

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.
Junio de 2018

Manual de Organización

Índice


Contenido	Página
Autorización	1
Introducción	2
Antecedentes	3
Marco Normativo Aplicable	5
Misión	6
Visión	7
Organigrama y Funciones	8
Glosario de Términos	63
Grupo de Trabajo	73

Manual de Organización

Autorización

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Chiapas, se expide el presente Manual de Organización de la Secretaría de Turismo, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento, y tiene como objetivo servir como instrumento de consulta y guía para la toma de decisiones.

El presente documento entra en vigor a partir del mes de junio de 2018.


Lic. Mario Uvence Rojas
Secretario

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	1

Manual de Organización

Introducción

El Manual de Organización tiene como propósito facilitar al personal de la Secretaría de Turismo la ejecución de las actividades asignadas a cada órgano administrativo; asimismo, sirve como instrumento de apoyo para el control, evaluación y seguimiento de los objetivos institucionales y como medio de orientación al público en general; contiene información del organismo público referente a sus antecedentes, marco normativo, misión, visión, organigrama, funciones de los órganos administrativos y glosario de términos.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	2

Manual de Organización

Antecedentes

Con el Periódico Oficial, alcance al No. 32 de fecha 10 de agosto de 1977, se crea la Comisión de Fomento Turístico, dependiente del Ejecutivo del Estado.

En el Periódico Oficial, alcance al No. 21 de fecha 25 de mayo de 1983, se reforma la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Chiapas y se crea la Coordinación General de Promoción Turística y Artesanal, dependiente del Ejecutivo del Estado.

En el Periódico Oficial No. 1, de fecha 08 de diciembre de 1988, Decreto No. 8, se publica la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Chiapas, la cual faculta a la Secretaría de Desarrollo Rural y Fomento Económico para la explotación de los recursos turísticos del Estado, por lo que a partir de esta fecha se crea el Departamento de Turismo en la Secretaría antes mencionada.

A través del Periódico Oficial No. 58, de fecha 24 de enero de 1990, Decreto No. 16, se modifica la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Chiapas, en esta Ley se crea la Dirección de Turismo en la Secretaría de Fomento Económico.

El 9 de febrero de 1994, el Gobierno del Estado publica en el Periódico Oficial No. 297-3ª sección, Decreto No. 141, se crea la Secretaría de Desarrollo Turístico, transfiriendo las funciones de la Dirección de Turismo, la cual dependía de la Secretaría de Fomento Económico, a la nueva Dependencia.

Con fecha 08 de diciembre de 2000, el Gobierno del Estado publica en el Periódico Oficial No. 001, el Decreto No. 8, por el cual se realiza el cambio de denominación de Secretaría de Desarrollo Turístico al de Secretaría de Turismo.

Derivado del Decreto No. 8, la hoy extinta Secretaría de Administración, autoriza la reestructuración orgánica y de la plantilla de personal de la Secretaría de Turismo, por medio del Dictamen No. SA/DOM/005/2001 de fecha 02 de enero del año 2001.

Con fecha 31 de octubre de 2001, se emite Dictamen No. SA/DDA/208/2001, en el que se autoriza la creación de dos órganos administrativos en la Unidad de Informática: el Área de Desarrollo de Sistemas y Web y el Área de Producción y Servicio a Usuarios.

Con fecha 18 de agosto de 2008, se emite el Dictamen No. SA/SUBDAT/DDA/216/2008 en el que autoriza la reestructuración de la Secretaría de Turismo y Proyectos Estratégicos, misma que consiste en la cancelación, cambio de adscripción y denominación de Órganos Administrativos, así como transferencia de plazas.

Con fecha 24 de diciembre de 2008, mediante Decreto No. 19, publicado en el Periódico Oficial No. 132, 2ª. Sección, se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Chiapas, por el cual se realiza el cambio de denominación de Secretaría de Turismo y Proyectos Estratégicos a Secretaría de Turismo y Relaciones Internacionales.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	3

Manual de Organización

Para dar cumplimiento a dicho Decreto, se emitió el Dictamen No. SH/0019/2009, de fecha 16 de enero de 2009, en el cual se autoriza el cambio de denominación, la creación de la Dirección de Mercadotecnia; la transferencia de la Delegación Regional V Norte (Sede Pichucalco) a la Coordinación de Enlace Interinstitucional de la Secretaría de Economía.

Con dictamen No. SH/SUBA/DGRH/DEO/215/2009 de fecha 15 de julio de 2009, se creó la Dirección de Política Gastronómica y se cambia de denominación a la Dirección de Información, Análisis y Difusión Internacional por Dirección de Programas Especiales.

Mediante Decreto No. 045, por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Chiapas, publicado en el Periódico Oficial No. 207, 2ª. Sección, Tomo III, de fecha 30 de diciembre de 2009, se cambia de denominación de Secretaría de Turismo y Relaciones Internacionales a Secretaría de Turismo.

Para dar cumplimiento a dicho Decreto, se emitió el Dictamen No. SH/SUBA/DGRH/DEO/105/2010 de fecha 19 de febrero de 2010, en el que se autoriza la reestructuración orgánica de la Secretaría de Turismo.

Por medio de Dictamen No. SH/SUBA/DGRH/DEO/069/2014 de fecha 04 de Marzo de 2014, se creó la Unidad de Enlace Interinstitucional y cambia de denominación la Dirección de Mercadotecnia por Dirección de Mercadotecnia e Innovación Turística, así como el Departamento de Calidad y Desarrollo para quedar como Departamento de Innovación Turística.

Con la finalidad de fortalecer las acciones relacionadas con el desarrollo turístico en el Estado, se propone la adecuación del órgano administrativo que atiende el crecimiento turístico en la Entidad; por tal motivo la Secretaría de Hacienda autorizó la modificación de la Subsecretaría de Comercialización y Financiamiento Turístico, mediante Dictamen No. SH/SUBA/DGRH/DEO/195/2015 de fecha 06 de Mayo de 2015; quedando ésta como Subsecretaría de Impulso al Financiamiento e Inversiones Turísticas, así mismo, autorizó el cambio de denominación de los siguientes órganos administrativos: de Dirección de Comercialización de Espacios Turísticos a Dirección de Impulso al Financiamiento y de Dirección de Financiamiento Turístico a Dirección de Inversiones Turísticas, ambas adscritas a la Subsecretaría antes mencionada.

Con Dictamen No. SH/CGRH/DEO/310/2017 de fecha 01 de agosto de 2017, se llevó a cabo la adecuación de estructura orgánica y de plantilla de plazas: cambio de denominación de órganos administrativos y transferencia interna con cambio de denominación de órganos administrativos, así como la cancelación de los siguientes órganos administrativos: Dirección de Atención al Turista, Departamento de Cruceros, Dirección de Mercadotecnia e Innovación Turística, Departamento de Innovación Turística, Departamento de Mercadotecnia y Diseño, Subsecretaría de Impulso al Financiamiento e Inversiones Turísticas y Dirección de Inversiones Turísticas.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	4

Manual de Organización

Marco Normativo Aplicable

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Turismo.
- Plan Nacional de Desarrollo.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Chiapas.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Chiapas.
- Ley del Servicio Civil del Estado y los Municipios de Chiapas.
- Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Chiapas.
- Ley de Turismo del Estado de Chiapas.
- Ley de Centros Ecoturísticos de Autogestión Comunitaria para el Estado de Chiapas.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo.
- Plan Estatal de Desarrollo.
- Manual de Organización de la Secretaría de Turismo.
- Manual de Procedimientos de la Secretaría de Turismo.
- Manual de Servicios de la Secretaría de Turismo.
- <http://www.chiapas.gob.mx>
- <http://www.turismochiapas.gob.mx>
- <http://www.chiapas.gob.mx/normateca/>
- <http://transparencia.chiapas.gob.mx/portal/marcojuridico/>
- <http://proteccioncivil.chiapas.gob.mx/descargas>

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	5

Manual de Organización

Misión

Contribuir al desarrollo turístico del Estado, con una visión estratégica y corresponsable, a través de su planeación, impulso al desarrollo de la oferta, a la inversión, comercialización y promoción turística, misma que fortalezca la competitividad del sector y su industria, garantizando una mayor calidad de los servicios, posicionando a Chiapas como un destino altamente competitivo a nivel nacional e internacional.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	6

Manual de Organización

Visión

Chiapas habrá posicionado la actividad turística como una de las de mayor importancia para el desarrollo económico del estado, gracias a la diversidad de su oferta turística con altos estándares de calidad, la hospitalidad de su gente y la percepción de seguridad para el Turista.

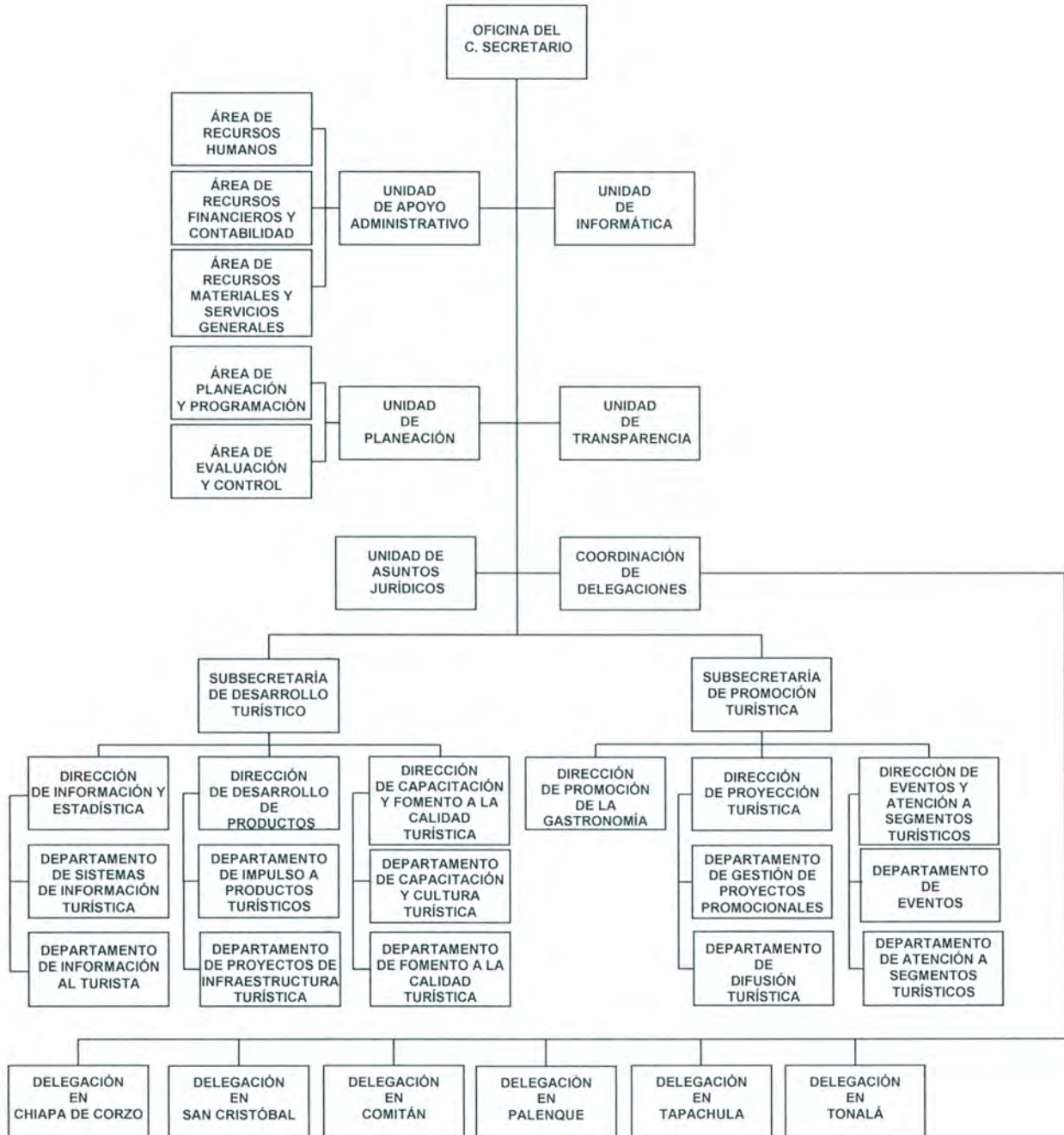
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	7

Manual de Organización

Organigrama y Funciones

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	8

Manual de Organización
Organigrama General



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	9

Manual de Organización

Órgano Administrativo: Oficina del C. Secretario.

Propósito: Impulsar el desarrollo turístico del Estado, a través de la dirección de diversas acciones encaminadas al fomento, impulso y promoción de las actividades turísticas de la Entidad, así como la estructuración y realización de planes, programas del Sector y ejecución de mecanismos que permitan el desarrollo sustentable del Estado y sus habitantes, mediante la canalización y seguimiento de convenios y recursos de cooperación.

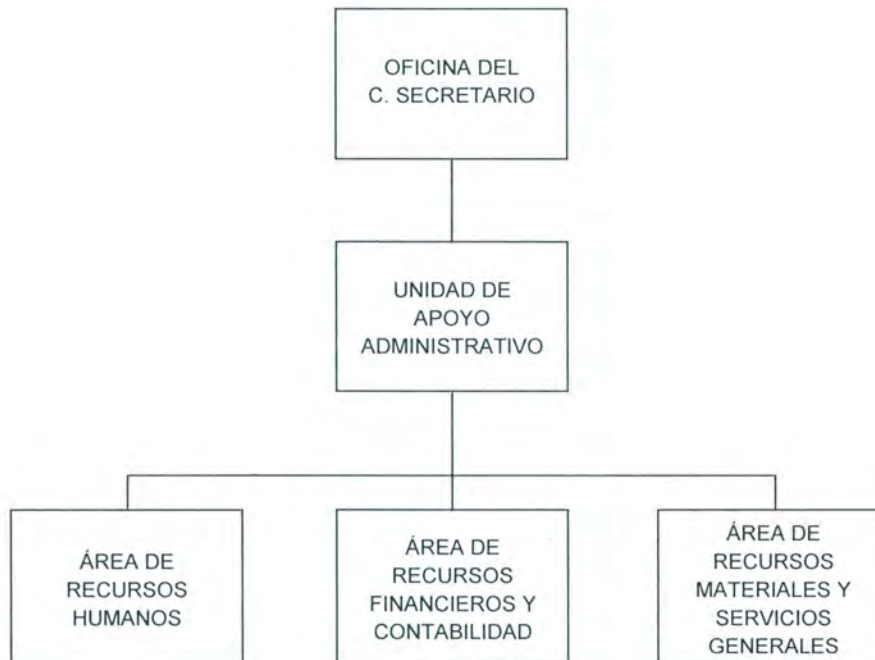
Funciones:

- Implementar objetivos, estrategias, políticas y acciones para orientar el trabajo de la Secretaría de Turismo.
- Promover el intercambio de información turística con otras Entidades y Países, divulgando nuestras bellezas naturales, nuestro acervo turístico y cultural, así como las costumbres y tradiciones chiapanecas.
- Presentar proyectos de iniciativa de ley, reglamentos, decretos y acuerdos para su aplicación en los asuntos de la competencia de la Secretaría de Turismo.
- Gestionar la creación y desarrollo de centros turísticos o de naturaleza en el Estado.
- Implantar mecanismos para la creación y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos, en coordinación con las Entidades Federativas.
- Concertar acciones y establecer convenios con los Gobiernos Federal, Estatal y Municipal y la iniciativa privada para el desarrollo del turismo en sus distintos rubros.
- Validar y establecer el sistema de información turística del Estado.
- Promover la inversión extranjera en la Entidad, en coordinación con la Secretaría de Economía del estado.
- Asesorar, difundir y promover los mecanismos de financiamiento y de inversión para las empresas turísticas, a través de las diferentes asociaciones de prestadores de servicios turísticos.
- Autorizar los manuales administrativos de la Dependencia y su Reglamento Interior.
- Presentar el anteproyecto de presupuesto de egresos, programa operativo anual, la cuenta pública y proyectos de tecnología de la información.
- Autorizar las acciones en materia de desarrollo turístico a nivel nacional e internacional del Estado.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	10

Manual de Organización

Organigrama Específico



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	11

Manual de Organización

Órgano Administrativo: Unidad de Apoyo Administrativo

Propósito: Administrar eficientemente los recursos humanos, financieros y materiales de la Dependencia, mediante la aplicación de disposiciones legales, normativas y lineamientos en la materia.

Funciones:

- Aplicar las políticas, normas y procedimientos para la administración de los recursos financieros, humanos y materiales, de conformidad con lo establecido por la Secretaría de Hacienda.
- Supervisar la aplicación de los lineamientos y políticas generales establecidas por la Secretaría de Hacienda sobre la administración, conservación y mantenimiento de los recursos materiales y servicios generales.
- Supervisar la correcta aplicación y control del ejercicio del presupuesto anual autorizado por la Secretaría de Hacienda.
- Supervisar la correcta aplicación de las políticas y normas que en materia de presupuesto y contabilidad establezca la Secretaría de Hacienda.
- Coordinar la atención oportuna de necesidades que por bienes y servicios requieran las áreas de la Dependencia para el buen desempeño de sus funciones y logro de los objetivos institucionales.
- Elaborar el presupuesto anual del gasto de la Dependencia, en coordinación con la Unidad de Planeación.
- Coordinar la integración de manuales de inducción, organización, procedimientos y servicios.
- Coordinar la integración de proyectos de adecuación de la estructura orgánica y plantilla de plazas de la Dependencia.
- Coordinar las revisiones de auditorías de control financiero y presupuestal, realizadas por los Organismos de Fiscalización.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	12

J
(Signature)

(Signature)

Manual de Organización

Órgano Administrativo: Área de Recursos Humanos.

Propósito: Administrar los recursos humanos con que cuenta la Secretaría, mediante la aplicación de normas y lineamientos en la materia.

Funciones:

- Realizar el trámite administrativo del personal de nuevo ingreso por movimientos nominales, seguro mutuo de vida y afiliación ante el Instituto Mexicano de Seguro Social (I.M.S.S.).
- Realizar la captura de altas, bajas, promociones, licencias con o sin goce de sueldo, modificaciones, recategorizaciones, permutas, suspensiones, reanudaciones de pago y programas temporales, realizadas en el Sistema de Nómina del Estado de Chiapas (N.E.CH.).
- Elaborar el anteproyecto de presupuesto de egresos referente al capítulo 1000.
- Realizar el registro de licencias médicas, permisos económicos, vacaciones, permisos con goce de sueldo y días festivos en el Sistema Integral de Control de Asistencia Digital (S.I.C.A.D.); así como, la aplicación de los descuentos por faltas y retardos del personal de base y confianza en el Sistema de Nómina del Estado de Chiapas (N.E.CH.).
- Realizar la entrega de cheques de préstamos de caja de ahorro y comprobantes de pago al personal adscrito a la Secretaría de Turismo, así como el trámite de expedición o cancelación de tarjetas de nómina electrónica por movimiento de alta o baja según corresponda; así como los cálculos a reintegros del personal..
- Realizar el trámite para custodia de expedientes del personal de "BAJA" de la Dependencia ante el Departamento de Archivo de Expedientes Laborales de la Dirección de Administración de Nóminas de la Secretaría de Hacienda.
- Elaborar las constancias de servicio activo a petición de los servidores públicos de la Dependencia.
- Tramitar ante la Dirección de Evaluación y Formación de la Secretaría de Hacienda de los cursos de capacitación del personal; así como, de las solicitudes de evaluación del personal por concepto de nuevo ingreso, promoción y/o recategorización.
- Elaborar oficios de aceptación del personal seleccionado para la prestación de servicio social y prácticas profesionales, así como la liberación por conclusión de los mismos.
- Integrar información del personal obligado a presentar declaración patrimonial, para su envío a la Secretaría de la Contraloría General.
- Elaborar y actualizar los manuales administrativos en coordinación con los órganos administrativos de la Secretaría, para su aplicación correspondiente.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	13

Manual de Organización

- Elaborar e integrar proyectos de reestructuración orgánica y plantilla de plazas, en coordinación con los órganos administrativos que integran a la Secretaría de Turismo, para su autorización ante la Secretaría de Hacienda.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	14

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

Manual de Organización

Órgano Administrativo: Área de Recursos Financieros y Contabilidad.

Propósito: Controlar los recursos financieros asignados a la secretaría, para satisfacer requerimientos de los diferentes Órganos Administrativos que la conforman.

Funciones:

- Realizar las gestiones ante la Secretaría de Hacienda para el pago a proveedores de bienes y servicios, viáticos y otros gastos de comisión del personal de la Dependencia.
- Realizar el entero de retenciones a contratistas y prestadores de servicios por concepto de impuestos, derechos estatales, federales y otros distintos, ante las instancias correspondientes.
- Realizar diariamente el registro presupuestal y contable de las operaciones de la Secretaría de Turismo, así como el cierre mensual con el apoyo del Sistema Integral de Administración Hacendaria Estatal (S.I.A.H.E.), para su gestión ante la instancia normativa correspondiente.
- Registrar información contable en coordinación con la Secretaría Técnica del fideicomiso a cargo de la Secretaría de Turismo, para dar cumplimiento ante la Secretaría de Hacienda.
- Elaborar trimestralmente el informe de avance de gestión financiero y presupuestal y el informe de la cuenta pública de manera semestral y anual, para su presentación ante la Secretaría de Hacienda.
- Elaborar reportes de información financiera y presupuestal para dar cumplimiento normativo al Consejo Nacional de Armonización Contable.
- Elaborar el anteproyecto de presupuesto de egresos institucional, en coordinación con la Unidad de Planeación, para su presentación ante la Secretaría de Hacienda del Estado.
- Atender revisiones de auditorías administrativas y de evaluaciones al control financiero y presupuestal, realizadas por los organismos de control y de fiscalización.
- Organizar el archivo contable de la Secretaría de Turismo.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	15

[Handwritten signature and initials in blue ink]

Manual de Organización

Órgano Administrativo: Área de Recursos Materiales y Servicios Generales.

Propósito: Administrar los recursos materiales y servicios con racionalidad y disciplina presupuestaria, con el fin de cubrir los requerimientos y necesidades de los diferentes Órganos Administrativos de la dependencia.

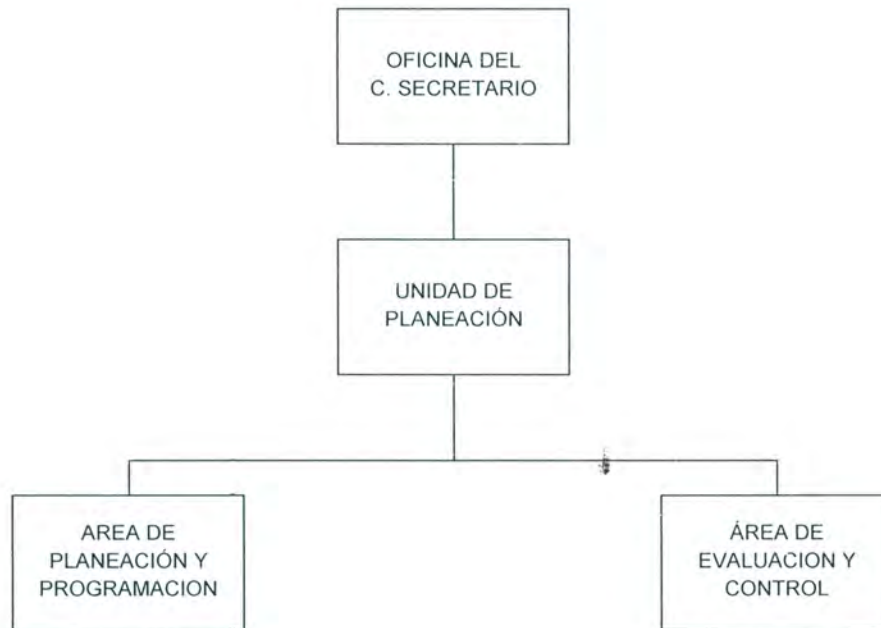
Funciones:

- Tramitar las adquisiciones de bienes y servicios que requieren las diferentes áreas de la dependencia conforme al ordenamiento legal.
- Integrar los inventarios de bienes muebles, combustibles y vehículos de la Secretaría.
- Verificar el óptimo estado y aprovechamiento de los bienes muebles y vehículos asignados a la Dependencia.
- Verificar que se realice el pago oportuno a proveedores y prestadores de servicios de la Dependencia.
- Registrar el consumo de combustible del parque vehicular de la Dependencia.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	16

Manual de Organización

Organigrama Específico



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	17

Manual de Organización

Órgano Administrativo: Unidad de Planeación.

Propósito: Coordinar acciones de planeación, programación, seguimiento y control presupuestal de la Secretaría.

Funciones:

- Coordinar los proyectos, institucionales y de inversión, correspondientes al presupuesto de egresos y adicionales, para su autorización ante la Secretaría de Hacienda Estatal e Instancias Federales y gestionar las adecuaciones presupuestales necesarias.
- Coordinar la integración del anteproyecto de presupuesto de egresos del gasto institucional y de inversión con los órganos administrativos de la Dependencia, para autorización de la Secretaría de Hacienda.
- Supervisar el avance físico de indicadores estratégicos y de proyectos para la presentación de la cuenta pública, ante la Secretaría de Hacienda.
- Supervisar la información de las principales acciones realizadas por la Secretaría de Turismo para el informe de gobierno y anexos, ante la Secretaría de Hacienda.
- Coordinar la presentación de informes de avances físicos financieros de proyectos ante Instancias Estatales y Federales.
- Supervisar la integración del grupo estratégico para seguimiento y control de los programas y proyectos que ejecutan los Órganos Administrativos de la Secretaría de Turismo.
- Supervisar la integración de la cuenta satélite del turismo en México, con información de la Secretaría de Turismo y de Instituciones educativas con carreras relacionadas con el turismo.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	18

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Manual de Organización

Órgano Administrativo: Área de Planeación y Programación.

Propósito: Realizar acciones para la elaboración y trámite de los proyectos de inversión e institucional de la Secretaría, en materia de turismo.

Funciones:

- Integrar y tramitar las adecuaciones presupuestarias en sus diversas modalidades (liberación, ampliación, reducción, traspasos compensados) del gasto institucional y de inversión de la Secretaría, ante la Secretaría de Hacienda.
- Revisar y tramitar los proyectos institucionales y de inversión correspondiente al Presupuesto de Egresos y adicionales de la Secretaría, para su autorización ante la Secretaría de Hacienda del Estado e instancias federales.
- Elaborar e integrar el Anteproyecto de Presupuesto de Egresos del gasto institucional e inversión, en coordinación con los órganos administrativos de la Secretaría, para autorización de la Secretaría de Hacienda.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	19

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Manual de Organización

Órgano Administrativo: Área de Evaluación y Control.

Propósito: Realizar el seguimiento de planes, programas y proyectos de inversión e institucional ejecutados por la Secretaría de Turismo.

Funciones:

- Integrar avance físico de indicadores estratégicos y de proyectos para la presentación de la Cuenta Pública de la Secretaría de Turismo, ante la Secretaría de Hacienda.
- Integrar información de las principales acciones realizadas por la Secretaría de Turismo para el Informe de Gobierno y anexos, ante la Secretaría de Hacienda.
- Integrar información del sector turístico para su inclusión en el Plan Estatal de Desarrollo y los Programas Sectorial, Institucional y Desarrollo Regional.
- Integrar y registrar información física y financiera de proyectos turísticos financiados con recursos federales, a través del Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (P.A.S.H.) y en otros mecanismos de seguimiento establecidos.
- Integrar y registrar el avance físico financiero de los proyectos institucionales y de inversión de la Secretaría de Turismo para el seguimiento del proceso presupuestario.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	20

Handwritten signatures and initials in blue ink.

Manual de Organización

Organigrama Específico



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	21

Manual de Organización

Órgano Administrativo: Unidad de Asuntos Jurídicos.

Propósito: Proporcionar asesoría jurídica a los diferentes Órganos Administrativos de la Secretaría.

Funciones:

- Representar legalmente a la secretaría y a los titulares de los órganos administrativos, ante toda clase de autoridades judiciales, administrativas, del trabajo, militares, fiscales, del fuero federal, estatal o municipal y organismos constitucionales autónomos, en las que la Dependencia sea parte, como demandado, demandante, tercero perjudicado o con cualquier otro carácter.
- Asesorar jurídicamente a las áreas integrantes de la Secretaría y a su titular en el ámbito de sus facultades.
- Elaborar los proyectos de sanciones laborales a que se haga acreedor el personal adscrito a la Secretaría, conforme a la legislación correspondiente.
- Elaborar anteproyectos de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos y acuerdos, que competan a la Secretaría.
- Elaborar y validar jurídicamente los contratos, convenios, acuerdos, concesiones, autorizaciones y permisos que realice o expida la Secretaría.
- Elaborar certificaciones de copias de documentos y constancias que obren en los archivos de la Secretaría.
- Coordinar visitas de verificación y vigilancia a los prestadores de servicios turísticos a efecto de constatar el debido cumplimiento a la legislación de la materia en su ámbito federal y estatal, reglamentos internos y las normas oficiales mexicanas del sector turístico, cuando así proceda de conformidad con los acuerdos o convenios de coordinación suscritos con la Federación.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	22

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Manual de Organización

Organigrama Específico



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	23

Manual de Organización

Órgano Administrativo: Unidad de Informática.

Propósito: Proveer las herramientas tecnológicas adecuadas para el uso y manejo de la información.

Funciones:

- Asesorar técnicamente en el uso adecuado de los equipos de cómputo y sistemas de información a los órganos administrativos de la Secretaría.
- Enviar información turística a los prestadores de servicios turísticos, para su conocimiento y aplicación correspondiente.
- Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos informáticos de la Secretaría.
- Realizar respaldos de información, bases de datos generados por los sistemas internos, por la página web, así como la usada y generada por los órganos administrativos de la Secretaría.
- Desarrollar y actualizar los sistemas de información internos, para satisfacer los requerimientos de los órganos administrativos; así como la información de la página web Institucional para la difusión permanente de las acciones realizadas por la Secretaría.
- Desarrollar aplicaciones móviles para el manejo de información que sirve de orientación al turista en el Estado, en conjunto con la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública.
- Realizar el trámite de cursos de capacitación en materia de tecnologías de Información para el personal de la Secretaría.
- Actualizar el inventario de hardware y software, en coordinación con los Órganos Administrativos de la Secretaría.
- Elaborar proyectos de adquisición y/o arrendamiento de bienes o servicios informáticos, equipos de comunicación y telecomunicaciones que requiera la Secretaría.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	24

Manual de Organización

Organigrama Específico



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	25

Manual de Organización

Órgano Administrativo: Unidad de Transparencia.

Propósito: Garantizar el acceso a la información pública; así como mantener actualizado el portal de transparencia de la Secretaría.

Funciones:

- Tramitar las solicitudes de acceso a la información que se generen a través de la Plataforma Nacional de Transparencia.
- Recabar y difundir las obligaciones de transparencia, así como solicitar a las áreas la actualización periódica, conforme a la normatividad aplicable.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	26

Manual de Organización

Organigrama Específico



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	27

Manual de Organización

Órgano Administrativo: Coordinación de Delegaciones.

Propósito: Coordinar la participación de las Delegaciones en la promoción de atractivos y servicios turísticos del Estado; apoyar las actividades de planeación, capacitación, promoción e infraestructura en la implementación de planes, programas y proyectos; y ser el enlace regional entre la Secretaría y las Dependencias Federales, Estatales y Municipios con vocación turística.

Funciones:

- Coordinar la actividad de las Delegaciones para fortalecer el desarrollo y fomento de la actividad turística.
- Supervisar, en la esfera de su competencia, el cumplimiento de la Ley de Turismo del Estado y demás disposiciones legales aplicables.
- Coordinar la conformación y seguimiento de los Consejos Consultivos Municipales de Turismo en conjunto con las autoridades de los Gobiernos Municipales a través de las Delegaciones.
- Supervisar y evaluar las acciones desarrolladas por las Delegaciones, realizadas en coordinación con Entidades Públicas y el sector social y privado del Estado.
- Coordinar acciones institucionales para el desarrollo de campañas y programas de capacitación, promoción, difusión e información, sobre el patrimonio histórico, artístico, arqueológico, cultural y natural.
- Supervisar los servicios de orientación, información, seguridad y protección, que se proporcionan a los turistas en los módulos turísticos instalados en cada región.
- Coordinar la formulación y desarrollo de los programas que corresponden a la coordinación y apoyar todo tipo de acciones que se realicen en beneficio del turismo en el Estado.
- Participar en el Subcomité de Seguridad Turística y dar seguimiento a la aplicación de los acuerdos y protocolos que fortalezcan las acciones del estado a favor de la seguridad, protección y asistencia al turista.
- Coordinar acciones con los Organismos Públicos Federales, Estatales y Municipales de seguridad e impartición de justicia, para promover y proteger la seguridad de los turistas que visitan la Entidad, mediante el establecimiento de convenios de colaboración interinstitucional.
- Establecer mecanismos de coordinación, cooperación y concertación entre los sectores social, privado y académico, para la implementación de los programas y acciones institucionales que dicte la secretaría a nivel Estatal.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	28

Manual de Organización

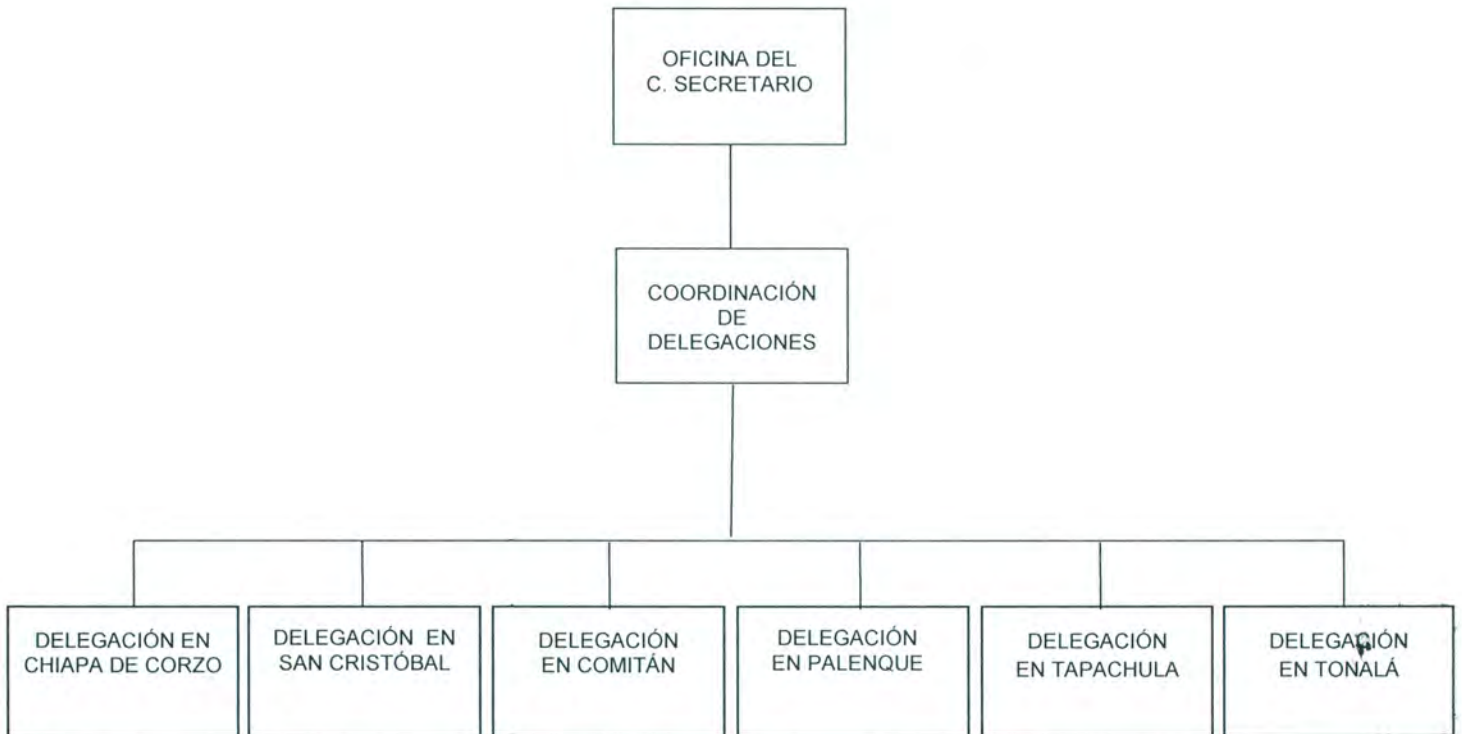
- Impulsar la identificación, diseño y desarrollo de proyectos de inversión turística.
- Representar a la Secretaría en actividades turísticas y ante cualquier autoridad de los tres órdenes de gobierno y organización de los sectores sociales y privados, dando seguimiento a los compromisos contraídos.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	29

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Manual de Organización

Organigrama Específico



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	30

Manual de Organización

Órgano Administrativo: Delegación en Chiapa de Corzo.

Propósito: Promover el turismo de acuerdo a los programas institucionales y proponer la generación de nuevos atractivos turísticos.

Funciones:

- Representar a la Secretaría en los asuntos o actividades en materia administrativa y de turismo que se realicen en la Delegación en Chiapa de Corzo y los Municipios de su adscripción.
- Desempeñar las comisiones y representaciones que encomiende el titular de la Coordinación de Delegaciones, en el ámbito de su competencia, e informar su resultado.
- Implementar acciones derivadas de los programas y proyectos de turismo en la Delegación en Chiapa de Corzo y los Municipios de su adscripción.
- Proporcionar los servicios de orientación, información, auxilio y asistencia a los turistas y prestadores de servicios, en relación a lugares y situaciones de interés.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	31

Manual de Organización

Órgano Administrativo: Delegación en San Cristóbal.

Propósito: Promover el turismo de acuerdo a los programas institucionales y proponer la generación de nuevos atractivos turísticos.

Funciones:

- Representar a la Secretaría en los asuntos o actividades en materia administrativa y de turismo que se realicen en la Delegación en San Cristóbal de las Casas y los Municipios de su adscripción.
- Desempeñar las comisiones y representaciones que encomiende el titular de la Coordinación de Delegaciones, en el ámbito de su competencia, e informar su resultado.
- Implementar acciones derivadas de los programas y proyectos de turismo en la delegación en San Cristóbal de las Casas y los Municipios de su adscripción.
- Proporcionar los servicios de orientación, información, auxilio y asistencia a los turistas y prestadores de servicios, en relación a lugares y situaciones de interés.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	32

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Manual de Organización

Órgano Administrativo: Delegación en Comitán.

Propósito: Promover el turismo de acuerdo a los programas institucionales y proponer la generación de nuevos atractivos turísticos.

Funciones:

- Representar a la Secretaría en los asuntos o actividades en materia administrativa y de turismo que se realicen en la Delegación en Comitán y los Municipios de su adscripción.
- Desempeñar las comisiones y representaciones que encomiende el titular de la Coordinación de Delegaciones, en el ámbito de su competencia, e informar su resultado.
- Implementar acciones derivadas de los programas y proyectos de turismo en la Delegación en Comitán y los Municipios de su adscripción.
- Proporcionar los servicios de orientación, información, auxilio y asistencia a los turistas y prestadores de servicios, en relación a lugares y situaciones de interés.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	33

Manual de Organización

Órgano Administrativo: Delegación en Palenque.

Propósito: Promover el turismo de acuerdo a los programas institucionales y proponer la generación de nuevos atractivos turísticos.

Funciones:

- Representar a la Secretaría en los asuntos o actividades en materia administrativa y de turismo que se realicen en la Delegación en Palenque y los municipios de su adscripción.
- Desempeñar las comisiones y representaciones que encomiende el titular de la Coordinación de Delegaciones, en el ámbito de su competencia, e informar su resultado.
- Implementar acciones derivadas de los programas y proyectos de turismo en la Delegación en Palenque y los Municipios de su adscripción.
- Proporcionar los servicios de orientación, información, auxilio y asistencia a los turistas y prestadores de servicios, en relación a lugares y situaciones de interés.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	34

Manual de Organización

Órgano Administrativo: Delegación en Tapachula.

Propósito: Promover el turismo de acuerdo a los programas institucionales y proponer la generación de nuevos atractivos turísticos.

Funciones:

- Representar a la Secretaría en los asuntos o actividades en materia administrativa y de turismo que se realicen en la Delegación en Tapachula y los Municipios de su adscripción.
- Desempeñar las comisiones y representaciones que encomiende el titular de la Coordinación de Delegaciones, en el ámbito de su competencia, e informar su resultado.
- Implementar acciones derivadas de los programas y proyectos de turismo en la Delegación en Tapachula y los Municipios de su adscripción.
- Proporcionar los servicios de orientación, información, auxilio y asistencia a los turistas y prestadores de servicios, en relación a lugares y situaciones de interés.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	35

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Manual de Organización

Órgano Administrativo: Delegación en Tonalá.

Propósito: Promover el turismo de acuerdo a los programas institucionales y proponer la generación de nuevos atractivos turísticos.

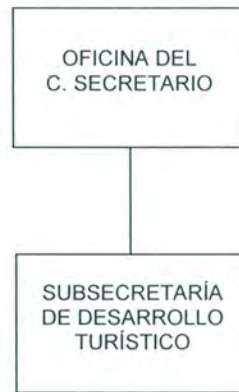
Funciones:

- Representar a la secretaría en los asuntos o actividades en materia administrativa y de turismo que se realicen en la Delegación en Tonalá y los municipios de su adscripción.
- Desempeñar las comisiones y representaciones que encomiende el titular de la Coordinación de Delegaciones, en el ámbito de su competencia, e informar su resultado.
- Implementar acciones derivadas de los programas y proyectos de turismo en la Delegación en Tonalá y los Municipios de su adscripción.
- Proporcionar los servicios de orientación, información, auxilio y asistencia a los turistas y prestadores de servicios, en relación a lugares y situaciones de interés.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	36

Manual de Organización

Organigrama Específico



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	37



Manual de Organización

Órgano Administrativo: Subsecretaría de Desarrollo Turístico.

Propósito: Impulsar el desarrollo turístico del Estado a través de la infraestructura básica de servicios turísticos, capacitación de los prestadores de servicios, desarrollo de productos turísticos, el acopio y procesamiento de información estadística.

Funciones:

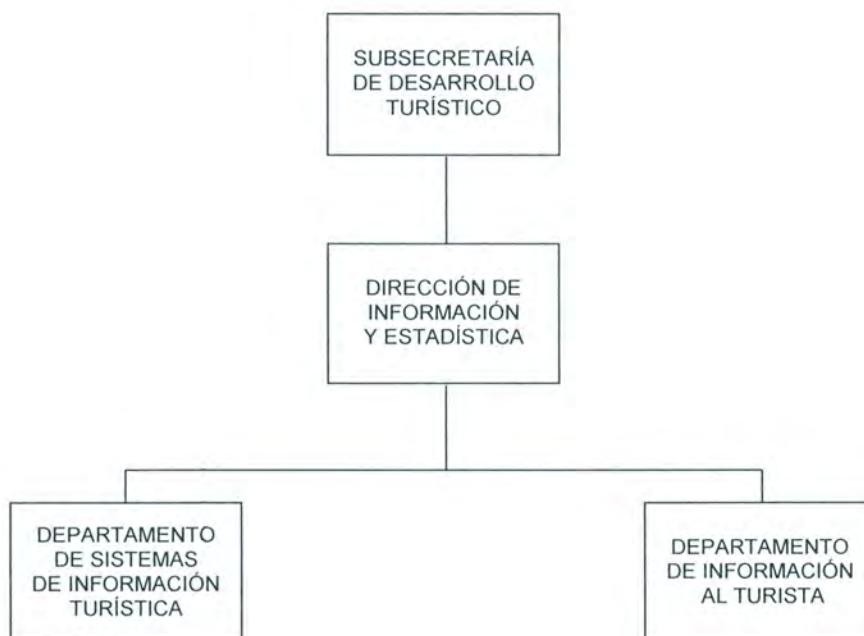
- Coordinar los programas y proyectos para el desarrollo turístico del Estado.
- Proponer convenios y acuerdos de colaboración con Dependencias de los tres órdenes de gobierno e iniciativa privada para el fomento de inversiones en materia de desarrollo de infraestructura turística.
- Coordinar acciones con Dependencias de los tres órdenes de gobierno, instituciones educativas e iniciativa privada para ofertar servicios de información turística de calidad a los visitantes.
- Coordinar acciones con Organismos Federales, Estatales, Municipales, prestadores de servicios turísticos y organizaciones internacionales para fomentar la atracción de cruceros a Puerto Chiapas.
- Promover programas de capacitación y fomento a la calidad turística con empresas y centros turísticos para incrementar su competitividad.
- Fomentar la participación del sector público y privado para el desarrollo de productos y servicios turísticos sustentables.
- Supervisar la generación de datos en el Sistema de Información Turística (S.I.T.) con la participación de asociaciones, prestadores de servicios turísticos, Organismos Federales, Estatales y Municipales.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	38

Manual de Organización

Organigrama Específico



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	39

Manual de Organización

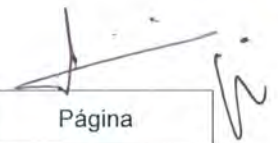
Órgano Administrativo: Dirección de Información y Estadística.

Propósito: Contribuir en el desarrollo de estrategias para mejorar los servicios y proporcionar una atención de calidad turística.

Funciones:

- Coordinar la generación de datos estadísticos del sector turístico para conocer la afluencia y derrama económica del Estado de Chiapas.
- Coordinar la elaboración y actualización de los directorios de información de prestadores de servicios turísticos en el Estado de Chiapas.
- Coordinar la actualización de la información turística del Estado de Chiapas en el sistema federal DATATUR en coordinación con el sector hotelero.
- Supervisar el servicio de información turística en los módulos de atención, vía telefónica y correo electrónico para otorgar orientación a los turistas que visitan Chiapas.
- Supervisar la integración del catálogo de atractivos turísticos del Estado y el banco de información actualizada para la atención del turista.
- Coordinar la logística de recepción de pasajeros de cruceros que arriban a Puerto Chiapas.
- Supervisar que la verificación de servicios y atención que los prestadores proporcionan a los pasajeros de cruceros, se realice con la calidad requerida.
- Coordinar la gestión para el desarrollo de la oferta turística de Puerto Chiapas y brindar mayor número de actividades a los pasajeros de los cruceros.
- Coordinar la difusión y promoción de Puerto Chiapas como destino de cruceros ante las líneas navieras; así como de todo el Estado de Chiapas ante las líneas aéreas.
- Supervisar el desarrollo de acciones de participación en eventos del sector de cruceros, aeropuertos y desarrollo sustentable, para la difusión y promoción de los destinos turísticos del Estado de Chiapas.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	40

Manual de Organización

Órgano Administrativo: Departamento de Sistemas de Información Turística.

Propósito: Contar con información estadística del sector turístico del Estado de Chiapas.

Funciones:

- Integrar los datos estadísticos del sector turístico para conocer la afluencia, derrama económica y ocupación del Estado de Chiapas.
- Realizar la supervisión de la integración de directorios de prestadores de servicios turísticos en el sistema de información turística del Estado de Chiapas.
- Registrar en el sistema federal DATATUR la ocupación hotelera del sector turístico en el Estado de Chiapas.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	41

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Manual de Organización

Órgano Administrativo: Departamento de Información al Turista.

Propósito: Atender oportunamente las solicitudes de información turística del Estado de Chiapas.

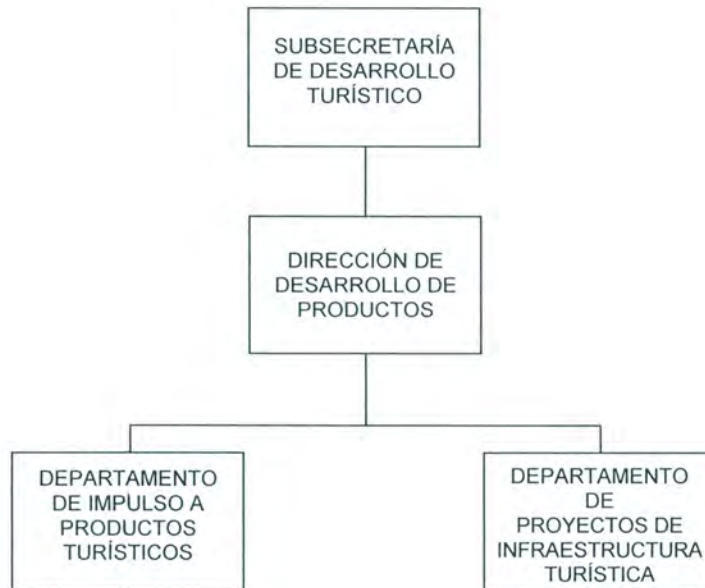
Funciones:

- Operar el servicio de información turística en los módulos de atención, vía telefónica y/o correo electrónico para otorgar orientación a los turistas que visitan Chiapas.
- Integrar el catálogo de atractivos turísticos del Estado y contar con información actualizada para dar atención al turista.
- Integrar el registro de datos que proporcionan los turistas que visitan el Estado de Chiapas.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	42

Manual de Organización

Organigrama Específico



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	43

Manual de Organización

Órgano Administrativo: Dirección de Desarrollo de Productos.

Propósito: Promover el desarrollo de productos turísticos en los sitios y destinos con potencial en el Estado de Chiapas.

Funciones:

- Supervisar la elaboración de dictámenes de factibilidad para la creación y consolidación de productos turísticos en el Estado.
- Coordinar el seguimiento del desarrollo de los productos turísticos en el Estado.
- Coordinar la elaboración de proyectos ejecutivos de infraestructura y equipamiento para el desarrollo de productos turísticos en el Estado.
- Supervisar el seguimiento del desarrollo de la infraestructura y el equipamiento de los productos turísticos en el Estado.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	44

Manual de Organización

Órgano Administrativo: Departamento de Impulso a Productos Turísticos.

Propósito: Contribuir en el desarrollo de los sitios potencialmente turísticos del Estado de Chiapas.

Funciones:

- Elaborar dictámenes de factibilidad para la creación y consolidación de productos turísticos en el Estado.
- Realizar el seguimiento del desarrollo de los productos turísticos en el Estado.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	45






Manual de Organización

Órgano Administrativo: Departamento de Proyectos de Infraestructura Turística.

Propósito: Contribuir en el desarrollo de los sitios potencialmente turísticos del Estado de Chiapas.

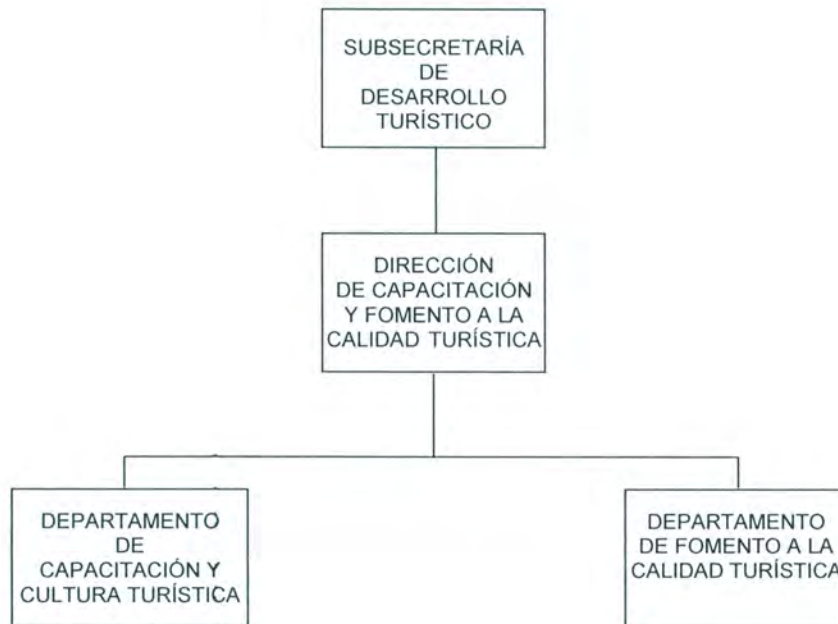
Funciones:

- Elaborar proyectos ejecutivos de infraestructura y equipamiento para el desarrollo de productos turísticos en el Estado.
- Realizar el seguimiento del desarrollo de la infraestructura y el equipamiento de los productos turísticos en el Estado.



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	46

Manual de Organización



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	47

Manual de Organización

Órgano Administrativo: Dirección de Capacitación y Fomento a la Calidad Turística.

Propósito: Coordinar acciones que contribuyan a la mejora en la calidad de los servicios turísticos a través de la formación de capital humano.

Funciones:

- Coordinar el diseño e implementación de programas de formación de capital humano para el Sector Turístico.
- Supervisar los procesos de certificación y acreditación de los prestadores de servicios turísticos, de acuerdo con las normas oficiales mexicanas en la materia.
- Coordinar estrategias para la inscripción de prestadores de servicios turísticos en el Registro Nacional de Turismo y el Sistema de Clasificación Hotelera.



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	48

Manual de Organización

Órgano Administrativo: Departamento de Capacitación y Cultura Turística.

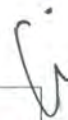
Propósito: Fortalecer el desarrollo de la actividad turística a través de programas de capacitación básica para prestadores de servicios y campañas de sensibilización para la Sociedad Civil.

Funciones:

- Diseñar cursos de capacitación turística básica para prestadores de servicios turísticos de nivel operativo y administrativo.
- Impartir cursos de capacitación turística básica en coordinación con las empresas del Sector, Gobiernos Municipales, Dependencias del Gobierno Estatal y Federal, así como con la Sociedad Civil Organizada.
- Impartir pláticas de sensibilización sobre la importancia del turismo para el desarrollo económico y social de la comunidad en coordinación con las Delegaciones Regionales de Turismo.
- Promover la certificación del personal de empresas turísticas en estándares de competencia laboral.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	49



Manual de Organización

Órgano Administrativo: Departamento de Fomento a la Calidad Turística.

Propósito: Contribuir a la consolidación de la calidad mediante capacitación especializada de prestadores de servicios turísticos y la implementación de sistemas de gestión en empresas del sector.

Funciones:

- Realizar los programas de capacitación especializada derivados de convenios signados por la SECTUR Chiapas con el Gobierno de la República.
- Tramitar los procesos relativos a la acreditación de guía de turistas conforme a la NOM-08-TUR-2002 y NOM-09-TUR-2002.
- Tramitar la validación de procesos de los programas de calidad turística promovidos por el Gobierno de la República (Distintivo M, Distintivo H, Punto Limpio, Tesoros de México, etcétera).
- Promover la inscripción de los prestadores de servicios turísticos en el Registro Nacional de Turismo y el Sistema de Clasificación Hotelera.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	50





Manual de Organización



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	51

Manual de Organización

Órgano Administrativo: Subsecretaría de Promoción Turística.

Propósito: Instrumentar estrategias y proyectos de promoción que permiten impulsar al Sector Turístico.

Funciones:

- Coordinar el programa anual de promoción turística de Chiapas para el mercado nacional e internacional.
- Promover ante el Sector Público y Privado, proyectos de promoción e inversión turística en Chiapas.
- Validar el diseño, producción y distribución de herramientas promocionales de la oferta turística en Chiapas.
- Supervisar el Programa de Relaciones Públicas de la Dependencia.
- Coordinar las ferias y eventos nacionales e internacionales en las que participa la Dependencia.
- Validar las campañas publicitarias que fortalezcan, a nivel nacional e internacional, la imagen e identidad turística de Chiapas.
- Supervisar la información turística que se publica en medios de comunicación así como diseños que se manejan.
- Coordinar las actividades del Fideicomiso de Promoción, Difusión y Comercialización de la Oferta Turística de Chiapas.
- Dirigir acciones para promocionar la gastronomía representativa de la Entidad.
- Coordinar acciones de promoción con el Consejo de Promoción Turística de México.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	52

Manual de Organización



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	53

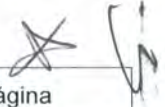


Manual de Organización

Órgano Administrativo: Dirección de Promoción de la Gastronomía.

Propósito: Promover la gastronomía del Estado como producto turístico de calidad, competitivo y como factor para la atracción y fomento del turismo a nivel Nacional e Internacional.

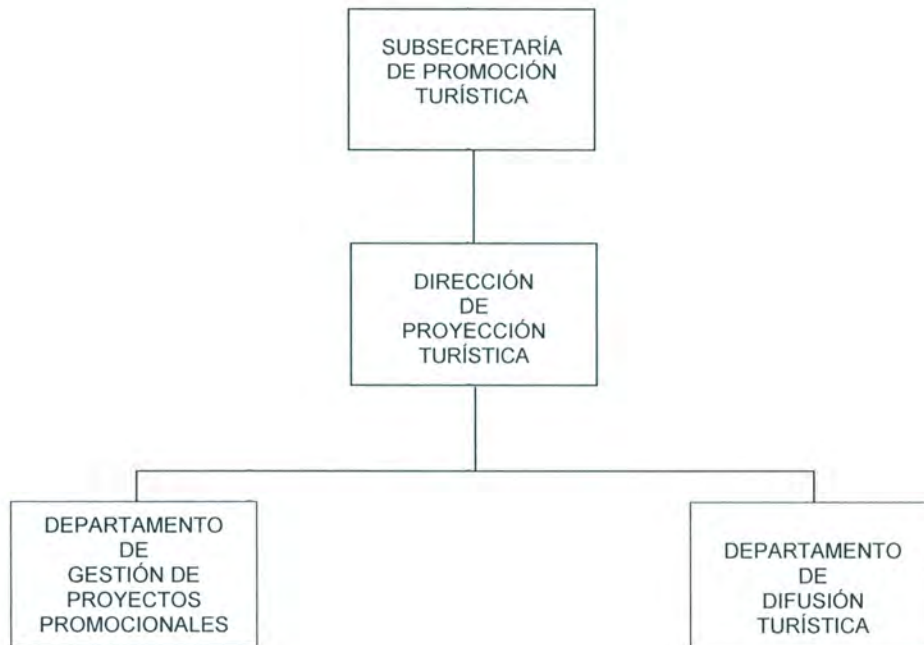
Funciones:

- Elaborar proyectos que permitan el desarrollo, promoción y difusión de la gastronomía chiapaneca.
- Coordinar la presentación de muestras gastronómicas de nuestro Estado a nivel Local, Nacional e Internacional.
- Asesorar sobre servicios gastronómicos de calidad y la importancia de la cocina chiapaneca, entre los prestadores de servicios turísticos, turistas y visitantes.
- Integrar un registro de recetas regionales, representativas de la gastronomía chiapaneca.



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	54

Manual de Organización



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	55

Manual de Organización

Órgano Administrativo: Dirección de Proyección Turística.

Propósito: Promover estrategias de promoción y difusión para el posicionamiento de la oferta turística y proyectar a Chiapas como un destino turístico mundial.

Funciones:

- Coordinar los programas, estrategias y acciones en material de promoción y difusión que fortalezcan la imagen e identidad turística de Chiapas.
- Coordinar las campañas publicitarias que posicionen a nivel Nacional e Internacional la oferta turística de Chiapas.
- Supervisar la formulación, ejecución, registro de control y seguimiento de los proyectos de inversión, mediante los cuales el Estado designe recursos para acciones de campaña publicitaria.
- Coordinar las acciones de promoción y publicidad derivadas de los acuerdos convenidos entre la SECTUR Chiapas y el Consejo de Promoción Turística de México.
- Coordinar la promoción y difusión de los atractivos, actividades, destinos y productos turísticos de Chiapas, en coordinación con los tres niveles de gobierno, así como Organismos Privados y Sociales.
- Evaluar la información turística generada, así como el diseño de distintas herramientas para las acciones de promoción, difusión y publicidad de la oferta turística de Chiapas.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	56

Manual de Organización

Órgano Administrativo: Departamento de Gestión de Proyectos Promocionales.

Propósito: Gestionar y ejecutar proyectos y acciones para la promoción turística de Chiapas en mercados emisores de turismo.

Funciones:

- Operar las acciones derivadas de los convenios suscritos con el Consejo de Promoción Turística de México, S.A. de C.V. (C.P.T.M.) para la ejecución de campañas cooperativas de promoción turística de Chiapas.
- Elaborar y ejecutar los proyectos de inversión enfocados a la difusión de la imagen e identidad del Estado en los mercados nacionales e internacionales.
- Resguardar la producción de herramientas colaterales de campaña que posicionen la imagen del estado en el mercado Local, Nacional e Internacional.
- Distribuir las herramientas de promoción turística a Organismos Públicos y Privados, para difundir el producto Chiapas a nivel Nacional e Internacional.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	57


Manual de Organización

Órgano Administrativo: Departamento de Difusión Turística.

Propósito: Promover en medios de comunicación masiva y redes sociales el patrimonio turístico, los productos, segmentos y servicios turísticos del estado.

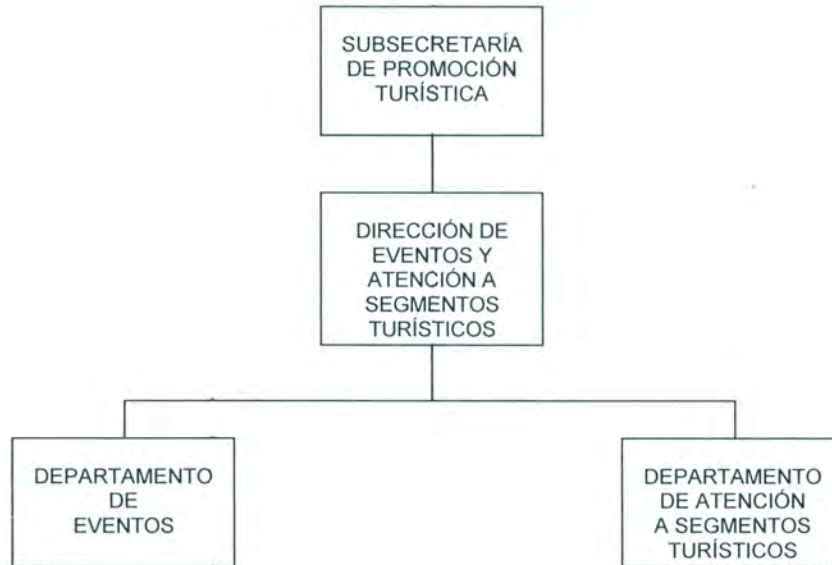
Funciones:

- Establecer los enlaces que permitan concertar espacios en medios de comunicación para darle difusión al patrimonio turístico, productos, segmentos y servicios turísticos de Chiapas.
- Elaborar el plan de trabajo para difundir la oferta turística de la Entidad en las redes sociales de la SECTUR Chiapas.
- Diseñar campañas publicitarias de la oferta turística de Chiapas.



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	58

Manual de Organización



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	59

Manual de Organización

Órgano Administrativo: Dirección de Eventos y Atención a Segmentos Turísticos.

Propósito: Coordinar y supervisar la logística de eventos y atención a segmentos turísticos entorno a la promoción y difusión del destino Chiapas en el mercado Local, Nacional e Internacional, ante los prestadores de servicios turísticos del Estado.

Funciones:

- Supervisar las acciones de eventos y segmentos turísticos, en coordinación con los organismos gubernamentales, no gubernamentales y la iniciativa privada, con el objetivo de lograr el cumplimiento de las metas de la Dirección.
- Supervisar la participación de prestadores de servicios turísticos del Estado, en ferias y en eventos Nacionales e Internacionales, seminarios promocionales y caravanas turísticas.
- Coordinar la organización de viajes de familiarización a operadores turísticos, agencias de viajes, medios de comunicación, inversionistas y promotores turísticos.

F
[Signature]

[Signature]

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	60

Manual de Organización

Órgano Administrativo: Departamento de Eventos.

Propósito: Planear, desarrollar y dar seguimiento a la organización y participación de la Dependencia en las principales ferias, eventos y caravanas locales, nacionales e internacionales, con lo que se buscará impactar a mercados emisores, fortaleciendo y consolidando la posición de los corredores turísticos de Chiapas.

Funciones:

- Organizar y/o coordinar la participación de prestadores de servicios turísticos del estado (hoteles, restaurantes, agencias de viaje y operadoras turísticas) con la SECTUR Chiapas en ferias y eventos nacionales e internacionales, así como en seminarios promocionales y caravanas turísticas.
- Asesorar a empresarios y organismos en la coordinación, logística, solicitudes de apoyo para participación y organización de eventos, seminarios y/o caravanas turísticas.
- Realizar acciones de promoción y relaciones públicas antes, durante y después de los eventos dirigidos a tour operadores, Nacionales e Internacionales, que estén interesados en el destino Chiapas.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	61

Manual de Organización

Órgano Administrativo: Departamento de Atención a Segmentos Turísticos.

Propósito: Organización y coordinación de viajes de familiarización y recorridos a colectivos de interés (tour operadores, agencias de viajes, medios de comunicación, promotores turísticos y líderes de opinión) encaminados a promover Chiapas como un destino turístico atractivo.

Funciones:

- Diseñar la logística del plan de trabajo para la atención de colectivos de interés.
- Realizar gestiones de hospedaje, alimentos, vuelos aéreos y administrativas (permisos de acceso en atractivos turísticos, filmación, entrevistas, recorridos guiados, etc.) para la atención de colectivos de interés.
- Elaborar información cualitativa y cuantitativa del Proyecto: "Chiapas a través de colectivos de interés".
- Realizar monitoreo y escaneo de resultados para la integración del clipping informativo.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	62

Manual de Organización

Glosario de Términos

“A”

Acción:	Poder jurídico, distinto del derecho y de la demanda en sentido formal, dirigido a lograr la actividad Estatal, por medio de sus órganos competentes, para la creación coactiva de un derecho.
Actividades Diferenciadas:	Eventos turísticos que pueden realizarse de acuerdo a las características del lugar que estén visitando (visitas a viveros, paseos a caballo, cultivos agrícolas, campismo, rápel, recolección de semillas, ciclismo, senderismo, etc.)
Acuerdo:	Resolución o disposición tomada sobre algún asunto por un tribunal, órgano de la administración pública o persona facultada, a fin de que se ejecuten uno o más actos administrativos.
Administración:	Acción práctica y temporal destinada a desarrollar y perfeccionar las habilidades y destrezas del trabajador.
Administración:	Conjunto ordenado y sistemático de principios, técnicas y prácticas que tiene como finalidad apoyar la consecución de los objetivos propuestos de una organización; o bien es el conjunto sistemático de reglas para obtener la máxima eficiencia en las formas de estructurar y operar un organismo social.
Afluencia Turística:	Cantidad de personas que acuden a un lugar determinado en calidad de turistas.
Amparo:	Acción constitucional contra un acto, decisión u omisión de autoridad, que afecte o lesione garantías o derechos establecidos en la Constitución.
Análisis:	Examen detallado de los hechos para conocer sus elementos constitutivos y sus características representativas, así como la relación de cada elemento con el todo.
Anteproyectos:	Documento, estudio o bosquejo preliminar sujeto a enmiendas o correcciones, en base a recomendaciones hechas por funcionarios o empleados a quienes se pone a consideración el documento o esbozo.
Asociación:	Relación entre dos organismos que conviven con o sin beneficio mutuo.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	63

Manual de Organización

Atractivo turístico:	Lugar u obra que posee cualidad de encanto y atracción para el turista.
Audiencia:	Evento en que el funcionario público recibe a una o a varias personas, con la finalidad de resolver sobre uno o diversos asuntos.
“B”	
Brief de Pautado:	Define la aportación financiera de cada parte (Consejo de Promoción Turística-Gobierno del Estado) así como los medios de comunicación en los que se pautará la promoción de Chiapas.
“C”	
Capacitación:	Acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador, con el propósito de prepararlo para desempeñar adecuadamente una ocupación o un puesto de trabajo.
Comité:	Comisión de personas, generalmente elegidas en asamblea y que negocia determinados asuntos en nombre de aquella.
Congreso:	Negocio jurídico por el cual la administración cede a una persona, facultades de uso privativo de una pertenencia del dominio público a la gestión de un servicio público, en plazo determinado bajo ciertas condiciones.
Congreso:	Junta o reunión de varias personas para deliberar sobre determinado asunto.
Colectivos de Interés:	Son grupos integrados por representantes de diversos medios de comunicación, ya sean periódicos, revistas, televisión, radio, o bien tour operadores, agencias de viajes, promotores turísticos y líderes de opinión.
Contrato:	Acuerdo de las partes para producir o transferir derechos y obligaciones.
Control:	Proceso cuyo objetivo es la detección de logros y desviaciones, para evaluar la ejecución de programas y acciones y aplicar las medidas correctivas necesarias.
Convenio:	Acuerdo de dos o más personas destinadas a crear, transferir, modificar o extinguir una obligación.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	64

Manual de Organización

COORDINACIÓN:	Proceso de integración de acciones administrativas de una o varias instituciones, órganos o personas, que tiene como finalidad obtener de las distintas áreas de trabajo, la unidad de acción necesaria para contribuir al mejor logro de los objetivos.
CORREDOR TURÍSTICO:	Trayecto dentro de una ruta turística o que parte de ella, hasta un centro receptor, que contiene atractivos ubicados sobre la misma y facilidades turísticas.
C.P.R.:	Cédula de Proyecto Regional.
CUENTA PÚBLICA:	Es el principal producto de la contabilidad gubernamental y constituye el informe que el ejecutivo rinde anualmente al H. Congreso del Estado. Es también la base informativa que retroalimenta el proceso de programación presupuestal.
“D”	
Decreto:	Resolución del congreso local o federal, que tiene por objeto crear situaciones jurídicas particulares que no existen en la legislación general o formal.
Dependencia:	Institución pública subordinada en forma directa al Ejecutivo del Estado en el ejercicio de sus atribuciones y en el despacho de los asuntos del orden administrativo que tiene encomendados.
Desarrollo:	Cambio cualitativo dentro de un núcleo social, abarcando todos los fenómenos y manifestaciones, como son: el proceso cultural, el medio natural, las relaciones sociales, la educación, la producción, el consumo y el bienestar.
Desarrollo Urbano:	Proceso de adecuación y ordenamiento del medio urbano, a través de la planeación de sus aspectos físicos, económicos y sociales, además implica consideraciones sobre expansión física y demográfica de las ciudades y de sus condiciones de funcionamiento.
Diagnóstico:	Proceso de acercamiento gradual al conocimiento analítico de un hecho o problema administrativo, que permite destacar los elementos más significativos de una alteración en el desarrollo de las actividades de una institución.
Dictamen:	Opinión o consejo que el perito en cualquier ciencia o arte, formula verbalmente o por escrito, acerca de una cuestión de su especialidad.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	65

Manual de Organización

Difusión:	Acción de extender o divulgar noticias encaminadas a promocionar la actividad turística.
Diseño:	Descripción o representación gráfica de un tema, para dar una noción de lo que se ha de realizar o de sus características más relevantes.
Distintivo de Calidad e Higiene:	Programa de Capacitación y Consultoría en el Manejo Higiénico de Alimentos, con el objetivo de disminuir la incidencia de enfermedades en los turistas nacionales y extranjeros, y así mejorar la imagen internacional de nuestro país en materia de prevención y control de ETA'S, mejorando la infraestructura de los establecimientos con estricto apego a la Norma NMX-F-605-Normex 2004.
Distintivo de Calidad Moderniza:	Es un Sistema de Gestión desarrollado en la SECTUR Chiapas, para el mejoramiento de la calidad de las empresas turísticas, través del cual las empresas podrán Incrementar sus índices de rentabilidad y competitividad, con base en una forma moderna de dirigir y administrar una empresa turística, elevar la calidad de los servicios, mejorar la atención a los clientes y humanizar el trabajo.
Distintivo H:	Es un reconocimiento que otorgan la Secretaría de Turismo y la Secretaría de Salud, a establecimientos fijos de alimentos y bebidas, por cumplir con los estándares de higiene requeridos por la Norma Mexicana.
Dummy:	Montaje de una publicación de cualquier artículo promocional, que se realiza para mostrarlo.
“E”	
Ecoturismo:	Actividad que conjunta dos partes importantes en pro de la conservación de los recursos naturales; por una parte el término ecología refiriéndose al lugar que habitamos en conjunto con los recursos naturales, sus ecosistemas y entornos comunitarios y por otro lado el turismo, actividad que es realizada por personas que salen de su lugar de origen.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	66

Manual de Organización

Equipamiento Urbano:	Conjunto de edificios o de espacios predominantemente de uso público, en los que se realizan actividades complementarias a las de habitación y de trabajo, o bien en los que se proporcionan a la población servicios de bienestar social y de apoyo a las actividades económicas.
Estadía:	Estancia o tiempo que permanece un turista en un lugar determinado.
Estrategia:	Modos y formas de cómo se establecen los proyectos, desde su identificación hasta su ejecución.
E.T.A.:	Enfermedades Transmitidas por Alimentos
Evaluación:	Revisión detallada y sistemática de un proyecto, plan u organismo en su conjunto, con objeto de medir el grado de eficacia, eficiencia y congruencia con que está operando en un momento determinado, para alcanzar los objetivos propuestos.
Evento:	Suceso importante y programado, de índole social, académica, artística o deportiva.
Expediente Técnico:	Documento en el que se especifica además de las metas y montos de un determinado proyecto, las fuentes de financiamientos, ubicación de la obra, tipo, número de beneficiarios, calendarización y programa de ejecución de los recursos y toda la información técnica necesaria.
Exposición:	Exhibición pública de artículos de la industria o de las artes y de las ciencias, para estimular la producción, el comercio o la cultura.
“F”	
Facebook:	Sitio web de redes sociales que permite a sus usuarios comunicar y compartir temas diversos.
Facultad:	Poder o derecho para hacer alguna cosa.
Feria:	Instalación donde se exponen los productos de un solo ramo industrial o comercial, para su promoción y venta.
FIBAP:	Ficha de Información Básica de Proyectos.
Flayers:	Folletos de pequeñas dimensiones y gramajes reducidos que se utilizan para transmitir información publicitaria sobre productos y servicios de una organización.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	67

Manual de Organización

“H”

Herramientas Colaterales de Campaña:

Material promocional en formato impreso y/o audiovisual para promoción y difusión de corredores turísticos del Estado.

Herramientas e Comunicación e Información:

Herramientas de información turística impresas, que ofrecen al turista la información descriptiva de los principales sitios turísticos del Estado. Pueden ser folletos, trípticos, cuadrípticos, guías, carteles, libros y material audiovisual.

“I”

I.M.S.S.:

Instituto Mexicano del Seguro Social.

Infraestructura:

Conjunto de instalaciones indispensables para la creación, producción y servicios.

Inventario:

Relación ordenada bienes muebles e inmuebles de cada institución que inscribe sus características, ubicación y el responsable de su custodia.

ICOSO:

Instituto de Comunicación Social del Estado de Chiapas.

I.V.A.:

Impuesto al Valor Agregado.

“L”

Ley:

Conjunto de reglas dictadas por el legislador, en que se demanda o prohíbe una cosa, en consonancia con la justicia y para el bien de los gobernados.

Lineamiento:

Directriz que establece los límites dentro de los cuales han de realizarse ciertas actividades, así como las características generales que éstas deberán tener.

“M”

Meta:

Cuantificación de los objetivos a alcanzar en los ámbitos temporal y espacial, por lo tanto debe responder a la pregunta de "cuanto" se

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	68

Manual de Organización

pretende conseguir, así mismo para facilitar su seguimiento y evaluación, es necesario que en adición a su cuantificación conlleven su expresión genérica en unidades de medida, para identificar el resultado final.

MIPYMES:	Micro, Pequeñas y Medianas Empresas.
MIR:	Matriz de Indicadores de Resultados.
“N”	
N.E.CH.:	Sistema de Nómina del Estado de Chiapas.
Norma:	Ordenamiento imperativo y específico de acción que persigue un fin determinado, con la característica de ser rígido en su aplicación.
“O”	
Objetivo:	Fines hacia los cuales están encaminadas las actividades de la dependencia o entidad, órganos administrativos y puestos, mismos que pueden ser generales o particulares, así también pueden establecerse a corto, mediano y largo plazo, dependiendo del periodo de planeación.
O.D.M.:	Objetivos de Desarrollo del Milenio.
Operación:	Acción o actividad necesaria para la realización de un procedimiento del cual forma parte.
Organización:	Coordinación de las actividades de los individuos que forman parte de una institución o de una empresa, para lograr el mejor aprovechamiento de los elementos humanos, materiales y financieros de la misma.
“P”	
Patronato:	Consejo formado por varias personas, que ejercen funciones rectoras, asesoras o de vigilancia en una Institución o servicio, para que se cumplan debidamente sus fines.
PEDCHS 2013-2018:	Plan Estatal de Desarrollo Chiapas 2013-2018.
P.N.D. 2013-2018:	Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	69

Manual de Organización

Planeación Turística:	Conjunto sistematizado de acciones que proviene de una estructura racional de análisis, que contiene los elementos informativos y de juicios suficientes y necesarios para fijar prioridades, elegir alternativas y establecer objetivos y metas en materia turística.
Presupuesto:	Estimación programada en forma sistemática de los ingresos y egresos que maneja un organismo en un periodo determinado.
Procedimiento:	Sucesión cronológica de operaciones interrelacionadas que constituyen una unidad, la cual actúa en función de la realización de una actividad o tarea específica.
Producto Turístico:	Conjunto de bienes y servicios que se ponen a disposición de los visitantes para su consumo directo, bienes y servicios que son producidos por diferentes entidades, pero que el turista lo percibe como uno sólo.
Promoción:	Acción de dar impulso a un programa o plan, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos.
P.O.A.:	Programa Anual Operativo.
Pólizas de Transferencia:	Son aquellas que reflejan la información respecto a saldos transferidos a otro organismo o recibidos de otro organismo.
Polo Turístico:	Se define como Polo Turístico a toda demarcación territorial que cuente con los recursos y atractivos necesarios para responder a una demanda turística. Los recursos y atractivos pueden ser naturales o producto de la acción de los seres humanos.
Proyecto:	Tarea planeada que tiene un principio y un fin definibles y requiere el empleo de uno o más recursos en cada una de las actividades separadas pero interrelacionadas e interdependientes, deben ejecutarse para alcanzar los objetivos por los cuales el trabajo fue instituido.
PYME:	Pequeñas y Medianas Empresas.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	70

Manual de Organización

“R”

Reglamento: Conjunto de reglas o preceptos, emitido por la autoridad competente, con la finalidad de ejecutar una Ley o para el régimen de una corporación, un organismo público o un servicio.

Revocar: Dejar sin efecto una concesión, un mandato o una resolución.

“S”

SCHRTVyC: Sistema Chiapaneco de Radio, Televisión y Cinematografía.

SECTUR CHIAPAS: Secretaría de Turismo del Gobierno del Estado de Chiapas.

SECTUR FEDERAL: Secretaría de Turismo del Gobierno de la República.

Segmentos Turísticos: Son áreas en que se divide el turismo y hacia las cuales están enfocadas las acciones de promoción y difusión, como lo son turismo alternativo, cultural, deportivo, náutico y segmentos especializados.

S.F.U.: Sistema de Formato Único.

S.I.A.D.: Sistema de Adquisiciones.

S.I.H.A.E.: Sistema Integral de Administración Hacendaria del Estado.

SIPLAN: Sistema de Planeación.

SIS-AB: Sistema de Seguimiento de Acciones y Beneficiados.

SISMOB: Sistema de Mobiliario.

SISTEMA: Conjunto de elementos y procedimientos intimamente interrelacionados que tienen como propósito el logro de determinados objetivos.

Sistema de Calidad Moderniza:

Es un Sistema de Gestión para el mejoramiento de calidad; mediante el cual, las empresas turísticas podrán estimular a sus colaboradores e incrementar sus índices de rentabilidad y competitividad, con base en una forma moderna de dirigir y administrar una empresa turística, lo que permitirá satisfacer las expectativas de sus clientes.

S.I.T.E.: Sistema de Información Turística Estatal.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	71

Manual de Organización

SISVEH:	Sistema Vehicular.
SPOT:	Cápsula promocional con información turística, para difusión en radio o televisión.
Supervisión:	Verificación y comprobación de actividades emprendidas en el desarrollo de un proceso sistemático de trabajo, acordes con programas y proyectos previamente formulados.
“T”	
Tablero Estratégico de Control (TEC):	Sistema de información vía Internet que administra, de forma ordenada y relaciona entre sí, los indicadores de cada Dependencia.
Testigos y/o Comprobantes de Campaña:	Resultado final que envían los medios de comunicación a la Dependencia, como parte de comprobación de la participación en la publicación o de realización de un trabajo. Es decir, envían el producto final (Revista y/o, periódico publicado).
Tríptico:	Folleto que se realiza en una hoja, consta de tres doblajes y contiene publicidad específica.
Turismo:	Afición de viajar por placer, deporte o instrucción.
Tour Operadores:	Empresa que bajo un solo centro de decisión, abarca actividades de agencia de viajes, transporte, etc.
Twitter:	Plataforma de uso online que sirve comúnmente para establecer diferentes estados, para enviar información o para hacer comentarios sobre diferentes eventos de una persona en sólo 140 caracteres de texto.
“V”	
Volante de Proceso:	Certificación que emite el sistema de la información cuantitativa.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	72

Manual de Organización

Grupo de Trabajo

Secretaría de Turismo

Coordinación

C.P. y M.A. Carlos Ernesto Vázquez Trujillo
Jefe de la Unidad de Apoyo Administrativo

Desarrollo del documento

M.A.P. Elsa Ruiz Guillén
Jefa del Área de Recursos Humanos

L.A.E. Luis Camarillo Torres
Área de Recursos Humanos
Enlace

Secretaría de Hacienda

Asesoría

Lic. María del Rosario Díaz Gutiérrez
Directora de Estructuras Orgánicas

Lic. Gerardo Barajas Cruz
Jefe del Departamento de Reglamentos Interiores
y Manuales Administrativos

Lic. Gloria Ramírez Muñoz
Asesora
Departamento de Reglamentos Interiores
y Manuales Administrativos

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Octubre 2010	Junio 2018	Junio 2019	73

OOOO
CHIAPAS NOS UNE