Actualización de nombre y abreviatura	Actualización de Manual	09/Junio/2005
2	3/7	Actualización de fecha y responsable del procedimiento	Actualización de Manual	10/Agosto/2007
3	3,4,5,6/7	Actualización de fecha	Actualización de Manual	25/Agosto/2008
4	Todas	Actualización de fecha, diagrama, descripción de actividades	Actualización de Manual	10/Sept/2009
5	3	Actualización de fecha de vigencia y responsable	Actualización de Manual	09/Julio/2010
3	5	Actualización de descripción de actividades	Actualización de Manual	09/Julio/2010
4	6	Actualización de registros de calidad	Actualización de Manual	09/Julio/2010
6	Todas	Actualización del procedimiento	Actualización de Manual	10/Octubre/2011
7	Todas	Actualización del procedimiento	Actualización de Manual	27/Marzo/2014

VISTO BUENO
MORELOS
PODER EJECUTIVO

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Control y Seguimiento de Correspondencia.

El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Dirección General de Coordinación y Desarrollo Administrativo	01

VISTO BUENO
MORELOS
PODER EJECUTIVO

1.- *Propósito*.-
Atender y dar seguimiento a las demandas ciudadanas que presentan en la oficina del Secretario de Turismo, llevando un control de la correspondencia recibida y de su atención en controles de registro.

***2.- Alcance*:**
Este procedimiento aplica a:

- Oficina del Secretario de Turismo
- Secretaría de Turismo
- Fideicomisos de la Secretaria de Turismo
- Sector Turístico
- Población en General

3.-Referencias:
Este procedimiento está basado en:

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos
- Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo
- Manual de Organización de la Oficina del Secretario de Turismo

4.-Responsabilidades:
Es responsabilidad del Personal de Técnico y de Apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.
Es responsabilidad del Secretario Particular elaborar y mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad del Secretario de Turismo revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

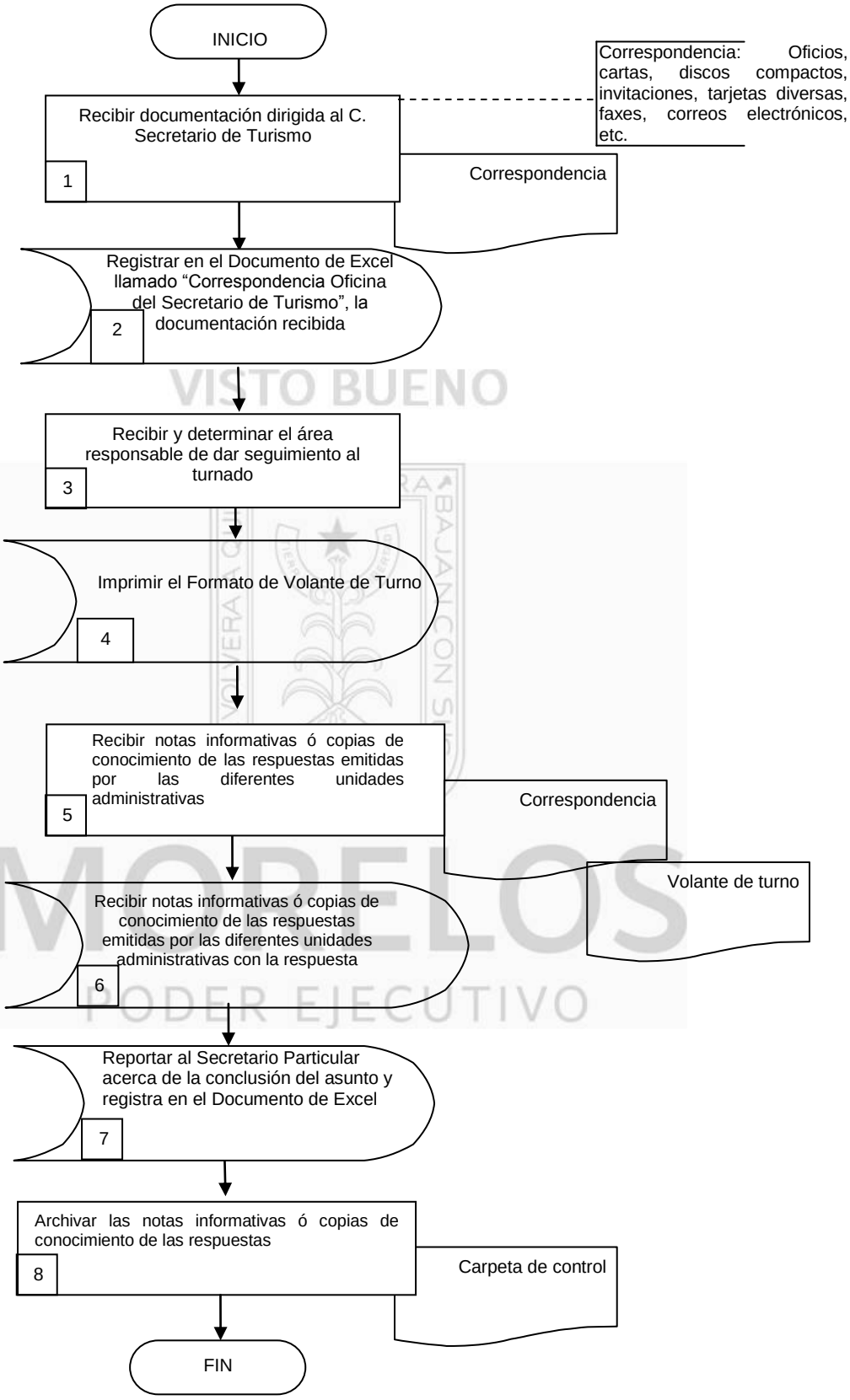
5.-Definiciones:
Correspondencia. Oficios, cartas, discos compactos, invitaciones, tarjetas diversas, faxes, correos electrónicos, etc.
Volante de Turno. Documento emitido por el sistema en el que indica el área responsable de dar seguimiento a un turno y que contiene número de folio, así como fechas del documento, de recepción y de vencimiento del mismo; asunto, observaciones y procedencia.

6.-Método de Trabajo:

VISTO BUENO
MORELOS
PODER EJECUTIVO

Elaboró	Revisó
C. Natlleli Carrasco Arias **Secretaria Particular**	C. Jaime Álvarez Cisneros **Secretario de Turismo**
Fecha: 27 de marzo de 2014	**Fecha:** 27 de marzo de 2014

6.1 Diagrama de Flujo:



VISTO BUENO
MORELOS
PODER EJECUTIVO

6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. de Control)
1	Secretario Particular (SP)	Recibe correspondencia dirigida al Secretario de Turismo y revisa que la información contenida sea correcta. **Nota:** La Correspondencia puede ser: Oficios, cartas, discos compactos, invitaciones, tarjetas diversas, faxes, etc.	Correspondencia
2	Auxiliar Administrativo (AA)	Registra la correspondencia recibida de forma electrónica en el Documento de Excel llamado "Correspondencia Oficina del Secretario de Turismo", asignando número de folio consecutivo, así como fechas del documento, de recepción y asunto, observaciones y procedencia y hace la entrega física al Secretario Particular para su seguimiento.	
3	SP	Recibe, analiza y determina el área a la cual será turnado el asunto y será responsable de dar seguimiento.	
4	AA	Accede al Documento de Excel llamado "Correspondencia Oficina del Secretario de Turismo" a la información referente a la correspondencia recibida para registrar los datos de la persona a la que se turnará el asunto de acuerdo a las instrucciones del Secretario Particular y elabora un volante de turno.	Volante de turno
5	AA	Emite copias fotostáticas de la correspondencia con su respectivo volante de turno al área designada para atender el asunto y las entrega al encargado de repartir la correspondencia para su envío.	Volante de Turno Correspondencia
6	AA	Recibe notas informativas ó copias de conocimiento de las respuestas emitidas por las diferentes unidades administrativas con la respuesta o conclusión del tema turnado.	Nota informativa / Copia de Conocimiento
7	AA	Reporta al Secretario Particular acerca de la conclusión del asunto y registra la información de la Nota Informativa o Copia de Conocimiento en el Documento de Excel llamado "Correspondencia Oficina del Secretario de Turismo" la conclusión del asunto turnado y fecha.	
8	AA	Archiva las notas informativas ó copias de conocimiento de las respuestas emitidas por las diferentes unidades administrativas en la carpeta correspondiente para su futura consulta. Con esta actividad se pone fin al procedimiento.	Carpeta de Control

VISTO BUENO
MORELOS
PODER EJECUTIVO

7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Volante de turno	Secretario Particular	2 años
2	Nota Informativa	Secretario Particular	2 años
3	Carpeta de Control	Secretario Particular	2 años
4	Copia de Conocimiento	Secretario Particular	2 años
5	Correspondencia	Secretario Particular	2 años

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	Ninguno	

VISTO BUENO
MORELOS
PODER EJECUTIVO

HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Autorización
0	-	Emisión	Emisión	26/May/03
1	3/6	Actualización en los nombres de Responsables y Fecha	Actualización del Manual	09/Jun/2005
1	5/6	Actualización de nombre y abreviatura	Actualización del Manual	09/Jun/2005
1	6/6	Actualización de nombre	Actualización de Manual	09/Jun/2005
2	3/7	Actualización de fecha	Actualización de Manual	10/Agosto/2007
3	3/7	Actualización de fecha	Actualización de Manual	25/agosto/2008
4	3/7	Actualización de fecha	Actualización de Manual	10/sept/2009
5	3/7	Actualización de fecha	Actualización de Manual	09/julio/2010
2	1,2,4-7	Actualización	Actualización de Manual	09/julio/2010
6	Todas	Actualización del procedimiento	Actualización de Manual	10/octubre/2011
7	Todas	Actualización del procedimiento	Actualización de Manual	27/marzo/2014

VISTO BUENO
MORELOS
PODER EJECUTIVO

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Control y Seguimiento de Acuerdos y Actividades

El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Dirección General de Coordinación y Desarrollo Administrativo	01

VISTO BUENO
MORELOS
PODER EJECUTIVO

1.- *Propósito*.-

Dar seguimiento a todos los acuerdos y actividades que la ciudadanía solicite ante la Oficina del Secretario de Turismo para fomentar actividades en materia turística

***2.- Alcance*:**
Este procedimiento aplica a:

- Secretaria Particular
- Oficina del Secretario de Turismo
- Fideicomisos de la Secretaria de Turismo
- Sector Turístico
- Población en general.

3.-Referencias:
Este procedimiento está basado en:

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos
- Reglamento Interior de la Secretaria de Turismo
- Manual de Organización de la Oficina del Secretario de Turismo

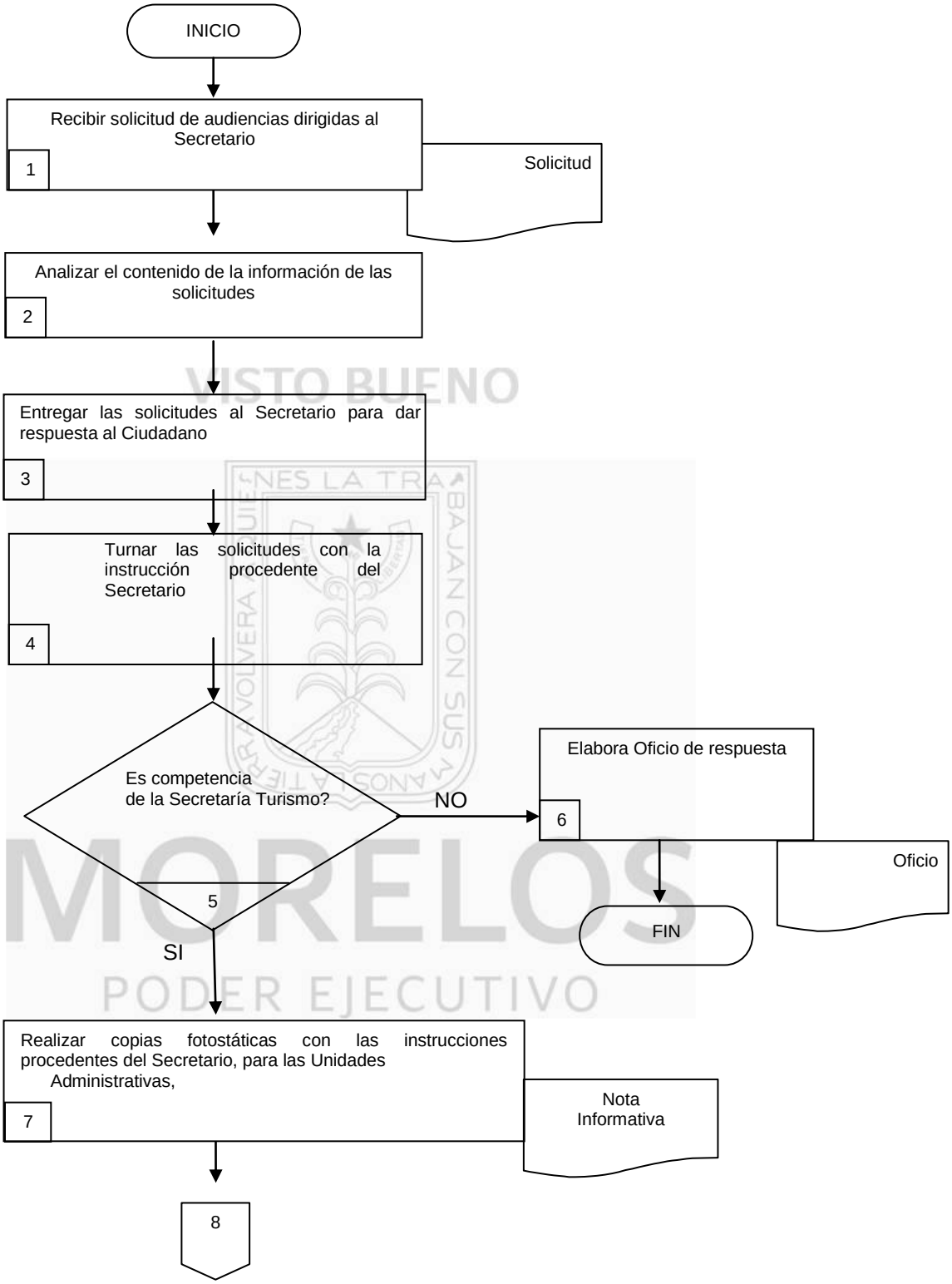
4.-Responsabilidades:
Es responsabilidad del personal Técnico y de Apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.
Es responsabilidad del Secretario Particular elaborar y mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad del Secretario de Turismo revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento

5.-Definiciones:
Ninguna

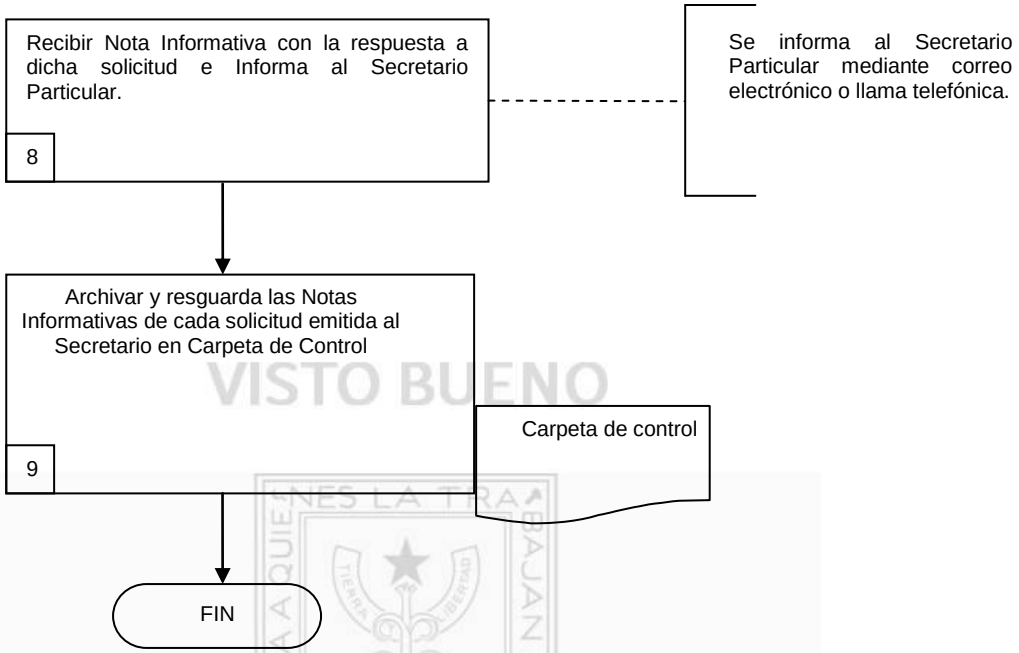
6.-Método de Trabajo:

VISTO BUENO
MORELOS
PODER EJECUTIVO

6.1 Diagrama de Flujo:



VISTO BUENO
MORELOS
PODER EJECUTIVO



VISTO BUENO
MORELOS
PODER EJECUTIVO

6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. De Control)
1	Secretario Particular (SP)	Recibe solicitud de atención de audiencias dirigidas al Secretario en lo referente a cuestiones del Sector Turismo, vía telefónica, mail, correspondencia, o planteamientos directos de la ciudadanía.	Solicitud
2	SP	Analiza el contenido de la información de las solicitudes de audiencia con el Secretario, mediante su clasificación por fecha de recepción, para para recibir la instrucción de la atención del tema planteado.	
3	SP	Entrega las solicitudes de audiencia al Secretario para su decisión, mediante el análisis del contenido, si son competencia o no de la Secretaría de Turismo, de acuerdo a las atribuciones de las Diferentes Unidades Administrativas.	
4	SP	Turna al Auxiliar Administrativo las solicitudes con la instrucción procedente del Secretario, para el seguimiento correspondiente, y a su vez, remita dicha solicitud a las Unidades Administrativas.	
5	AA	Es competencia de la Secretaría de Turismo? No, pasa a la actividad 6 Si, Pasa a la Actividad 7	
6	AA	Elabora Oficio de respuesta informando al Ciudadano el motivo por el cual su solicitud no es competencia de la Secretaría de Turismo. Con esta actividad se da fin al procedimiento	Oficio
7	Auxiliar Administrativo (AA)	Realiza copias fotostáticas de las solicitudes con las instrucciones procedentes del Secretario, para entregar de manera física a las Unidades Administrativas, y solicita remitan la resolución a dicha solicitud, mediante nota informativa al Secretario.	Nota Informativa
8	AA	Recibe Nota Informativa dirigida al Secretario, con la respuesta que fue emitida a dicha solicitud e Informa al Secretario Particular la conclusión del asunto **Nota**: Se informa al Secretario Particular mediante correo electrónico o llama telefónica.	
9	SP	Resguarda las Notas Informativas de cada solicitud emitida al Secretario en Carpeta de Control asignada a cada Unidad Administrativa. Con esta actividad da fin el procedimiento	Carpeta de Control

7. Registros de Calidad

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Solicitud	Secretario Particular	2 años
2	Oficio	Secretario Particular	2 años
3	Nota Informativa	Secretario Particular	2 años
4	Carpeta de Control	Secretario Particular	2 años

VISTO BUENO

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	Ninguno	

MORELOS
PODER EJECUTIVO

HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Autorización
0	N/A	Emisión	Emisión	09/junio/2005
1	3/9	Actualización de fechas	Actualización del Manual	15/junio/2006
2	3/9	Actualización de fechas	Actualización del Manual	25/agosto/2008
3	3/9	Actualización de fechas	Actualización del Manual	10/sept/2009
4	3	Actualización de nombres y fechas de autorización Modificación al procedimiento	Actualización del Manual	09/julio/2010
5	Todas	Actualización de nombres y fechas de autorización	Actualización del Manual	10/octubre/2011
6	Todas	Actualización de nombres y fechas de autorización	Actualización del Manual	27/marzo/2014

VISTO BUENO
MORELOS
PODER EJECUTIVO

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del Procedimiento de Organización de Conferencias de Prensa y Elaboración de Boletines Informativos
El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Dirección General de Coordinación y Desarrollo Administrativo	01

VISTO BUENO
MORELOS
PODER EJECUTIVO

1. *Propósito*.-
Promover y difundir las ferias y eventos que se realizan en los municipios del Estado, a través de los medios de los medios de comunicación, a fin de posicionar a la Secretaría de Turismo como el principal promotor de las Actividades Turísticas del Estado de Morelos.

***2.- Alcance*:**
El presente procedimiento aplica a:

- Secretarías de la Administración Pública del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos
- Organizaciones no Gubernamentales
- Municipios del Estado de Morelos
- Particulares Involucrados en el Turismo de la Entidad.

3.-Referencias:
Este procedimiento está basado en:

- Reglamento interior de la Secretaría de Turismo

4.-Responsabilidades:
Es responsabilidad del Personal Técnico y de apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.
Es responsabilidad del Subdirector de Comunicación Social elaborar y mantener actualizado este procedimiento
Es responsabilidad del Secretario de Turismo revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

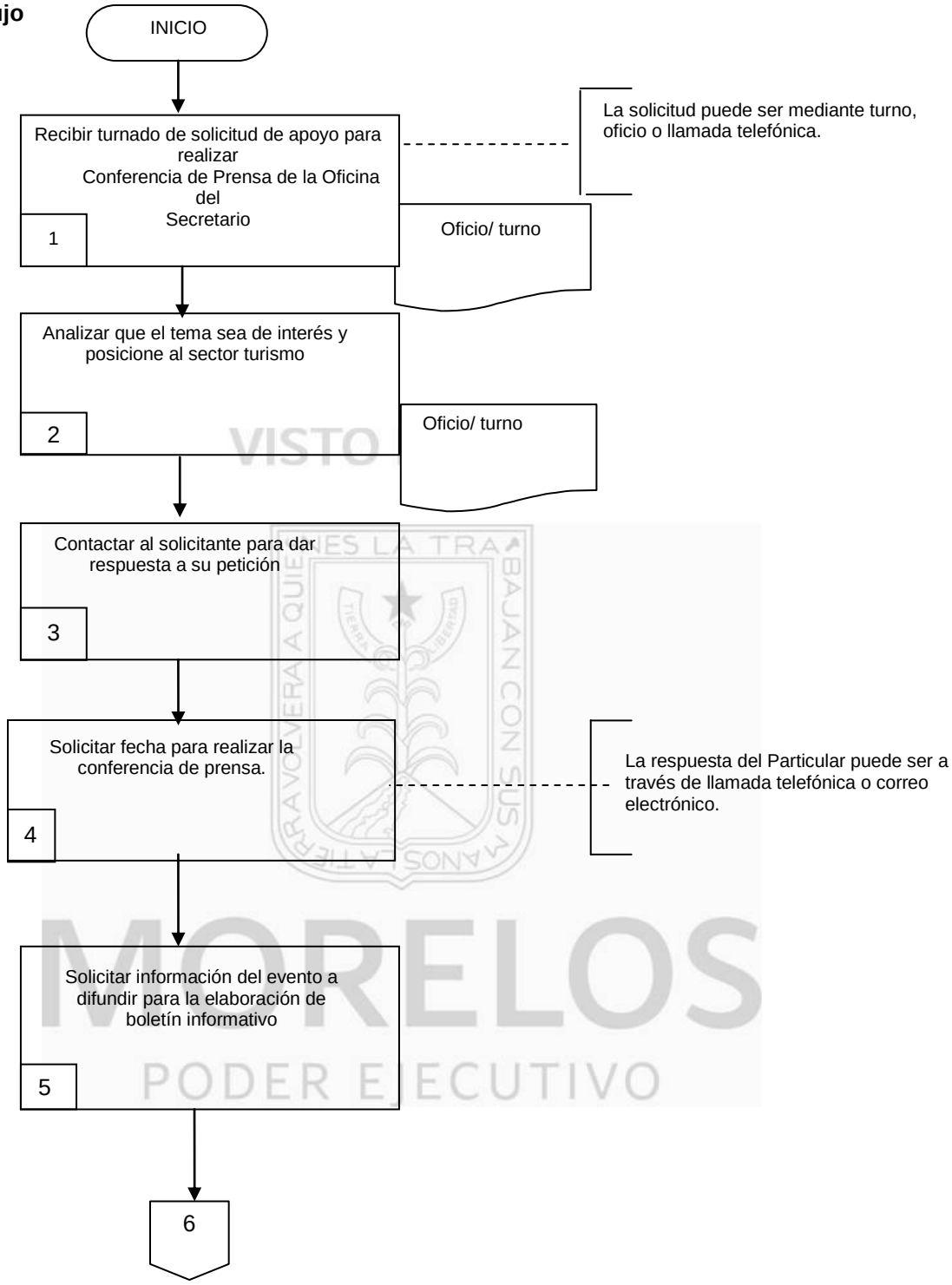
5.-Definiciones:
Medios de Comunicación: radio, televisión, y prensa escrita.

6.-Método de Trabajo:

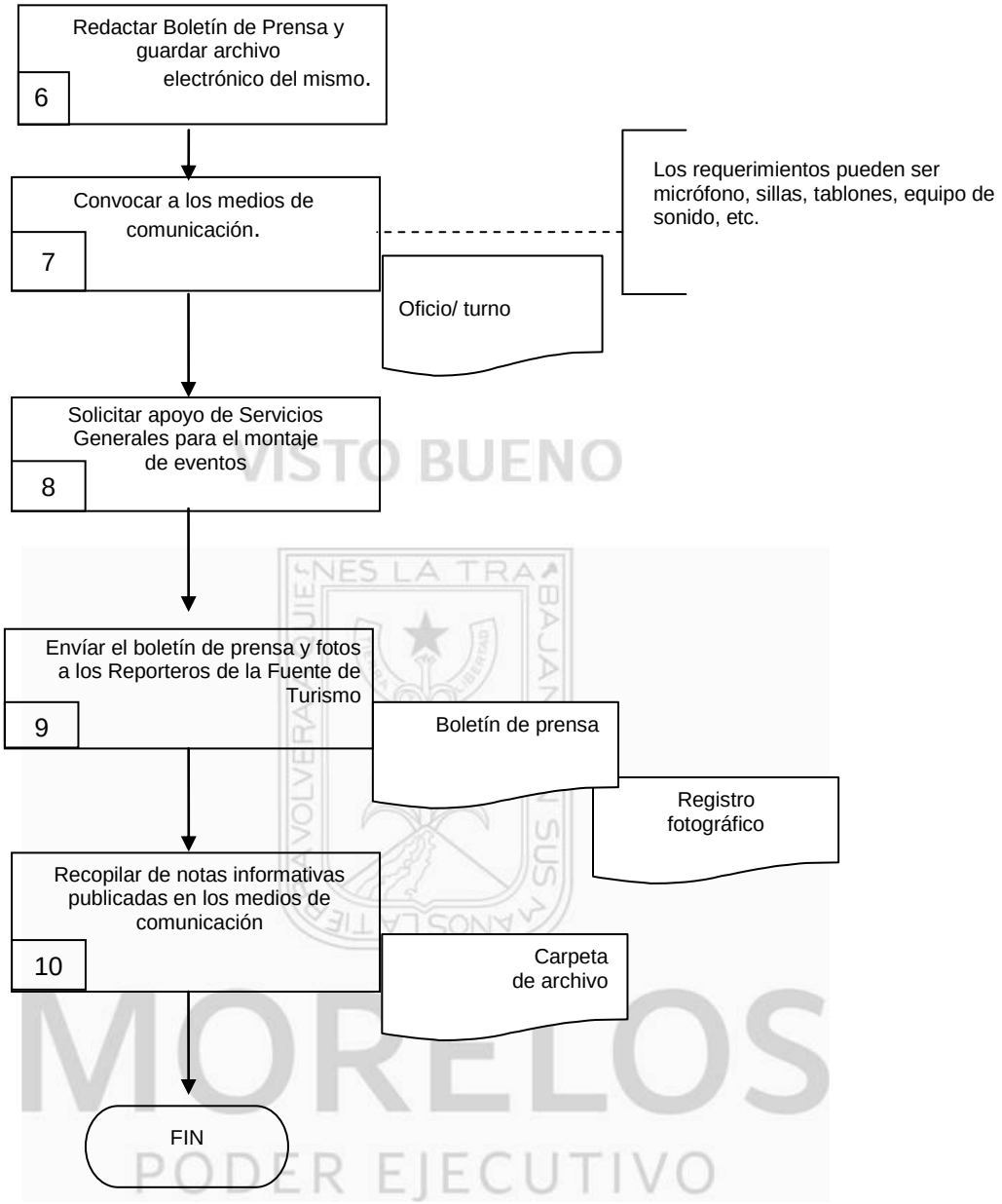
VISTO BUENO
MORELOS
PODER EJECUTIVO

Elaboró	Revisó
C. Verónica Bacaz Rojas **Subdirectora de Comunicación Social**	C. Jaime Álvarez Cisneros **Secretario de Turismo**
Fecha: 27 de marzo de 2014	**Fecha:** 27 de marzo de 2014

6.1 Diagrama de Flujo



VISTO
MORELOS
PODER EJECUTIVO



VISTO BUENO
MORELOS
PODER EJECUTIVO

6.2 Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. de Control)
1	Subdirección de Comunicación Social (SCS)	Recibe de la oficina del Secretario de Turismo, solicitud para la realización de conferencia de prensa para difundir eventos, ferias, exposiciones en materia de Turismo. **Nota:** La solicitud puede ser mediante turno, oficio o llamada telefónica.	Oficio / Turno
2	SCS	Analiza la petición para garantizar que la solicitud de sea de la competencia del Sector Turismo.	Oficio/turno
3	SCS	Contacta al solicitante para dar respuesta a su petición, vía telefónica ó correo electrónico.	
4	SCS	Informa al Secretario Particular los detalles de la petición, y solicita fecha para realizar la conferencia de prensa, en base a la programación de la agenda del Secretario de Turismo. **Nota:** La respuesta del Particular puede ser a través de llamada telefónica o correo electrónico.	
5	SCS	Solicita información General a quien emitió la Solicitud de Conferencia de Prensa para la elaboración del Boletín de Prensa, como antecedentes, programa del evento, duración, e información en general.	
6	SCS	Convoca a los reporteros designados a la fuente de turismo, mediante correo electrónico o llamada telefónica para informar los detalles de la Conferencia de Prensa y solicitar la cobertura del evento para el medio de comunicación al que representan.	
7	SCS	Solicita a la Dirección general de Coordinación y Desarrollo Administrativo de la Secretará de Turismo, emitir un oficio a la Dirección General de Servicios Generales, dependiente de la Secretaría de Administración, con los requerimientos específicos para llevar a cabo la Conferencia. **Nota:** Los requerimientos pueden ser micrófono, sillas, tablones, equipo de sonido, etc.	Oficio
8	SCS	Realiza la conferencia de prensa, donde se hace entrega de boletín de prensa, programa del evento e información general. Se realiza levantamiento fotográfico del evento.	Boletín de prensa Registro fotográfico
9	SCS	Realiza envío electrónico a los reporteros que cubren el evento el boletín de prensa y fotos relativas al evento para afianzar la publicación y/o transmisión de la información emitida durante la Conferencia de Prensa.	
10	SCS	Recopila posterior al evento, la información publicada en los medios de comunicación, elabora carpeta de archivo físico y electrónico con la información publicada en los medios de comunicación. Con esta actividad se da fin a este procedimiento	Carpeta de Archivo

7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Oficio/Turno	Subdirector de Comunicación Social	1 año
2	Oficio	Subdirector de Comunicación Social	1 año
3	Boletín de Prensa	Subdirector de Comunicación Social	1 año
4	Registro Fotográfico del evento	Subdirector de Comunicación Social	1 año
5	Carpeta de Archivo	Subdirector de Comunicación Social	1 año

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	Ninguno	

VISTO BUENO
MORELOS
PODER EJECUTIVO

HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Autorización
0	N/A	Emisión	Emisión	15/junio/2006
1	3/8	Actualización de nombres y fechas de autorización	Actualización del procedimiento	25/agosto/2008
2	3/8	Actualización de nombres y fechas de autorización	Actualización del procedimiento	10/sept/2009
3	3	Actualización de nombres y fechas de autorización Modificación al procedimiento	Actualización del procedimiento	09/julio/2010
4	Todas	Actualización de nombres y fechas de autorización	Actualización del Manual	10/octubre/2011
5	Todas	Actualización de procedimiento	Actualización del Manual	27/marzo/2014

VISTO BUENO
MORELOS
PODER EJECUTIVO

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del Procedimiento Realización de Gaceta de Información Turística.

El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Dirección General de Coordinación y Desarrollo Administrativo	01

VISTO BUENO
MORELOS
PODER EJECUTIVO

1.- *Propósito*:
Integrar la Información Pertinente para la realización de la Gaceta de Información Turística con la finalidad de difundir y promover los eventos organizados por las diferentes unidades administrativas de la Secretaría de Turismo, así como las ferias y eventos que se realizan en los municipios del Estado de Morelos.

***2.- Alcance*:**
Este procedimiento aplica a:

- Secretaría de Turismo,
- Fideicomisos adscritos a la Secretaría de Turismo
- Administración Pública Estatal,
- Ayuntamientos del Estado,
- Organismos no Gubernamentales,
- Cámaras y Asociaciones Empresariales del Sector Turismo
- Prestadores de Servicios Turísticos,

3.-Referencias:
Este procedimiento está basado en:

- Reglamento interior de la Secretaría de Turismo.

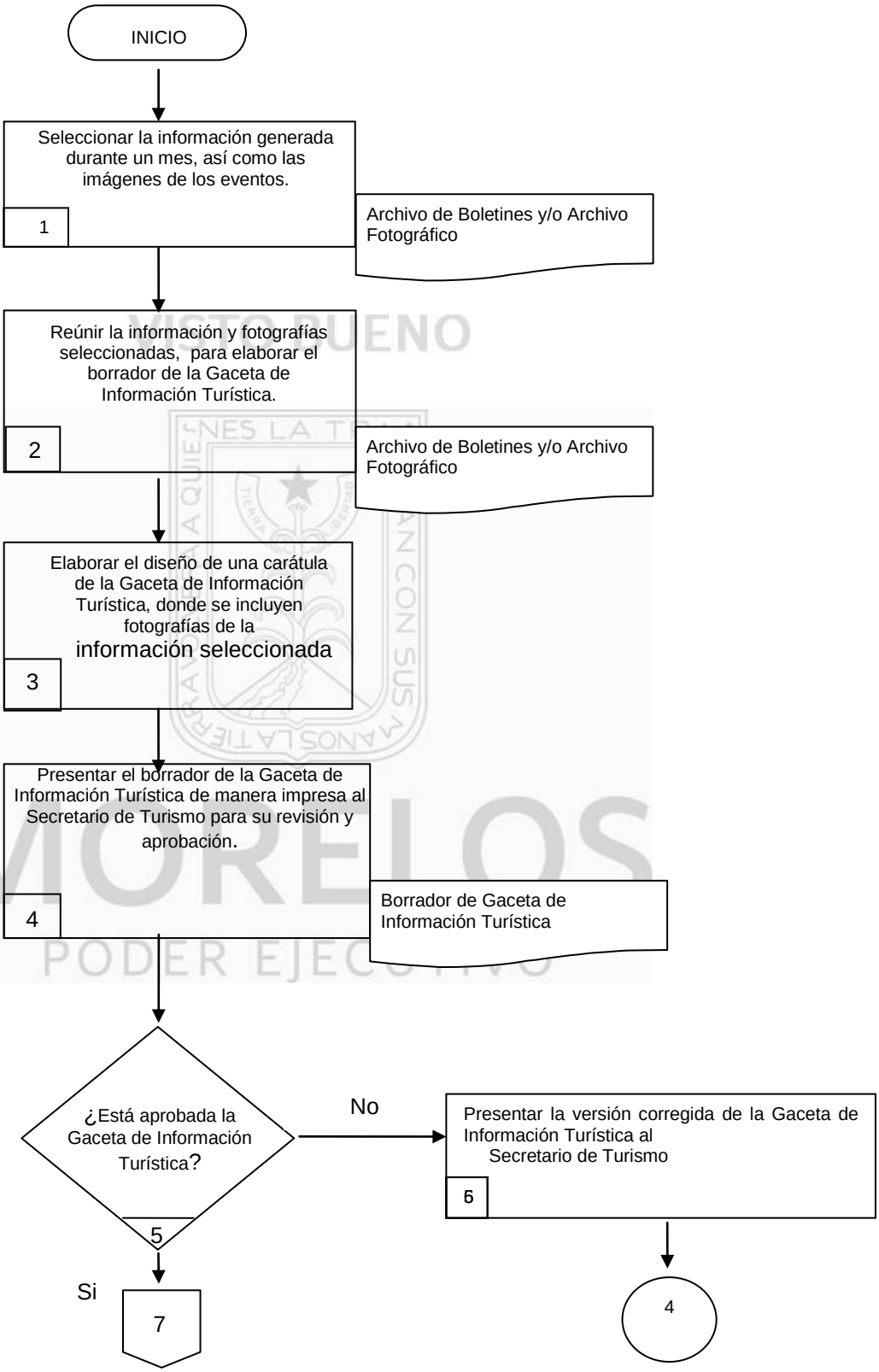
4.-Responsabilidades:
Es responsabilidad del personal Técnico y de Apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.
Es responsabilidad del Subdirector de Comunicación social elaborar y mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad del Secretario de Turismo revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

5.-Definiciones:
Subir: publicar información en la Zona Administrativa de Prensa de la página de Internet de http://www.morelostravel.com

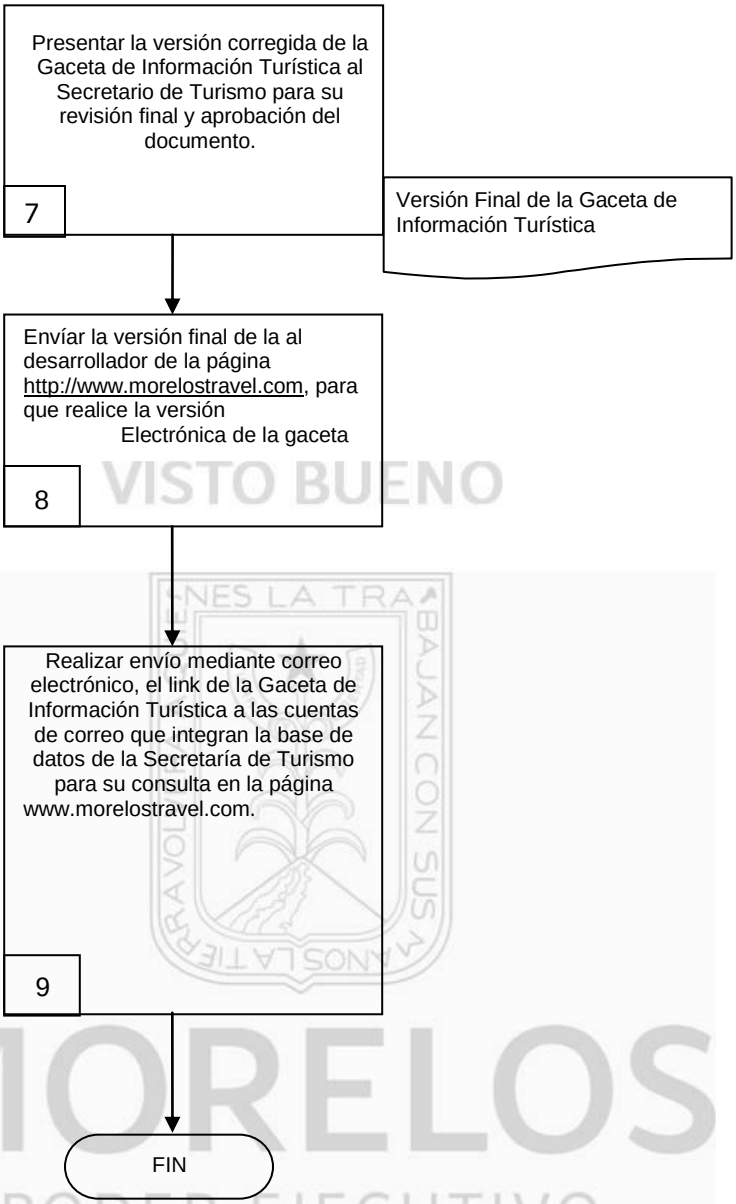
6.-Método de Trabajo:

VISTO BUENO
MORELOS
PODER EJECUTIVO

6.1. Diagrama de Flujo



VISTO BUENO
MORELOS
PODER EJECUTIVO



VISTO BUENO
MORELOS
PODER EJECUTIVO

6.2 Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. de Control)
1	Subdirector de Comunicación Social (SCS)	Selecciona la información generada en un periodo de 30 días, sobre las conferencias de prensa realizadas en la Secretaría de Turismo, así como eventos realizados por las diferentes unidades administrativas, para seleccionar la información más relevante y de interés para difundir a la sociedad en general, mediante el análisis y depuración de la información, de igual manera se realiza una selección del archivo fotográfico para ilustrar la Gaceta de Información Turística.	Archivo de Boletines y/o Archivo Fotográfico
2	SCS	Reúne la información y fotografías seleccionadas, para elaborar el borrador de la Gaceta de Información Turística para presentarlo de manera impresa.	Archivo Electrónico de Boletines y/o Archivo Fotográfico
3	SCS	Elabora el diseño de una carátula de la Gaceta de Información Turística, donde se incluyen fotografías de la información seleccionada, incluyendo pie de foto de las mismas, y copia de la información ampliada de dichos pie de foto.	
4	SCS	Presenta el borrador de la Gaceta de Información Turística de manera impresa al Secretario de Turismo para su revisión y aprobación, y/o en su caso corrección o inclusión de información las veces que sea necesario.	Borrador de Gaceta de Información Turística
5	SCS	¿Está aprobada la Gaceta de Información Turística? No, pasa a la Actividad 6 Si, pasa a la actividad 7	
6	SCS	Corrige Gaceta de Información Turística en base a las indicaciones del Secretario de Turismo. Se conecta con la actividad 4	
7	SCS	Presenta la versión corregida de la Gaceta de Información Turística al Secretario de Turismo para su revisión final y aprobación del documento.	Versión Final de la Gaceta de Información Turística
8	SCS	Envía la versión final de la Gaceta de Información Turística aprobada por el Secretario de Turismo al desarrollador de la página http://www.morelostravel.com, de manera digital mediante correo electrónico, para que realice la versión electrónica de la gaceta y proceda a subir la información y creación de los links para la consulta de dicha información.	
9	SCS	Realiza envío mediante correo electrónico, el link de la Gaceta de Información Turística en su versión Electrónica a las cuentas que integran la base de datos de la Secretaría de Turismo para su consulta en la página www.morelostravel.com. Con esta actividad se da fin al procedimiento.	

7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Archivo de Boletines y/o Archivo Fotográfico	Subdirector de Comunicación Social	1 año
2	Borrador de Gaceta de Información Turística	Subdirector de Comunicación Social	1 año
3	Versión Final de la Gaceta de Información Turística	Subdirector de Comunicación Social	1 año

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	Ninguno	

VISTO BUENO
MORELOS
PODER EJECUTIVO

HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Autorización
0	N/A	Emisión	Emisión	15/junio/2006
1	Todas	Modificación al procedimiento	Actualización del procedimiento	10/agos/07
2	3/8	Actualización de nombres y fechas de autorización	Actualización del procedimiento	25/agosto/08
3	3/8	Actualización de nombres y fechas de autorización	Actualización del procedimiento	10/sept/2009
4	3	Actualización de nombres y fechas de autorización	Actualización del procedimiento	09/julio/2010
5	Todas	Actualización de nombres y fechas de autorización	Actualización del Manual	10/octubre/2011
6	Todas	Actualización del procedimiento	Actualización del Manual	27/marzo/2014

VISTO BUENO
MORELOS
PODER EJECUTIVO

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del Procedimiento de Atención a Solicitudes de Servicio.

El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Dirección General de Coordinación y Desarrollo Administrativo	01

VISTO BUENO
MORELOS
PODER EJECUTIVO

1.- *Propósito*.-
Establecer los pasos a seguir, los requisitos y las políticas para solicitar de manera correcta y eficiente y así brindar el servicio técnico que ofrece la Unidad de Coordinación para la Sociedad de la Información a las Unidades Administrativas de la Secretaría de Turismo que lo soliciten, para resolver los problemas que se les presenten a los usuarios de programas, servicios o dispositivos.

***2.- Alcance*:**
Este procedimiento aplica:

- Subdirección de la Unidad de Coordinación para la Sociedad de la Información.

3.-Referencias:
Este procedimiento está basado en:

VISTO BUENO

- Reglamento interior de la Secretaría de Turismo

4.-**Responsabilidades:**
Es responsabilidad del Personal técnico y de apoyo apegarse a lo establecido en este lineamiento.
Es responsabilidad del Subdirector de la Unidad de Coordinación para la Sociedad de la Información elaborar y mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad del Secretario de Turismo revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

5.-Definiciones:
U.C.S.I. Unidad de Coordinación para la Sociedad de la Información.
Servicio técnico: es aquel apoyo para resolver los problemas que puedan presentárseles a los usuarios, mientras hacen uso de servicios, programas o dispositivos, dicho servicio se refiere a mantenimiento preventivo, correctivo, falla en la red, impresión o Internet, instalación y configuración de hardware o software.

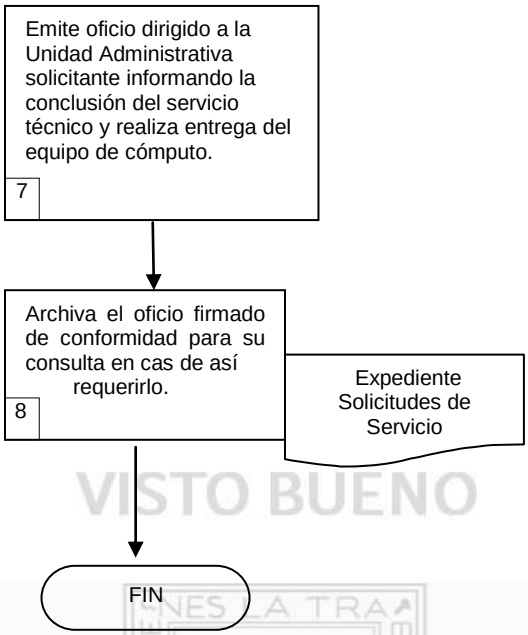
6.-Método de Trabajo:

MORELOS
PODER EJECUTIVO

Elaboró	Revisó
Lic. Alfonso Eduardo Pineda Díaz **Subdirector de la Unidad de Coordinación para la Sociedad de la Información**	C. Jaime Álvarez Cisneros **Secretario de Turismo**
Fecha: 27 de Marzo de 2014	**Fecha:** 27 de Marzo de 2014

6.1 Diagrama de Flujo:

VISTO BUENO
MORELOS PODER EJECUTIVO



VISTO BUENO
MORELOS
PODER EJECUTIVO

6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. de Control)
1	Subdirector de la Unidad de Coordinación para la Sociedad de la Información (SUCSI)	Recibe mediante oficio, correo electrónico, o vía telefónica la solicitud para realizar servicio técnico a los equipos de cómputo, proveniente de cualquier Unidad Administrativa de la Secretaría de Turismo.	Oficio de solicitud de servicio
2	SUCSI	Identifica el tipo de servicio mediante el oficio emitido por la Unidad Administrativa solicitante, así como la prioridad y la factibilidad del mismo y determina las herramientas necesarias para atender la solicitud. **Nota**: Mantenimiento preventivo, correctivo, falla en la red, impresión o Internet, instalación y configuración de hardware o software, etc.	
3	SUCSI	¿Es factible proporcionar el servicio? No , pasa a la actividad número 4 Sí, pasa a la actividad número 5	
4	SUCSI	Informa por escrito, vía telefónica, vía e-mail o asistir personalmente a la unidad administrativa solicitante, la razón por la que no se puede realizar el servicio. Con esta actividad se da fin al procedimiento	
5	SUCSI	Informa mediante oficio, correo electrónico, vía telefónica a la Unidad Administrativa, que su solicitud de servicio técnico es viable, así como la información detallada del tipo de reparación requerida.	
6	SUCSI	Proporciona el servicio requerido al solicitante, acudiendo a la Unidad Administrativa y/o en caso de así requerirlo se solicita que el equipo de cómputo sea llevado a la oficina del Subdirector de la UCSI. **Nota:** El servicio de mantenimiento a equipo de cómputo pude ser preventivo, correctivo, falla en la red, impresión o Internet, instalación y configuración de hardware o software.	
7	SUCSI	Emite oficio dirigido a la Unidad Administrativa solicitante, informando sobre la conclusión y entrega del equipo de cómputo para solicitar firma de conformidad después de haber realizado el servicio técnico.	
8	SUCSI	Archiva el oficio firmado de conformidad en el expediente de Solicitudes de Servicio para su consulta en cado de así requerirlo. Con esta actividad finaliza este procedimiento	Expediente Solicitudes de Servicio

7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Oficio de Solicitud de Servicio	Subdirector de la Unidad de Coordinación para la Sociedad de la Información	1 año
2	Expediente	Subdirector de la Unidad de Coordinación para la Sociedad de la Información	1 año

VISTO BUENO

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	Ningun0	

MORELOS
PODER EJECUTIVO

VII.- INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

Unidad Administrativa/Organismo Auxiliar: Oficina del Secretario de Turismo
Procedimiento Clave: Control y Seguimiento de Acuerdos y Actividades

Denominación	Dimensión	Interpretación	Fórmula de cálculo	Frecuencia de medición
Porcentaje de reuniones con participación realizada	Eficacia	A mayor valor del indicador se incrementa la participación a reuniones convocadas a las que asiste el Secretario para atender y recabar las demandas y peticiones de prestadores de servicios turísticos, Secretarias de Poder Ejecutivo a fin de canalizarlas para darles respuesta.	Número de reuniones con participaciones realizadas / Total de reuniones convocadas * 100	Mensual

VISTO BUENO
MORELOS
PODER EJECUTIVO

VIII.- DIRECTORIO

Nombre y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
C. Jaime Álvarez Cisneros Secretario de Turismo	(777) 314 3654	Calle Hidalgo número 5, Col. Centro, Cuernavaca, Mor. C.P. 62000.
C. Natlleli Carrasco Arias Secretaria Particular	314 3654	Calle Hidalgo número 5, Col. Centro, Cuernavaca, Mor. C.P. 62000.
Lic. Julia Esther García Mora Asesora Jurídica	314 3654	Calle Hidalgo número 5, Col. Centro, Cuernavaca, Mor. C.P. 62000.
Lic. Alfonso Eduardo Pineda Díaz Subdirector de la Unidad de Coordinación para la Sociedad de la Información	314 3654	Calle Hidalgo número 5, Col. Centro, Cuernavaca, Mor. C.P. 62000.
C. Carlos Alberto Baez Sotelo Subdirector de Logística	314 3654	Calle Hidalgo número 5, Col. Centro, Cuernavaca, Mor. C.P. 62000.
Héctor Augusto Anguiano Sánchez Subdirector de Relaciones Públicas	329 2300 Ext. 2102	Calle Hidalgo número 5, Col. Centro, Cuernavaca, Mor. C.P. 62000.
Verónica Bacaz Rojas Subdirectora de Comunicación Social	329 2300 Ext. 2102	Calle Hidalgo número 5, Col. Centro, Cuernavaca, Mor. C.P. 62000.
Guadalupe Flores Toledo Jefe de Departamento de Administrativo	314 3654	Calle Hidalgo número 5, Col. Centro, Cuernavaca, Mor. C.P. 62000.

VISTO BUENO
MORELOS
PODER EJECUTIVO

IX.- COLABORACIÓN

Nombre de las/los Colaboradores	Puesto
C. Natlleli Carrasco Arias	Secretaria Particular
Lic. Alfonso Eduardo Pineda Díaz	Subdirector de la Unidad de Coordinación para la Sociedad de la Información
Lic. Julia Esther García Mora	Asesora Jurídica
C. Verónica Bacaz Rojas	Subdirectora de Comunicación Social

VISTO BUENO
MORELOS
PODER EJECUTIVO

Alma Karen Viveros Ocampo
Profesional Ejecutivo E
Asesor/a Designado/a

Guadalupe Flores Toledo
Jefa de Departamento Administrativo
Enlace Designado/a