



Manual de Procedimientos

Secretaría de Turismo

Septiembre 2025



Secretaría
de Turismo

Manual de Procedimientos

Secretaría de Turismo

Septiembre 2025

Índice

Índice	2
Hoja de aprobación.....	3
Presentación	4
Marco Jurídico-Administrativo.	6
Listado de procedimientos	7
Procedimientos.....	8
Gestión de información y elaboración de reportes de Afluencia Turística	
ST/ST/DASITE/01.....	9
Glosario de términos	20

Hoja de aprobación

CLAVE: ST/033

Revisa	Aprueba
Lic. Fernando Charles Betancourt	Lic. Benjamín Hernández Rodríguez
Secretario Técnico	Secretario de Turismo
	

Actualizado al mes de Septiembre de 2025.

Presentación

El presente Manual de Procedimientos de la Secretaría de Turismo del Gobierno del Estado de Tamaulipas es un instrumento normativo y operativo que tiene como finalidad orientar, estandarizar y transparentar el desarrollo de las funciones institucionales, fortaleciendo así la eficiencia administrativa y la calidad en la prestación de los servicios turísticos.

Este documento se integra como parte de la estrategia de modernización y mejora continua de la gestión pública estatal, ofreciendo a todo el personal una referencia clara, actualizada y unificada sobre la manera en que deben ejecutarse los procesos sustantivos y de apoyo en la Secretaría.

La estructura del manual comprende:

1. Hoja de aprobación, que respalda la validez y vigencia del documento.
2. Presentación, que contextualiza su propósito, alcance y utilidad.
3. Marco jurídico-administrativo, que establece el fundamento normativo de su contenido.
4. Listado y descripción de procedimientos, que detalla paso a paso las actividades, responsables, insumos, productos y mecanismos de control de cada proceso.
5. Indicadores de desempeño, que permiten evaluar la eficacia y eficiencia de los procedimientos.
6. Administración de riesgos, con las acciones preventivas y correctivas asociadas.
7. Mecanismos de control y calidad, para asegurar la mejora continua.
8. Control de cambios, que registra las actualizaciones realizadas.
9. Glosario de términos, que clarifica los conceptos clave empleados.

Los objetivos de este manual son:

- Documentar y uniformar los procedimientos institucionales, asegurando su correcta ejecución.
- Facilitar la capacitación y actualización del personal, garantizando la continuidad operativa ante cambios o rotaciones.

- Mejorar la eficiencia y reducir tiempos mediante flujos de trabajo claros y simplificados.
- Fortalecer la transparencia y rendición de cuentas, delimitando responsabilidades y estándares de calidad.

La importancia de este manual radica en que contribuye a:

- Optimizar el uso de los recursos públicos.
- Incrementar la confiabilidad y calidad de la información generada.
- Proyectar una imagen institucional profesional y comprometida con el desarrollo turístico del estado.

El ámbito de aplicación es general y obligatorio para todas las áreas que integran la Secretaría de Turismo, independientemente del nivel jerárquico o tipo de contratación, debiendo ser consultado y aplicado en la ejecución de las funciones asignadas.

En suma, este manual no solo es un documento de referencia, sino una herramienta estratégica para asegurar que la Secretaría de Turismo opere bajo principios de eficiencia, transparencia y orientación al servicio, en beneficio del sector turístico y de la ciudadanía tamaulipeca.

Lic. Benjamín Hernández Rodríguez.

Titular de la Secretaría de Turismo.

Marco Jurídico-Administrativo.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Turismo
- Constitución Política del Estado de Tamaulipas
- Ley de Turismo del Estado de Tamaulipas
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Tamaulipas
- Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo del Estado de Tamaulipas
- Plan Estatal de Desarrollo 2023-2028 "Tamaulipas se Transforma"
- Acuerdo Gubernamental donde se determina la estructura orgánica de la Secretaría de Turismo (10 de noviembre de 2023)

Listado de procedimientos

Nombre del Procedimiento	Clave del Procedimiento	Nombre y Firma	
		Elaboró	Aprobó
Gestión de información y elaboración de reportes de Afluencia Turística.	ST/01	Ing. Emilio Mariano Lamadrid de Aguinaco	Lic. Fernando Charles Betancourt

Procedimientos

Gestión de información y elaboración de reportes de Afluencia Turística
P035 Programa de Conducción de la Política Pública en Materia Turística

Clave del Procedimiento:

Fecha de Elaboración:

ST/ST/DASITE/01

Septiembre 2025

Elabora:

Departamento de
Administración del
Sistema de
Información Turística
Estatel (DASITE)

Fecha de Actualización:

No. de Revisión:

Aprueba:

Secretaría Técnica

Septiembre 2025

0

Objetivo:

Contar con información estadística veraz y oportuna del número de turistas y visitantes durante los periodos vacacionales de cada año.

Alcance:

Desde: Que elabora y envía oficio solicitando designación de enlaces a los presidentes municipales, recibiendo solicitud de designación de enlaces municipales, pasando por la capacitación y coordinación con las direcciones municipales de turismo, la captura de información en el sistema, la interpretación de la información, análisis de la información.

Hasta: Que genera estadística de afluencia mensual, por periodos vacacionales y anuales, se validan y se envía el reporte al titular.

Áreas de aplicación

Secretaría Técnica

Departamento de Administración del Sistema de Información Turística Estatal

Enlaces Municipales

Políticas o normas de operación

- El Secretario de Turismo deberá firmar la solicitud que se envía a los alcaldes para el nombramiento del enlace quien realizará la captura de la afluencia turística en el Sistema Estatal de Afluencia Turística.

- Los enlaces designados por los municipios deberán solicitar mediante correo electrónico al Departamento de Administración del SITE, el alta en el Sistema Estatal de Afluencia Turística indicando el nombre, cargo, correo electrónico y teléfono del enlace.
- El Departamento de Administración del SITE solicitará al área de Tecnologías del Gobierno del Estado el alta de los nuevos usuarios del Sistema Estatal para la Afluencia Turística.
- Los enlaces designados por los alcaldes y/o directores de turismo municipal, deberán subir la información de afluencia turística en los periodos establecidos por parte de la Secretaría de Turismo.
- Los enlaces municipales solamente podrán solicitar cambios a través de la petición por escrito mediante correo electrónico indicando las razones por las cuáles se está solicitando cambiar la información capturada en el Sistema.
- El Departamento de Administración del SITE podrá subir información de días anteriores siempre y cuando la solicitud se realice por escrito y la autorice el Secretario Técnico.
- La Secretaría Técnica deberá autorizar cualquier cambio que se requiera en el Sistema.

Terminología

- Enlace: Es la persona designada por el municipio para realizar la captura de visitantes y vehículos por cada en el Sistema Estatal de Afluencia Turística.

Gestión de información y elaboración de reportes de Afluencia Turística
P035 Programa de Conducción de la Política Pública en Materia Turística

Clave del Procedimiento:
ST/ST/DASITE/01

Fecha de Elaboración:
Septiembre de 2025

Descripción narrativa.

Núm.	Actividad	Responsable	Referencia
	Inicio		
1	Elabora y envía oficio solicitando designación de enlaces a los presidentes municipales, recibiendo solicitud de designación de enlaces municipales, pasando por la capacitación y coordinación con las direcciones municipales de turismo, la captura de información en el sistema, la interpretación de la información, análisis de la información.	Secretaría Técnica	Oficios y correos enviados.
2	Recibe y asigna enlace municipal para el alta de nuevos usuarios y notifica al Departamento de Administración del SITE.	Administraciones municipales	Correo electrónico
3	Recibe designación de enlaces municipales para el alta de nuevos usuarios.	Departamento de Administración del SITE	Correo electrónico
4	Solicita a la Agencia de Innovación e Inteligencia Digital de Tamaulipas el alta de nuevos usuarios en el Sistema Estatal de Afluencia Turística.	Departamento de Administración del SITE	Correo electrónico
5	Recibe y elabora usuarios, contraseñas y notifica asignaciones al Departamento de Administración del SITE mediante correo electrónico.	Agencia de Innovación e Inteligencia Digital de Tamaulipas	Correo electrónico
6	Recibe usuario y contraseñas y notifica a los enlaces municipales sus credenciales de acceso al Sistema Estatal de Afluencia Turística, así como fecha y hora programada para capacitación sobre el uso del Sistema.	Departamento de Administración del SITE	Correo electrónico

Gestión de información y elaboración de reportes de Afluencia Turística
P035 Programa de Conducción de la Política Pública en Materia Turística

Clave del Procedimiento:

ST/ST/DASITE/01

Fecha de Elaboración:

Septiembre de 2025

Descripción narrativa.

Núm.	Actividad	Responsable	Referencia
7	Recibe credenciales y notificación para capacitación sobre el funcionamiento del Sistema Estatal de Afluencia Turística.	Enlace	Correo electrónico
8	Capacita a los enlaces designados por las autoridades municipales para explicar la metodología de contabilización y captura de afluencia turística en el SEAT.	Departamento de Administración del SITE	Videoconferencias de la capacitación y correos electrónicos.
9	Recibe enlaces designados capacitación y mantienen contacto con el Departamento de Administración del SITE.	Enlace	Grupo de Whatsapp y correos electrónicos
10	Mantiene contacto permanente con los enlaces municipales.	Departamento de Administración del SITE	Grupo de Whatsapp y correos electrónicos
11	Notifica mediante mensajes al grupo y mensajes directos de manera periódica al enlace municipal sobre los periodos de monitoreo para captura de afluencia en el Sistema Estatal de Afluencia Turística.	Departamento de Administración del SITE	Grupo de Whatsapp y correos electrónicos
12	Captura afluencia de su municipio al sistema, el número de visitantes en sitios turísticos, en los periodos de monitoreo de afluencia turística.	Enlace Municipal	Sistema Estatal de Afluencia Turística
13	Monitorea actividades de registro de información durante los periodos vacacionales.	Departamento de Administración del SITE	Registro de actividades en el Sistema Estatal de Afluencia Turística

**Gestión de información y elaboración de
reportes de Afluencia Turística**
**P035 Programa de Conducción de la Política
Pública en Materia Turística**

**Clave del
Procedimiento:**

ST/ST/DASITE/01

**Fecha de
Elaboración:**

Septiembre de 2025

Descripción narrativa.			
Núm.	Actividad	Responsable	Referencia
14	Solicita captura de afluencia a enlaces que no hayan capturado en tiempo y forma.	Departamento de Administración del SITE	Registro de actividades en el Sistema Estatal de Afluencia Turística
15	Genera reportes estadísticos periódicos y envía a la Secretaría Técnica para revisión.	Departamento de Administración del SITE	Reportes generados.
16	Recibe y revisa el reporte estadístico	Secretaría Técnica	Reportes generados.
17	¿Está correcto el reporte? 17.1 Sí, pasa a la actividad 18. 17.2 No, solicita corrección y pasa a la actividad 15.	Secretaría Técnica	Reportes generados.
18	Genera estadística de afluencia mensual, por periodos vacacionales y anuales, se validan y se envía el reporte al titular.	Secretaría Técnica	Reportes generados.
19	Fin		

**Gestión de información y elaboración de
reportes de Afluencia Turística.**

**P035 Programa de Conducción de la Política
Pública en Materia Turística**

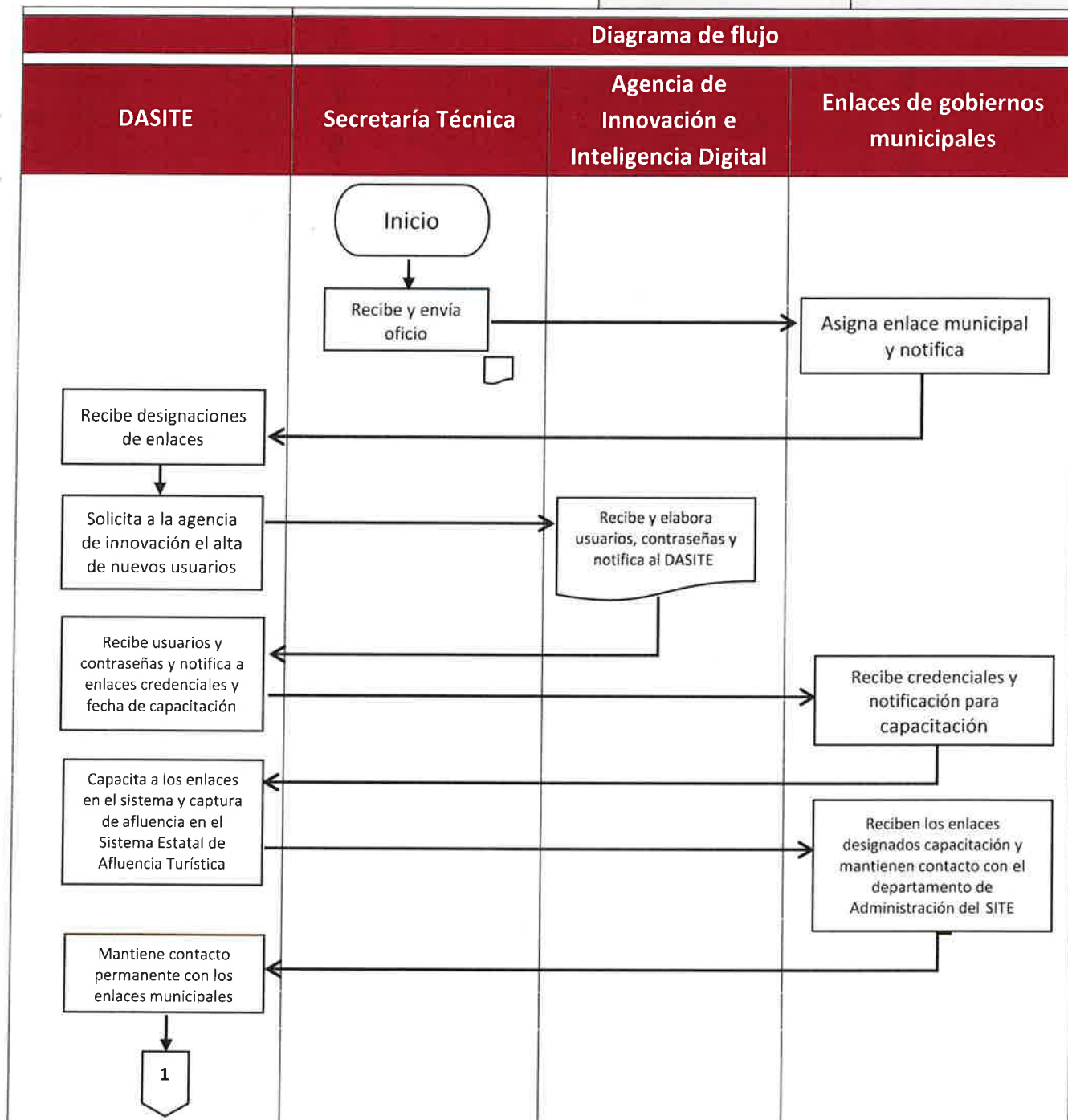
Clave:

ST/ST/DASITE/01

**Fecha de
Elaboración:**

Septiembre de 2025

Diagrama de flujo



Gestión de información y elaboración de reportes de Afluencia Turística.

P035 Programa de Conducción de la Política Pública en Materia Turística

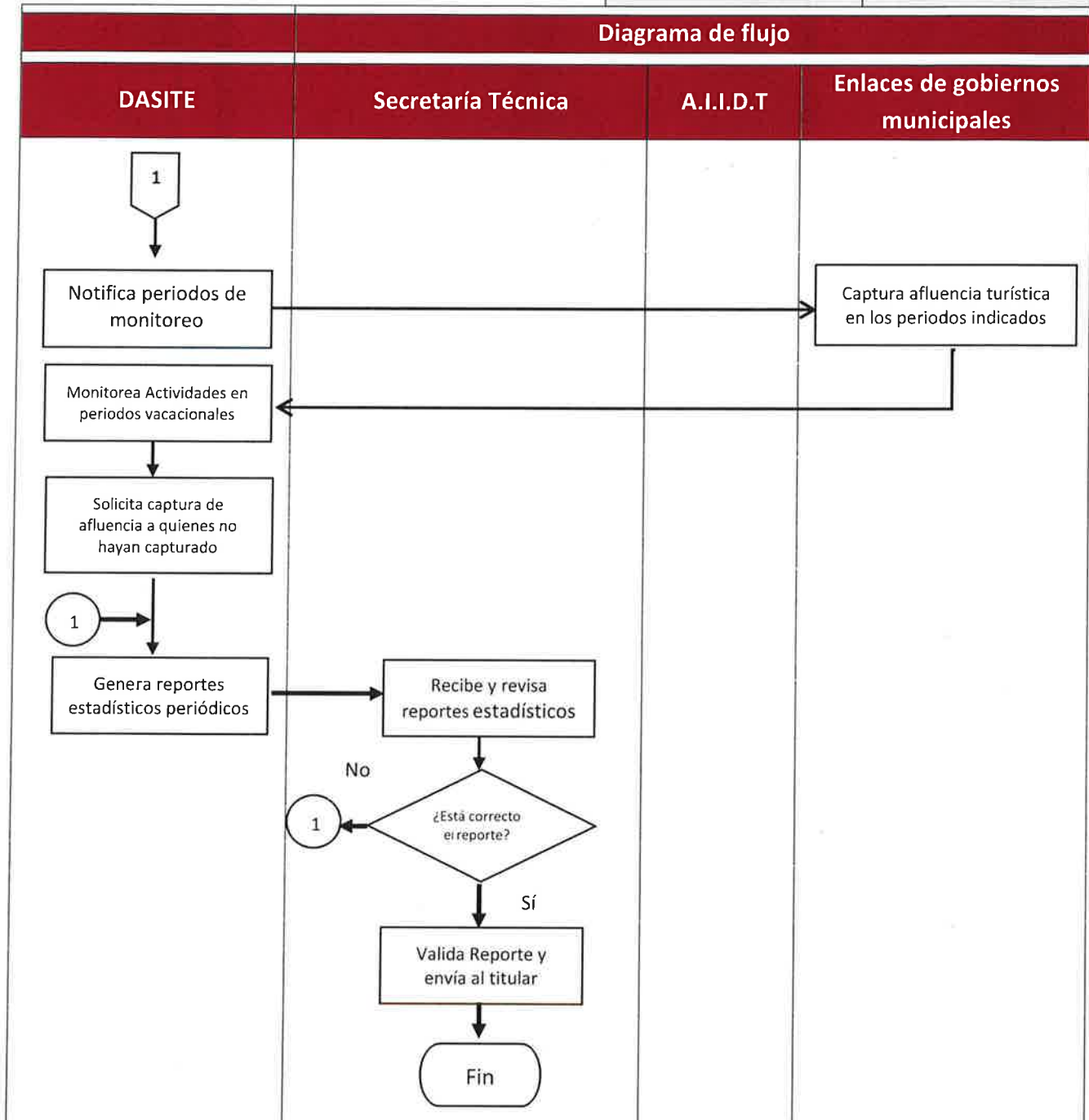
Clave:

ST/ST/DASITE/01

Fecha de Elaboración:

Septiembre de 2025

Diagrama de flujo



**Gestión de información y elaboración de
reportes de Afluencia Turística.**
**P035 Programa de Conducción de la Política Pública
en Materia Turística**

Clave del Procedimiento:

**Fecha de
Elaboración:**

ST/ST/DASITE/01

Septiembre de 2025

Indicadores		
Nombre del Indicador	Método de Cálculo	
Variación de la Tasa de Afluencia Turística Anual	((Total de personas que visitaron el estado en el año actual/Total de personas que visitaron el estado en el año anterior)-1)	x100
Tasa de variación de la derrama económica turística estimada en el estado de Tamaulipas.	((Derrama económica turística estimada en el año actual/Derrama económica turística estimada el estado en el año anterior)-1)	x100

**Gestión de información y elaboración de
reportes de Afluencia Turística**

**P035 Programa de Conducción de la Política Pública
en Materia Turística**

Clave del Procedimiento:

**Fecha de
Elaboración:**

ST/ST/DASITE/01

Septiembre de 2025

Administración de Riesgos

Factor de Riesgo	Descripción de la acción de control	Unidad administrativa responsable	Fecha de inicio	Fecha de término	Medios de Verificación
Pobre o nula participación de los municipios con vocación turística para reportar afluencia turística.	Establecer compromisos con los alcaldes para que su equipo de turismo participe durante los periodos vacacionales con la captura en el sistema de los visitantes a sus sitios turísticos.	Secretario Técnico	01 de noviembre	20 de diciembre	Oficios a los Alcaldes de los municipios con vocación turística.

**Gestión de información y elaboración de
reportes de Afluencia Turística**
**P035 Programa de Conducción de la Política Pública
en Materia Turística**

Clave del Procedimiento:

**Fecha de
Elaboración:**

ST/ST/DASITE/01

Septiembre de 2025

Control de cambios

No. de cambio	Descripción del cambio	Fecha del cambio
0	Nueva creación	Septiembre 2025

**Gestión de información y elaboración de
reportes de Afluencia Turística**
P035 Programa de Conducción de la Política Pública
en Materia Turística

Clave del Procedimiento:

**Fecha de
Elaboración:**

ST/ST/DASITE/01

Septiembre de 2025

Calidad del procedimiento

Mecanismo	Descripción	Periodo de aplicación	Meta
Retroalimentación con los municipios con los resultados finales de afluencia turística	Se realiza una revisión al obtener la información final de la afluencia reportada por los municipios en el sistema para corroborar que sea correcta.	Trimestral	98% de la información reportada cumpla con los criterios establecidos.

Glosario de términos

1. **Afluencia Turística.** Número de turistas y/o visitantes que se desplazan por algún motivo de su lugar de origen hacia alguno de los destinos turísticos de la entidad.
2. **Interinstitucional.** Perteneciente o referido a dos o más instituciones relacionadas entre sí.
3. **Manual de Procedimientos.** Es un documento administrativo de apoyo y consulta, ordenado y sistematizado que sustenta y facilita la realización de las funciones y atribuciones de cada una de las unidades responsables que integran la organización.
4. **Proceso.** Es la transformación de un conjunto de insumos (personas, materiales, energía, equipo, procedimientos) en resultados (producto, servicio o terminación de una tarea).