



CONSEJERÍA
JURÍDICA DEL
GOBERNADOR

GOBIERNO DE CHIAPAS

Publicado en el Periódico Oficial No. 171
Fecha miércoles 16 de junio de 2021
Publicación No. 1797-A-2021

MANUAL DE INDUCCIÓN

SECRETARÍA DE TURISMO

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.
Mayo de 2021.

Bienvenida

La Secretaría de Turismo ha elaborado el presente manual de inducción especialmente para ti, y te da la más cordial bienvenida ahora que te integras a nuestro equipo de trabajo, el cual se enriquece y fortalece con tu capacidad, conocimientos, disponibilidad, esfuerzo y espíritu de colaboración y servicio.

Así mismo, deseamos que el presente documento te sirva de apoyo para que obtengas información general de la institución, que te permita también conocer el entorno laboral en el que desarrollarás tus funciones y actividades.

Lic. Katyna de la Vega Grajales, Secretaria.- **Rúbrica**



CONSEJERÍA
JURÍDICA DEL
GOBERNADOR

GOBIERNO DE CHIAPAS

¿Quiénes somos?

La Secretaría de Turismo tiene como objetivo principal promover el turismo sostenible para el desarrollo económico del Estado, aprovechando sus recursos naturales y arqueológicos, preservando su patrimonio cultural y fortaleciendo la infraestructura turística y la calidad de la prestación de los servicios turísticos.



CONSEJERÍA
JURÍDICA DEL
GOBERNADOR

GOBIERNO DE CHIAPAS

Misión

Implementar políticas orientadas al fortalecimiento e innovación del turismo mediante el impulso de acciones incluyentes que propicien la participación coordinada de los sectores público, privado y social, estableciendo estrategias integrales de promoción y desarrollo que potencialicen a Chiapas como destino turístico, mediante acciones que garanticen a los visitantes el aprovechamiento sustentable del patrimonio natural y cultural, y se traduzcan en una oferta turística con altos estándares de calidad, propiciando el desarrollo socioeconómico del estado.



CONSEJERÍA
JURÍDICA DEL
GOBERNADOR

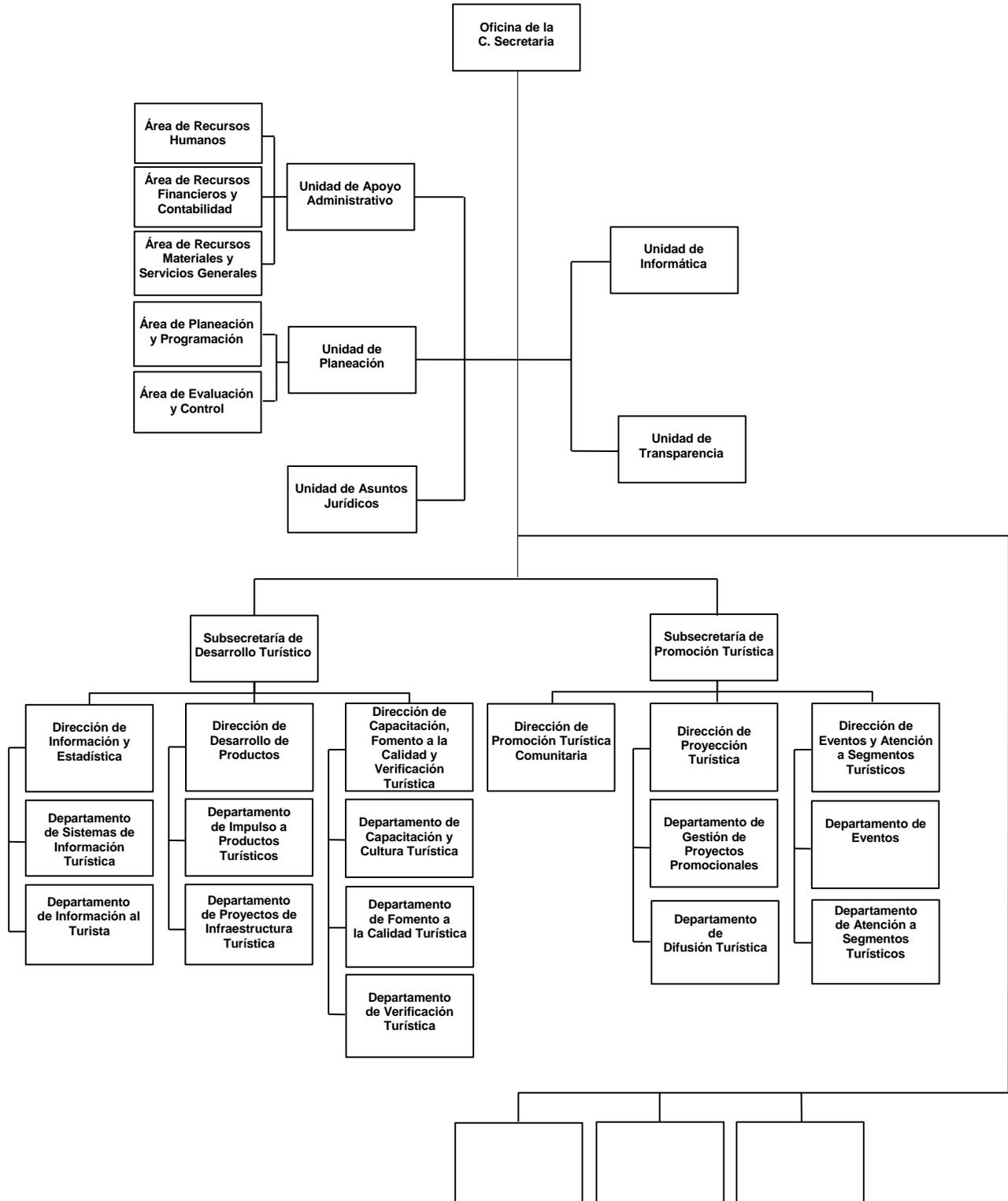
GOBIERNO DE CHIAPAS

Visión

Posicionar a Chiapas como un destino turístico competitivo a nivel nacional e internacional, reconocido por su desarrollo turístico con sentido sustentable y por su calidad como producto turístico que brindan a los visitantes experiencias vivenciales que reflejan el valor y enaltecen la diversidad de su patrimonio natural y cultural para el bienestar de la entidad.



Organigrama General





CONSEJERÍA
**JURÍDICA DEL
GOBERNADOR**
GOBIERNO DE CHIAPAS

Unidad de
Vinculación en
San Cristóbal

Unidad de
Vinculación en
Palenque

Unidad de
Vinculación en
Tapachula

¿Qué hacemos?

Elaboramos y actualizamos los directorios de prestadores de servicios turísticos así como el catálogo de atractivos turísticos para su difusión.

Generamos datos estadísticos del sector turismo para conocer la afluencia y su derrama económica en el estado de Chiapas.

Validamos y establecemos el Sistema de Información Turística del Estado.

Elaboramos proyectos ejecutivos de infraestructura y equipamiento turístico en el Estado, en coordinación con la Secretaría de Obras Públicas.

Gestionamos la creación y desarrollo de centros turísticos o de naturaleza en el Estado.

Diseñamos e impartimos cursos de capacitación turística básica para prestadores de servicios turísticos de nivel operativo y administrativo.

Supervisamos los procesos de certificación y acreditación de los prestadores de servicios turísticos en el Estado.

Gestionamos la inscripción de los prestadores de servicios turísticos en el Registro Nacional de Turismo y en el Sistema de Clasificación Hotelera.

Organizamos muestras gastronómicas del estado de Chiapas en los niveles local, nacional e internacional.

Asesoramos a prestadores de servicios turísticos sobre servicios gastronómicos de calidad y la cocina chiapaneca.

Elaboramos y ejecutamos proyectos de inversión enfocados a la difusión de la imagen e identidad del estado en los mercados nacionales e internacionales

Diseñamos campañas para difundir, en medios de comunicación masiva y redes sociales, el patrimonio turístico, productos, segmentos y servicios turísticos de Chiapas.

Organizamos la participación de prestadores de servicios turísticos del estado en ferias y eventos nacionales e internacionales.

Organizamos viajes de familiarización a operadores turísticos, agencia de viajes, medios de comunicación y promotores turísticos del estado.

Difundimos los mecanismos de financiamiento y de inversión para las empresas turísticas, a través de las diferentes asociaciones de prestadores de servicios turísticos



Antecedentes

El 9 de febrero de 1994, el Gobierno del Estado publica en el Periódico Oficial No. 297-3ª sección, Decreto No. 141, la creación de 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 8 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 a Secretaría de Turismo.

De acuerdo al Dictamen No. SA/SUBDAT/DDA/216/2008 de fecha 18 de agosto de 2008, se realiza el cambio de denominación de Secretaría de Turismo a Secretaría de Turismo y Proyectos Estratégicos.

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.

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.

Con dictamen No. SH/CGRH/DEO/143/2019 de fecha 30 de abril de 2019, se llevó a cabo la adecuación de la estructura orgánica con la que se hizo el cambio de denominación de la Dirección de Capacitación y Fomento a la Calidad Turística a Dirección de Capacitación, Fomento a la Calidad y Verificación Turística.

CÓDIGO DE HONESTIDAD Y ÉTICA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE CHIAPAS

Principios, derechos y valores rectores del servicio público

Principios Constitucionales y Generales

En el desempeño de sus funciones, los Servidores Públicos de la Administración Pública del Estado de Chiapas, deberán observar los Principios siguientes:

- **Legalidad:** Los Servidores Públicos hacen sólo aquello que las normas expresamente les confieren y en todo momento someten su actuación a las facultades que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas atribuyen a su empleo, cargo o comisión, por lo que conocen y cumplen las disposiciones que regulan el ejercicio de sus funciones, facultades y atribuciones.
- **Honradez:** Los Servidores Públicos se conducen con rectitud sin utilizar su empleo, cargo o comisión para obtener o pretender obtener algún beneficio, provecho o ventaja personal o a favor de terceros, ni buscan o aceptan compensaciones, prestaciones, dádivas, obsequios o regalos de persona u organización, debido a que están conscientes que ello compromete sus funciones y que el ejercicio de cualquier cargo público implica un alto sentido de austeridad y vocación de servicio.
- **Lealtad:** Los Servidores Públicos corresponden a la confianza que el Estado les ha conferido; tienen una vocación absoluta de servicio a la sociedad, y satisfacen el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al interés general y bienestar de la población.
- **Imparcialidad:** Los Servidores Públicos otorgan a la ciudadanía, y a la población en general, el mismo trato, sin conceder privilegios o preferencias a organizaciones o personas, ni permiten que influencias, intereses o prejuicios indebidos afecten su compromiso para tomar decisiones o ejercer sus funciones de manera objetiva.
- **Eficiencia:** Los Servidores Públicos actúan en apego a los planes y programas previamente establecidos y optimizan el uso y la asignación de los recursos públicos en el desarrollo de sus actividades para lograr los objetivos propuestos.
- **Economía:** Los Servidores Públicos en el ejercicio del gasto público administrarán los bienes, recursos y servicios públicos con legalidad, austeridad y disciplina, satisfaciendo los objetivos y metas a los que estén destinados, siendo éstos de interés social.



CONSEJERÍA
JURÍDICA DEL
GOBERNADOR
GOBIERNO DE CHIAPAS

- **Disciplina:** Los Servidores Públicos desempeñaran su empleo, cargo o comisión de manera ordenada, metódica y perseverante, con el propósito de obtener los mejores resultados en el servicio o bienes ofrecidos.
- **Profesionalismo:** Los Servidores Públicos deberán conocer, actuar y cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas de conformidad con las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas atribuibles a su empleo, cargo o comisión observando en todo momento disciplina, integridad y respeto, tanto a los demás Servidores Públicos como a los particulares con los que llegare a tratar.
- **Objetividad:** Los Servidores Públicos deberán preservar el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al interés general, actuando de manera neutral e imparcial en la toma de decisiones, que a su vez deberán ser informadas en estricto apego a la legalidad.
- **Transparencia:** Los Servidores Públicos en el ejercicio de sus funciones privilegian el principio de máxima publicidad de la información pública, atendiendo con diligencia los requerimientos de acceso y proporcionando la documentación que generan, obtienen, adquieren, transforman o conservan; y en el ámbito de su competencia, difunden de manera proactiva información gubernamental, como un elemento que genera valor a la sociedad y promueve un gobierno abierto, protegiendo los datos personales que estén bajo su custodia.
- **Rendición de cuentas:** Los Servidores Públicos asumen plenamente ante la sociedad y sus autoridades, la responsabilidad que deriva del ejercicio de su empleo, cargo o comisión, por lo que informan, explican y justifican sus decisiones y acciones, y se sujetan a un sistema de sanciones, así como a la evaluación y al escrutinio público de sus funciones por parte de la ciudadanía.
- **Competencia por mérito:** Los Servidores Públicos deberán ser seleccionados para sus puestos de acuerdo a su habilidad profesional, capacidad y experiencia, garantizando la igualdad de oportunidad, atrayendo a los mejores candidatos para ocupar los puestos mediante procedimientos transparentes, objetivos y equitativos.
- **Eficacia:** Los Servidores Públicos actúan conforme a una cultura de servicio orientada al logro de resultados, procurando en todo momento un mejor desempeño de sus funciones a fin de alcanzar las metas institucionales según sus responsabilidades y mediante el uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier ostentación y discrecionalidad indebida en su aplicación.
- **Integridad:** Los Servidores Públicos actúan siempre de manera congruente con los



principios que deben observar en el desempeño de un empleo, cargo, comisión o función, convencidos del compromiso de ajustar su conducta para que impere en su desempeño una ética que responda al interés público y generen certeza plena de su conducta frente a todas las personas con las que se vinculen u observen su actuar.

- **Equidad:** Los Servidores Públicos procurarán que toda persona acceda con justicia e igualdad al uso, disfrute y beneficio de los bienes, servicios, recursos y oportunidades.

Principios Constitucionales en Materia de Derechos Humanos

Las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con:

- El Principio de Universalidad, deviene del reconocimiento de la dignidad que tienen todos los miembros de la raza humana sin distinción de nacionalidad, credo, edad, sexo, preferencias o cualquier otra, por lo que los derechos humanos se consideran prerrogativas que le corresponden a toda persona por el simple hecho de serlo.
- El Principio de Interdependencia, consiste en que todos los derechos humanos que se encuentran vinculados íntimamente entre sí, de tal forma, que el respeto y garantía, o bien, la transgresión de alguno de ellos, necesariamente impacta en otros derechos. En el entendido de que por esta interdependencia, unos derechos tienen efectos sobre otros, se debe tener una visión integral de la persona humana a efecto de garantizar todos y cada uno de sus derechos universales.
- El Principio de Indivisibilidad, indica que todos los derechos humanos son infragmentables sea cual fuere su naturaleza. Cada uno de ellos conforma una totalidad, de tal forma que se deben garantizar en esa integralidad por el Estado, pues todos ellos derivan de la necesaria protección de la dignidad humana.
- El Principio de Progresividad, establece la obligación del Estado de generar en cada momento histórico una mayor y mejor protección y garantía de los derechos humanos, de tal forma, que siempre estén en constante evolución y bajo ninguna justificación en retroceso.
- El Principio Pro personae, atiende a la obligación que tiene el Estado de aplicar la norma más amplia cuando se trate de reconocer los derechos humanos protegidos y, a la par, la norma más restringida cuando se trate de establecer restricciones permanentes al ejercicio de los derechos o su suspensión extraordinaria.
- El Principio de Interpretación Conforme, refiere que cuando se interpreten las



normas constitucionales se deban considerar las normas de derechos humanos contenidas en los Tratados Internacionales de los que México sea parte, con el propósito de ofrecer una mayor protección a las personas.

Derechos de las personas tutelados en la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Chiapas, que rigen al Código de Ética.

En la interrelación de los Servidores Públicos de la Administración Pública del Estado de Chiapas con la ciudadanía, es pertinente que se respeten los derechos de las personas, tutelados en el artículo 5 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Chiapas, que prevé que toda persona tendrá los derechos siguientes:

- A la protección de su dignidad, como el principio inherente al ser humano y sobre el que se sustenta la base para el disfrute de todos sus derechos, para que sea tratada con respeto y no como un objeto o cosa, ni sea humillada, degradada o envilecida.
- A no ser discriminada por causa de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole; origen étnico o social, posición económica, nacimiento, preferencia sexual o cualquier otra condición.
- A la protección de su libertad. Ninguna persona podrá ser sometida a esclavitud ni a servidumbre; la esclavitud y la trata de personas están prohibidas en todas sus formas.
- A no ser sometida a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.
- Al reconocimiento de su personalidad jurídica.
- A transitar libremente y elegir dónde vivir.
- Al reconocimiento y protección de su propiedad, individual o colectiva. Ninguna persona podrá ser privada arbitrariamente de su propiedad.
- A la seguridad en sus bienes, domicilio y correspondencia; así como el acceso a la protección civil del Estado y los Municipios; teniendo los habitantes, a su vez, el deber de participar activamente, cumpliendo con las medidas necesarias y colaborando con las autoridades en la prevención de los desastres.
- A la libertad de pensamiento y manifestación de sus ideas. Las personas que se dediquen de forma profesional a la información, tienen derecho a mantener la identidad de sus fuentes.
- A no ser molestada a causa de sus opiniones; podrá investigar y recibir información



pública y difundirla, por cualquier medio de expresión.

- A la libertad de conciencia y de religión o credo.
- A acceder de forma libre y universal a internet y a las tecnologías de la información y la comunicación.
- A la libertad de reunión y asociación pacífica. Ninguna persona podrá ser obligada a pertenecer a una asociación.
- A asociarse sindicalmente para la defensa de sus derechos.
- A acceder a la información pública gubernamental.

Valores

Los valores que los Servidores Públicos deben anteponer en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o funciones son los siguientes:

- **Interés Público:** Los Servidores Públicos actúan buscando en todo momento la máxima atención de las necesidades y demandas de la sociedad por encima de intereses y beneficios particulares, ajenos a la satisfacción colectiva.
- **Respeto:** Los Servidores Públicos se conducen con austeridad y sin ostentación, y otorgan un trato digno y cordial a las personas en general y a sus compañeros de trabajo, superiores y subordinados, considerando sus derechos, de tal manera que propician el diálogo cortés y la aplicación armónica de instrumentos que conduzcan al entendimiento, a través de la eficacia y el interés público.
- **Respeto a los Derechos Humanos:** Los Servidores Públicos respetan los derechos humanos, y en el ámbito de sus competencias y atribuciones, los garantizan, promueven y protegen de conformidad con los Principios de Universalidad, Interdependencia, Indivisibilidad y Progresividad.
- **Igualdad y no discriminación:** Los Servidores Públicos prestan sus servicios a todas las personas sin distinción, exclusión, restricción, o preferencia basada en el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los



antecedentes penales o en cualquier otro motivo.

- **Equidad de género:** Los Servidores Públicos, en el ámbito de sus competencias y atribuciones, garantizan que tanto mujeres como hombres accedan con las mismas condiciones, posibilidades y oportunidades a los bienes y servicios públicos; a los programas y beneficios institucionales, y a los empleos, cargos y comisiones gubernamentales.
- **Entorno Cultural y Ecológico:** Los Servidores Públicos en el desarrollo de sus actividades evitan la afectación del patrimonio cultural de cualquier nación y de los ecosistemas del planeta; asumen una férrea voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio ambiente, y en el ejercicio de sus funciones y conforme a sus atribuciones, promueven en la sociedad la protección y conservación de la cultura y el medio ambiente, al ser el principal legado para las generaciones futuras.
- **Cooperación:** Los Servidores Públicos colaboran entre sí y propician el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos comunes previstos en los planes y programas gubernamentales, generando así una plena vocación de servicio público en beneficio de la colectividad y confianza de los ciudadanos en sus instituciones.
- **Liderazgo:** Los Servidores Públicos son guía, ejemplo y promotores del Código de Honestidad y Ética y de las Reglas de Integridad; fomentan y aplican en el desempeño de sus funciones los principios que la Constitución y la ley les impone, así como aquellos valores adicionales que por su importancia son intrínsecos a la función pública.
- **Rendición de Cuentas:** Los Servidores Públicos asumen plenamente ante la sociedad y sus autoridades la responsabilidad que deriva del ejercicio de su empleo, cargo o comisión, por lo que informan, explican y justifican sus decisiones y acciones, y se sujetan a un sistema de sanciones, así como a la evaluación y al escrutinio público de sus funciones por parte de la ciudadanía.
- **Verdad:** Los Servidores Públicos se conducen con respeto a la verdad en todo los actos de sus tareas encomendadas, con motivo y en ejercicio del servicio público al ajustarse a la realidad congruente.
- **Probidad:** Los Servidores Públicos se conducen con rectitud y honor ajustando su conducta a un comportamiento moral intachable, observando una primacía de interés público sobre el interés privado o personal.

Documentos y Páginas de Internet de Consulta

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.
- Manual de Procedimientos.
- <http://www.chiapas.gob.mx>
- <http://www.turismochiapas.gob.mx>
- <http://www.turismochiapas.gob.mx/institucional/manual-induccion/>



Directorio

Órgano Administrativo	Teléfono	Ext.
Oficina de la C. Secretaria	Conmutador 961 617 0550	961 617 0568
Unidad de Apoyo Administrativo		66373
Unidad de Planeación		66220
Unidad de Asuntos Jurídicos		66267
Unidad de Informática		66210
Unidad de Transparencia		66219
Subsecretaría de Desarrollo Turístico		66296
Dirección de Información y Estadística		66314
Dirección de Desarrollo de Productos		66287
Dirección de Capacitación, Fomento a la Calidad y Verificación Turística		66361
Subsecretaría de Promoción Turística		66355
Dirección de Promoción Turística Comunitaria		66350
Dirección de Proyección Turística		66384
Dirección de Eventos y Atención a Segmentos Turísticos		66371
Boulevard Andrés Serra Rojas No. 1090, Edificio Torre Chiapas, Nivel 05, Paso Limón, C.P. 29045, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas		

Unidades de Vinculación	Teléfono
Unidad de Vinculación en San Cristóbal. Av. Insurgentes S/N Planta Alta Unidad Administrativa C.P. 29270 San Cristóbal de las Casas, Chiapas.	967 678 6570
Unidad de Vinculación en Palenque. Av. Juárez Esquina Abasolo (Módulo de Información Turística), Centro C.P. 29960 Palenque, Chiapas.	961 173 5196
Unidad de Vinculación en Tapachula. Av. Las Palmas, Segundo Piso. Edificio B, Fracc. Las Palmas C.P. 30700 Tapachula, Chiapas.	962 625 5409



CONSEJERÍA
JURÍDICA DEL
GOBERNADOR
GOBIERNO DE CHIAPAS

Despedida

Hemos llegado al término de este Manual de Inducción y te recomendamos tenerlo a tu alcance y leerlo con frecuencia, esperando que te sea de gran utilidad para el inicio y gestión de tus actividades en la Secretaría.

Te invitamos a que unamos esfuerzos, aportemos nuestras mejores aptitudes, actitudes y conocimientos; trabajemos en equipo y logremos un desempeño responsable comprometido con la Institución.

Grupo de Trabajo

Secretaría de Turismo

Coordinación

Lic. Sergio Marín Moreno
Jefe de la Unidad de Apoyo Administrativo

Desarrollo del Documento

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

Secretaría de Hacienda

Asesoría

Dra. Deyanira Molina Narváez
Directora de Estructuras Orgánicas

Lic. María Guadalupe Camacho Abadía
Jefa del Departamento de Reglamentos Interiores



CONSEJERÍA
JURÍDICA DEL
GOBERNADOR

GOBIERNO DE CHIAPAS

y Manuales Administrativos

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



CONSEJERÍA
**JURÍDICA DEL
GOBERNADOR**

GOBIERNO DE CHIAPAS