MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS AL PÚBLICO

SECTUR-MPSP

Diciembre 2023

APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

ACUERDO SIGOD/MPSP/26/2023, CON LA SECRETARIA DE TURISMO, POR EL QUE SE ESTABLECE EL PRESENTE MANUAL, EN APEGO AL ARTICULO 40 FRACCIÓN I y II DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL.

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 22 fracción XX de la Ley Orgánica de la Administración Pública Estatal, el que suscribe **MTRA. Gloria María Romo Cuesta,** en mi calidad de **Secretaria de Turismo** he tenido a bien expedir el presente:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS AL PÚBLICO

Elaboración	Nombre y Puesto	Firma
Integró:	Ing. José de Jesús Martínez Serrano Director General Administrativo.	
Validó:	Lic. Gabriela Martín Morones Coordinadora de Asuntos Jurídicos	
Autorizó:	Mtra. Gloria María Romo Cuesta Secretaria de Turismo	
Liberó por la SIGOD:	Lic. María Fernanda Martínez Martínez Directora General de Innovación y Mejora Regulatoria	

NOTIFICACIÓN DE PROPIEDAD

La información contenida en este documento es propiedad exclusiva de Gobierno del Estado de Aguascalientes y no deberá ser mostrada, reproducida o publicada sin previo permiso por escrito por parte del titular de la Dependencia o Entidad que aprueba.

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 6
2. MARCO JURÍDICO ADMINISTRATIVO 7
3. GLOSARIO 12
4. OBJETIVO GENERAL 19
5. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA 20
a. PROCESO N° 1 GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS 21
a.1. Mapa General del Proceso. 21
a.2. Responsable del Proceso. 22
a.3. Procedimientos Derivados del Proceso. 22
PROCEDIMIENTO 1. ANTE PROYECTO DE LA LEY DE INGRESOS 23
PROCEDIMIENTO 2. ANTEPROYECTO DEL PRESUPUESTO DE EGRESOS 25
PROCEDIMIENTO 3. EJECUCIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS 28
PROCEDIMIENTO 4. CONTROL DE LOS RECURSOS FINANCIEROS 32
PROCEDIMIENTO 5. CONTROL INTERNO DE LA SECTUR 34
b. PROCESO N° 2. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS 37
b.1. Mapa General del Proceso 37
b.2. Responsable del Proceso. 38
b.3. Procedimientos Derivados del Proceso. 38
PROCEDIMIENTO 1. INCIDENCIAS DE ALTA O BAJA DE PERSONAL 39
PROCEDIMIENTO 2. REGISTRO Y CONTROL DE INCIDENCIAS DE PERSONAL 42
PROCEDIMIENTO 3. CAPACITACIÓN AL PERSONAL 45
PROCEDIMIENTO 4. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 47
c. PROCESO N° 3. GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES 49
c.1. Mapa General del Proceso 49
c.2. Responsable del Proceso. 50
c.3. Procedimientos Derivados del Proceso. 50
PROCEDIMIENTO 1. REGISTRO DE BIENES MUEBLES (ALTA) 51

PROCEDIMIENTO 2. CONTROL DE RECURSOS MATERIALES 54

PROCEDIMIENTO 3. MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS 57

d.PROCESO N° 4. GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 60

d.1. Mapa General del Proceso 60

d.2. Responsable del Proceso. 61

d.3. Procedimientos Derivados del Proceso. 61

PROCEDIMIENTO 1. ÓRDENES DE SERVICIO INFORMÁTICA 62

PROCEDIMIENTO 2. ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE LA RED DE VOZ Y DATOS 64

PROCEDIMIENTO 3. MANTENIMIENTO PEVENTIVO Y CORRECTIVO A EQUIPO DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS 67

6. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y PROYECTOS 70

a. PROCESO N° 1. PLANEACIÓN DE PROYECTOS TURÍSCOS 71

a.1 Mapa General del Proceso 71

a.2 Responsable del Proceso. 72

a.3 Procedimientos Derivados del Proceso. 72

PROCEDIMIENTO 1. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE INDICADORES 74

PROCEDIMIENTO 2. INTEGRACIÓN DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA 77

PROCEDIMIENTO 3. RECOPILACIÓN Y ACOPIO DE TEMAS PRIORITARIOS DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS 79

PROCEDIMIENTO 4. RECOPILACIÓN Y GENERACIÓN DE INFORMACIÓN PARA EL INFORME DE GOBIERNO DEL ESTADO. 81

PROCEDIMIENTO 5. REGISTRO DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN EL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO (REGISTRO NACIONAL DE TURISMO Y REGISTRO ESTATAL DE TURISMO) 83

PROCEDIMIENTO 6. GESTIÓN DE RECURSO FEDERAL PARA INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA 87

PROCEDIMIENTO 7. GESTIÓN DE RECURSO ESTATAL PARA INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA 91

b. PROCESO N° 2. DESARROLLO DE PROYECTOS TURÍSTICOS 94

b.1 Mapa General del Proceso 94

b.2 Responsable del Proceso. 95
b.3 Procedimientos Derivados del Proceso. 95
PROCEDIMIENTO 1. DISEÑO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS 97
PROCEDIMIENTO 2. EXPO-COMERCIALES E INDUSTRIALES 100
PROCEDIMIENTO 3. CULTURA Y ENTRETENIMIENTO 104
PROCEDIMIENTO 4. DESARROLLO DE TURISMO SOCIAL "VIDA PLENA" 107
c. PROCESO N° 3. FORTALECIMIENTO DEL SECTOR TURÍSTICO 110
c.1. Mapa General del Proceso 110
c.2. Responsable del Proceso. 111
c.3. Procedimientos Derivados del Proceso. 111
PROCEDIMIENTO 1. GESTIÓN MUNICIPAL 112
PROCEDIMIENTO 2. PUEBLOS MÁGICOS 115
PROCEDIMIENTO 3. PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA 119
PROCEDIMIENTO 4. PROGRAMA DE CULTURA TURÍSTICA INFANTIL EN ESCUELAS 122
7. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE COORDINACIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS 125
a. PROCESO N° 1. SEGURIDAD JURÍDICA PARA LA SECRETARÍA DE TURISMO 126
a.1. Mapa General del Proceso 126
a.2. Responsable del Proceso. 127
a.3. Procedimientos Derivados del Proceso. 127
PROCEDIMIENTO 1. ELABORACIÓN DE CONTRATOS Y/O CONVENIOS 128
8. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN 131
a. PROCESO N° 1. COMUNICACIÓN 132
a.1. Mapa General del Proceso 132
a.2. Responsable del Proceso. 133
a.3. Procedimientos Derivados del Proceso. 133
PROCEDIMIENTO 1. DISEÑO DE IMAGEN 135
PROCEDIMIENTO 2. PRENSA 137
PROCEDIMIENTO 3. PUBLICIDAD 139
PROCEDIMIENTO 4. REDES Y DISEÑO 141
PROCEDIMIENTO 5. RELACIONES PÚBLICAS 143

9. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE COORDINACIÓN DE PROMOCIÓN Y ATENCIÓN TURÍSTICA. 145

a. PROCESO N° 1. PROMOCIÓN Y ATENCIÓN TURÍSTICA 146

a.1. Mapa General del Proceso 146

a.2. Responsable del Proceso. 147

a.3. Procedimientos Derivados del Proceso. 147

PROCEDIMIENTO 1. PROMOCIÓN EN FERIAS Y EXPOSICIONES 149

PROCEDIMIENTO 2. PROMOCIÓN POR MEDIO DE CARAVANAS 152

PROCEDIMIENTO 3 PROMOCIÓN POR MEDIO DE VIAJES DE FAMILIARIZACIÓN 155

PROCEDIMIENTO 4. ATRACCIÓN DE EVENTOS, CONGRESOS Y CONVENCIONES 158

PROCEDIMIENTO 5. ATENCIÓN AL PÚBLICO 160

PROCEDIMIENTO 6. RECORRIDOS TURÍSTICOS 162

PROCEDIMIENTO 7. VENTA DE BOLETOS PARA RECORRIDO EN TRANVIA 164

CONTROL DE CAMBIOS AL DOCUMENTO 167

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a los artículos 21 y 22 fracciones XX de la Ley Orgánica de la Administración Pública Estatal, se expide el presente Manual de Procedimientos y Servicios al Público, como instrumento administrativo para la coordinación, dirección y control de la operación de esta Organización. Este documento permite mostrar el conocimiento interno, a través de la descripción de las actividades asignadas a cada una de las Unidades Administrativas que la integran, con fundamento en las atribuciones que nos confiere nuestro Reglamento Interior.

Mediante este instrumento se promoverá una administración eficaz, orientada a la obtención de resultados eficientes y la prestación de servicios de calidad a la ciudadanía, bajo una estructura organizacional competitiva que conlleve a una gestión institucional creativa e innovadora en todos los niveles de nuestra Organización y contribuya a elevar la productividad y competitividad de nuestro Estado.

Así también, el Manual de Procedimientos y Servicios al Público es fundamental para la evaluación administrativa, además de apoyar en la capacitación del personal, ya que facilita la integración de las Unidades Administrativas a través del flujo de información y el conocimiento preciso de las operaciones que realizan.

Se constituye además como una herramienta fundamental para impulsar la homogeneidad y la modernización administrativa, por lo que no garantiza la eficiencia y eficacia operativa y administrativa por sí solo, por tanto se mantendrá en permanente actualización al considerar las adecuaciones, mejoras e innovaciones que realicen las Unidades Administrativas a sus procesos, procedimientos, trámites o servicios asegurando así su congruencia con las necesidades y requerimientos de nuestra Organización y de la ciudadanía.

La estructura del manual se ha desarrollado bajo un enfoque práctico, lógico y sencillo, de tal manera que permita tanto a usuarios internos y externos lograr un entendimiento sobre las operaciones, trámites y servicios que se realizan en la Organización. En el contenido del manual se podrá consultar la descripción detallada a seguir durante la ejecución de los procesos y procedimientos, las políticas de operación que les rigen, así como los diagramas de flujo que expresan gráficamente la trayectoria de las distintas operaciones.

El Manual de Procedimientos y Servicios al Público una vez liberados por la SIGOD, deberán publicarse en el Periódico Oficial del Estado de Aguascalientes, y difundirlos en el portal electrónico del Gobierno del Estado para su consulta por parte de todas sus Unidades Administrativas y demás personal interesado, sin que esto último afecte su validez jurídica, en cumplimiento al artículo 53 segundo párrafo de la citada ley.

2. MARCO JURÍDICO ADMINISTRATIVO

De manera enunciativa más no limitativa, se indican las siguientes disposiciones normativas que sustentan el presente documento.

a. LEYES

a.1. LEYES FEDERALES

a.1.1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. DOF 05 de febrero de 1917, última reforma 06 de junio de 2023.

a.1.2. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. DOF 04 de enero de 2000, última reforma 14 de junio de 2021.

a.1.3. Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal de 2023. DOF 14 de noviembre de 2022.

a.1.4. Ley del Seguro Social. DOF 21 de diciembre de 1995, última reforma 25 de abril de 2023.

a.1.5. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria. DOF 30 de marzo de 2006, última reforma 27 de febrero de 2022.

a.1.6. Ley Federal de Procedimiento Administrativo. DOF 04 de agosto de 1994, última reforma 18 de mayo de 2018.

a.1.7. Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo. DOF 01 de diciembre de 2005, última reforma 27 de enero de 2017.

a.1.8. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública. DOF 09 de mayo de 2016, última reforma 25 de mayo de 2021.

a.1.9. Ley Federal del Trabajo. DOF 01 de abril de 1970, última reforma 27 de diciembre de 2022.

a.1.10. Ley General de Contabilidad Gubernamental. DOF 31 de diciembre de 2008, última reforma 30 de enero de 2018.

a.1.11. Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. DOF 26 de enero de 2017.

a.1.12. Ley General de Responsabilidades Administrativas. DOF 18 de julio de 2016, última reforma 27 de diciembre de 2022.

a.1.13. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. DOF 04 de mayo de 2015, última reforma 20 de mayo de 2021.

a.1.14. Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción. DOF 18 de julio de 2016, última reforma 20 de mayo de 2021.

a.1.15. Ley General de Turismo. DOF 17 de junio de 2009, última reforma 31 de julio de 2019.

a.1.16. Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción. DOF 18 de julio de 2016, última reforma 20 de mayo de 2021.

a.2. LEYES ESTATALES

a.2.1. Constitución Política del Estado de Aguascalientes. POEA 9, 16 y 23 de septiembre de 1917, última reforma 05 de junio de 2023.

a.2.2. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Aguascalientes y sus Municipios. POEA 23 de marzo de 2015, última reforma 31 de diciembre de 2022.

a.2.3. Ley de Bienes del Estado de Aguascalientes. POEA 23 de marzo de 2015, última reforma 28 de diciembre de 2020.

a.2.4. Ley de Hacienda del Estado de Aguascalientes. POEA 01 de enero de 1984, última reforma 29 de diciembre de 2021.

a.2.5. Ley de Ingresos del Estado de Aguascalientes, para el Ejercicio Fiscal del año 2023. POEA 31 de diciembre de 2022, última reforma 03 de febrero de 2023.

a.2.6. Ley de Mejora Regulatoria y Gestión Empresarial para el estado de Aguascalientes. POEA 28 de noviembre de 2019, última reforma 24 de mayo de 2023.

a.2.7. Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados para el Estado de Aguascalientes y sus Municipios. POEA 08 de julio de 2019, última reforma 14 de septiembre de 2020.

a.2.8. Ley de Presupuesto, Gasto Público y Responsabilidad Hacendaria del Estado de Aguascalientes y sus Municipios. POEA 31 de diciembre de 2014, última reforma 29 de diciembre de 2021.

a.2.9. Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Aguascalientes y sus Municipios. POEA 03 de julio de 2017, última reforma 20 de mayo de 2019.

a.2.10. Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Aguascalientes. POEA 01 de agosto de 2017, última reforma 07 de junio de 2021.

a.2.11. Ley de Seguridad y Servicios Sociales para los Servidores Públicos del Estado de Aguascalientes. POEA 26 de febrero de 2018, última reforma 23 de enero de 2023.

a.2.12. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Aguascalientes y sus Municipios. POEA 07 de noviembre de 2016, última reforma 23 de enero de 2023.

a.2.13. Ley de Turismo del Estado de Aguascalientes. POEA 16 de abril de 2007, última reforma 24 de mayo de 2021.

a.2.14. Ley del Patronato de la Feria Nacional de San Marcos. POEA 06 de enero de 1991, última reforma 21 de marzo de 2022.

a.2.15. Ley del Periódico Oficial del Estado de Aguascalientes. POEA 29 de agosto de 2005.

a.2.16. Ley del Procedimiento Administrativo del Estado de Aguascalientes. POEA 14 de febrero de 1999, última reforma 30 de diciembre de 2019.

a.2.17. Ley del Procedimiento Contencioso Administrativo para el Estado de Aguascalientes. POEA 19 de septiembre de 1999, última reforma 23 de enero de 2023.

a.2.18. Ley del Sistema Estatal Anticorrupción de Aguascalientes. POEA 08 de mayo de 2017, última reforma 13 de junio de 2022.

a.2.19. Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Aguascalientes. POEA 27 de octubre de 2017, última reforma 30 de mayo de 2023.

b. ESTATUTOS

b.1. Estatuto Jurídico de los Trabajadores al Servicio de los Gobiernos del Estado de Aguascalientes, sus Municipios, Órganos Constitucionales Autónomos y Organismos Descentralizados. POEA 07 de junio de 1992, última reforma 17 de enero de 2023.

c. CÓDIGOS

c.1. Código de Conducta de la Administración Pública Centralizada del Estado de Aguascalientes. POEA 13 de enero de 2020.

c.2. Código de Ética de la Administración Pública del Estado de Aguascalientes. POEA 20 de mayo de 2019.

d. REGLAMENTOS

d.1. Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. DOF 28 de julio de 2010, última reforma 24 de febrero de 2023.

d.2. Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria. DOF 27 de junio de 2006, última reforma 13 de noviembre de 2020.

d.3. Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. DOF 11 de junio de 2003, última reforma 18 de octubre de 2017.

d.4. Reglamento de la Ley Federal de Turismo. DOF 06 de julio de 2015.

d.5. Reglamento del Consejo Nacional del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales. DOF 08 de octubre de 2015.

d.6. Reglamento del Recurso de Inconformidad del Instituto de Transparencia. POEA 15 de agosto de 2011.

d.7. Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo. DOF 13 de noviembre de 2014.

d.8. Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo del Estado de Aguascalientes. POEA 12 de marzo de 2020.

d.9. Reglamento Interior de Trabajo de la Administración Pública Estatal. POEA 10 de abril de 2006, última reforma 12 de septiembre de 2017.

e. DECRETOS

e.1. Ninguno

f. ACUERDOS

f.1. Acuerdo General 005/2022 del Pleno del Instituto de Transparencia del Estado de Aguascalientes, mediante el cual se aprueban los Lineamientos para la Protección de Datos Personales del Estado de Aguascalientes y sus Municipios. POEA 14 de febrero de 2022.

f.2. Acuerdo mediante el cual se aprueban, los Lineamientos para la Protección de Datos Personales del Estado de Aguascalientes y sus Municipios. POEA 04 de junio de 2018

f.3. Acuerdo mediante el cual se establecen las normas Generales de Control Interno para la Administración Pública Estatal. POEA 28 de septiembre de 2015.

g. CONVENIOS

g.1. Convenio de Coordinación en Materia de Reasignación de Recursos celebrado entre el Ejecutivo Federal y el Ejecutivo del Estado de Aguascalientes para el ejercicio fiscal correspondiente. Sin fecha.

h. LINEAMIENTOS

h.1. Lineamientos para el Proceso de Entrega-Recepción de los Servidores Públicos en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal de Gobierno del Estado. POEA 21 de septiembre de 2020.

h.2. Lineamientos para el Registro y Control de los Bienes Muebles Propiedad o al Servicio del Estado de Aguascalientes. POEA 19 de febrero de 2007.

i. MANUALES

i.1. Manual de Lineamientos de la Dirección General de Administración y Servicios de la Secretaría de Administración del Estado de Aguascalientes. POEA 24 de agosto de 2020.

i.2. Manual de Lineamientos de la Dirección General de Adquisiciones de la Secretaría de Administración del Estado de Aguascalientes. POEA 24 de agosto de 2020.

i.3. Manual de Lineamientos de la Dirección General de Capital Humano de la Secretaría de Administración del Estado de Aguascalientes. POEA 24 de agosto de 2020.

i.4. Manual de Lineamientos y Políticas Generales para el Control de los Recursos de las Dependencias y Entidades del Gobierno del Estado de Aguascalientes. POEA 06 de junio de 2022, última reforma 06 de julio de 2022.

i.5. Manual de Lineamientos y Políticas Generales para el Control de los Recursos de las Dependencias y Entidades del Gobierno del Estado de Aguascalientes. POEA 03 de febrero de 2020, última reforma 17 de mayo de 2021.

i.6. Manual de Organización de la Secretaría de Turismo. Marzo de 2022.

i.7. Manual de Políticas para la Elaboración de Documentos. SIGOD mayo 2023

i.8. Manual de Políticas y Lineamientos de Enajenaciones de Bienes Muebles del Gobierno del Estado de Aguascalientes. POEA 07 de noviembre de 2005, última reforma 16 de noviembre de 2018.

j. OTRAS DISPOSICIONES

j.1. Guía Técnica para a Elaboración o Actualización de Manuales de Procedimientos y Servicios al Público. SIGOD febrero de 2023.

j.2. Normas Oficiales Mexicanas en materia de Turismo. Sin fecha.

j.3. Plan de Desarrollo del Estado 2022-2027. POEA 20 de abril de 2023.

j.4. Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2023. DOF 28 de noviembre de 2022.

j.5. Presupuesto de Egresos del Estado de Aguascalientes, para el Ejercicio Fiscal del año 2023. POEA 31 de diciembre de 2022, última reforma 03 de febrero de 2023.

j.6. Programas Especiales al Desarrollo Turístico. Sin fecha.

3. GLOSARIO

Para efectos del presente manual, se entenderá por:

Actividad. Conjunto de acciones afines ejecutadas por una misma persona o una misma unidad administrativa, como parte de una función asignada.

Adecuaciones Presupuestarias. Las modificaciones a los calendarios presupuestales, así como las ampliaciones y reducciones al Presupuesto de Egresos, que permitan un mejor cumplimiento de los objetivos y metas de los Programas Presupuestarios a cargo de los Ejecutores de Gasto.

Adjudicación. Acto jurídico a través del cual se selecciona al proveedor que haya presentado la mejor propuesta de precio, calidad y servicio, a efecto de que se consolide la adquisición o arrendamiento referente.

Administración de Riesgos. Es el proceso constante de identificación y análisis de los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos y metas de las dependencias o entidades de la Administración Pública Estatal, previstos en los programas sectoriales y operativos anuales, acordes al marco jurídico que rige su funcionamiento.

Alcance. Límites de aplicación del procedimiento, en el que se definen las áreas responsables involucradas y puestos de acuerdo a la estructura orgánica vigente.

Anexos Requeridos. Documentos de soporte que no forman parte del procedimiento pero que sirven como complemento para la ejecución de sus actividades.

Atlas Turístico. Registro sistemático de carácter público de todos los bienes, recursos naturales y culturales que puedan constituirse en atractivos turísticos nacionales, sitios de interés y en general todas aquellas zonas y áreas territoriales de desarrollo Turístico.

Atribución. Cada una de las funciones, actividades o tareas que se asignan a un funcionario o unidad administrativa mediante un instrumento jurídico o administrativo.

Autoridad. Facultad de mando conferida a una institución o funcionario para que la ejerza directamente o la delegue en otros subalternos. Existen dos tipos de autoridad formal, la funcional, que es la facultad de mando que ejercen varios funcionarios en un mismo grupo de trabajo, cada uno para funciones distintas y la lineal, que es facultad de mando que ejerce exclusivamente un funcionario en un grupo de trabajo.

Cadena de Mando. Es la relación (jerarquía de autoridad) entre las unidades administrativas que integran una estructura orgánica. Se extiende linealmente desde el área del Titular hasta nivel de Jefe de Departamento.

Caravana de Promoción. Estrategia de promoción en la que se interactúa con el cliente difundiendo los productos turísticos del Estado mediante activaciones artísticas y entrega de material promocional.

CEG. Coordinación de Eficiencia Gubernamental.

Complejo Isla San Marcos. Consta de las siguientes instalaciones: Centro de Convenciones y Exposiciones, Lobby del Centro de Convenciones, Caballerizas 1 y 2, Velaría Agroalimentaria, Restaurante, Palapa, Lago, Explanada del Lago, Tirolesa, Lienzo Charro, Salones Ganaderos, Estacionamientos, Pista de Calificación, Reloj Monumental y Oficinas Generales, jardines y explanadas y la Arena San Marcos.

Control Interno. Proceso diseñado e implementado para proporcionar una seguridad razonable con respecto al logro eficiente y efectivo de los objetivos y metas institucionales, obtener información confiable y oportuna y cumplir con el marco jurídico correspondiente.

CPTM. Consejo de Promoción Turística de México.

DATATUR. Sistema que recaba, procesa y difunde información básica del sector Turismo en México.

Dependencia (s). Secretarías, Contraloría del Estado, Unidades Administrativas y Coordinaciones referidas en la Constitución Política del Estado, la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Aguascalientes y en las demás disposiciones legales y reglamentarias respectivas.

DGMR. Dirección General de Innovación y Mejora Regulatoria.

Diagrama de Flujo. Representación gráfica de un procedimiento.

Disposiciones normativas. Políticas, lineamientos y manuales administrativos que emitan las Dependencias y Entidades dentro de sus facultades que norman su actividad interna, particularmente las relativas al cumplimiento de sus objetivos y metas.

DOF. Diario Oficial de la Federación.

Enlace. Persona dentro de las Dependencias y Entidades que fungirá como contacto directo con la DGMR para facilitar el flujo de información, la ejecución y el seguimiento a los proyectos establecidos.

Entes Fiscalizadores. Dependencias, Entidades locales y federales que ejercen la función de la revisión y fiscalización del ejercicio de los recursos públicos.

Entidad (es). Organismos descentralizados, Organismos auxiliares, Empresas de participación estatal mayoritaria, y Fideicomisos públicos que se organicen de manera análoga a los organismos descentralizados. Estas entidades se regirán por la Ley para el Control de las Entidades Paraestatales del Estado de Aguascalientes.

Evidencias. Documentos, fotografías, archivos, expedientes, etc., que sirven para comprobar un gasto generado ó actividad realizada.

Formatos para Registros. Formatos que arrojan datos cuantitativos y/o cualitativos que servirán como evidencia de las actividades realizadas.

FNSM. Feria Nacional de San Marcos.

GEA. Gobierno del Estado de Aguascalientes.

INAH. Instituto Nacional de Antropología e Historia.

Incidencia. Formato autorizado mediante el cual se registran los movimientos administrativos de nómina que presenten las Dependencias para su aprobación y aplicación ante la Dirección General de Capital Humano.

Indicadores de Desempeño. Instrumentos que proporcionan información cuantitativa sobre el desenvolvimiento y logros de la Dependencia, programa, actividad o proyecto a favor de la población u objeto de su intervención.

INEGI. Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

SEPLADE. Secretaria de Planeación, Participación y Desarrollo.

ISSSSPEA. Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Servidores Públicos del Estado de Aguascalientes.

Lineamientos. Conjunto de reglas o disposiciones tendientes a ordenar, controlar y vigilar, la operación, procesos y procedimientos en una materia específica.

Manual de Procedimientos y Servicios al Público. Es un instrumento administrativo que describe la secuencia lógica de las actividades desarrolladas por cada Unidad Administrativa. Lo complementan los procesos principales, mostrando a su vez los trámites o servicios que le

competen; y en conjunto regulan el desarrollo de las atribuciones y funciones de la Organización.

Manuales Administrativos. Manuales de organización y manuales de procedimientos y servicios al público de las Dependencias y Entidades.

Manuales Operativos. Manuales de procedimientos y servicios al público de las Dependencias y Entidades.

Mejora Regulatoria. Las adecuaciones de leyes o Regulaciones para perfeccionar cualquier normativa de carácter general, y cuya denominación sea: Acuerdo, Circular, Código, Criterio, Decreto, Directiva, Disposición de carácter general, Disposición Técnica, Estatuto, Formato, Instructivo, Ley, Lineamiento, Manual, Metodología, Norma Oficial Mexicana, Regla, Reglamento, o cualquier otra denominación de naturaleza análoga que expida cualquier Sujeto Obligado.

Mejores Prácticas. Iniciativas exitosas desarrolladas o adoptadas y que han mejorado la gestión gubernamental **Mapa General del Proceso.** Esquema representativo del funcionamiento de una Unidad Administrativa, mediante la interrelación de sus actividades sustantivas.

Marco Jurídico. Conjunto de disposiciones, leyes, reglamentos y acuerdos a los que debe apegarse la Institución en el ejercicio de las funciones que tiene encomendadas.

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR). Herramienta de planeación que identifica en forma resumida los objetivos de un programa, incorpora los indicadores de resultados y gestión que miden dichos objetivos; especifica los medios para obtener y verificar la información de los indicadores, e incluye los riesgos y contingencias que pueden afectar el desempeño del programa.

MIPyMES. Micro, Pequeña y Mediana Empresa.

Modernización Administrativa. Proceso de cambio a través del cual las Dependencias y Entidades actualizan e incorporan nuevas formas de organización, tecnologías, iniciativas y procedimientos, que les permiten alcanzar sus objetivos de una manera más eficaz y eficiente.

MPSP. Manual de Procedimientos y Servicios al Público.

Observatorio Turístico. Herramienta que sirve tanto para gestionar la información científica sobre el turismo en la ciudad, como para proporcionar un eje de análisis a los organismos públicos y privados encuadrados en este sector, para que puedan así afrontar sus decisiones de actuación con una base científica sólida.

Observatorio Turístico. Herramienta que sirve tanto para gestionar la información científica sobre el turismo en la ciudad, como para proporcionar un eje de análisis a los organismos públicos y privados encuadrados en este sector, para que puedan así afrontar sus decisiones de actuación con una base científica sólida.

ocio, religión o cultura, creando con esto beneficios económicos para la región, al consumir bienes y servicios.

Operador Turístico/Tour Operador. Empresa que ofrece productos ó servicios turísticos integrados por más de uno de los siguientes ítems: transporte, alojamiento, traslados, excursiones, etc.

Organismo Público Descentralizado. Entidad creada por Ley o Decreto del Congreso del Estado con personalidad jurídica y patrimonio propio, cualquiera que sea la estructura que adopten.

PbR-SED. Presupuesto basado en Resultados- Sistema de Evaluación del Desempeño.

PLATAFORMA VISIT MEXICO. Portal de internet turístico oficial de México.

POEA. Periódico Oficial del Estado de Aguascalientes.

Políticas de Operación. Guías de acción que definen los límites y parámetros requeridos para ejecutar las actividades de una operación y faciliten la toma de decisiones.

Prestador de Servicios Turísticos. La persona física o moral que habitualmente proporcione, intermedie o contrate con el turista, la prestación de servicios de esta naturaleza.

Procedimiento. Forma específica de llevar a cabo las actividades de un proceso, donde se describe el objetivo, alcance y políticas de operación, responsables de la ejecución y el flujo de documentos, que determinan el control de la operación.

Proceso. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

PRODERMAGICO. Programa de Desarrollo Regional Turístico Sustentable y Pueblos Mágicos.

Pueblos Mágicos. Programa turístico desarrollado por la Secretaría de Turismo de México y diversas instancias gubernamentales que reconoce con ese apelativo a ciudades o poblados de ese país por el trabajo en proteger y guardar su riqueza. En el Estado de Aguascalientes se encuentran los municipios de Calvillo, San José de Gracia y Asientos.

Responsable Administrativo. Al Director, Coordinación, Jefe, Encargado o quien realice la función administrativa de una Dependencia o Entidad de la Administración Pública Estatal.

SAE. Secretaría de Administración del Estado.

Sector Turístico. Sector que engloba a todas las empresas relacionadas con el turismo, hostelería, alimentos, restauración, etc.

SECTUR. Secretaría de Turismo.

SEFI. Secretaría de Finanzas.

Servicio. Cualquier beneficio o actividad que los Sujetos Obligados, en el ámbito de su competencia, brinden a particulares, previa solicitud y cumplimiento de los requisitos aplicables.

SIIF. Sistema Integral de Información Financiera.

SIGOD. Secretaría de Innovación y Gobierno Digital.

Simplificación Administrativa. Conjunto de acciones encaminadas a analizar, identificar, clasificar y realizar propuestas que mejoren los procedimientos administrativos, tanto en la reducción de cargas para la ciudadanía, como en la agilización de los trámites internos propios de la Administración Pública Estatal.

SOP. Secretaría de Obras Públicas.

SSEIPE. Sistema de Seguimiento y Evaluación de Instrumentos de Planeación.

Testigos. Documentos, fotografías, archivos, expedientes que sirven de evidencia de un gasto generado ó actividad realizada.

TIC´S. Tecnologías de la Información y Comunicación.

Titular Administrativo. Al Director, Jefe o Encargado Responsable de realizar la función administrativa de una Dependencia o Entidad de la Administración Pública Estatal.

Turismo. La actividad que se presta cuando uno o más individuos se trasladan a uno o más sitios diferentes de su residencia habitual, con el propósito de recreación, salud, descanso, trabajo, deporte, ocio, religión o cultura, creando con esto beneficios económicos para la región, al consumir bienes y servicios.

Trámite. Cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado realicen ante la autoridad competente en el ámbito federal, de las entidades federativas, municipal o de la alcaldía, ya sea para cumplir una obligación o, en general, a fin de que se emitan una resolución.

UMSA. Unidad de Mantenimiento y Servicio Automotriz.

Unidad Administrativa. Órgano que tiene atribuciones propias conferidas por su Reglamento Interior, Estatuto Orgánico o Ley de Creación y que lo distingue de los demás en su Dependencia o Entidad.

Unidad Ejecutora. Área administrativa que realiza la ejecución física, total o parcial, de las metas, tareas previstas en los programas presupuestales.

Viajes de Familiarización. (FAM) Viajes al destino que se ofrecen a agencias, operadores turísticos o entidades del sector para que puedan conocer de primera mano la experiencia y sirva de promoción en el futuro en base a sus opiniones y experiencias vividas.

Vida Plena. Programa de atención integral a adultos mayores.

Visit México. Plataforma informática de desarrollo y promoción del sector turístico en la República Mexicana, mediante el fomento de su consumo y visibilidad de la oferta turística basada en los Estados y sus destinos.

Visita de Inspección. Visitas con objeto de evaluar el destino y las facilidades que ofrece, para de esa manera poder emitir un dictamen que le indique al cliente la viabilidad del lugar y las posibilidades de tener un evento exitoso.

Viva Aguascalientes. Marca Turística que identifica al Estado de Aguascalientes.

4. OBJETIVO GENERAL

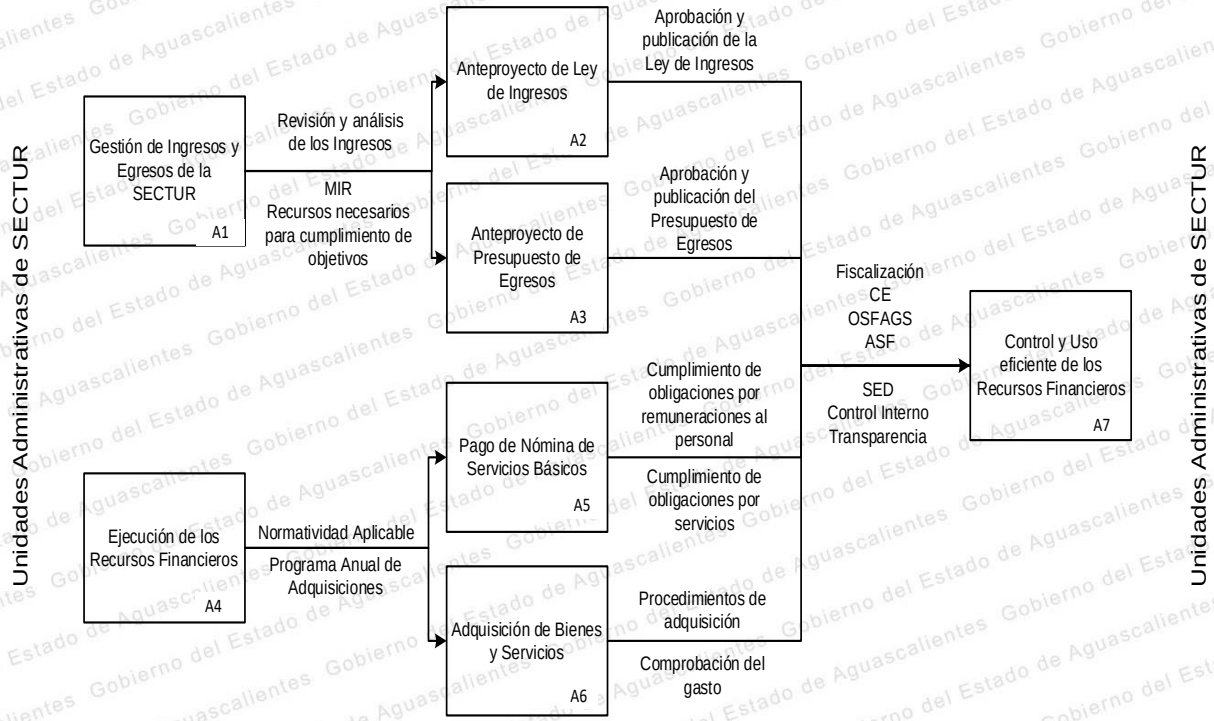
El Manual Procedimientos y Servicios al Público tiene como objetivo el describir la secuencia lógica de las actividades desarrolladas por cada una de las Unidades Administrativas que conforman nuestra Organización y por consecuencia:

a. Dar a conocer el funcionamiento interno de esta Organización.
b. Auxiliar en la inducción y capacitación del personal
c. Describir las tareas para la simplificación del trabajo y delegación de autoridad.
d. Servir como guía para desarrollar sistemas de información o bien modificar los existentes.
e. Determinar las responsabilidades por puestos y/o unidades administrativas.
f. Facilitar las labores de control interno, fiscalización y rendición de cuentas.
g. Incrementar la eficiencia del personal.
h. Evitar duplicidad de actividades.
i. Facilitar la integración de las Unidades Administrativas a través del flujo de información.
j. Apoyar el análisis y perfeccionamiento de los procesos y procedimientos.
k. Servir de marco de referencia para la evaluación de resultados.

5. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA (DGA)

a. PROCESO N° 1 GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

a.1. Mapa General del Proceso.



a.2. Responsable del Proceso.

Responsable	Nombre	Firma
Director General Administrativo DGA-P01	Ing. José de Jesús Martínez Serrano	

a.3. Procedimientos Derivados del Proceso.

Proceso	Procedimientos derivados	Codificación	Nombre y Puesto del Responsable	Firma
Gestión de Recursos Financieros. No. 01	Anteproyecto de la Ley de Ingresos	DGA-P01-PR01	Ing. José de Jesús Martínez Serrano, Director General Administrativo	
	Anteproyecto de Presupuesto de Egresos	DGA-P01-PR02		
	Ejecución de los Recursos Financieros	DGA-P01-PR03	Lic. Oscar Morales Hernández, Jefe del Depto. de Control Presupuestal y Adquisiciones	
	Control de los Recursos Financieros	DGA-P01-PR04	Ing. José de Jesús Martínez Serrano, Director General Administrativo	
	Control Interno de la SECTUR	DGA-P01-PR05		

PROCEDIMIENTO 1. ANTE PROYECTO DE LA LEY DE INGRESOS DGA-P01-PR01

1. OBJETIVO

Elaborar el Anteproyecto de la Ley de Ingresos para el Estado de Aguascalientes para cada ejercicio fiscal, en los rubros que corresponden a la Secretaría de Turismo, con la finalidad de obtener los ingresos por los servicios que proporciona la Dependencia.

2. ALCANCE

El presente procedimiento involucra a todas las unidades administrativas de la Secretaría de Turismo que perciben ingresos por servicios y a la ciudadanía en general que realiza el pago por los servicios que proporciona la Dependencia.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. La Secretaría de Finanzas definirá los lineamientos para la actualización, modificación e integración de conceptos de la Ley de Ingresos para el Estado de Aguascalientes

b. Las Unidades Administrativas de la SECTUR que perciben ingresos por servicios, deberán realizar el análisis del costo por los servicios que proporciona, cada ejercicio fiscal para proponer las actualizaciones correspondientes.

c. Será responsabilidad del Director General Administrativo concentrar la información de todas las unidades administrativas de la SECTUR que perciben ingresos por servicios para su actualización.

d. El Coordinador de Asuntos Jurídicos deberá realizar el análisis jurídico y fundamentación conforme a derecho del Anteproyecto para su correcta integración a la Ley de Ingresos.

e. El Titular de la Dependencia deberá autorizar el anteproyecto de la Ley de Ingresos en los rubros que correspondan a la Secretaría de Turismo.

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. DGA-P01-PR01-R01-Anteproyecto de la Ley de Ingresos

5. ANEXOS REQUERIDOS

Exposición de Motivos

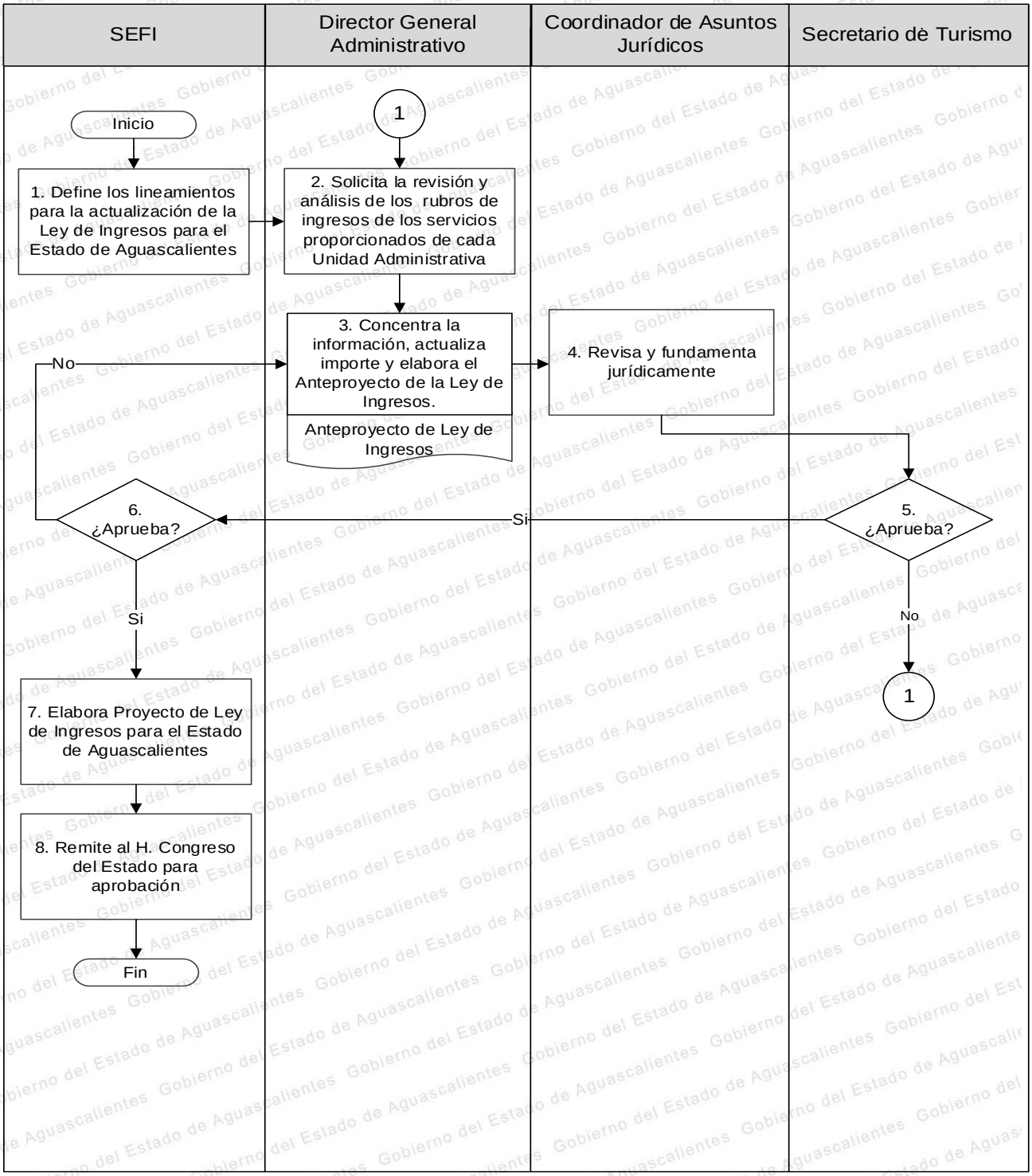
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

Ninguno

7. DESCRIPTIVO

Ninguno

8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO ANTE PROYECTO DE LA LEY DE INGRESOS. DGA-P01-PR01



PROCEDIMIENTO 2. ANTEPROYECTO DEL PRESUPUESTO DE EGRESOS DGA-P01-PR02

1. OBJETIVO

Elaborar el Anteproyecto del Presupuesto de Egresos de cada ejercicio fiscal, con la finalidad de obtener los recursos necesarios para el cumplimiento de los programas y proyectos de la Dependencia previamente establecidos en la Matriz de Indicadores para Resultados, con estricto apego a los criterios de economía, eficiencia, eficacia, imparcialidad, honradez y transparencia.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica para todas las unidades administrativas de la Secretaría de Turismo que necesiten contar con recursos disponibles para el cumplimiento de sus funciones, programas, actividades, objetivos y metas.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. El Departamento de Planeación y Estadística deberá proporcionar a la Dirección General Administrativa la Matriz de Indicadores para Resultados MIR en la que cada unidad administrativa describa los programas establecidos para cada ejercicio presupuestal incluyendo la cantidad de recursos necesarios para el cumplimiento de sus metas.

b. Será responsabilidad del Director General Administrativo considerar primero la suficiencia presupuestal para el pago de los servicios personales, los servicios básicos y los irreductibles que solicite la Secretaría de Administración y la Secretaría de Finanzas para cubrir los gastos por concepto de sueldos y los mínimos necesarios e indispensables de la Secretaría de Turismo.

c. El Director General Administrativo deberá revisar, analizar y ajustar el recurso propuesto para el cumplimiento de las metas de cada área administrativa, para elaborar el Anteproyecto de Presupuesto de Egresos.

d. Se deberá tener siempre la finalidad de contribuir con las políticas de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestaria emprendidas por el Gobierno del Estado.

e. Se distribuirán los recursos entre todos los proyectos (Unidades Ejecutoras o Unidades Administrativas) de la Secretaría de Turismo, atendiendo primero las prioridades que determine el titular de la Secretaría de Turismo.

f. Todos los proyectos deberán estar alineados al Plan Estatal de Desarrollo del Gobierno del Estado.

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. DGA-P01-PR02-R01 Anteproyecto de Presupuesto de Egresos

b. DGA-P01-PR02-R02 Matriz de Indicadores para Resultados MIR

5. ANEXOS REQUERIDOS

Exposición de Motivos

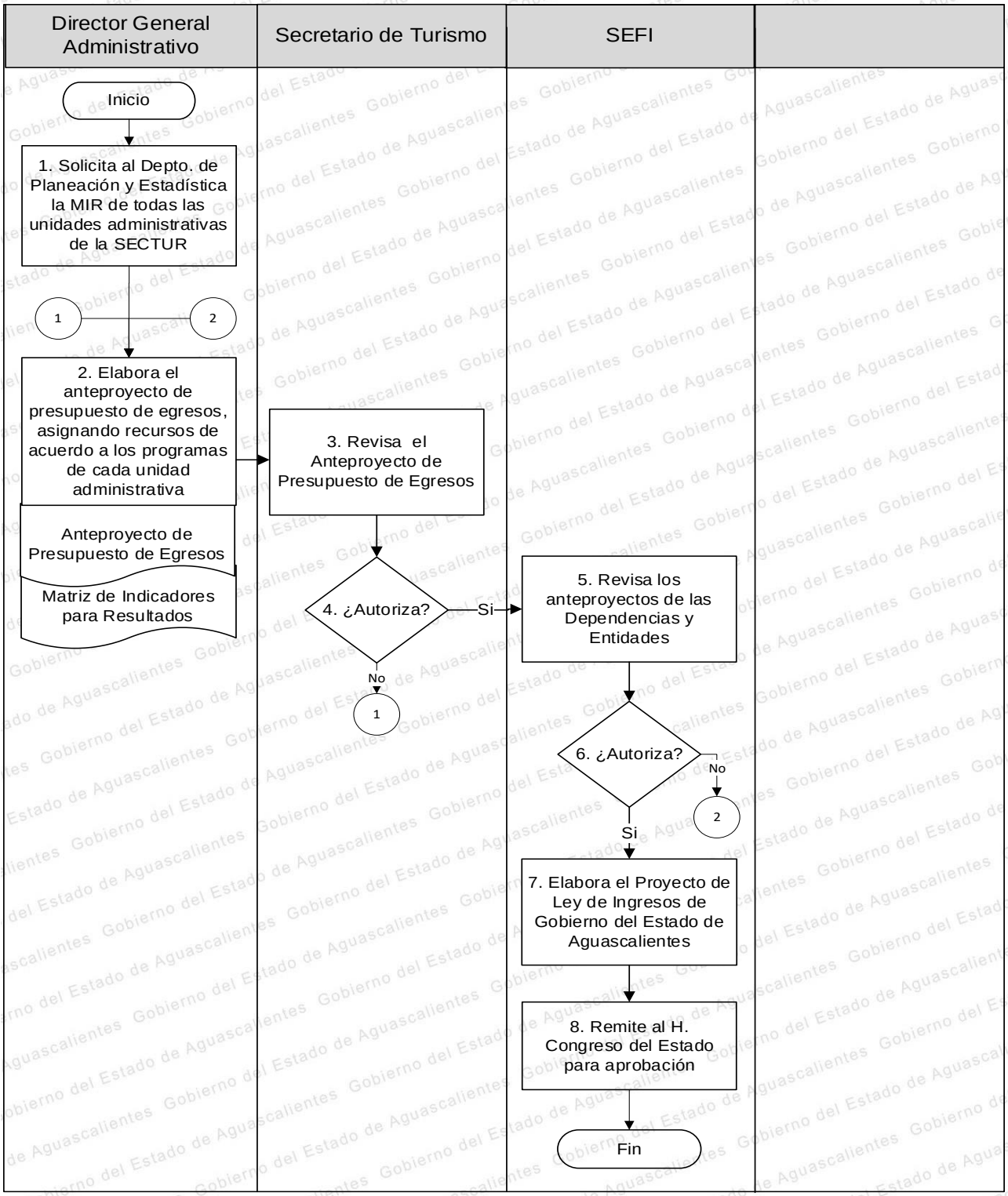
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

Ninguno

7. DESCRIPTIVO

Ninguno

8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO ANTEPROYECTO DEL PRESUPUESTO DE EGRESOS. DGA-P01-PR02



PROCEDIMIENTO 3. EJECUCIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DGA-P01-PR03

1. OBJETIVO

Orientar el gasto público al cumplimiento de los objetivos, metas establecidas por la Dependencia, garantizando los criterios de economía, eficiencia, eficacia, imparcialidad, honradez y transparencia, en la aplicación de los recursos públicos en cada uno de los programas presupuestarios y en cumplimiento a la legislación aplicable.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica para todas las unidades administrativas de la Secretaría de Turismo que necesiten contar con bienes y/o servicios para el cumplimiento de sus funciones, programas, actividades, objetivos y metas.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. Las Unidades Administrativas, antes de realizar cualquier compra de bienes y/o servicios, deberán consultar a la Dirección General Administrativa, para verificar la suficiencia presupuestal, procedimiento a seguir para realizar la adquisición y requisitos necesarios conforme a lo establecido en la Normatividad aplicable.

b. Los procedimientos de adquisición y/o pago de servicios serán de conformidad a los montos y políticas establecidas en el Manual de Lineamientos y Políticas Generales para el Control de los Recursos de las Dependencias y Entidades del Gobierno del Estado de Aguascalientes:

b.1 Fondo Revolvente para gastos de hasta 75 UMAS,

b.2 Ejercicio Directo mayor a 75 UMAS y hasta 500 UMAS y

b.3 Requisición de Compra a través de SAE para gastos mayores a 500 UMAS.

c. Los procedimientos para las adquisiciones mayores a 500 UMAS, podrán ser sujetos a las excepciones contempladas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Aguascalientes y sus Municipios y el Manual Único de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Gobierno del Estado de Aguascalientes y Manual

d. Los proveedores con los que se realice la cotización y adquisición de bienes y/o servicios a través de ejercicio directo y requisición, deberán estar registrados y refrendados en el Padrón Único de Proveedores para el Gobierno del Estado.

e. El proveedor deberá enviar la factura digital, acompañada del archivo xml al correo electrónico facturas.sectur@aguascalientes.gob.mx

f. El Departamento de Control Presupuestal y Adquisiciones deberá realizar la validación del SAT y revisar que la factura cumpla con todos los requisitos fiscales establecidos por el Código Fiscal de la Federación, fecha de expedición, que los datos fiscales estén correctos a nombre de la Secretaría de Finanzas, que el concepto coincida con la unidad de medida, y realizar la justificación amplia y detallada de los bienes y/o servicios recibidos.

g. El Departamento de Control Presupuestal y Adquisiciones deberá integrar toda la documentación requerida para la comprobación del gasto (Factura, xml, validación,

justificación detallada, orden del día, autorizaciones y/o fotografías y/o demás documentos que comprueben el gasto).

h. El Departamento de Control Presupuestal y Adquisiciones deberá realizar la contabilización del gasto de acuerdo al Clasificador por Objeto del Gasto establecido por el Consejo de Administración Contable CONAC.

i. Cuando el trámite se deba realizar por requisición a través de SAE se deberá cotizar con al menos 3 proveedores distintos, y posteriormente realizar la captura de la requisición en el SIIF y enviar a la SAE toda la documentación requerida para que pueda iniciar el procedimiento de compra ya sea Compra Directa por Tabla Comparativa, Concurso, Invitación Restringida ó Licitación

i.1. Formato de Autorización de Inicio de Procedimiento

i.2. Requisición

i.3 Tabla Comparativa

i.4 3 Cotizaciones mínimo.

j. Para el caso de gastos con motivo de realización de eventos, se deberá anexar el orden del día y la evidencia correspondiente para comprobar su realización.

k. Cuando se requiera hacer adecuaciones presupuestales, se deberá solicitar mediante oficio dirigido a la SEFI, la solicitud de autorización de la reclasificación ó reasignación a los nuevos objetos del gasto.

l. El Departamento de Control Presupuestal y Adquisiciones deberá elaborar el Documento Maestro en el SIIF, cargando las facturas de acuerdo al Clasificador por Objeto del Gasto y se anexará en otra hoja por separado el concepto que indique el motivo de la erogación y el área a la que pertenece dicho gasto.

m. La documentación comprobatoria deberá contener la firma del Director General Administrativo en cada una de las hojas presentadas y en la carátula del Documento Maestro.

n. El Secretario, la Unidad Ejecutora y el Director General Administrativo deberán firmar la carátula del Documento Maestro.

o. Para el trámite de viáticos, las Unidades Administrativas de la SECTUR, deberán informar con anticipación a la Dirección General Administrativa y presentar la información relativa a la comisión que se deberá cubrir.

p. El Departamento de Control Presupuestal y Adquisiciones deberá cargar en el Sistema de Viáticos de la SAE y elaborar oficio de comisión de viáticos firmado por el Secretario de Turismo y por el servidor público que realiza el viaje.

q. Al término de la comisión el servidor público deberá comprobar todos los gastos realizados con facturas que cumplan con los requisitos fiscales y entregar el Informe de Viáticos en el que se mencione los logros obtenidos en el viaje.

r. El Departamento de Control Presupuestal y Adquisiciones deberá realizar la revisión de los documentos y trámite de pago.

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. DGA-P01-PR03-R01 Formato de Solicitud de Adecuación Presupuestal

b. DGA-P01-PR03-R02 Inicio de Procedimiento para Adquisiciones

c. DGA-P01-PR03-R03 Requisición de compra
d. DGA-P01-PR03-R04 Investigación de Mercado
e. DGA-P01-PR03-R05 Documento Maestro

5. ANEXOS REQUERIDOS

a. Factura digital, xml y validación ante el SAT
b. Justificación
c. Autorización para servicios especificados por la SAE (Bienes muebles, servicios de fotocopiado, liberación de talleres gráficos, etc.)
d. Fotografías y/ó documentos comprobatorios de la recepción de conformidad de los bienes y/o servicios.
e. Informe de viáticos

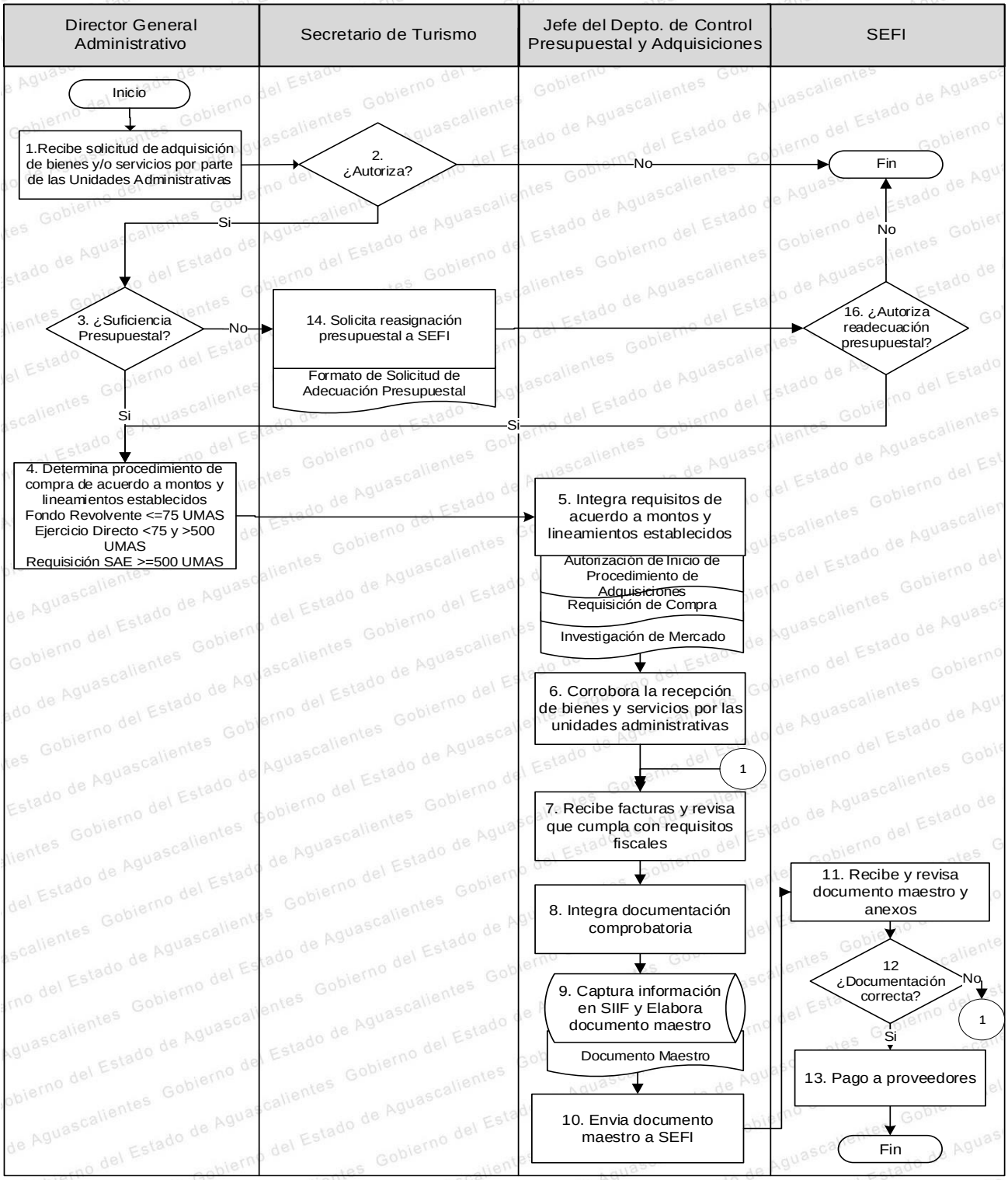
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

Ninguno

7. DESCRIPTIVO

Ninguno

8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO EJECUCIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS. DGA-P01-PR03



PROCEDIMIENTO 4. CONTROL DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DGA-P01-PR04

1. OBJETIVO

Cumplir y hacer cumplir las políticas y procedimientos en la administración de los recursos humanos, financieros y materiales de la SECTUR, así como coordinar y supervisar los programas y actualizaciones de índole administrativo, a fin de cumplir con las metas trazadas por la dependencia con estricto apego a los criterios de economía, eficiencia, eficacia, imparcialidad, honradez y transparencia.

2. ALCANCE

Este procedimiento involucra a todas las unidades administrativas, las cuales hayan solicitado recursos para llevar a cabo sus funciones, actividades, objetivos y metas

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. El Secretario de Turismo y Director General Administrativo, deberán dirigir los diagnósticos de operatividad, estableciendo los mecanismos necesarios para la evaluación permanente de la eficiencia de las unidades administrativas;

b. El Director General Administrativo deberá asesorar e informar a las unidades administrativas sobre la elaboración, asignación y ejercicio del presupuesto

c. Las Unidades Administrativas deberán dirigir y vigilar que el ejercicio del presupuesto asignado a la SECTUR, se realice para la operación y consecución de los planes y programas que desarrollan las áreas a su cargo, con apego a las disposiciones legales y administrativas aplicables

d. El Director General Administrativo deberá implementar, dar seguimiento, fomentar y supervisar el Sistema Institucional de Control Interno para fortalecer el correcto manejo de los recursos.

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. DGA-P01-PR04-R01 Informe de observaciones y recomendaciones

b. DGA-P01-PR04-R02 Elementos de cumplimiento de Control Interno

5. ANEXOS REQUERIDOS

a. Programa Anual de Control Interno

b. Programa Anual de Administración de Riesgos

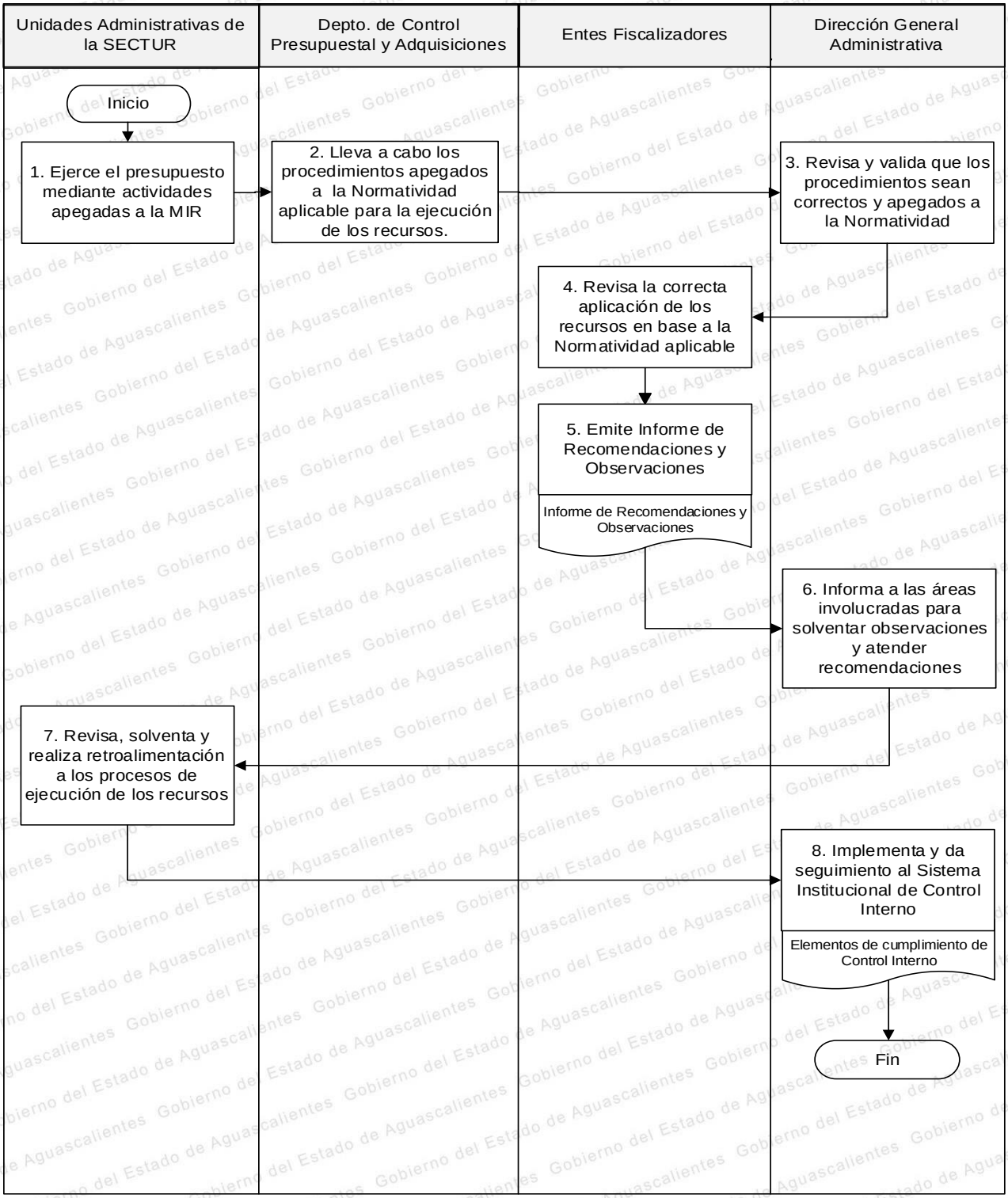
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

Ninguno

7. DESCRIPTIVO

Ninguno

8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO CONTROL DE LOS RECURSOS FINANCIEROS. DGA-P01-PR04



PROCEDIMIENTO 5. CONTROL INTERNO DE LA SECTUR
DGA-P01-PR05

1. OBJETIVO

Implantar los mecanismos de control interno que coadyuven al cumplimiento de metas y objetivos de la Secretaría de Turismo, prevenir los riesgos que puedan afectar el logro de éstos, fortalecer el cumplimiento de la normatividad y realizar una adecuada rendición de cuentas y transparencia en el ejercicio de la función.

2. ALCANCE

Este procedimiento involucra a todas las unidades administrativas y el personal de la Secretaría de Turismo, y los integrantes del Sistema Institucional de Control Interno.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. Todas las actividades realizadas del Sistema Institucional de Control Interno deberán realizarse conforme a lo establecido por las Normas General de Control Interno para la Administración Pública Estatal, mediante el Modelo Estatal de Marco Integrado de Control Interno para el Sector Público MEMICI.

b. El Secretario de Turismo deberá designar y otorgar el nombramiento al Coordinador de Control Interno, cuya figura recaerá siempre en el Director General Administrativo, al Enlace de Control Interno y Enlace de Administración de riesgos.

c. Se deberá instalar el Comité de Control y Desempeño Institucional CCODI y el Subcomité de Administración de Riesgos SCARI conforme a lo establecido por la Contraloría del Estado y actualizarse cuando haya alta, baja o cambio de alguno de sus integrantes.

d. Se deberá dar cumplimiento en tiempo y forma al cronograma de trabajo establecido por la Contraloría del Estado.

e. Todas las Unidades Administrativas de la SECTUR deberán coadyuvar en la implementación y cumplimiento de las actividades programadas de Control Interno.

f. El personal de la SECTUR deberá conocer a los integrantes de Control Interno.

g. El personal de la SECTUR deberá conocer su nivel de responsabilidad dentro del Sistema de Control Interno Institucional.

h. El Coordinador de Control Interno, deberá implementar, dar seguimiento y fomentar la instalación y fortalecimiento del Sistema de Control Interno Institucional, con apoyo de los Enlaces de Control Interno y Administración de Riesgos.

i. Se deberán realizar reportes al Secretario de Turismo y la Contraloría del Estado de manera trimestral para el Control Interno y semestral para la Administración de Riesgos, del estado que guarda el Control Interno de la SECTUR.

j. La Contraloría revisará y evaluará el estatus y nivel de cumplimiento en las actividades de Control Interno.

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. DGA-P01-PR05-R01 Acta de Instalación del CCODI
b. DGA-P01-PR05-R02 Acta de Instalación del SCARI
c. DGA-P01-PR05-R03 Encuestas de Autoevaluación
d. DGA-P01-PR05-R04 Encuesta de Consolidación
e. DGA-P01-PR05-R05 Programa de Trabajo de Control Interno PTCI
f. DGA-P01-PR05-R06 Programa de Trabajo de Control Interno PTAR
g. DGA-P01-PR05-R07 Elementos de cumplimiento
h. DGA-P01-PR05-R08 Carpeta documental de evidencias
i. DGA-P01-PR05-R09 Carpeta digital de evidencias en servidor

5. ANEXOS REQUERIDOS

Ninguno.

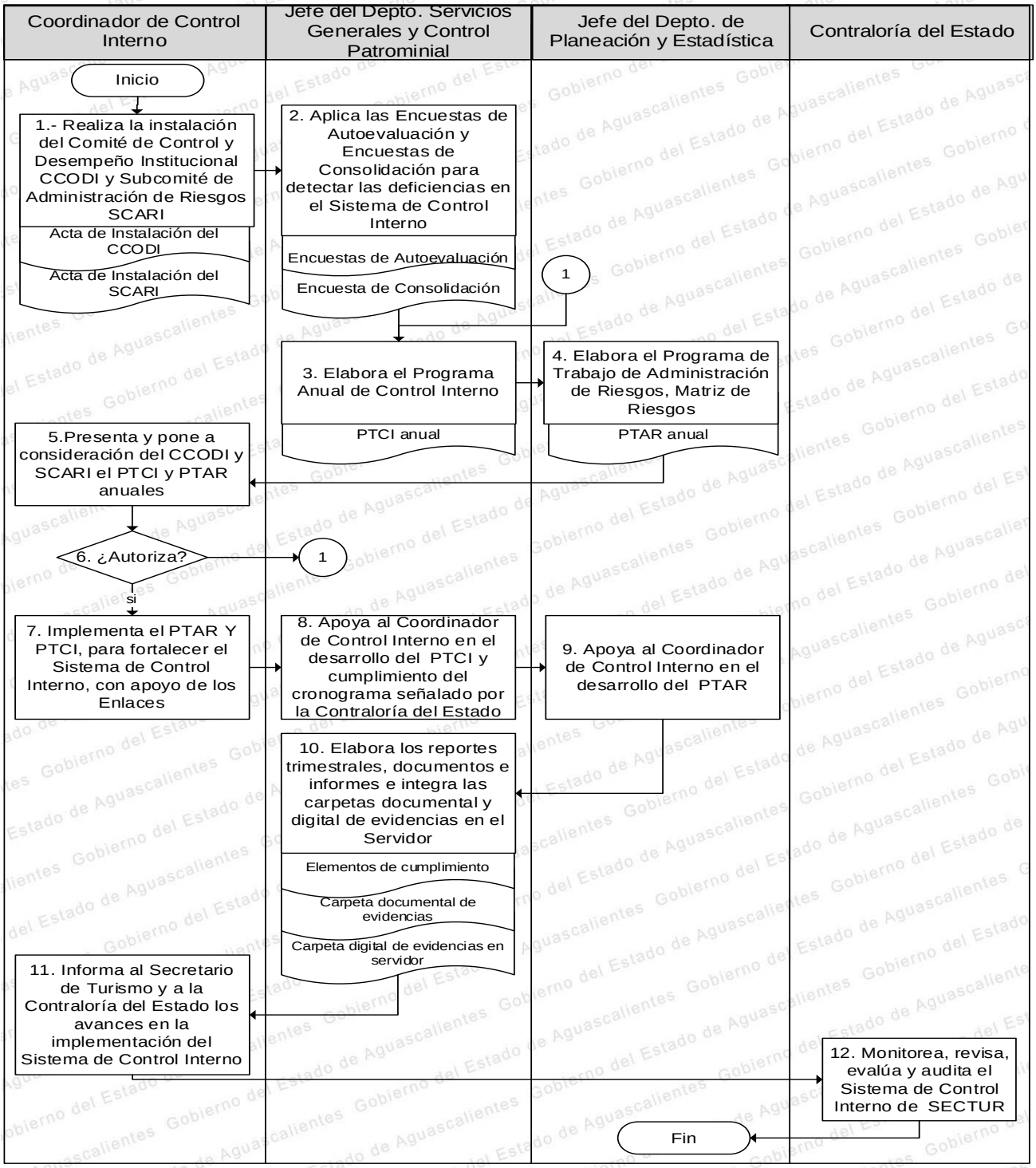
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

Ninguno

7. DESCRIPTIVO

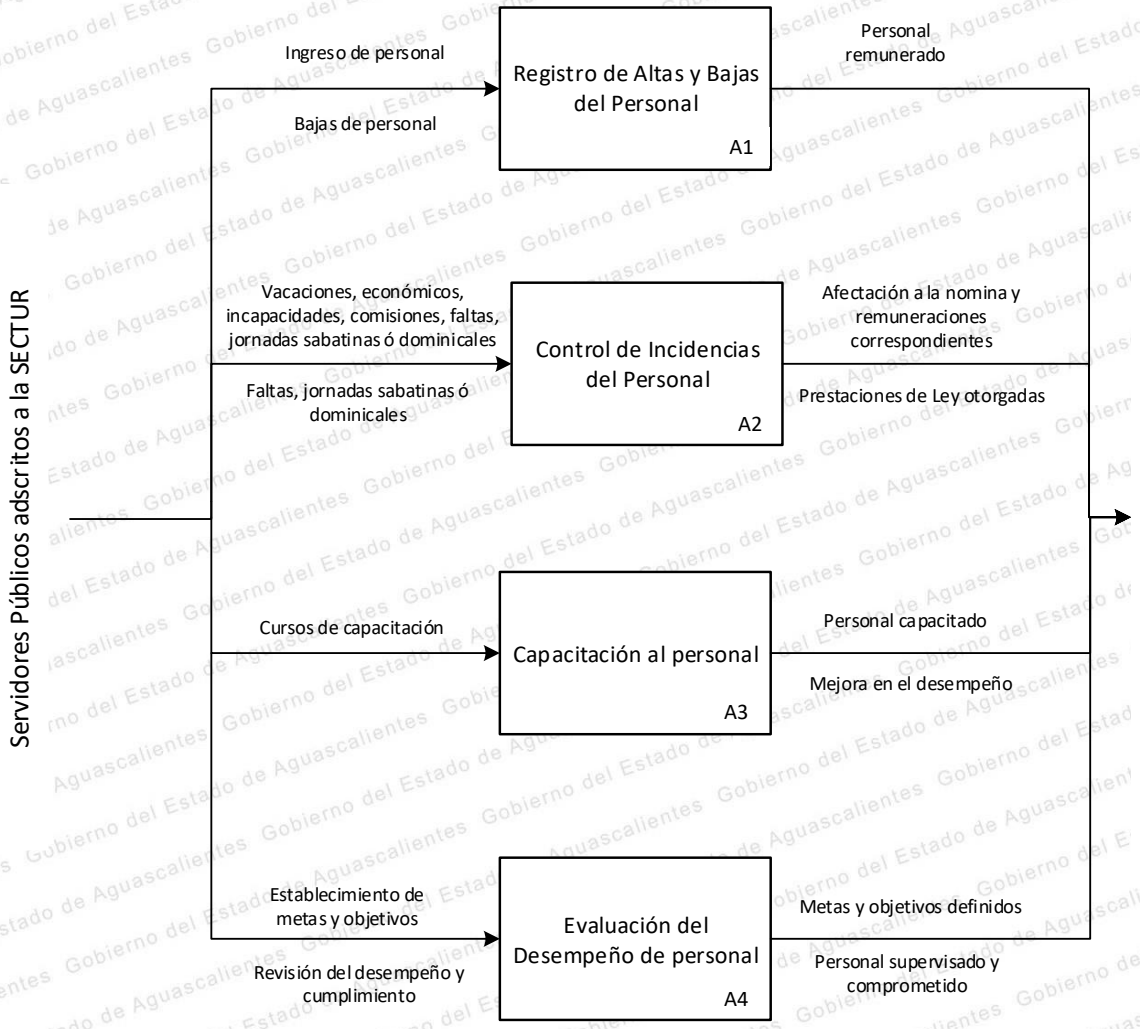
Ninguno

8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO CONTROL INTERNO DE LA SECTUR. DGA-P01-PR05



b. PROCESO N° 2. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

b.1. Mapa General del Proceso



b.2. Responsable del Proceso.

Responsable	Nombre	Firma
Director General Administrativo DGA-P02	Ing. José de Jesús Martínez Serrano	

b.3. Procedimientos Derivados del Proceso.

Proceso	Procedimientos derivados	Codificación	Nombre y Puesto del Responsable	Firma
Gestión de Recursos Humanos. No. 02	Incidencias de Alta o Baja de Personal	DGA-P02-PR01	Lic. Ma. de Lourdes Andeola Guzmán, Jefa de Departamento de Capital Humano	
	Registro y Control de Incidencias de Personal	DGA-P02-PR02		
	Capacitación al personal	DGA-P02-PR03		
	Evaluación del Desempeño	DGA-P02-PR04	Ing. José de Jesús Martínez Serrano Director General Administrativo	

PROCEDIMIENTO 1. INCIDENCIAS DE ALTA O BAJA DE PERSONAL DGA-P02-PR01

1. OBJETIVO

Enviar a Secretaría de Administración con oportunidad las incidencias de alta o baja del personal con la finalidad de que en la nómina que se va a procesar en la quincena más próxima se reflejen los movimientos y se afecten con puntualidad los pagos a los empleados ya sea por ser de nuevo ingreso o por el pago de finiquito a quien se ha dado de baja.

2. ALCANCE

El presente procedimiento involucra al personal de la Secretaría de Turismo que se va a dar de alta como nuevo trabajador de Gobierno del Estado, o en su caso al que ha dejado de serlo.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. Para dar de alta o baja a cualquier persona, se procederá conforme a lo establecido en el Reglamento Interior de Trabajo de la Administración Pública Estatal.

b. El Jefe de Departamento de Capital Humano es el responsable de reportar inmediatamente cualquier movimiento de alta o baja de personal al Departamento de Compensaciones de la Secretaría de Administración para que se afecten los movimientos en la nómina con oportunidad.

c. Para poder dar de alta a una persona de nuevo ingreso deberá adjuntarse a la incidencia de alta la siguiente documentación:

- **c.1** Solicitud de movimiento e incidencia de personal debidamente requisitado y firmado
- **c.2** Tarjeta de Autorización SISOP
- **c.3** Original del Acuerdo de Confidencialidad de la información debidamente firmado
- **c.4** Original de la Constancia de No Inhabilitación emitida por la Contraloría del Estado (Fecha de expedición no mayor a 3 meses)
- **c.5** Copia de acta de nacimiento (fecha de expedición no mayor a 3 meses)
- **c.6** Constancia del RFC emitida por el SAT
- **c.7** Copia de la CURP
- **c.8** Copia de identificación oficial con fotografía y firma
- **c.9** Comprobante de domicilio actual (fecha de expedición no mayor a 3 meses)
- **c.10** En las incorporaciones Eventuales, Interinas y de Lista de Raya, se deberá anexar el Contrato Individual de trabajo firmado en original
- **c.11** Copia de algún documento oficial expedido por el IMSS, donde aparezca su número de Seguridad Social
- **c.12** Copia del certificado del último grado de estudios
- **c.13** Currículum Vitae
- **c.14** Solicitud de elaboración de credencial

d. En caso de incidencias de baja deberán adjuntarse los siguientes documentos debidamente firmados por el trabajador:

- **d.1** Formato de renuncia

d.2 Formato de pago de Finiquito Económico
d.3 Constancia de Liberación de responsabilidades
d.4 Credencial de identificación como empleado de Gobierno

e. Para poder enviar a SAE cualquier incidencia deberá estar firmada por el Titular de la Dependencia, el Director Administrativo y en su caso por el Director de la Unidad Administrativa de la que depende la persona que se va a dar de alta o baja.

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. DGA-P02-PR01-R01 Incidencia
b. DGA-P02-PR01-R02 Tarjeta de Autorización SISOP
c. DGA-P02-PR01-R03 Formato de renuncia
d. DGA-P02-PR01-R04 Formato de pago de Finiquito Económico

5. ANEXOS REQUERIDOS

a. Tarjeta de Autorización SISOP
b. Original del Acuerdo de Confidencialidad de la información debidamente firmado
c. Original de la Constancia de No Inhabilitación emitida por la Contraloría del Estado (fecha de expedición no mayor a 3 meses)
d. Copia de acta de nacimiento (fecha de expedición no mayor a 3 meses)
e. Constancia del RFC emitida por el SAT
f. Copia de la CURP
g. Copia de identificación oficial con fotografía y firma
h. Comprobante de domicilio actual (fecha de expedición no mayor a 3 meses)
i. En las incorporaciones Eventuales, Interinas y de Lista de Raya, se deberá anexar el Contrato Individual de trabajo firmado en original
j. Copia de algún documento oficial expedido por el IMSS, donde aparezca su número de Seguridad Social
k. Copia del certificado del último grado de estudios
l. Currículum Vitae
m. Solicitud de elaboración de credencial
n. Contrato Individual de Trabajo
o. Constancia de Liberación de responsabilidades

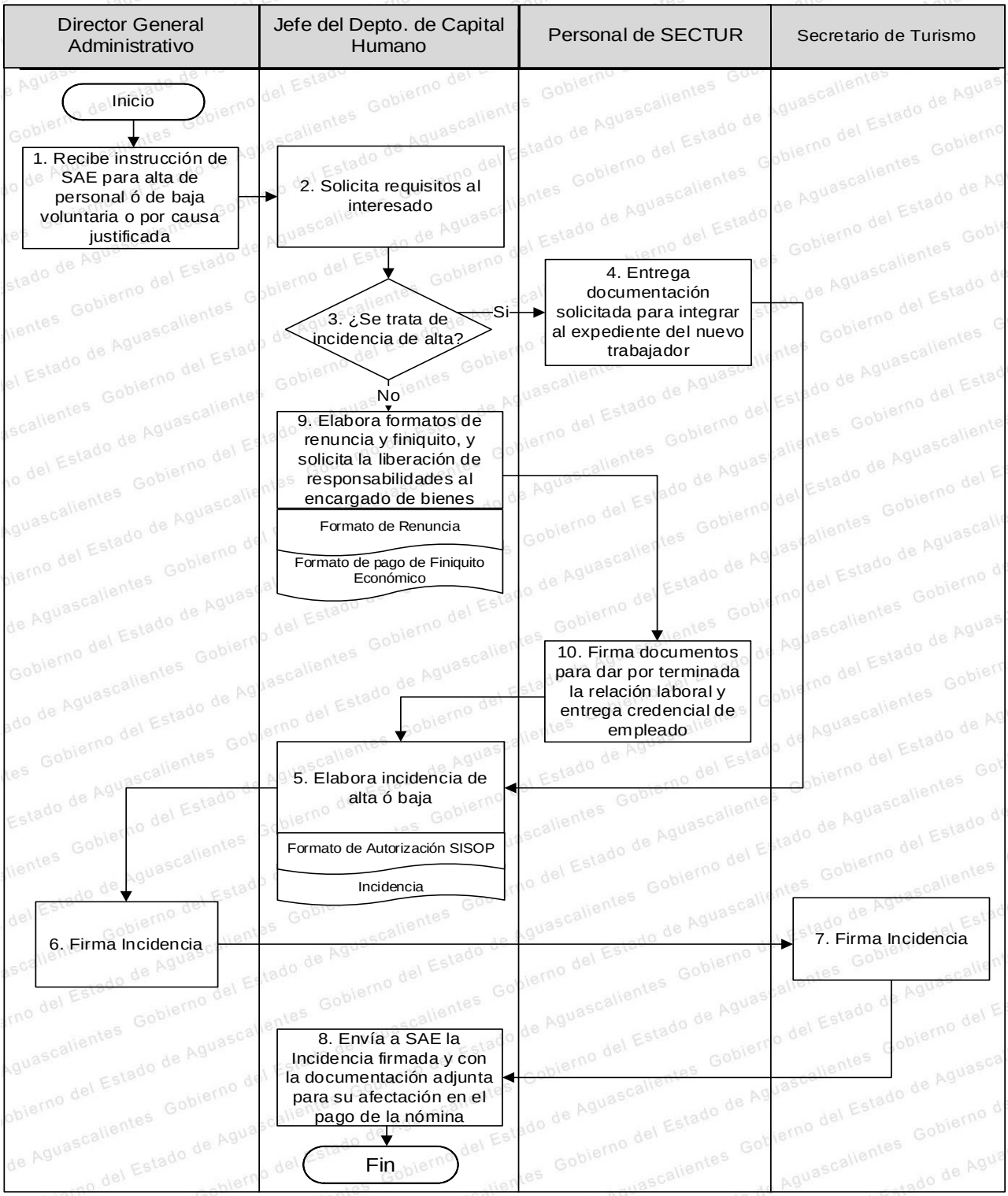
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

Ninguno

7. DESCRIPTIVO

Ninguno

8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO INCIDENCIAS DE ALTA O BAJA DE PERSONAL. DGA-P02-PR01



PROCEDIMIENTO 2. REGISTRO Y CONTROL DE INCIDENCIAS DE PERSONAL DGA-P02-PR02

1. OBJETIVO

Registrar y controlar los permisos e incidencias autorizadas ya sea por vacaciones, comisiones, salidas oficiales o en su caso por permisos que por derecho le correspondan al empleado con la finalidad de que la nómina procesada por la Secretaría de Administración refleje con oportunidad los descuentos o pagos adicionales que se hayan generado durante el mes.

2. ALCANCE

El presente procedimiento involucra a todo el personal de la Secretaría de Turismo de quien se tenga que realizar algún movimiento (alta, baja, modificación de puesto, modificación de salario, vacaciones, permisos, descuentos, comisiones, etc.) conforme a lo establecido en el Reglamento Interior de Trabajo de la Administración Pública Estatal.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. Para el registro y autorización de permisos se procederá conforme a lo establecido en el Reglamento Interior de Trabajo de la Administración Pública Estatal.

b. La solicitud de permisos deberá tramitarse por el interesado con un día hábil de anticipación en el Departamento de Capital Humano y con la debida autorización del Director de la Unidad Administrativa a la que pertenece.

c. El control de asistencias se realizará de manera digital mediante un reloj checador con huella digital, en el cual todo el personal registrará sus asistencias.

d. El Jefe de Departamento de Capital Humano será el responsable de verificar en el Sistema de Control de Asistencias los registros de asistencias y permisos presentados por cada persona durante el mes para su debido control de acuerdo a la normatividad.

e. El Jefe de Departamento de Capital Humano llevará el control anual por empleado de los días tomados como vacaciones, permisos económicos, permisos de entrada y salida, etc. para que el número de días tomados no sobrepase a los permitidos en la normatividad.

f. El Jefe de Departamento de Capital Humano llevará un registro de las incapacidades por empleado para poder dar aviso al ISSSSPEA en el caso en el que deba enviarse a valoración al empleado que ha registrado dichas incapacidades.

g. El sistema de asistencias proporcionado por SAE o “Sistema Integral de Compensaciones” deberá actualizarse diariamente a fin de que cada quincena se tengan los movimientos registrados con oportunidad para el pago de la nómina que genera la misma SAE.

h. Será responsabilidad de cada Unidad Administrativa reportar cuando alguna persona de su área se encuentra en alguna comisión (ya sea fuera de la dependencia, o de la ciudad) entregando al área Administrativa el formato debidamente autorizado y firmado por las personas involucradas para que el Jefe del Departamento de Capital Humano haga las debidas justificaciones en el Sistema de Asistencias y que no le afecte el pago de su nómina.

i. El Jefe del Departamento de Capital Humano resguardará y mantendrá los expedientes del personal, completos y actualizados.

j. Trimestralmente el Jefe de Departamento de Capital Humano enviará al área de Recursos Humanos de SAE todas las incidencias escaneadas para el archivo digital de expedientes que ellos manejan de todos los empleados de Gobierno del Estado.

k. En las incidencias de incapacidad deberá adjuntarse el certificado de incapacidad emitido por el IMSS.

l. El Jefe del Departamento de Capital Humano enviará con la debida anticipación al cierre de nómina el oficio de solicitud de pagos extraordinarios a trabajadores como es el caso de primas sabatinas y dominicales para que se consideren sus pagos en la nómina de la quincena más próxima.

m. Todas las incidencias deberán estar firmadas por el Titular de la Dependencia, el Director General Administrativo, el Director de la Unidad Administrativa a la que corresponda el personal que solicita el movimiento y cuando se requiera, también las firmará la persona solicitante.

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. DGA-P02-PR02-R01-Incidencia

5. ANEXOS REQUERIDOS.

Ninguno.

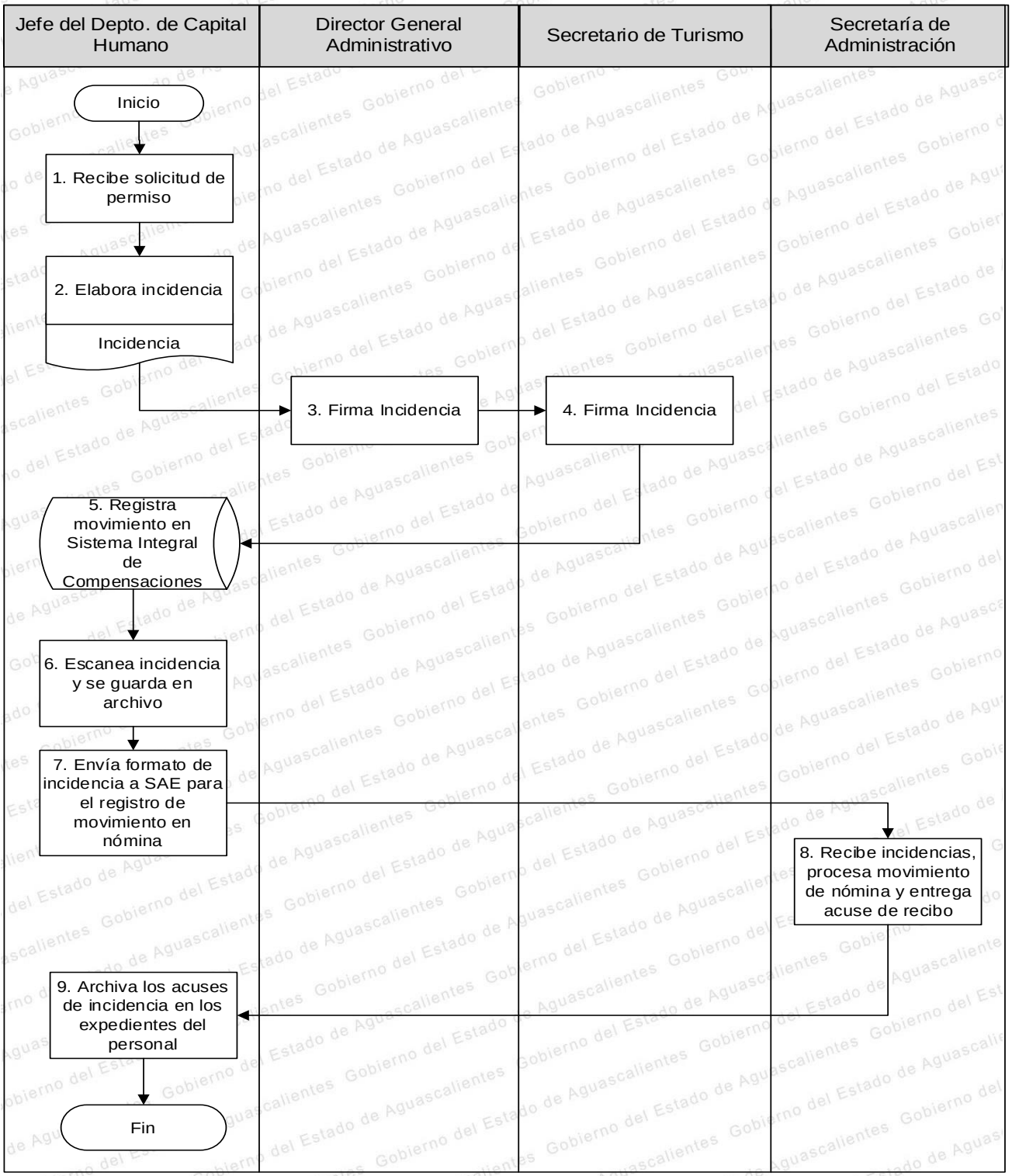
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

Ninguno.

7. DESCRIPTIVO

Ninguno.

8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO REGISTRO Y CONTROL DE INCIDENCIAS DE PERSONAL. DGA-P02-PR02



PROCEDIMIENTO 3. CAPACITACIÓN AL PERSONAL
DGA-P02-PR03

1. OBJETIVO

Preparar e integrar al servidor público adscrito a la Secretaría de Turismo en el proceso productivo mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes para mejorar el desempeño de su trabajo.

2. ALCANCE

El presente procedimiento involucra a todo personal de la SECTUR mediante la capacitación la cual se dirige al perfeccionamiento técnico del trabajador para que este se desempeñe eficientemente en las áreas asignadas logrando resultados de calidad y mejorar su desempeño.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. El Director de General Administrativo se deberá encargar de administrar los recursos necesarios para las capacitaciones de toda la dependencia.

b. El Jefe de Departamento de Capital Humano será el responsable de solicitar las capacitaciones necesarias por cada unidad administrativa.

c. El servidor público recibirá la capacitación con previa autorización del Director de General Administrativo.

d. El Jefe de Departamento de Capital Humano se encargará de realizar el listado de las personas que recibieron la capacitación y las horas en las que se llevó a cabo dicha capacitación.

e. El Jefe de Departamento de Capital Humano capturará las horas de capacitación tomadas por cada servidor público y las contabiliza para llevar un control de las horas acumuladas por servidor público que llega a la meta de horas.

f. El Jefe de Departamento de Capital Humano enviará el reporte mensual de capacitaciones a la Secretaria de Administración SAE.

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. DGA-P02-PR03-R01 Reporte Mensual De Capacitación

5. ANEXOS REQUERIDOS

Ninguno.

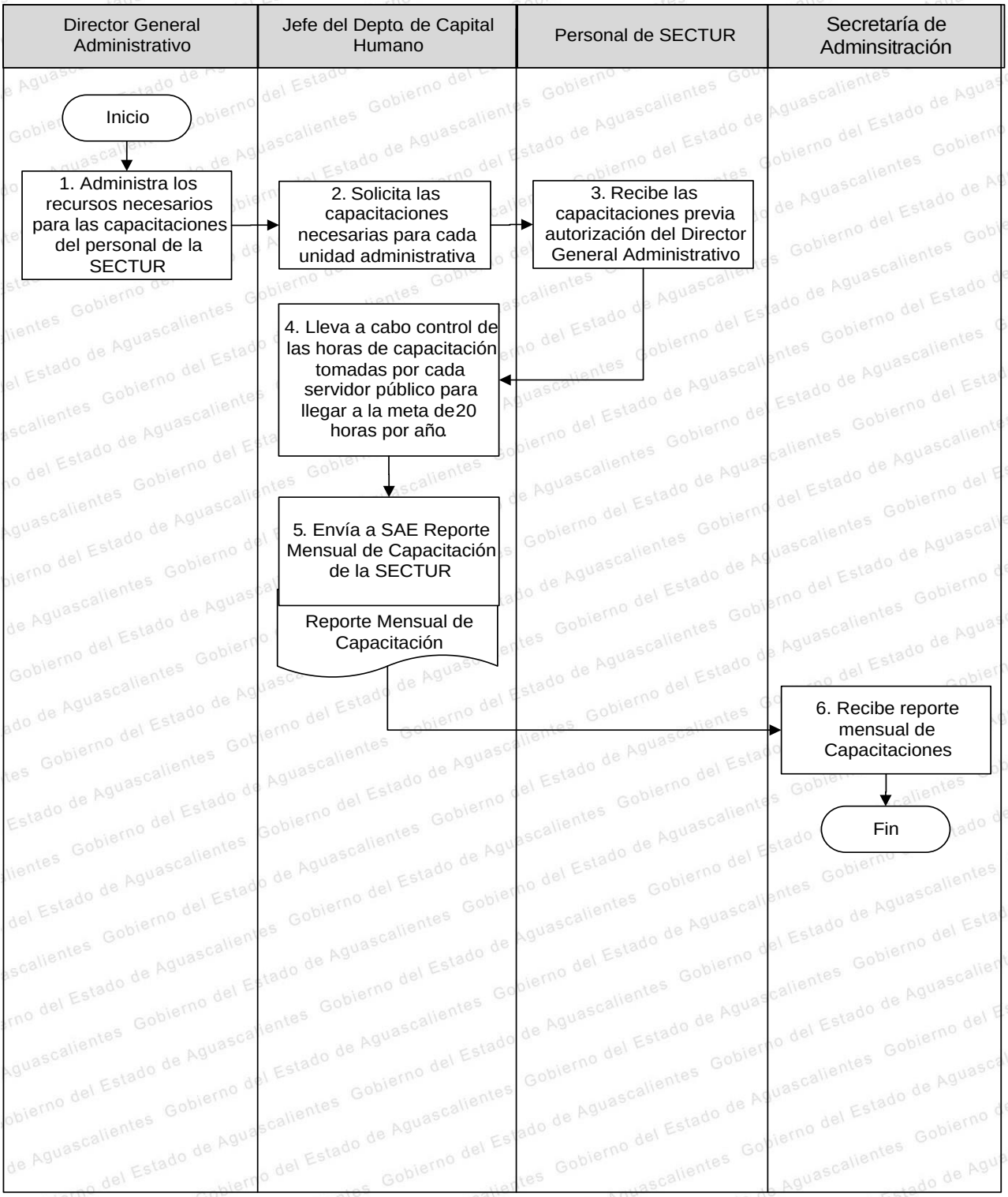
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

Ninguno.

7. DESCRIPTIVO

Ninguno.

8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION AL PERSONAL. DGA-P02-PR03



PROCEDIMIENTO 4. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
DGA-P02-PR04

1. OBJETIVO

Evaluar las metas y competencias del personal directivo y mandos medios de la Secretaría de Turismo, mediante un sistema que impulsa y alinea esfuerzos para el logro de objetivos encaminados hacia un fin común.

2. ALCANCE

El presente procedimiento involucra al personal de la SECTUR de mandos medios, coordinadores y directivos a quienes se evalúan metas y competencias mediante un sistema proporcionado por SAE denominado Sistema de Evaluación del Desempeño SEDE.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. Los participantes de este procedimiento serán solamente directivos, coordinadores y jefes de departamento.
b. La evaluación se hará semestralmente.
c. Dentro de los primeros 10 días del semestre, el personal deberá cargar en el sistema la planeación de sus metas.
d. Los jefes inmediatos deberán aprobar las metas planteadas dentro de los mismos 10 primeros días del semestre.
e. Dentro del semestre el personal participante deberá ir evaluando sus metas de acuerdo a lo planeado. Esta evaluación deberá estar concluida antes de terminar el semestre.
f. La planeación se hará en cascada y la evaluación será de la misma manera.
g. Las metas y competencias se deberán establecer y evaluar mediante el Sistema de Evaluación del Desempeño SEDE establecido por la Secretaría de Administración.

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. DGA-P02-PR04-R01-Reporte de Evaluación del Desempeño (generado en http://intranet/servicios/SEDE)

5. ANEXOS REQUERIDOS

a. Reporte de Evaluación del Desempeño (generado en http://intranet/servicios/SEDE).

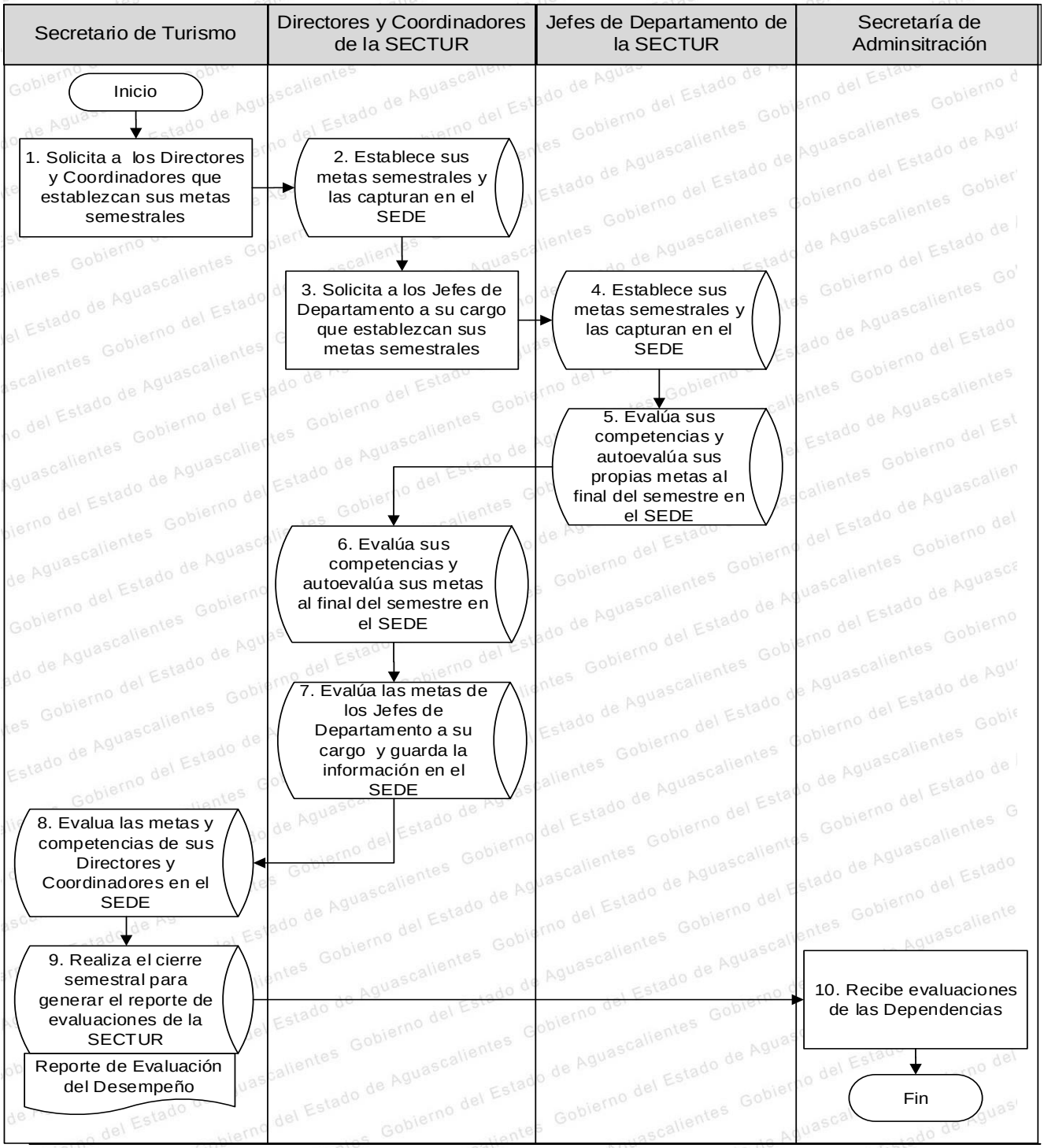
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

Ninguno

7. DESCRIPTIVO

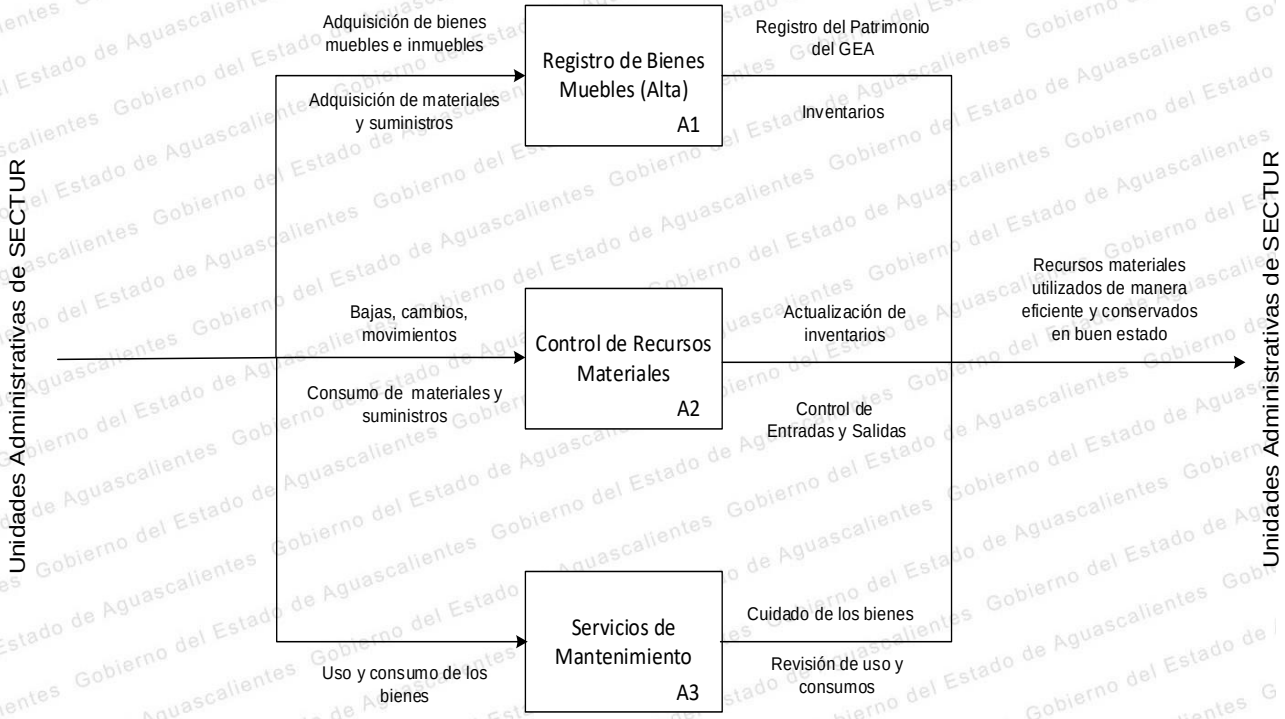
Ninguno

8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO. DGA-P02-PR04



c. PROCESO N° 3. GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES

c.1. Mapa General del Proceso



c.2. Responsable del Proceso.

Responsable	Nombre	Firma
Director General Administrativo DGA-P03	Ing. José de Jesús Martínez Serrano	

c.3. Procedimientos Derivados del Proceso.

Proceso	Procedimientos derivados	Codificación	Nombre y Puesto del Responsable	Firma
Gestión de Recursos Materiales. No. 03	Registro de Bienes Muebles (alta)	DGA-P03-PR01	Lic. Mario Alberto Gómez Hernández Jefe del Depto. de Servicios Generales y Control Patrimonial	
	Control de Recursos Materiales	DGA-P03-PR02		
	Mantenimiento de Vehículos	DGA-P03-PR03		

PROCEDIMIENTO 1. REGISTRO DE BIENES MUEBLES (ALTA)
DGA-P03-PR01

1. OBJETIVO

Registrar los bienes muebles adscritos a la Secretaría de Turismo ante la Secretaría de Administración del Estado, mediante el Sistema de Integral de Información Financiera (SIIF) que proporciona la Secretaría de Finanzas.

2. ALCANCE

El presente procedimiento involucra a todo el personal de la Secretaría de Turismo que tenga bajo su resguardo bienes muebles, inmuebles y/o vehículos oficiales para el desempeño de sus funciones.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. El registro de los bienes muebles de nueva adquisición se realizará conforme a lo establecido por las Normas Generales a que se sujetará el Registro, Afectación, Disposición Final y Baja de Muebles Propiedad o al Servicio de la Administración Pública Centralizada.

b. El Departamento de Control Presupuestal y Adquisiciones deberá solicitar el registro de los bienes, al Encargado de Bienes y Control de Activos cuando se adquieran bienes y/o vehículos cuyo valor unitario de adquisición sea igual o superior a 70 veces el valor diario de la Unidad de Medida y Actualización (UMA).

c. El Departamento de Servicios Generales y Control Patrimonial deberá revisar que las características del bien correspondan con los de la factura y complementar la capturar en el SIIF, señalando las características tales como descripción, marca, modelo y número de serie.

d. El Director General Administrativo validará en el SIIF que el bien cumpla con la marca, calidad, funcionalidad y todas las características técnicas solicitadas y realizar el procedimiento de pago al proveedor ante la Secretaria de Finanzas.

e. El Departamento de Servicios Generales y Control Patrimonial deberá solicitar la verificación y etiquetado del bien ante la Secretaría de Administración del Estado, y enviar la siguiente información:

- **e.1.** Solicitud de verificación del Registro de Bienes Muebles
- **e.2.** Documento que acredite que se recibió de conformidad
- **e.3.** Factura
- **e.4.** Comprobante de pago
- **e.5.** Método de pago
- **e.6.** Captura de Pantalla del SIIF en el que se muestre el registro del bien en el sistema.

f. Una vez realizada la verificación del bien por parte de la Secretaría de Administración del Estado, el usuario del bien deberá firmar la carta resguardo generado en el SIIF, en el que se compromete a la custodia y cuidado del mismo.

g. En caso de ser bienes que requiera conocimiento técnico o especializado para su identificación, el Director General Administrativo deberá contar con un documento suscrito por el especialista técnico que autentifique dicho bien.

h. Para el caso de vehículos se deberá contar con un expediente único que contenga los siguientes documentos:

h.1. Levantamiento físico efectuado por la Dirección Patrimonial y Contraloría Social de la Secretaría de Administración del Estado.

h.2. Copia de la factura original o el documento que acredite la legítima propiedad del vehículo a favor de Gobierno del Estado de Aguascalientes.

h.3. Tarjeta de Circulación

h.4. Fotografías de frente, atrás, lado izquierdo y lado derecho del vehículo.

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. DGA-P03-PR01-R01 Dictamen Técnico

b. DGA-P03-PR01-R02 Solicitud de Verificación del Registro de Bienes Muebles

c. DGA-P03-PR01-R03 Carta Resguardo Consolidada

5. ANEXOS REQUERIDOS

a. Documento que acredite que se recibió de conformidad

b. Factura

c. Comprobante de pago

d. Método de pago

e. Captura de Pantalla en el SIIF

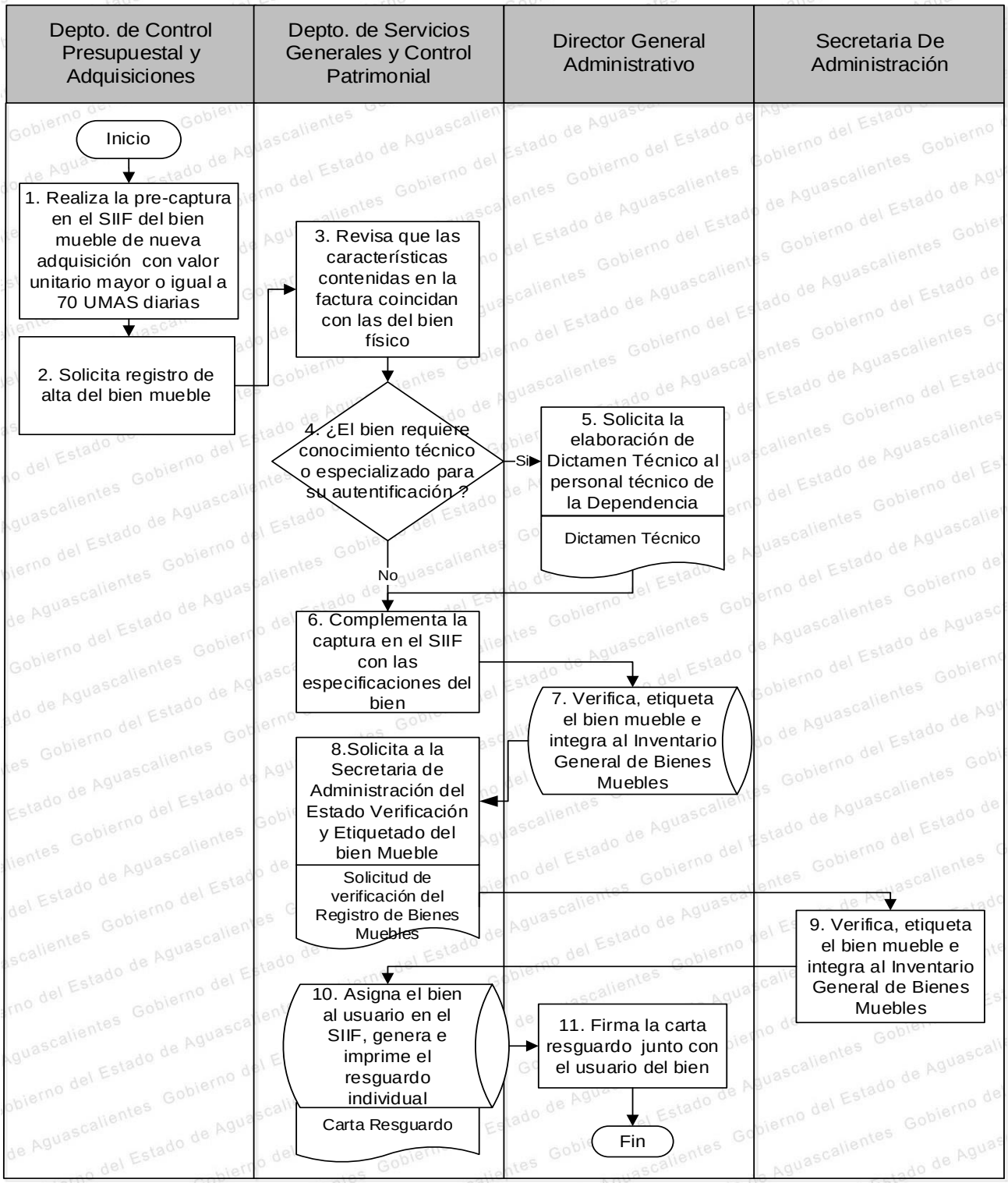
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

Ninguno

7. DESCRIPTIVO

Ninguno

8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO REGISTRO DE BIENES MUEBLES (ALTA). DGA-P03-PR01



PROCEDIMIENTO 2. CONTROL DE RECURSOS MATERIALES
DGA-P03-PR02

1. OBJETIVO

Controlar los recursos materiales y patrimonio de Gobierno del Estado de Aguascalientes, bajo el resguardo de la Secretaría de Turismo, tales como bienes muebles, inmuebles, materiales y suministros de la Secretaría de Turismo para que sean utilizados de manera eficiente, eficaz, transparente y económica.

2. ALCANCE

El presente procedimiento involucra a todo el personal de la Secretaría de Turismo que tenga bajo su resguardo bienes muebles, inmuebles, vehículos oficiales y que utilice materiales y suministros para el desempeño de sus funciones.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. Se deberán tener en cuenta los Normas Generales a que se sujetará el Registro, Afectación, Disposición Final y Baja de Muebles Propiedad o al Servicio de la Administración Pública Centralizada, el Reglamento para el Control y Uso de Vehículos Oficiales del Gobierno del Estado de Aguascalientes y los Lineamientos para el Control y Uso de Vehículos Oficiales del Gobierno del Estado, ya que son de carácter obligatorio y de observancia general para todos los servidores públicos que conforman el Poder Ejecutivo del Estado de Aguascalientes y sus Entidades, que tengan bajo su control y resguardo o sean usuarios de uno o más bienes propiedad y/o al servicio del Estado.

b. El Jefe del Departamento de Servicios Generales y Control Patrimonial deberá mantener actualizada la carpeta de los resguardos individuales del personal adscrito a la SECTUR, registrando las altas, bajas y cambios de resguardo de los bienes muebles.

c. El Encargado de Almacén, deberá realizar y revisiones al Inventario de Materiales y Suministros al menos dos veces por año, para conciliar las entradas y salidas de materiales.

d. El Encargado de Bienes y Control de Activos, deberá realizar la revisión al menos una vez por año, del Inventario General de Bienes registrado en el SIIF contra los bienes que se tienen físicamente en la Dependencia.

e. Sera responsabilidad de los Titulares de cada Unidad Administrativa reportar al Jefe de Departamento de Servicios Generales y Control Patrimonial los cambios de resguardo de los bienes del personal a su cargo.

f. Los resguardos individuales deberán estar firmados por el Director General Administrativo y por la persona resguardante de los bienes.

g. El Encargado de Vehículos deberá realizar una revisión física de cada vehículo en cada cambio de resguardante o al menos una vez al año, conforme al formato establecido por la Contraloría del Estado para tal efecto.

h. Los usuarios y/o resguardantes de vehículos oficiales deberán llenar una bitácora de uso diario y consumos de combustibles de los mismos.

i. El Encargado de Almacén, deberá controlar a través de un sistema informático, las entradas y salidas de materiales y suministros con el debido soporte de Vale de Entrada y Vale de Salida firmado por el solicitante y el personal responsable.

j. El Encargado de Almacén realizará mensualmente las requisiciones de materiales y suministros necesarios de acuerdo a las existencias del almacén.

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. DGA-P03-PR02-R01 Vale de Entrada
b. DGA-P03-PR02-R02 Inventario de Materiales y Suministros
c. DGA-P03-PR02-R03 Inventario General de Bienes Muebles
d. DGA-P03-PR02-R04 Resguardo Interno
e. DGA-P03-PR02-R05 Vale de Salida

5. ANEXOS REQUERIDOS

Ninguno.

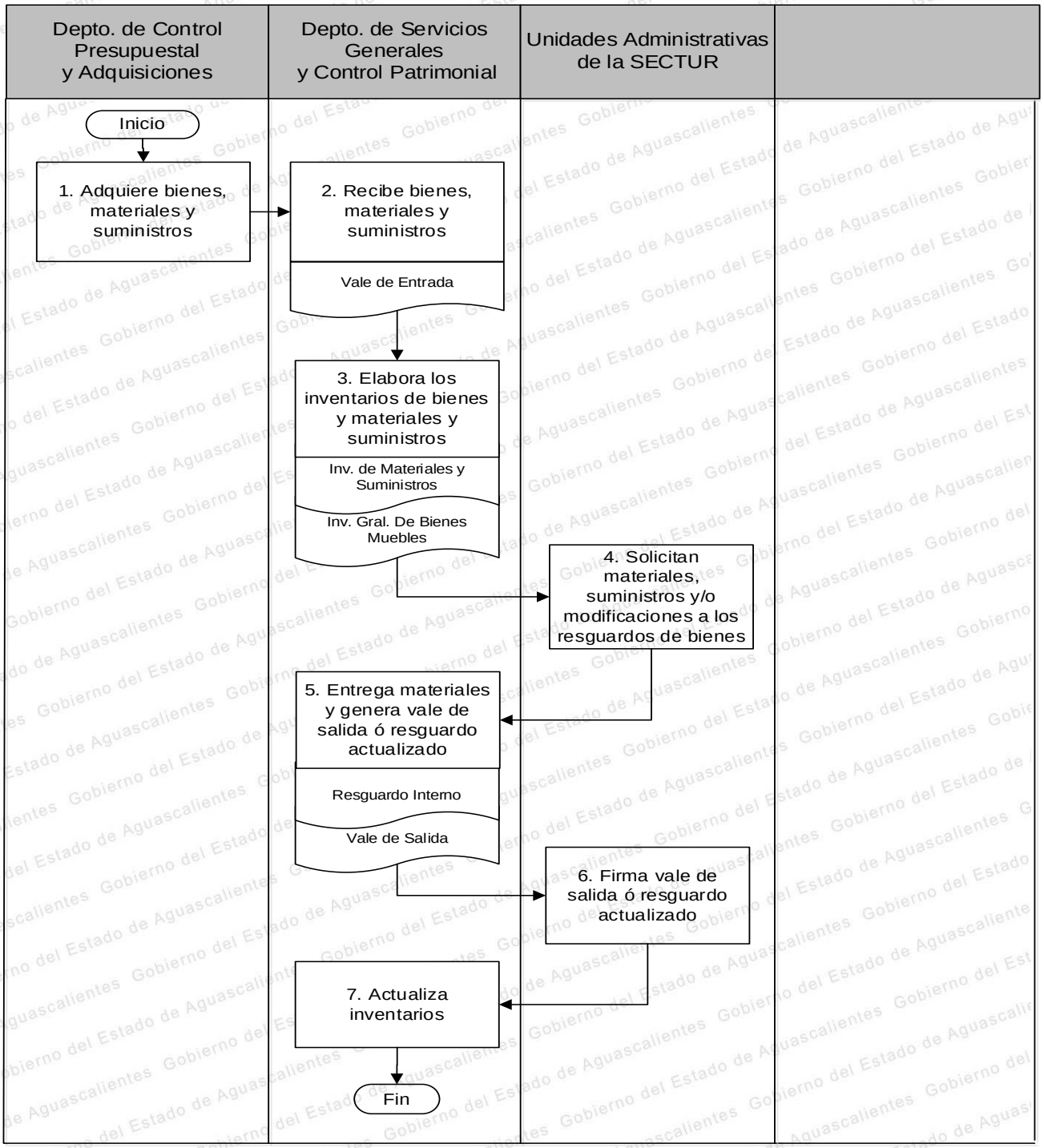
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

Ninguno

7. DESCRIPTIVO

Ninguno

8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO CONTROL DE RECURSOS MATERIALES. DGA-P03-PR02



PROCEDIMIENTO 3. MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS
DGA-P03-PR03

1. OBJETIVO

Mantener en óptimas condiciones de uso, el parque vehicular de la Secretaría de Turismo para eficientar las actividades de la Dependencia, realizando el mantenimiento y reparación de los vehículos oficiales.

2. ALCANCE

El presente procedimiento involucra a todo el personal de la Secretaría de Turismo que utilice o tenga bajo su resguardo vehículos oficiales para el desempeño de sus funciones.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. Los servidores públicos que tengan bajo su control y resguardo o sean usuarios de uno o más vehículos propiedad y/o al servicio del Estado, deberán sujetarse a lo establecido en las Normas Generales a que se sujetará el Registro, Afectación, Disposición Final y Baja de Muebles Propiedad o al Servicio de la Administración Pública Centralizada, el Reglamento para el Control y Uso de Vehículos Oficiales del Gobierno del Estado de Aguascalientes, los Lineamientos para el Control y Uso de Vehículos Oficiales del Gobierno del Estado y el Manual de Lineamientos de Servicios Integrales,

b. Todo mantenimiento automotriz, deberá sujetarse a las políticas y procedimientos de operación que establezca la Unidad de Mantenimiento y Servicio Automotriz UMSA a cargo de la Secretaría de Administración.

c. La solicitud de mantenimiento se deberá realizar a través del Sistema Integral de Mantenimiento Vehicular SIMAVE.

d. El Jefe del Departamento de Servicios Generales y Control Patrimonial deberá elaborar un Programa Anual de Mantenimiento para cada ejercicio fiscal, en el que se consideren los servicios de mantenimiento preventivos, con la finalidad de mantener los vehículos en óptimas condiciones y evitar en lo posible fallas mecánicas.

e. Es responsabilidad de los resguardantes y usuarios de vehículos, reportar al Departamento de Servicios Generales y Control Patrimonial las fallas mecánicas o daño que presenten los vehículos para que se realicen los servicios de reparación.

f. Es responsabilidad de los resguardantes y usuarios hacer buen uso de los vehículos oficiales para evitar fallas mecánicas.

g. En caso de siniestro, el usuario del vehículo deberá ponerse en contacto con la compañía aseguradora para que atienda el reporte y dar aviso inmediato a la Dirección General Administrativa, para el trámite correspondiente.

h. La Dirección General Administrativa deberá dar aviso de los siniestros ocurridos a más tardar en los tres días hábiles posteriores al evento a la Secretaría de Administración y a la Dirección General de Procesos Internos.

i. Previo a la autorización de un servicio de mantenimiento, el Jefe del Depto. de Control Presupuestal y Adquisiciones deberá realizar el comprometido del presupuesto necesario para su realización en el SIIF.

j. En caso de daño por negligencia, dolo o mal uso, el usuario o resguardante del vehículo deberá de cubrir el costo de la reparación.

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. DGA-P03-PR03-R01 Programa Anual de Mantenimiento de Vehículos
b. DGA-P03-PR03-R02 Diagnóstico
c. DGA-P03-PR03-R03 Autorización Administrativa
d. DGA-P03-PR03-R04 Vale de Servicio

5. ANEXOS REQUERIDOS

Ninguno.

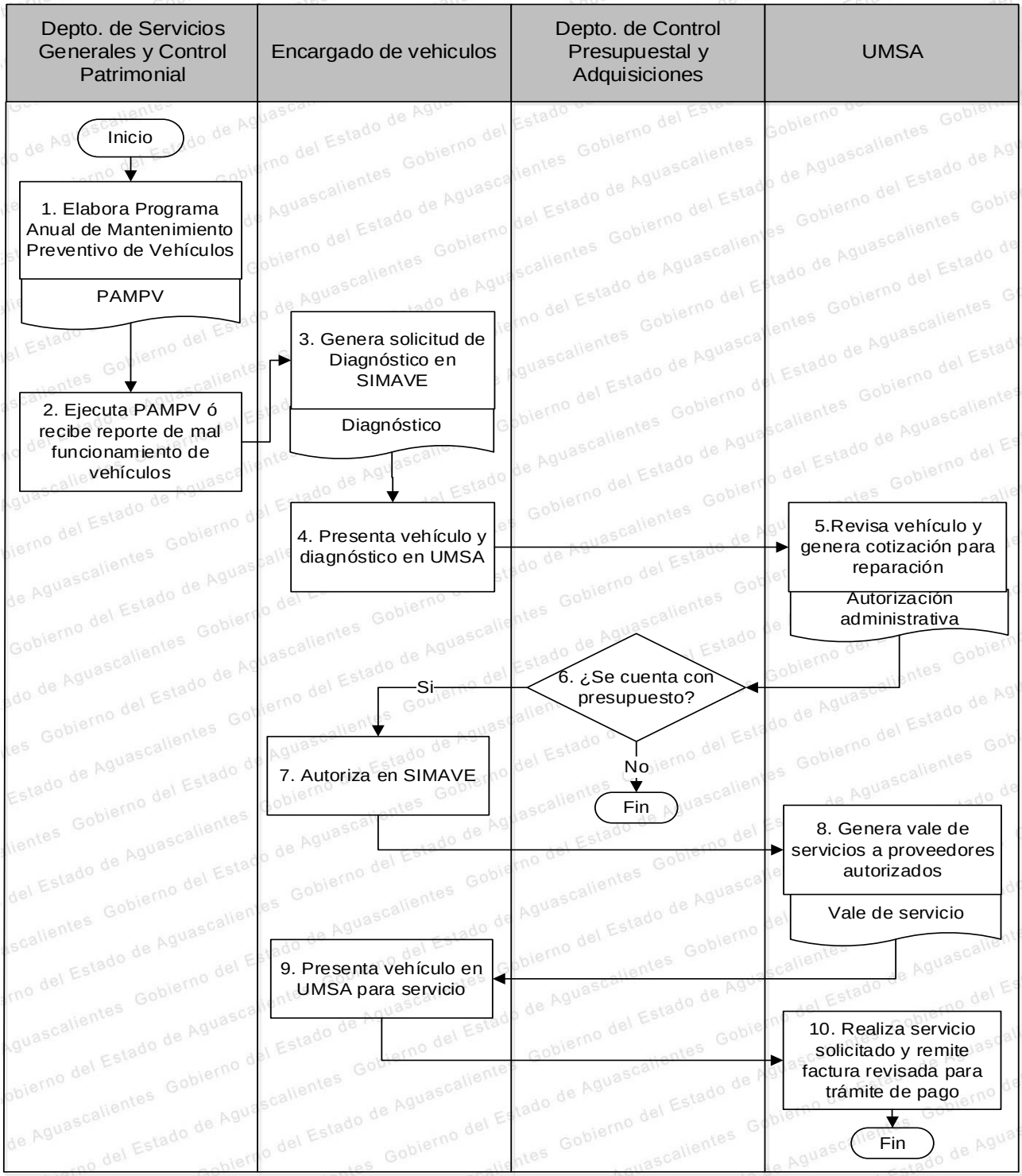
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

Ninguno

7. DESCRIPTIVO

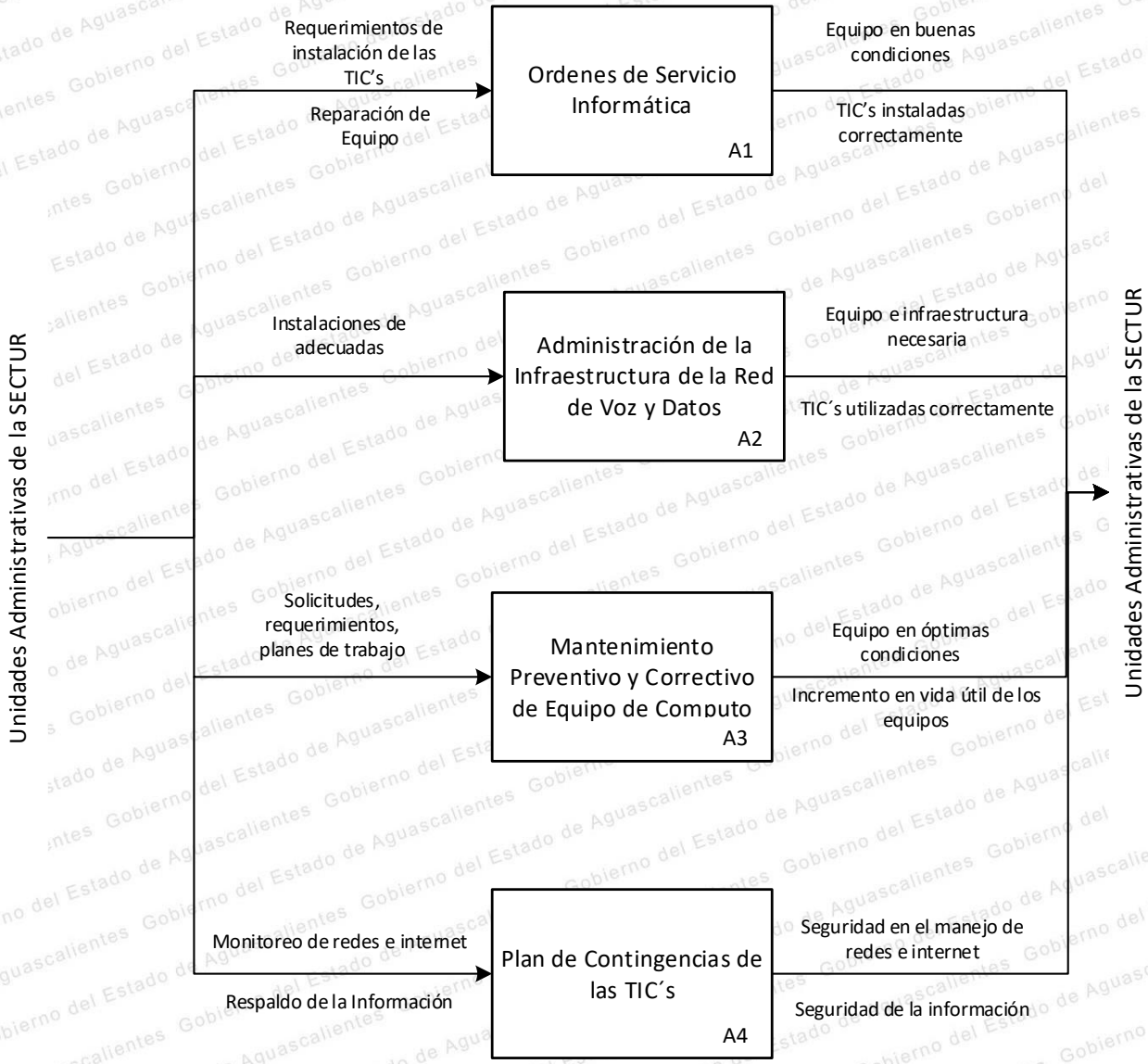
Ninguno

8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS. DGA-P03-PR03



d. PROCESO N° 4. GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

d.1. Mapa General del Proceso



d.2. Responsable del Proceso.

Responsable	Nombre	Firma
Director General Administrativo DGA-P04	Ing. José de Jesús Martínez Serrano	

d.3. Procedimientos Derivados del Proceso.

Proceso	Procedimientos derivados	Codificación	Nombre y Puesto del Responsable	Firma
Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación. No. 04	Ordenes de Servicio de Informática	DGA-P04-PR01	Lic. Julio César Ramírez Bravo, Jefe del Depto. de Informática	
	Administración de Infraestructura de Red de Voz y Datos	DGA-P04-PR02		
	Mantenimiento Preventivo y Correctivo a Equipo de Cómputo y Periféricos	DGA-P04-PR03		

PROCEDIMIENTO 1. ÓRDENES DE SERVICIO INFORMÁTICA DGA-P04-PR01

1. OBJETIVO

Crear un proceso de administración asistido por un sistema informático el cuál de forma automatizada genera folios y con este, las tareas a realizar sobre soporte técnico, que sea de uso y beneficio para todo el personal de la Secretaría de Turismo.

2. ALCANCE

El presente procedimiento involucra a todo el personal de la Secretaría de Turismo que tenga alguna solicitud informática, de equipo telefónico, computacional y/o afines, en las instalaciones de las oficinas centrales, Plaza Tres Centurias.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. Todas las Solicitudes de Informática (SIF) serán recibidas en la página WEB diseñada para tal fin, mediante el acceso a la ruta: http://10.1.17.101

b. Las órdenes de servicio se atenderán conforme al orden registrado en el sistema.

c. No se dará ningún servicio si la solicitud no se ha hecho por medio de la página WEB, ya que los números de folio de solicitudes se generan de manera automática al momento de la captura.

d. Para el cambio de equipo de cómputo y/o telefónico se tendrá que tener la autorización del Dirección General Administrativa de la dependencia.

e. Cuando se dé por terminado el servicio solicitado, se notificarán al usuario y éste último deberá firmar la bitácora del servicio según sea el caso.

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. DGA-P04-PR01-R01 Base de datos en Google Drive llamada “Servicios Informática (respuestas)” / Orden de Servicio de Informática

b. DGA-P04-PR01-R02 Bitácora de servicio

5. ANEXOS REQUERIDOS

a. Formulario de Orden de Servicio

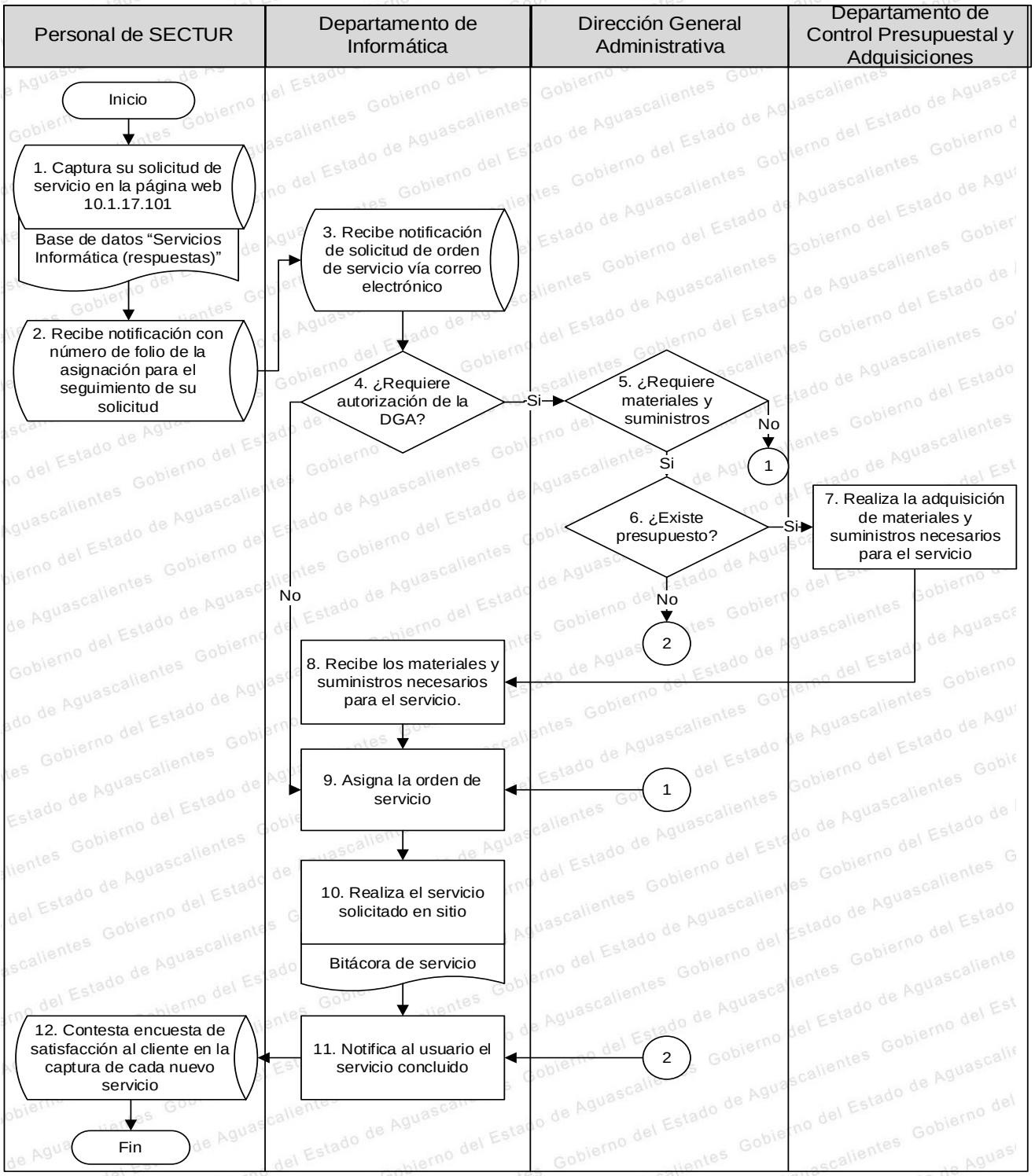
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

Ninguno

7. DESCRIPTIVO

Ninguno

8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO ORDENES DE SERVICIO INFORMATICA. DGA-P04-PR01



PROCEDIMIENTO 2. ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE LA RED DE VOZ Y DATOS
DGA-P04-PR02

1. OBJETIVO

Contar con la infraestructura adecuada de la red interna y externa de voz y datos de las oficinas centrales de la Secretaría de Turismo, Plaza de las Tres Centurias, Oficina de Atención al Visitante e Isla San Marcos, así como de la conectividad hacia la Red Gubernamental del Estado de Aguascalientes para un adecuado servicio de intercambio de comunicación e información.

2. ALCANCE

Proporcionar el servicio a través de la conexión mediante dispositivos de telefonía IP, equipo de cómputo y periféricos en la Red Gubernamental del GEA, entre dependencias y ciudadanía que justifiquen la necesidad de comunicación e intercambio de información.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. Se mantendrá la infraestructura tecnológica, y se realizarán visitas continuas, con el fin de analizar el recorrido de tosas las instalaciones y verificar el correcto funcionamiento de cableado, conexiones, enlaces, equipos de cómputo entre otros.

b. Los mantenimientos correctivos a la red de cableado estructurado de voz y datos se deberán atender a la brevedad posible con tiempo de respuesta máximo a 24 horas.

c. Se revisará periódicamente el estado físico del cableado, enlaces switches, nodos, y actualizar los planos e inventario en caso de ser necesario.

d. Llevará a cabo monitoreo constante de estabilidad en el servicio, así como enlaces, switches routers, puntos de Acceso, con la Finalidad de que se operen correctamente.

e. Revisará persistentemente la señal y calidad del servicio proporcionado por el proveedor de servicios.

f. Mantendrá organizado el cableado, peinado, limpieza de rack y switch, así como el maquillado con identificadores precisos, con el fin de que si ocurriera un daño en alguna comunicación sea identificado y corregido de manera accesible

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. DGA-P04-PR02-R02 Plano de Salidas

b. DGA-P04-PR02-R03 Registro de Servicios de Voz y Datos

5. ANEXOS REQUERIDOS

Ninguno.

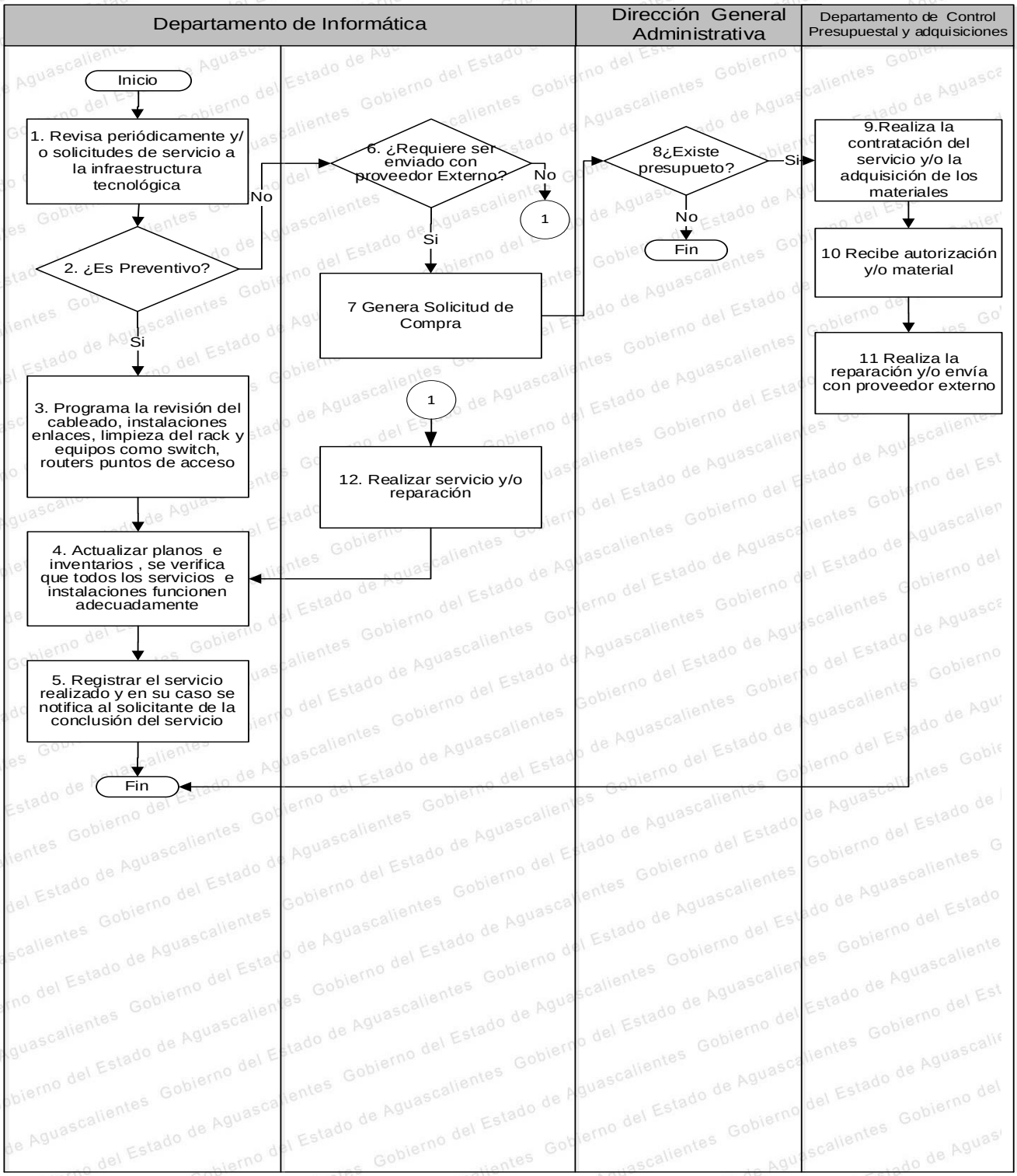
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

Ninguno

7. DESCRIPTIVO

Ninguno

8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE INFRAESTRUCTURA DE LA RED DE VOZ Y DATOS. DGA-P04-PR02



PROCEDIMIENTO 3. MANTENIMIENTO PEVENTIVO Y CORRECTIVO A EQUIPO DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS
DGA-P04-PR03

1. OBJETIVO

Mantener en óptimas condiciones la operación y apariencia de los equipos de cómputo y/o periféricos del edificio principal de Secretaría de Turismo, Plaza de las Tres Centurias, Atención al Visitante (Palacio de Gobierno) e Isla San Marcos, con la finalidad de alargar el tiempo de vida útil de los mismos.

2. ALCANCE

El presente procedimiento involucra a todo el personal de la Secretaría de Turismo que tenga bajo su resguardo equipo de cómputo con servicios de voy y/o datos para el desempeño de sus funciones.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. Se tratará de interferir en la menor medida de lo posible con las actividades del usuario, al momento de realizar el servicio de mantenimiento.

b. Los mantenimientos preventivos deberán realizarse al menos una vez al año.

c. Los mantenimientos correctivos deberán de atenderse cuando sean solicitados.

d. En caso de mantenimientos realizados a equipos que por entrar en un proceso de mantenimiento correctivo antes de que le toque el mantenimiento preventivo, se registrará este y el personal de soporte técnico determinará si ya no es necesario realizar el mantenimiento preventivo programado, considerando el estado físico y mecánico del equipo. Registrando en el Plan de Mantenimiento Anual la fecha en que se realizó el mantenimiento anticipadamente.

e. Será responsabilidad de cada usuario cuidar el equipo de cómputo en base a los lineamientos establecidos por el Jefe del Departamento de Informática.

f. Se dará prioridad en la atención a los servicios de mantenimiento en el siguiente orden:

f.1. Oficinas centrales

f.2. Plaza Tres Centurias

f.3. Atención al Visitante

f.4. Isla San Marcos.

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. DGA-P04-PR03-R01 Base de datos en Excel llamada “Soporte Técnico”

b. DGA-P04-PR03-R02 Plan Anual de Mantenimiento

c. DGA-P04-PR01-R01 Base de datos en Google Drive llamada “Servicios Informática (respuestas)” / Orden de Servicio de Informática

5. ANEXOS REQUERIDOS

Ninguno.

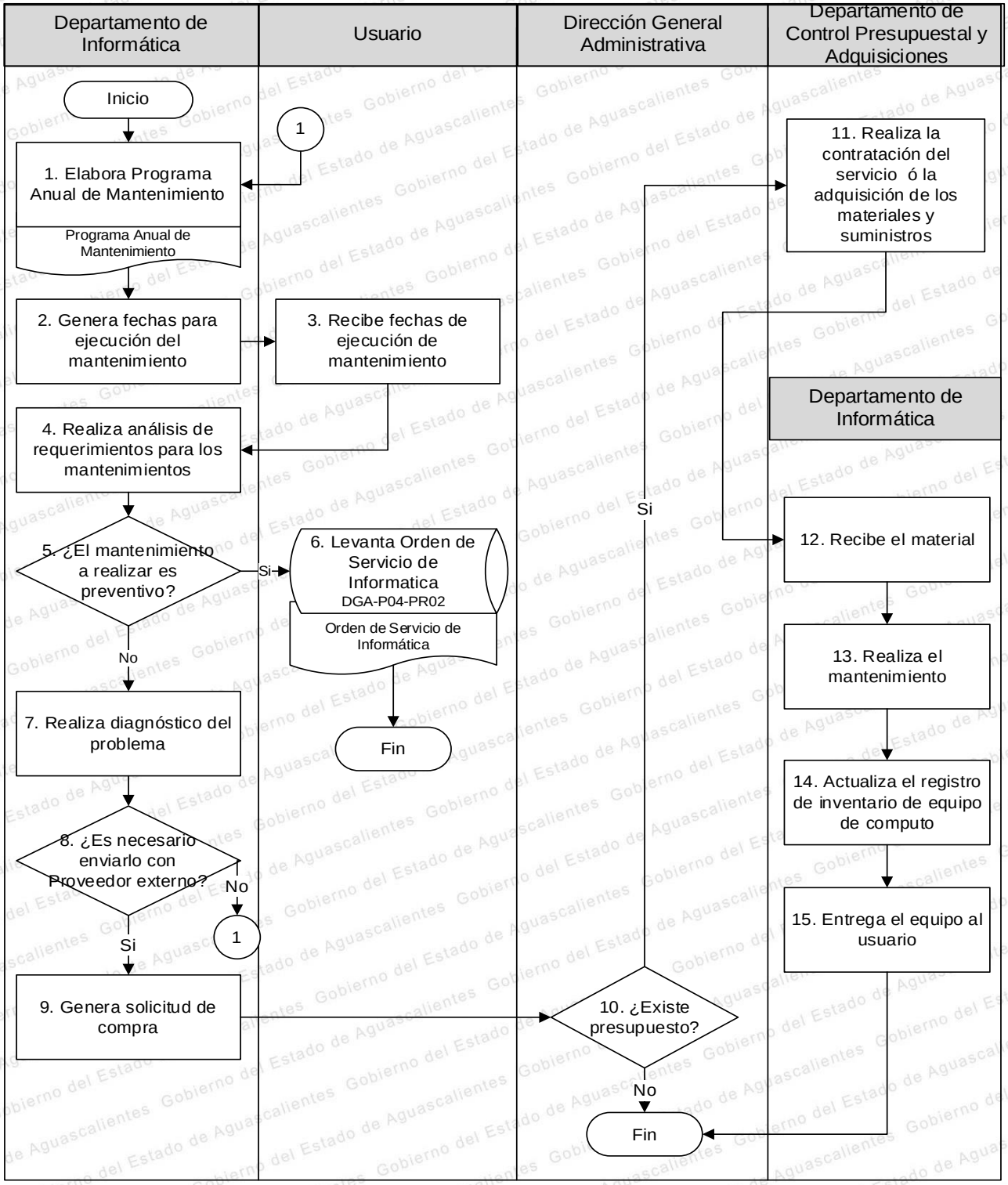
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

Ninguno

7. DESCRIPTIVO

Ninguno

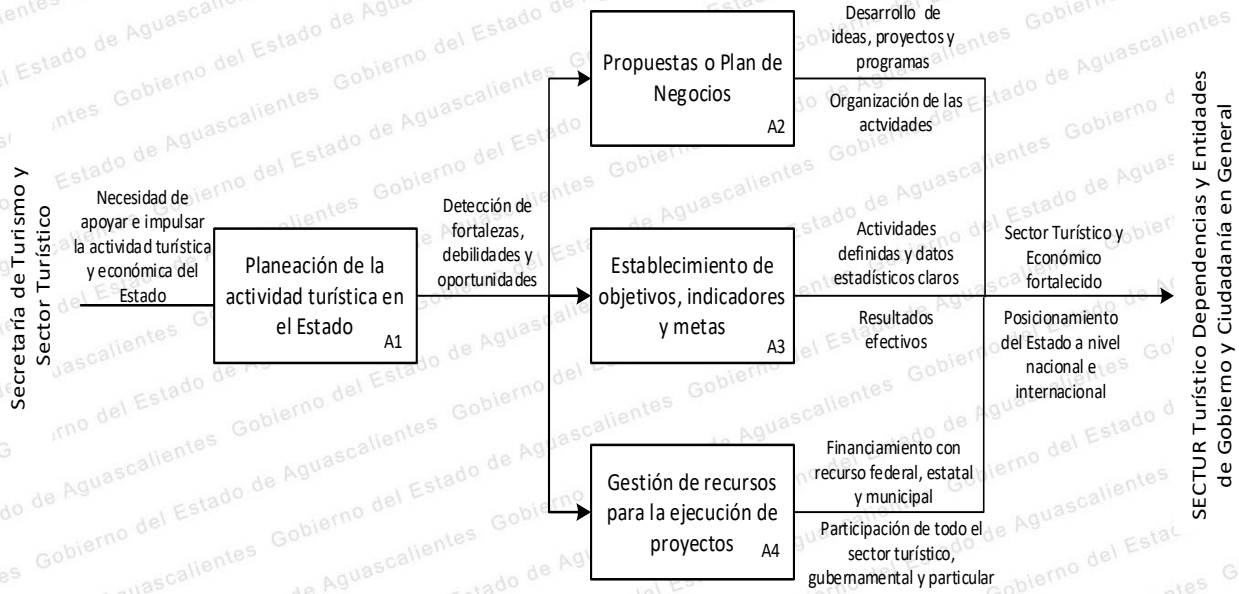
8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PEVENTIVO Y CORRECTIVO A EQUIPO DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS. DGA-P04-PR03



6. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y PROYECTOS (DGPP)

a. PROCESO N° 1. PLANEACIÓN DE PROYECTOS TURÍSCOS

a.1 Mapa General del Proceso



a.2 Responsable del Proceso.

Responsable	Nombre	Firma
Directora General de Planeación y Proyectos DGPP-P01	Mtra. Zendi Villegas Hernández	

a.3 Procedimientos Derivados del Proceso.

Proceso	Procedimientos derivados	Codificación	Nombre y Puesto del Responsable	Firma
Planeación de Proyectos Turísticos. No. 01	Análisis de Resultados de Indicadores	DGPP-P01-PR01	(Vacante) Jefe del Departamento de Planeación y Estadística	
	Integración de Información de la Actividad Turística	DGPP-P01-PR02		
	Recopilación y acopio de Temas Prioritarios de las Unidades Administrativas	DGPP-P01-PR03		
	Recopilación y Generación de Información para el Informe de Gobierno del Estado	DGPP-P01-PR04		
	Registro de Prestadores de Servicios Turísticos en el Registro Nacional de Turismo	DGPP-P01-PR05		

	Gestión de Recurso Federal para Infraestructura Turística	DGPP-P01-PR06	(Vacante) Departamento de Programas Federales e Infraestructura Turística	
	Gestión de Recursos Estatal para Infraestructura Turística	DGPP-P01-PR07		

PROCEDIMIENTO 1. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE INDICADORES DGPP-P01-PR01

1. OBJETIVO

Dar seguimiento a los resultados de los indicadores, de los programas presupuestales de la Secretaría de Turismo conforme al Sistema de Seguimiento y Evaluación de Instrumentos de Planeación Estatal SSEIPE.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a las Direcciones, Coordinaciones y Jefaturas de Departamento responsables de los diferentes programas presupuestales que existen en la Secretaría de Turismo.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. Se deberá monitorear y evaluar el cumplimiento de las metas y objetivos de los Programas Presupuestarios plasmados en los Indicadores de Desempeño de Gestión y Estratégicos, en el Sistema de Seguimiento y Evaluación de Instrumentos de Planeación Estatal SSEIPE a cargo de la Secretaría de Planeación, Participación y Desarrollo SEPLADE, teniendo como base la Metodología de Marco Lógico.

b. En el sistema deberá recabarse y procesar la información para el seguimiento y evaluación de las metas y objetivos de los programas presupuestarios, que contribuye a la implementación del PbR-SED en el Estado y permite dar puntual seguimiento a las metas y objetivos plasmados en el Plan Estatal de Desarrollo.

c. La Secretaría de Planeación y Desarrollo del Estado diseñará, coordinará y operará el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED).

d. Será responsabilidad de cada Unidad Administrativa dar seguimiento a sus programas presupuestales, crear y resguardar su carpeta de evidencias que demuestre su cumplimiento.

e. Será responsabilidad de cada Unidad Administrativa proporcionar a la Jefatura del Departamento de Planeación y Estadística, la información del avance a cada uno de sus indicadores.

f. Será responsabilidad de la Jefatura del Depto de Planeación y Estadística, concentrar, analizar, procesar, capturar y reportar la información de cada uno de los indicadores presupuestales en el Sistema de Seguimiento y Evaluación de Instrumentos de Planeación Estatal SSEIPE, para el Índice de Transparencia y Disponibilidad de la Información Fiscal de las Entidades Federativas ITDIF en la página de internet https://www.aguascalientes.gob.mx/SEPLADE/SEPPPI_itdif

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. DGPP-P01-PR01-R01 Matriz de Indicadores para Resultados MIR
b. DGPP-P01-PR01-R02 Ficha de Indicadores de Desempeño FID
c. DGPP-P01-PR01-R03 Reporte Trimestral del Evaluación del Desempeño SED
d. DGPP-P01-PR01-R04 Reporte General de Desempeño RGD

5. ANEXOS REQUERIDOS

Ninguno.

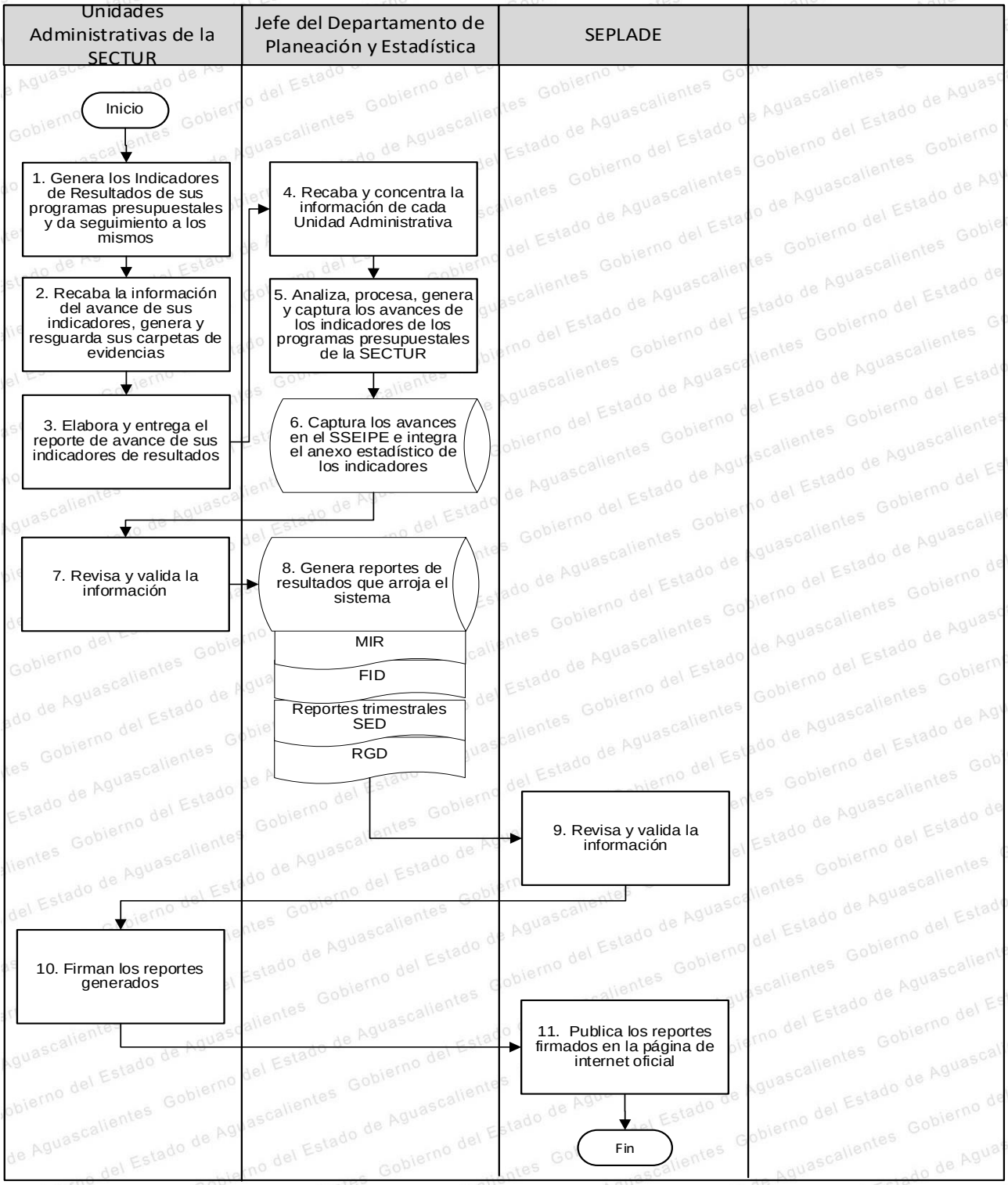
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

Ninguno

7. DESCRIPTIVO

Ninguno

8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO ANÁLISIS DE RESULTADOS DE INDICADORES. DGPP-P01-PR01



PROCEDIMIENTO 2. INTEGRACIÓN DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA
DGPP-P01-PR02

1. OBJETIVO

Generar estadísticas confiables en materia turística en el Estado de Aguascalientes, integrando la información de las actividades básicas del sector, con la finalidad de observar, evaluar y analizar los resultados obtenidos por la operación del mismo.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el personal de la Secretaría de Turismo, los prestadores de servicios turísticos, de hospedaje, aeropuertos, Pueblos Mágicos y Festividades Principales.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. El Jefe del Depto. de Planeación y Estadística deberá solicitar mensualmente, recabar y generar la información que servirá para conocer los principales indicadores turísticos del Estado.

b. Será responsabilidad del Jefe del Depto. de Planeación y Estadística analizará y preparará los documentos de datos estadísticos y otra información relevante del sector.

c. El Jefe del Depto. de Planeación y Estadística entregará los reportes conforme a los requerimientos mensuales.

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. DGPP-P01-PR02-R01 Informe de resultados mensuales y anuales

b. DGPP-P01-PR02-R02 Estudio de resultados de festividades principales, conforme a la información facilitada por los proveedores con quien se adquiera el servicio.

5. ANEXOS REQUERIDOS

Ninguno.

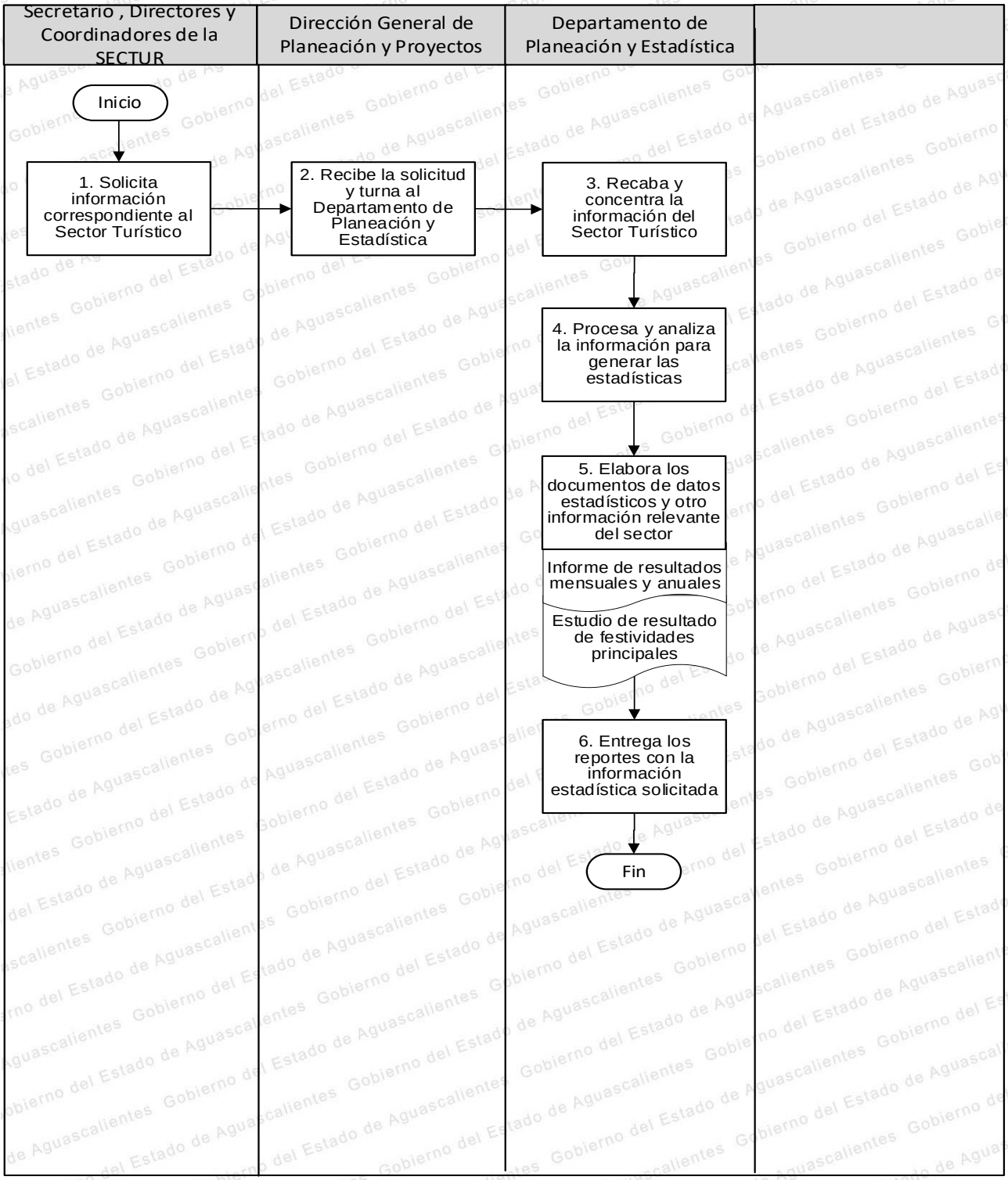
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

Ninguno

7. DESCRIPTIVO

Ninguno

6. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO INTEGRACION DE INFORMACION ESTADISTICA DE LA ACTIVIDAD TURISTICA. DGPP-P01-PR02



PROCEDIMIENTO 3. RECOPILACIÓN Y ACOPIO DE TEMAS PRIORITARIOS DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS
DGPP-P01-PR03

1. OBJETIVO

Recopilar la información prioritaria de cada Unidad Administrativa, según haya sido acordada con el titular de la Secretaría.

2. ALCANCE

El presente procedimiento involucra a las Direcciones, Coordinaciones y Jefaturas de Departamento de la Secretaría de Turismo, relacionadas o encargadas en desempeñar actividades que aportan al cumplimiento de los Temas Prioritarios.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. Al recibir la solicitud, oficio o acuerdo se deberá priorizar de acuerdo a la urgencia ó fecha de recepción, para solicitar la información a las Unidades Administrativas correspondientes.

b. Las Unidades Administrativas deberán proporcionar la información solicitada en tiempo y forma al Departamento de Planeación y Estadística.

c. El Jefe del Depto. de Planeación y Estadística deberá analizar la información recibida, procesarla y capturarla en los medios solicitados.

d. La Secretaría de Turismo deberá atender la consulta ó solicitud planteada de manera veraz, puntual, conforme a lo acordado al inicio del año y en las diferentes reuniones relacionadas con el tema.

e. El Jefe del Depto. de Planeación y Estadística notificará a todos los interesados sobre la información actualizada.

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. DGPP-P01-PR03-R01Respuesta a solicitud de información

b. DGPP-P01-PR03-R02 Reportes mensuales y anuales

5. ANEXOS REQUERIDOS

Ninguno.

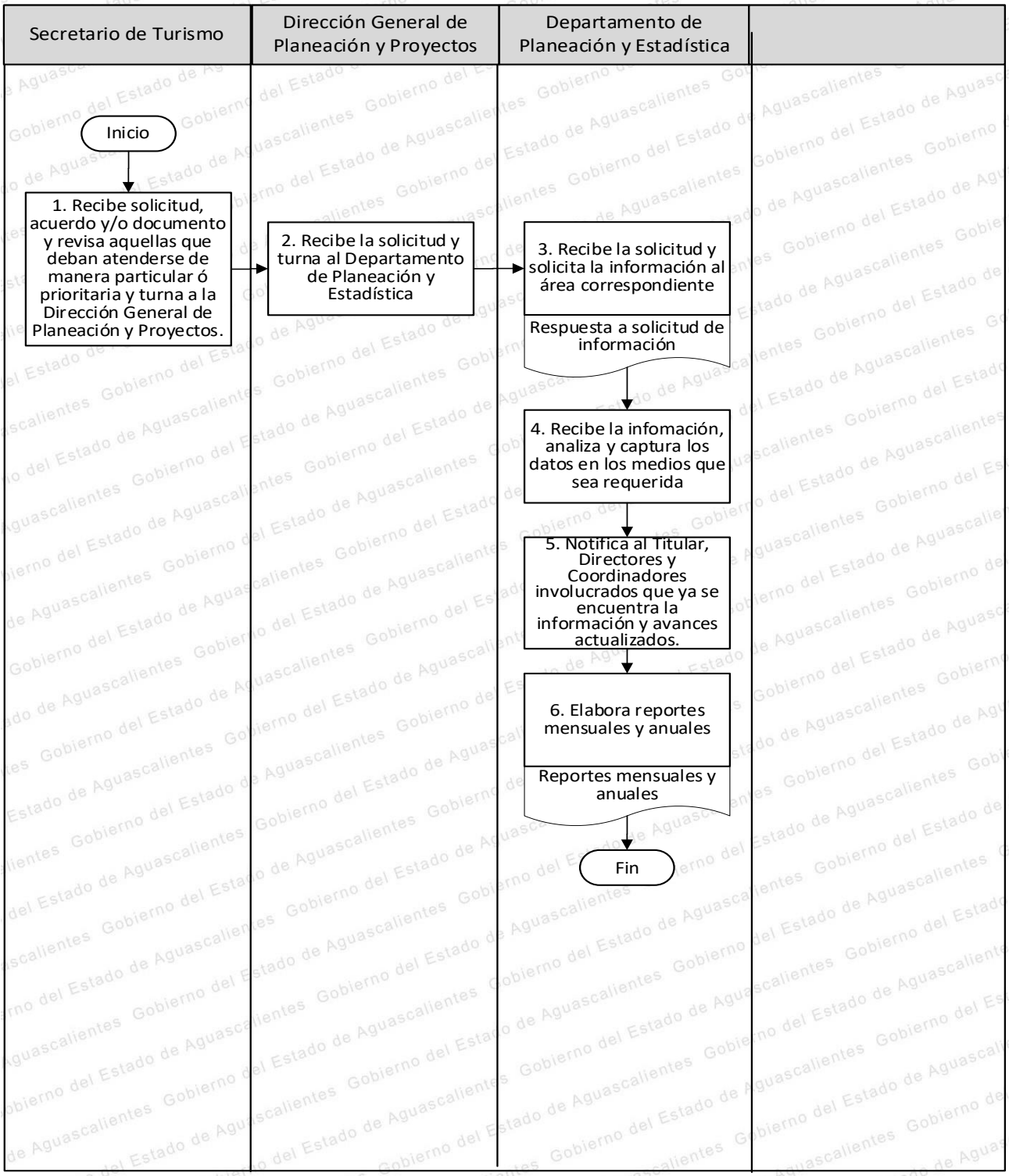
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

Ninguno

7. DESCRIPTIVO

Ninguno

8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO RECOPILACION Y ACOPIO DE TEMAS PRIORITARIOS DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS. DGPP-P01-PR03



PROCEDIMIENTO 4. RECOPILACIÓN Y GENERACIÓN DE INFORMACIÓN PARA EL INFORME DE GOBIERNO DEL ESTADO.
DGPP-P01-PR04

1. OBJETIVO

Apoyar al Secretario en la elaboración del Informe Anual del Gobierno del Estado en lo referente a la Secretaría de Turismo.

2. ALCANCE

El presente procedimiento involucra a las Direcciones, Coordinaciones y Jefaturas de Departamento de la Secretaría de Turismo cuyos logros repercuten en los resultados anuales de la Dependencia.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. Se recibirá el oficio, solicitud o acuerdo que indique el inicio de las labores para el Informe de Gobierno y cronograma de las actividades que se llevarán a cabo.

b. Las Unidades Administrativas deberán proporcionar la información del área a su cargo para que sea integrada en el Informe de Gobierno, con las especificaciones solicitadas.

c. El Jefe del Depto. de Planeación y Estadística concentrará la información de toda la Secretaría

d. El Jefe del Depto. de Planeación y Estadística deberá dar seguimiento hasta la recolección y generación completa de la información, revisar, analizar y aprobar para presentar el primer borrador.

e. En caso de observaciones se deberán de atender en tiempo y forma.

f. La información deberá enviarse a la Secretaría de Planeación, Participación y Desarrollo SEPLADE, una vez que se tenga el Visto Bueno, para su integración en el Informe de Gobierno.

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. DGPP-P01-PR04-R01 Oficio o correo de seguimiento

b. DGPP-P01-PR04-R02 Informe de Gobierno
ttps://www.aguascalientes.gob.mx/SEPLADE/SEPPPI_Informes

5. ANEXOS REQUERIDOS

Ninguno.

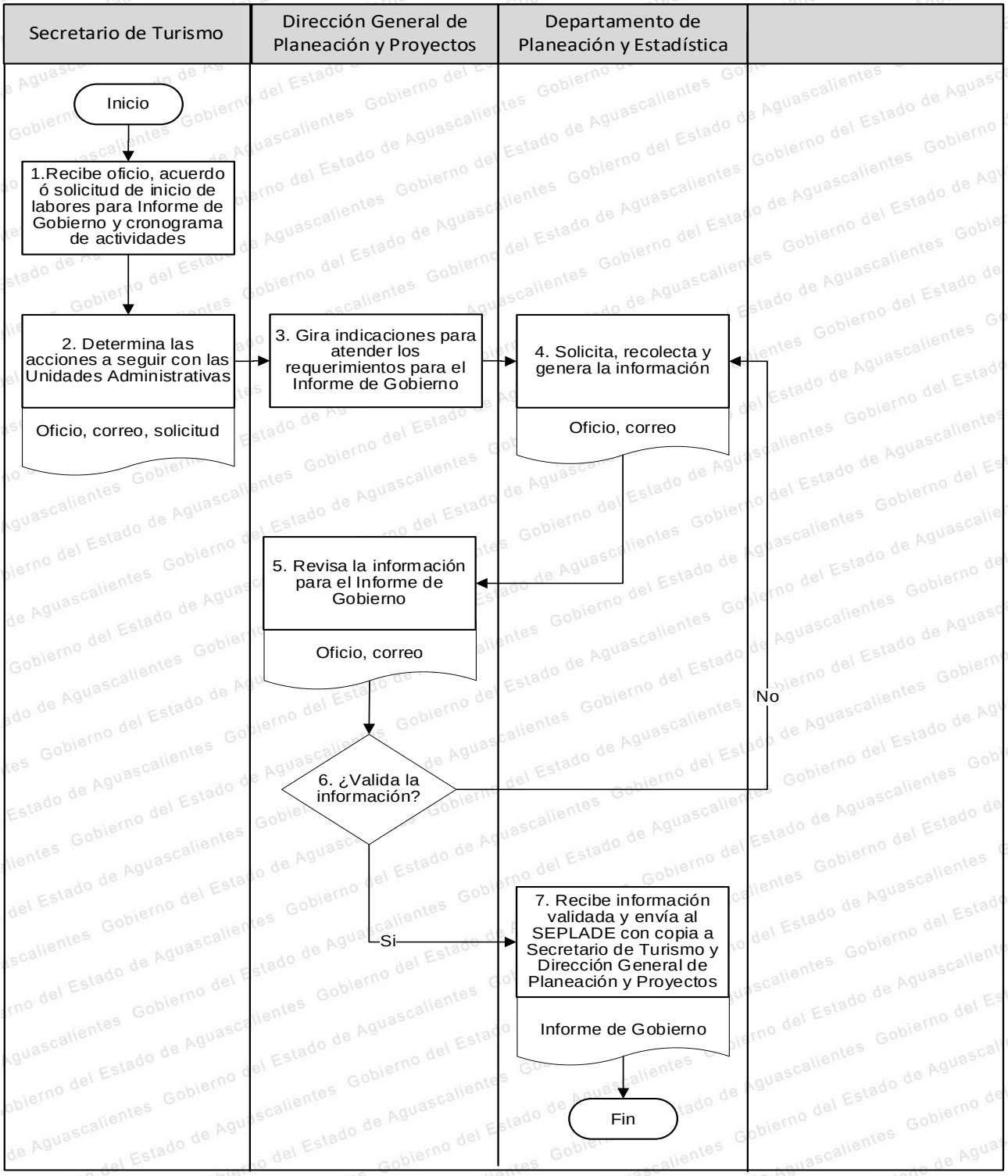
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

Ninguno

7. DESCRIPTIVO

Ninguno

8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO RECOPILACIÓN Y GENERACIÓN DE INFORMACIÓN PARA EL INFORME DE GOBIERNO DEL ESTADO. DGPP-P01-PR04



PROCEDIMIENTO 5. REGISTRO DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN EL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO (REGISTRO NACIONAL DE TURISMO Y REGISTRO ESTATAL DE TURISMO)
DGPP-P01-PR05

1. OBJETIVO

Generar un catálogo público de prestadores de servicios turísticos, el cual constituye el mecanismo por el cual podrán contar con información sobre los prestadores de servicios turísticos a nivel nacional, con objeto de conocer mejor el mercado turístico y establecer comunicación con las empresas cuando se requiera.

2. ALCANCE

El presente procedimiento involucra a personal de la Dirección General de Planeación y Proyectos, Prestadores de Servicios Turísticos y el Registro Nacional de Turismo, para efecto de dar cumplimiento a las obligaciones señaladas en la Ley General de Turismo, su Reglamento, las Normas Oficiales Mexicanas en materia turística y en los demás ordenamientos jurídicos aplicables.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. La Secretaría de Turismo, deberá realizar el registro de prestadores de servicios turísticos en el Estado de Aguascalientes, de conformidad a lo que señala la Ley General de Turismo, Ley General de Turismo, Ley de Turismo de Estado de Aguascalientes, Reglamento de Ley General de Turismo y Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo del Estado.

b. Para el registro de prestadores de servicios turísticos se deberá llevar el formato establecido en el Acuerdo por el que se establece el Formato Único para los trámites del Registro Nacional de Turismo.

c. La Secretaría de Turismo deberá dar a conocer a los prestadores de servicios turísticos el Acuerdo por el que se emite la Convocatoria Nacional de Inscripción al Registro Nacional de Turismo dirigida a los prestadores de servicios turísticos.

d. Los prestadores de servicios turísticas deberán observar la clasificación de sus servicios de conformidad al Acuerdo por el que se emite el Catálogo de los diferentes Servicios Turísticos cuyos prestadores de servicios turísticos deberán inscribirse en el Registro Nacional de Turismo.

e. El trámite podrá consultarse en el Portal de Trámites, en la liga https://www.aguascalientes.gob.mx/tramites/tramite/EDO-SECTUR-1

f. La ciudadanía en general podrá realizar la consulta de los prestadores de servicios turísticos en Consulta turística de afiliados en la liga de internet http://rnt.sectur.gob.mx/RNT_TipoPrestador.html

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. DGPP-P01-PR05-R01 Constancia de Inscripción en el Registro Nacional de Turismo

5. ANEXOS REQUERIDOS

Ninguno.

6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

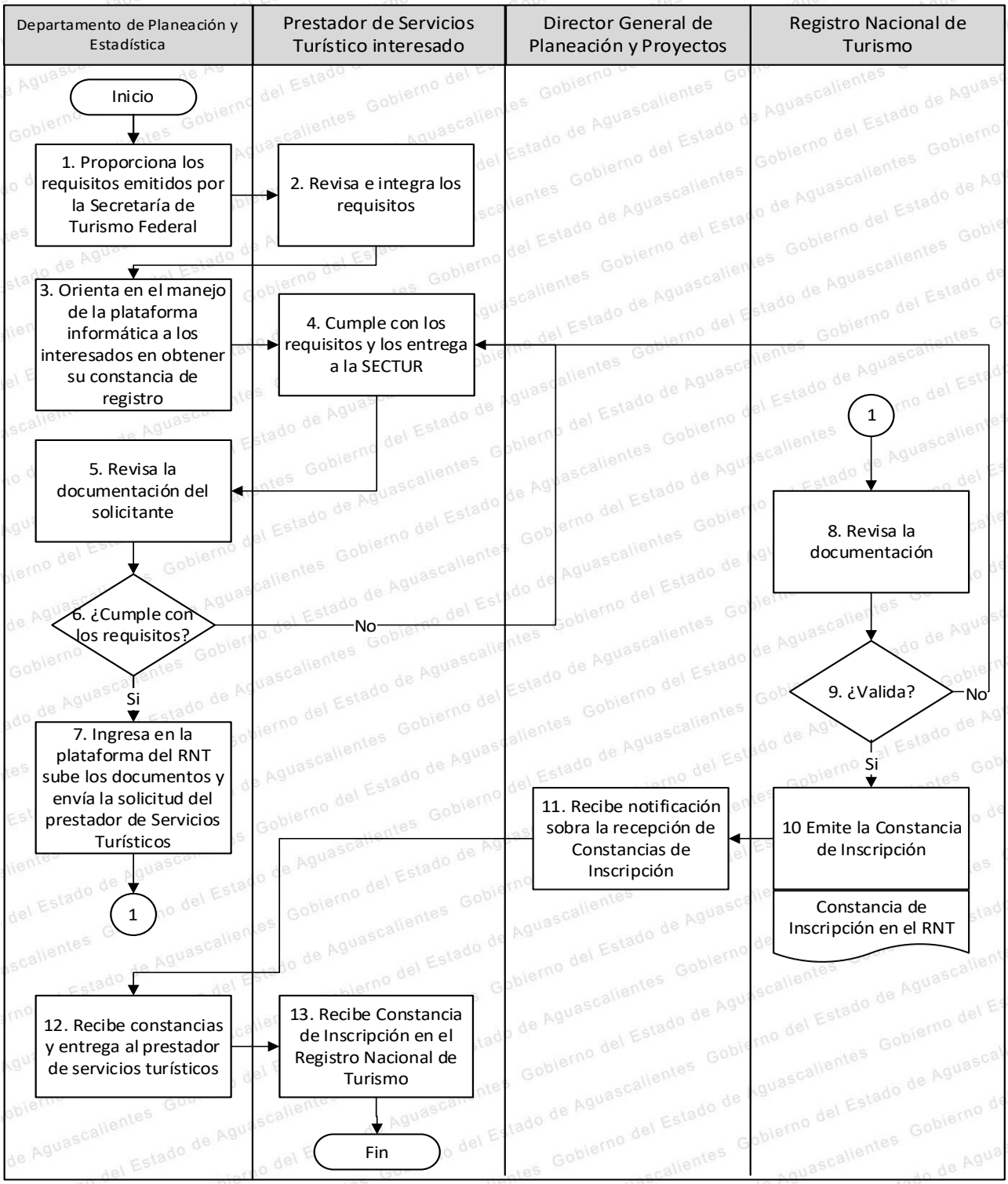
a)

1. Nombre del trámite o servicio que soporta:	Registro Nacional de Turismo
2. Homoclave en pág. Web de trámites y Link de conectividad:	Edo-SECTUR-1 RNT https://www.aguascalientes.gob.mx/tramites/tramite/EDO-SECTUR-1
3. Área responsable del trámite o servicio:	Departamento de Planeación y Estadística
4. Normatividad aplicable:	Ley General de Turismo
5. Herramientas de apoyo:	http://rnt.sectur.gob.mx/RNT_TipoPrestador.html
6. Tiempo de respuesta:	15 días hábiles
7. Requisitos:	Formato RNT, copia de una identificación del propietario o representante legal del establecimiento, copia de las escrituras, contrato de arrendamiento, o comodato del establecimiento, copia del comprobante de domicilio, copia de constancia de situación fiscal, en caso de ser persona moral, copia del acta constitutiva, copia de la licencia de funcionamiento (Municipio) tramite gratuito

7. DESCRIPTIVO

Ninguno

8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO REGISTRO DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURISITICOS EN EL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO. DGPP-P01-PR05



PROCEDIMIENTO 6. GESTIÓN DE RECURSO FEDERAL PARA INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA
DGPP-P01-PR06

1. OBJETIVO

Fortalecer la oferta turística del Estado a través de la planeación, gestión y presentación de proyectos de alto impacto ante el gobierno Federal para el desarrollo de infraestructura turística, a ejecutarse con recurso federal, así como las gestiones con las dependencias Estatales para la obtención de recursos destinados a proyectos con perfil turístico.

2. ALCANCE

El presente procedimiento involucra a la Secretaría de Turismo Estatal, Gobierno Federal, Secretaría de Planeación, Participación y Desarrollo SEPLADE, Secretaría de Obras Públicas, Secretaría de Finanzas, los Municipios y sus dependencias, así como la ciudadanía en general que hace uso de la infraestructura turística del Estado.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. La Secretaría de Turismo deberá analizar la necesidad de crear nueva infraestructura turística o en su caso la ampliación, remodelación o rehabilitación de las instalaciones ya existentes en el Estado de Aguascalientes y sus municipios, para realizar la planeación, elaboración, seguimiento y ejecución de proyectos para realizarse con recurso Federal.

b. La Secretaría de Turismo revisará los programas federales vigentes para la obtención de recursos para la infraestructura turística, en los que pueda participar el Estado y sus municipios.

c. La Secretaría de Turismo solicitará el apoyo en la elaboración de los Proyectos Ejecutivos de Obra a la Secretaría de Obras Públicas.

d. La Secretaría de Turismo apoyará e impulsará ante la federación los proyectos propuestos y solicitados por los municipios del Estado.

e. La Secretaría de Turismo gestionará la autorización de la contraparte estatal del recurso necesario para la ejecución del proyecto, con el Secretaría de Planeación, Participación y Desarrollo SEPLADE y la contraparte municipal con las autoridades municipales cuando estos participen en el proyecto.

f. La Secretaría de Turismo deberá dar estricto cumplimiento a las reglas de operación establecidas para el programa en el que participe.

g. El Jefe del Departamento de Programas Federales e Infraestructura Turística estará en contacto con la Secretaría de Turismo Federal para el seguimiento y control del Convenio de Coordinación para el Otorgamiento de un Subsidio.

h. Será responsabilidad de la Secretaría de Obras Públicas Estatal o Municipal la ejecución de la obra física del proyecto.

i. El Jefe del Departamento de Programas Federales e Infraestructura Turística, gestionara ante la Secretaría de Finanzas la apertura de la cuenta específica para el depósito y administración del recurso.

j. El Jefe del Departamento de Programas Federales e Infraestructura Turística realizará los trámites necesarios ante la Secretaría de Finanzas para la administración del recurso asignado para el proyecto.

k. La Secretaria de Obras Pública realizará los procedimientos de licitación y adjudicación de la empresa contratista ante la Secretaría de Administración, así como de los pagos correspondientes ante la Secretaría de Finanzas.

l. La Secretaría de Obras Públicas proporcionará la información del avance físico y financiero de la obra, así como copia de la documentación comprobatoria para elaborar los reportes ante la federación

m. El Jefe del Departamento de Programas Federales e Infraestructura Turística será el encargado de supervisar y verificar el seguimiento desde su inicio hasta el final del proyecto.

n. El Jefe del Departamento de Programas Federales e Infraestructura Turística deberá realizar el Reporte de Avance Físico y Financiero de la Obra y Reporte de Indicadores ante la federación, en el tiempo y forma establecida en las reglas de operación del programa.

o. La Secretaría de Obras Públicas deberá entregar la obra terminada al Municipio, Dependencia o área que corresponda mediante Acta de Entrega-Recepción.

p. El Municipio, Dependencia o área que reciba la obra será la encargada de la conservación y mantenimiento del inmueble.

q. El Jefe del Departamento de Programas Federales e Infraestructura Turística supervisará la ejecución, avance, término y entrega de la obra.

r. El Jefe del Departamento de Programas Federales e Infraestructura Turística deberá gestionar y dar seguimiento junto con el INAH a la evaluación y rescate de edificios emblemáticos e históricos del Estado.

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. DGPP-P01-PR06-R01 Propuesta de Infraestructura
b. DGPP-P01-PR06-R02 Proyecto Ejecutivo de obra
c. DGPP-P01-PR06-R03 Convenio de Coordinación para el Otorgamiento de un Subsidio.
d. DGPP-P01-PR06-R04 Reportes de avance físico y financiero de obra
e. DGPP-P01-PR06-R05 Reporte de indicadores
f. DGPP-P01-PR06-R06 Acta de Entrega-Recepción de obra
g. DGPP-P01-PR06-R07 Reporte final y cierre de obra
h. DGPP-P01-PR06-R08 Acta de cierre de obra

5. ANEXOS REQUERIDOS

Ninguno.

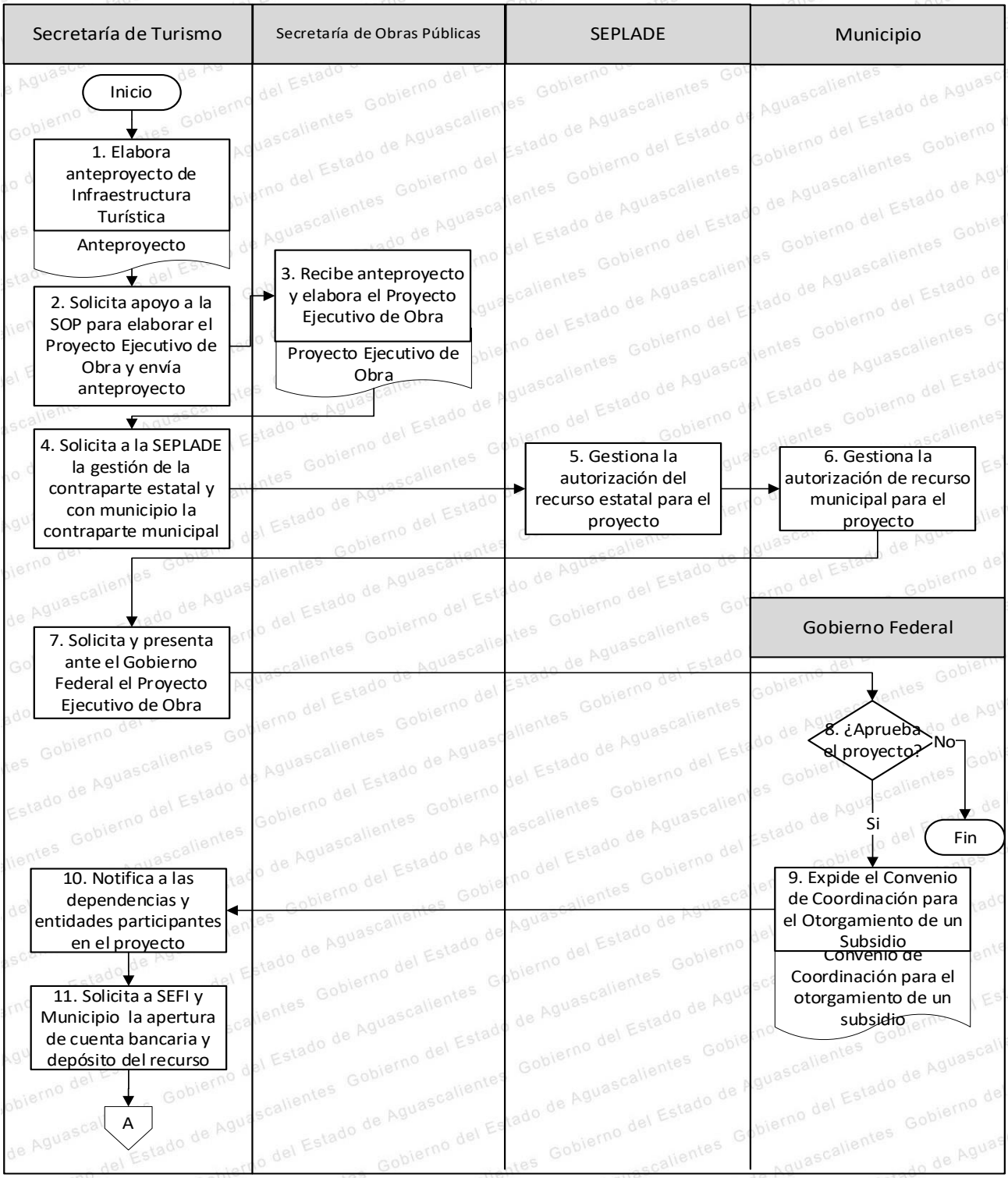
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

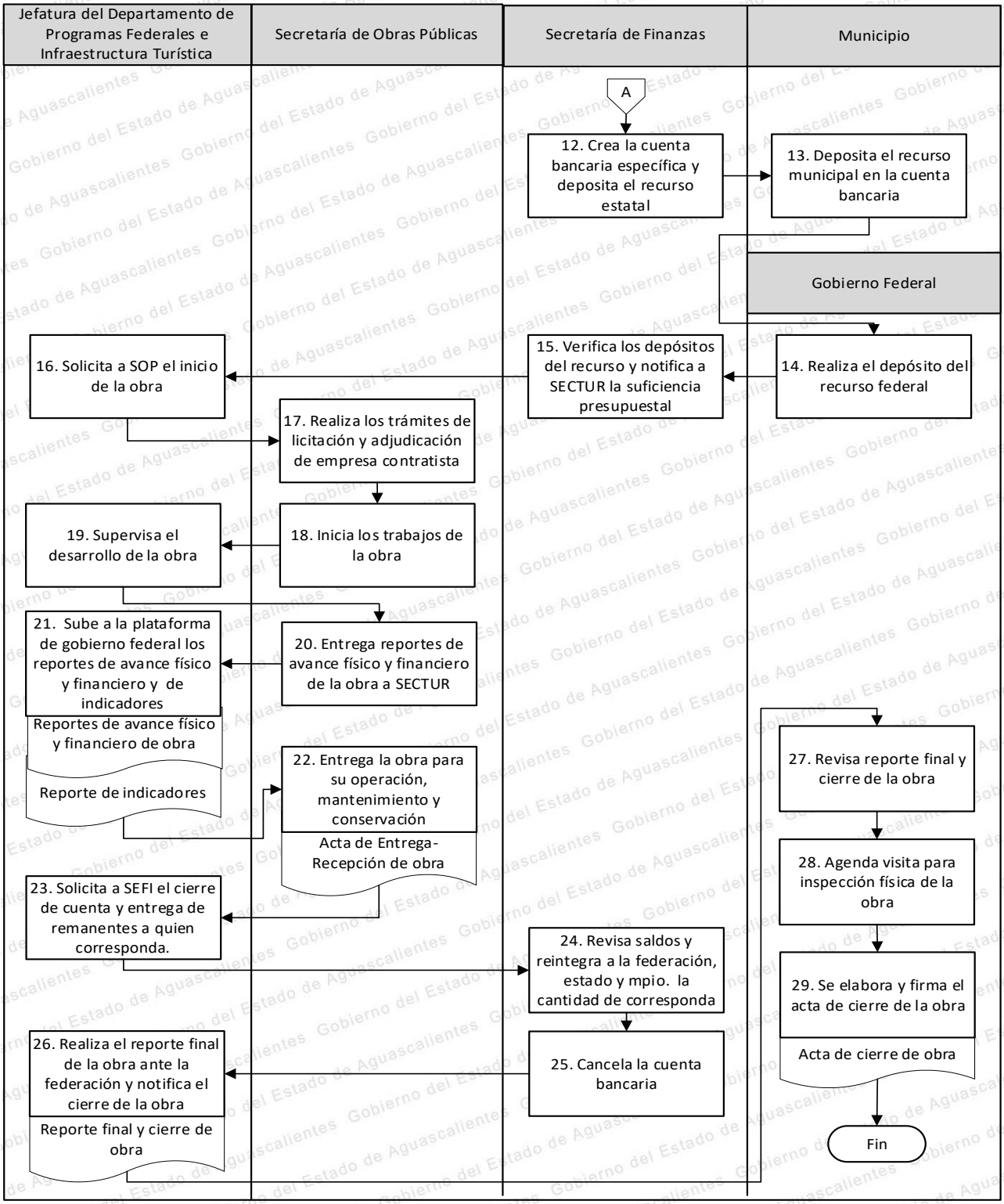
Ninguno

7. DESCRIPTIVO

Ninguno

8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECURSO FEDERAL PARA INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA. DGPP-P01-PR06




Jefatura del Departamento de Programas Federales e Infraestructura Turística
Secretaría de Obras Públicas
Secretaría de Finanzas
Municipio
A
12. Crea la cuenta bancaria específica y deposita el recurso estatal
13. Deposita el recurso municipal en la cuenta bancaria
Gobierno Federal
14. Realiza el depósito del recurso federal
15. Verifica los depósitos del recurso y notifica a SECTUR la suficiencia presupuestal
16. Solicita a SOP el inicio de la obra
17. Realiza los trámites de licitación y adjudicación de empresa contratista
18. Inicia los trabajos de la obra
19. Supervisa el desarrollo de la obra
20. Entrega reportes de avance físico y financiero de la obra a SECTUR
21. Sube a la plataforma de gobierno federal los reportes de avance físico y financiero y de indicadores
Reportes de avance físico y financiero de obra
Reporte de indicadores
22. Entrega la obra para su operación, mantenimiento y conservación
Acta de Entrega-Recepción de obra
23. Solicita a SEFI el cierre de cuenta y entrega de remanentes a quien corresponda.
24. Revisa saldos y reintegra a la federación, estado y mpio. la cantidad de corresponda
25. Cancela la cuenta bancaria
26. Realiza el reporte final de la obra ante la federación y notifica el cierre de la obra
Reporte final y cierre de obra
27. Revisa reporte final y cierre de la obra
28. Agenda visita para inspección física de la obra
29. Se elabora y firma el acta de cierre de la obra
Acta de cierre de obra
Fin

PROCEDIMIENTO 7. GESTIÓN DE RECURSO ESTATAL PARA INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA
DGPP-P01-PR07

1. OBJETIVO

Fortalecer la oferta turística a través de la planeación, gestión y presentación de proyectos de alto impacto para el desarrollo de infraestructura turística, mediante la gestión con las Dependencias y Entidades del gobierno del Estado de Aguascalientes, para la obtención de recursos estatales destinados a proyectos con perfil turístico.

2. ALCANCE

El presente procedimiento involucra a la Secretaría de Turismo, a la Secretaría de Planeación, Participación y Desarrollo (SEPLADE), Secretaría de Finanzas, Secretaría de Obras Públicas, los Municipios y sus dependencias, así como la ciudadanía en general que hace uso de la infraestructura turística del Estado.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. La Secretaría de Turismo analizará la necesidad de crear nueva infraestructura turística o en su caso la ampliación, remodelación o rehabilitación de las instalaciones ya existentes en el Estado de Aguascalientes y sus municipios, para realizar la planeación, elaboración, seguimiento y ejecución de proyectos para realizarse con recurso estatal.

b. La Secretaría de Turismo elaborará las propuestas de infraestructura turística necesaria y realizará la presentación a la SEPLADE.

c. La SEPLADE, será el facultado para gestionar la autorización del proyecto ante las autoridades correspondiente de acuerdo a su viabilidad.

d. La Secretaría de Obras Públicas elaborará el Proyecto Ejecutivo de Obra.

e. La Secretaría de Obras Públicas realizará los trámites de licitación y adjudicación de la empresa contratista ante la SAE.

f. La Secretaría de Obras Públicas ejecutará la obra y será la responsable de la comprobación del recurso aplicado ante la SEFI.

g. La obra deberá ser entregada al Municipio, Dependencia ó área que corresponda mediante Acta de Entrega-Recepción.

h. El Municipio, Dependencia o área que reciba la obra será la encargada de la conservación y mantenimiento del inmueble.

i. El Jefe del Departamento de Programas Federales e Infraestructura Turística será el encargado de verificar el seguimiento desde su inicio hasta el final del proyecto.

j. El Jefe del Departamento de Programas Federales e Infraestructura Turística supervisará la ejecución, avance, término y entrega de la obra.

k. El Jefe del Departamento de Programas Federales e Infraestructura Turística deberá gestionar y dar seguimiento junto con el INAH, la evaluación y rescate de edificios emblemáticos e históricos del Estado;

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. DGPP-P01-PR07-R01 Propuesta
b. DGPP-P01-PR07-R02 Proyecto Ejecutivo de Obra
c. DGPP-P01-PR07-R03 Acta de Entrega-Recepción de Obra
.

5. ANEXOS REQUERIDOS

Ninguno.

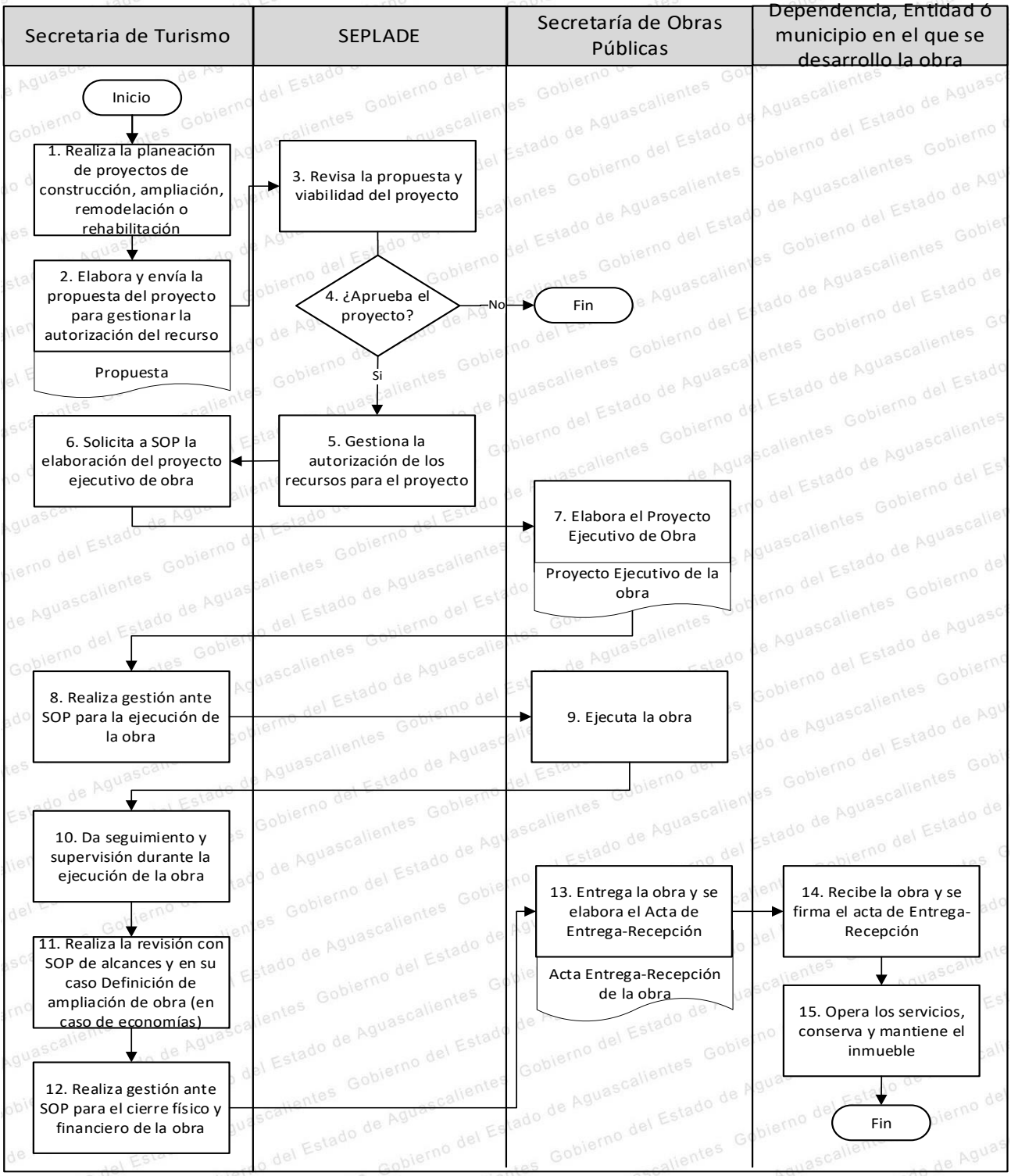
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

Ninguno

7. DESCRIPTIVO

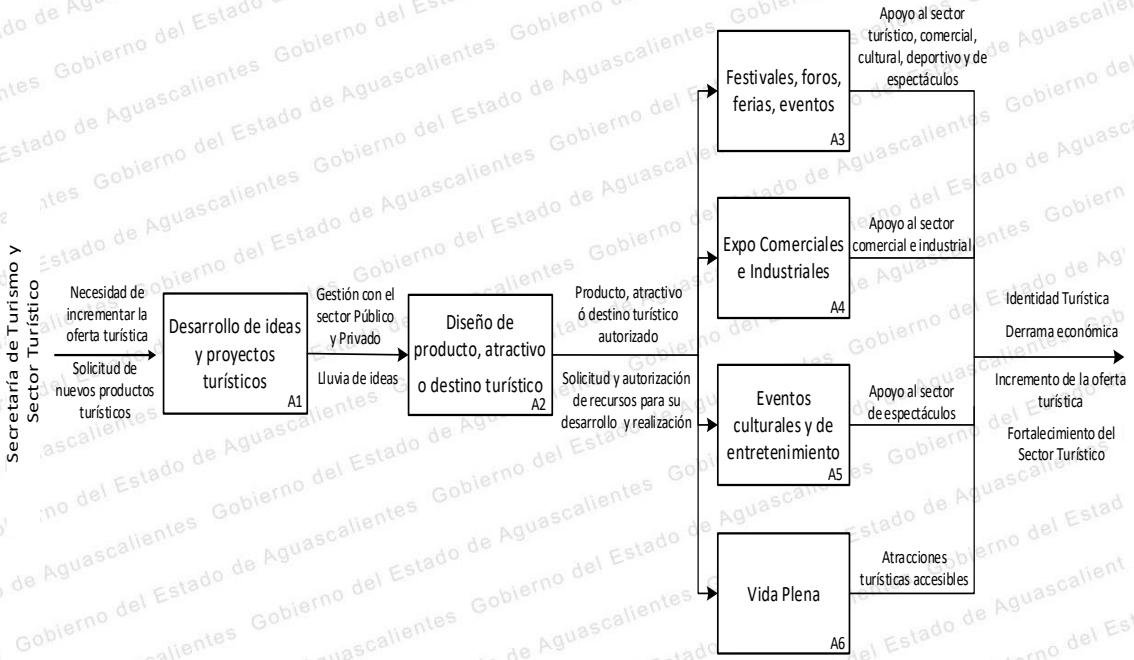
Ninguno

8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECURSO ESTATAL PARA INFRAESTRUCTURA TURISTICA. DGPP-P01-PR07



b. PROCESO N° 2. DESARROLLO DE PROYECTOS TURÍSTICOS

b.1 Mapa General del Proceso



b.2 Responsable del Proceso.

Responsable	Nombre	Firma
Directora General de Planeación y Proyectos DGPP-P02	Mtra. Zendi Villegas Hernández	

b.3 Procedimientos Derivados del Proceso.

Proceso	Procedimientos derivados	Codificación	Nombre y Puesto del Responsable	Firma
Desarrollo de Proyectos Turísticos. No. 02	Diseño de Productos Turísticos	DGPP-P02-PR01	Ing. José Juan Antonio de Loera Zaragoza, Jefe del Departamento de Proyectos Intersectoriales	
	Expo-Comerciales e Industriales	DGPP-P02-PR02	Jefe del Departamento Expo Comerciales e Industriales de Eventos José Guadalupe Romo Silva	
	Cultura y Entretenimiento	DGPP-P02-PR03	Jefe del Departamento de Cultura y Entretenimiento Guillermo Brand Rodríguez	

	Desarrollo de Turismo Social “Vida Plena”	DGPP-P02-PR04	Ing. José Juan Antonio de Loera Zaragoza, Jefe del Departamento de Proyectos Intersectoriales	

PROCEDIMIENTO 1. DISEÑO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS DGPP-P02-PR01

1. OBJETIVO

Vincular al sector turístico de los municipios con las actividades de la secretaria, en la elaboración de productos turísticos intersectoriales, para generar identidad turística, promover y fortalecer al sector turístico.

2. ALCANCE

El presente procedimiento involucra a todo el personal de la Secretaría de Turismo, Municipios y ciudadanos del Estado de Aguascalientes, y todo el sector turístico.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. La Secretaría de Turismo del Estado de Aguascalientes podrá relacionarse con organismos profesionales y técnicos de turismo del sector público y privado, nacionales y extranjeros.

b. La Secretaría de Turismo del Estado de Aguascalientes deberá de enmarcar sus relaciones institucionales conforme con la política existente a nivel Gobierno del Estado.

c. El fortalecimiento con el sector deberá responder al mejor y más eficiente cumplimiento de los objetivos y necesidades institucionales, previamente identificados, definidos y priorizados tendiente a complementar el desarrollo institucional

d. La vinculación abarcará la asistencia técnica, cooperación e intercambio, con el objeto de captar, generar y transferir información, promoción y difusión; al mismo tiempo la captación y actualización permanente de los recursos humanos en el sector.

e. El encargado de Vinculación Turística llevará el registro y control de los Formatos de Gestión de Productos Turísticos Municipales, para dar seguimiento a las peticiones recibidas.

f. Se establecerán reuniones mensuales con los enlaces de turismo municipal.

g. Se programará visita de scouting y plan de acción para el desarrollo del producto turístico a impulsar

h. Se deberán establecer los acuerdos y compromisos en las minutas de las reuniones.

i. La Dirección General de Planeación y Proyectos, verificará la viabilidad de los productos turísticos.

j. La Dirección de Planeación y Proyectos desarrollará el producto Turístico una vez revisado y aprobado.

k. Una vez desarrollado el producto, se pasará a la Coordinación de Comunicación para su promoción.

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. DGPP-P02-PR01-R01 Minuta de reunión

b. DGPP-P02-PR01-R02 Formato de Gestión de Productos Turísticos

5. ANEXOS REQUERIDOS

Ninguno.

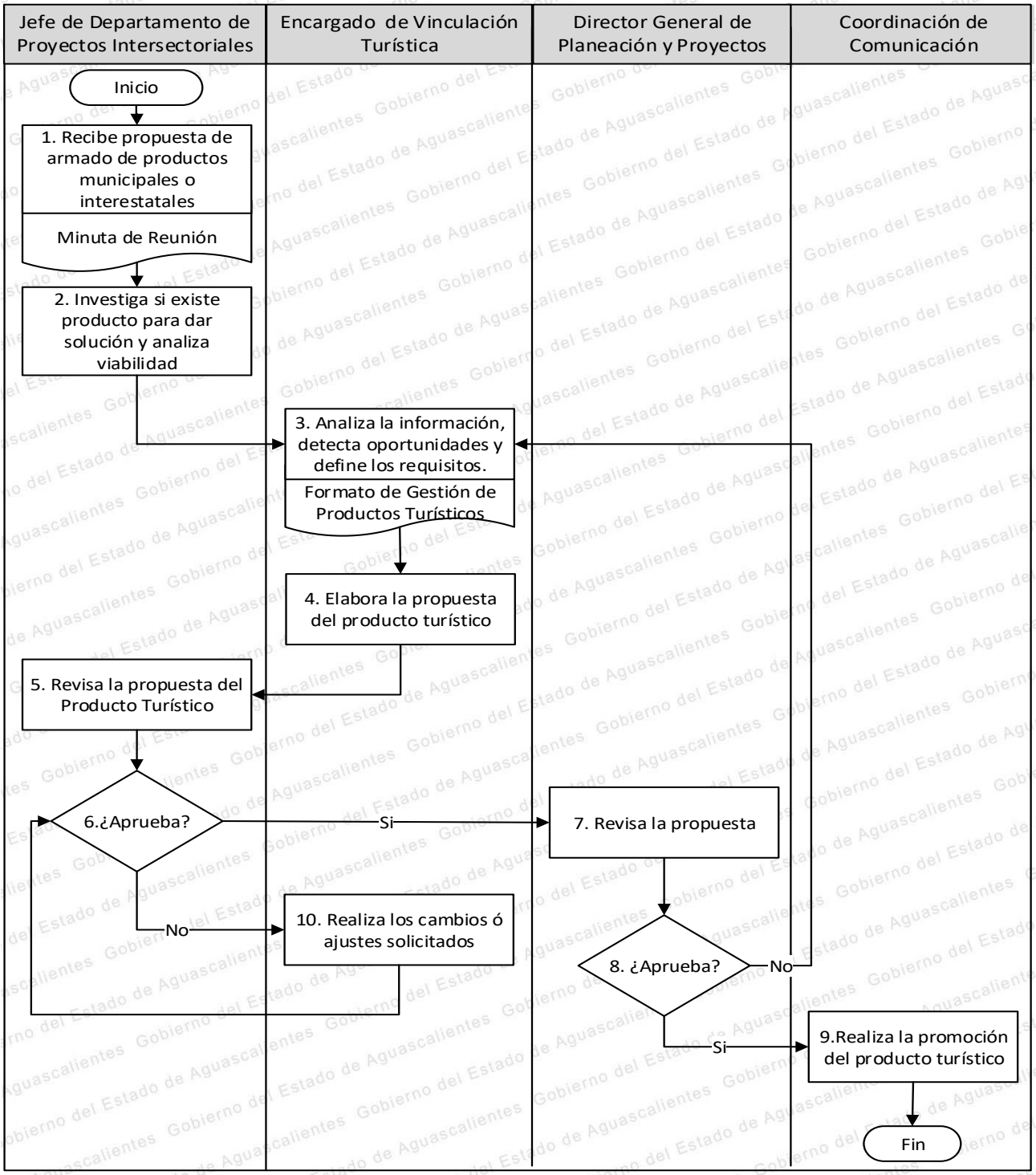
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

Ninguno

7. DESCRIPTIVO

Ninguno

8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DISEÑO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS. DGPP-P02-PR01



PROCEDIMIENTO 2. EXPO-COMERCIALES E INDUSTRIALES
DGPP-P02-PR02

1. OBJETIVO

Colaborar con la planeación, convocatorias y ejecución de los eventos turísticos y de tradición que se realizan año con año en el estado.

2. ALCANCE

El presente procedimiento involucra a Dependencias y Entidades estatales y municipales, prestadores de servicios del sector turístico del Estado y foráneas, así como a toda la población en general estatal y nacional.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. El Jefe del Departamento de Expo-Comerciales e Industriales de Eventos apoyará en planear, convocar y ejecutar el desarrollo de los diferentes eventos, festivales, exposiciones, ferias, foros y desfiles que se efectúan durante el año en el Estado.

b. El Jefe del Departamento de Expo-Comerciales e Industriales de Eventos deberá elaborar las convocatorias que se requieran en los diferentes concursos que se efectúen durante los eventos, festivales, exposiciones, foros, convocatoria y ferias durante el año.

c. El Jefe del Departamento de Expo-Comerciales e Industriales de Eventos propondrá los objetivos y metas del año

d. Participará en la planeación del Programa Anual de Actividades y su presupuesto.

e. El Jefe del Departamento de Expo-Comerciales e Industriales de Eventos deberá fungir como enlace con diferentes dependencias tanto estales, municipales y privadas para tramites de permisos, envió de oficios, reuniones y servicios que se requieran para la activación de los eventos, ferias, foros, exposiciones y festivales, etc.

f. Será responsabilidad del Jefe del Departamento de Expo-Comerciales e Industriales de Eventos la supervisión de los montajes y desmontajes de cada evento.

g. El Departamento de Expo-Comerciales e Industriales de Eventos apoyará en la coordinación de la contratación de servicios para los diferentes eventos, ferias, exposiciones, foros y festivales que se programen.

h. El Departamento de Expo-Comerciales e Industriales de Eventos apoyará en la contratación de proyectos y eventos artísticos, culturales y de entretenimiento.

i. El Departamento de Expo-Comerciales e Industriales de Eventos deberá recabar la información necesaria para la elaboración de contratos de servicio a utilizarse durante los eventos.

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. DGPP-P02-PR02-R01 Proyecto del Evento

b. DGPP-P02-PR02-R02 Oficios, permisos, convocatorias, etc.

c. DGPP-P02-PR02-R03 Orden del día ó Programa

d. DGPP-P02-PR02-R04 Evidencias y documentos comprobatorios

e. DGPP-P02-PR02-R05 Informe de Resultados del Evento

5. ANEXOS REQUERIDOS

a. Políticas de operación
b. Requisitos señalados en la convocatoria
c. Actas del notario para dar fe y legalidad de las convocatorias
d. Requisitos solicitados para solicitud de requisiciones
e. Requisitos solicitados a los proveedores para elaboración de contrato

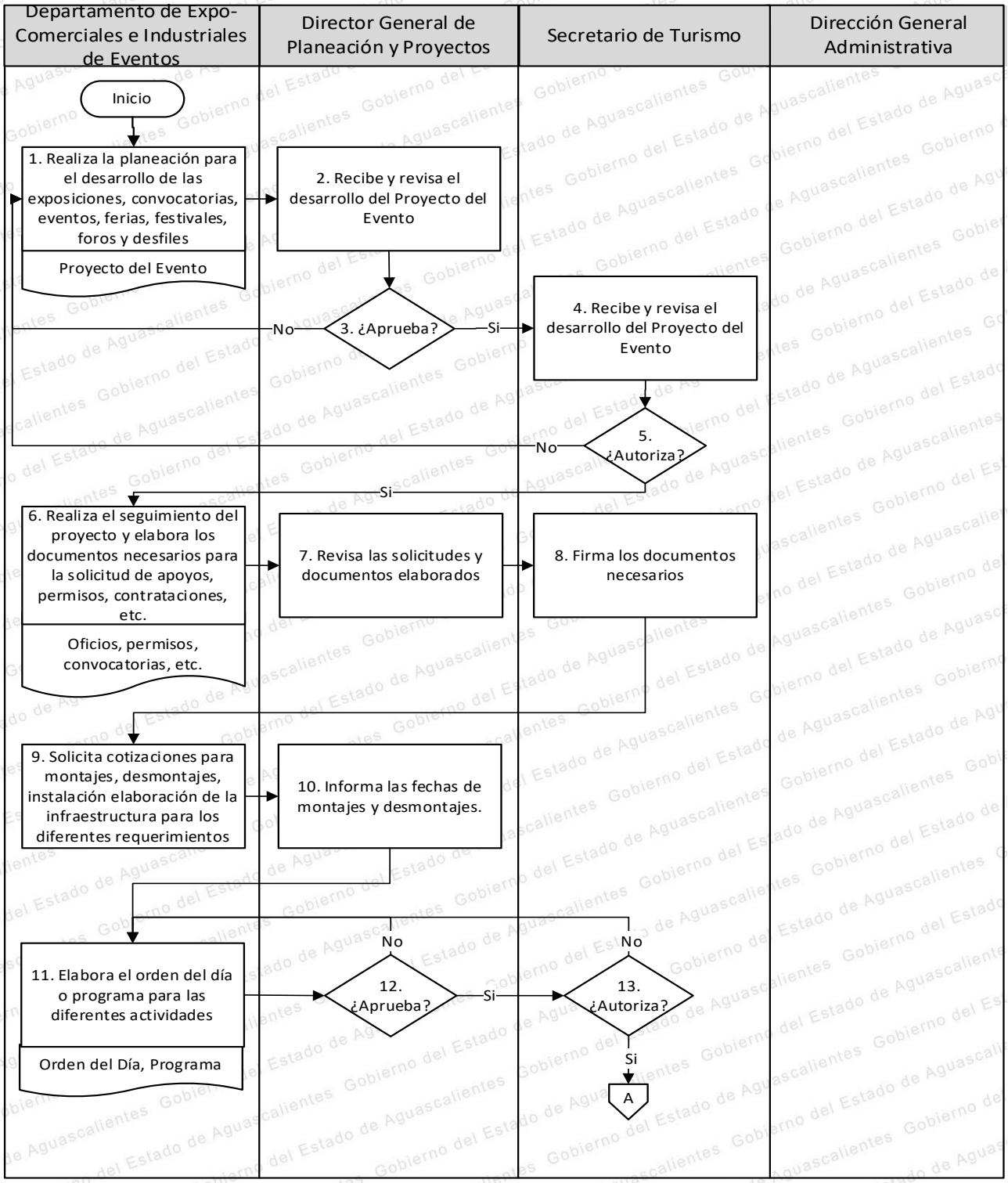
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

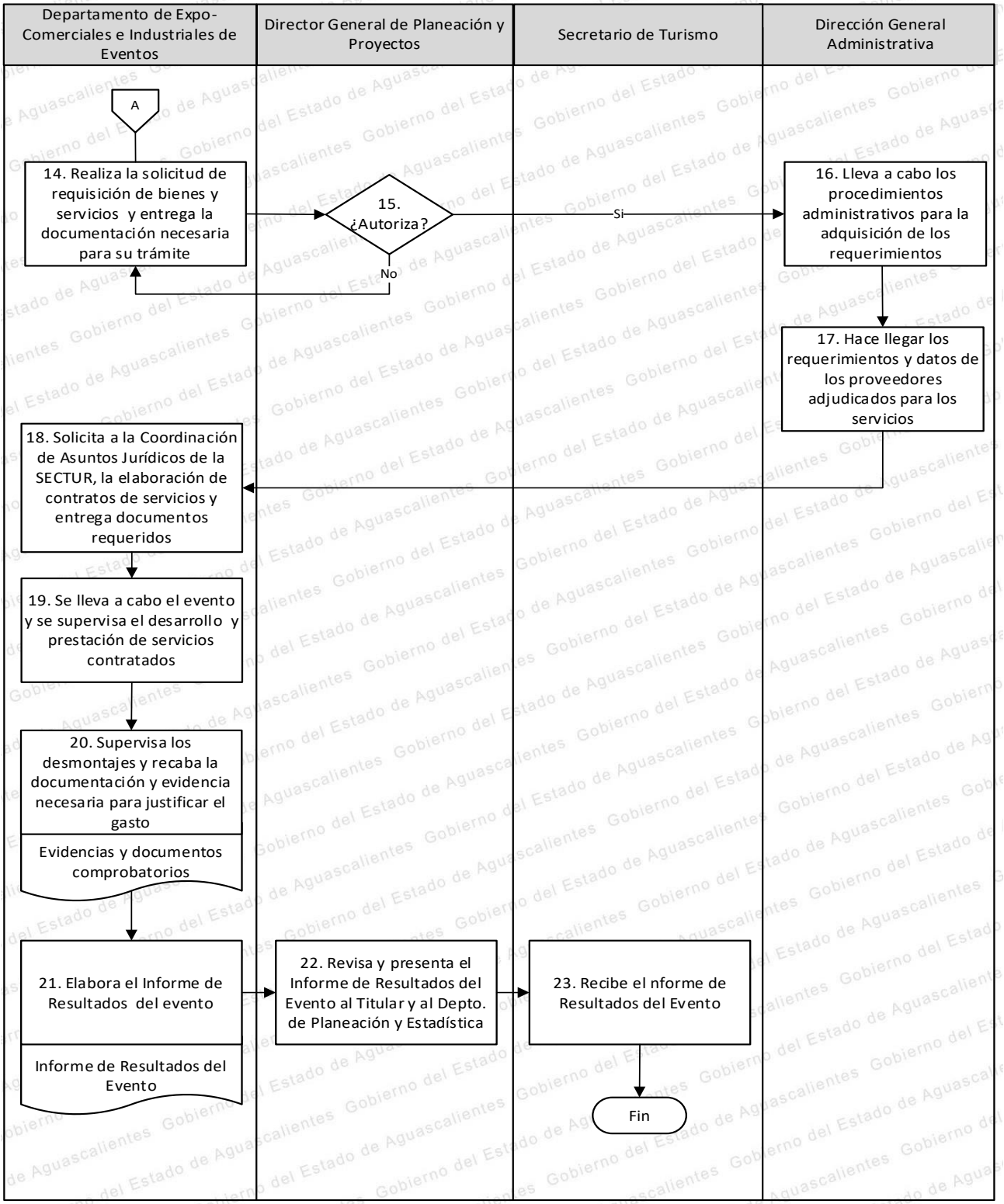
Ninguno

7. DESCRIPTIVO

Ninguno

8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO EXPO-COMERCIALES E INDUSTRIALES. DGPP-P02-PR02




Departamento de Expo-Comerciales e Industriales de Eventos
Director General de Planeación y Proyectos
Secretario de Turismo
Dirección General Administrativa
A
14. Realiza la solicitud de requisición de bienes y servicios y entrega la documentación necesaria para su trámite
15. ¿Autoriza?
Si
No
16. Lleva a cabo los procedimientos administrativos para la adquisición de los requerimientos
17. Hace llegar los requerimientos y datos de los proveedores adjudicados para los servicios
18. Solicita a la Coordinación de Asuntos Jurídicos de la SECTUR, la elaboración de contratos de servicios y entrega documentos requeridos
19. Se lleva a cabo el evento y se supervisa el desarrollo y prestación de servicios contratados
20. Supervisa los desmontajes y recaba la documentación y evidencia necesaria para justificar el gasto
Evidencias y documentos comprobatorios
21. Elabora el Informe de Resultados del evento
Informe de Resultados del Evento
22. Revisa y presenta el Informe de Resultados del Evento al Titular y al Depto. de Planeación y Estadística
23. Recibe el nforme de Resultados del Evento
Fin

PROCEDIMIENTO 3. CULTURA Y ENTRETENIMIENTO
DGPP-P02-PR03

1. OBJETIVO

Lograr que los eventos tradicionales, culturales, de entretenimiento y concursos organizados por la Secretaría de Turismo del Estado, se desarrollen con orden y con los mejores entandares de calidad, buscando la participación de la sociedad en general, estableciendo las bases mediante convocatorias públicas.

2. ALCANCE

El presente procedimiento involucra a todo el personal de la SECTUR, Dependencias y Entidades estatales y municipales, así como a toda la población en general.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. Las bases de las convocatorias deberán ser fijadas por el Director General de Planeación y Proyectos en coordinación con las personas calificadas en el tema del evento o concurso, con la finalidad de que sean lo más claras y específicas posible.

b. El Jefe del Departamento de Cultura y Entretenimiento deberá elaborar las convocatorias para los concursos y actividades de los diferentes eventos culturales de la Secretaría de Turismo.

c. El Director General de Planeación y Proyectos revisará y validará las convocatorias a publicarse.

d. Las convocatorias deberán ser publicadas en medios de comunicación, internet y redes sociales, carteles, posters y publicidad impresa.

e. Se deberá solicitar el apoyo de Notarios Públicos ó autoridades correspondientes para dar legalidad y validez oficial tanto a las convocatorias como al otorgamiento de premios ó reconocimientos.

f. El Jefe del Departamento de Cultura y Entretenimiento deberá realizar la planeación, organización y ejecución de los eventos y concursos programados.

g. Se deberá generar evidencia suficiente de la entrega de premios y reconocimientos a los ganadores de los concursos.

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. DGPP-P02-PR03-R01 Convocatorias
b. DGPP-P02-PR03-R02 Registro de Inscripción
c. DGPP-P02-PR03-R03 Premio y/o Reconocimiento
d. DGPP-P02-PR03-R04 Carpeta de evidencias

5. ANEXOS REQUERIDOS

a. Los señalados en las convocatorias

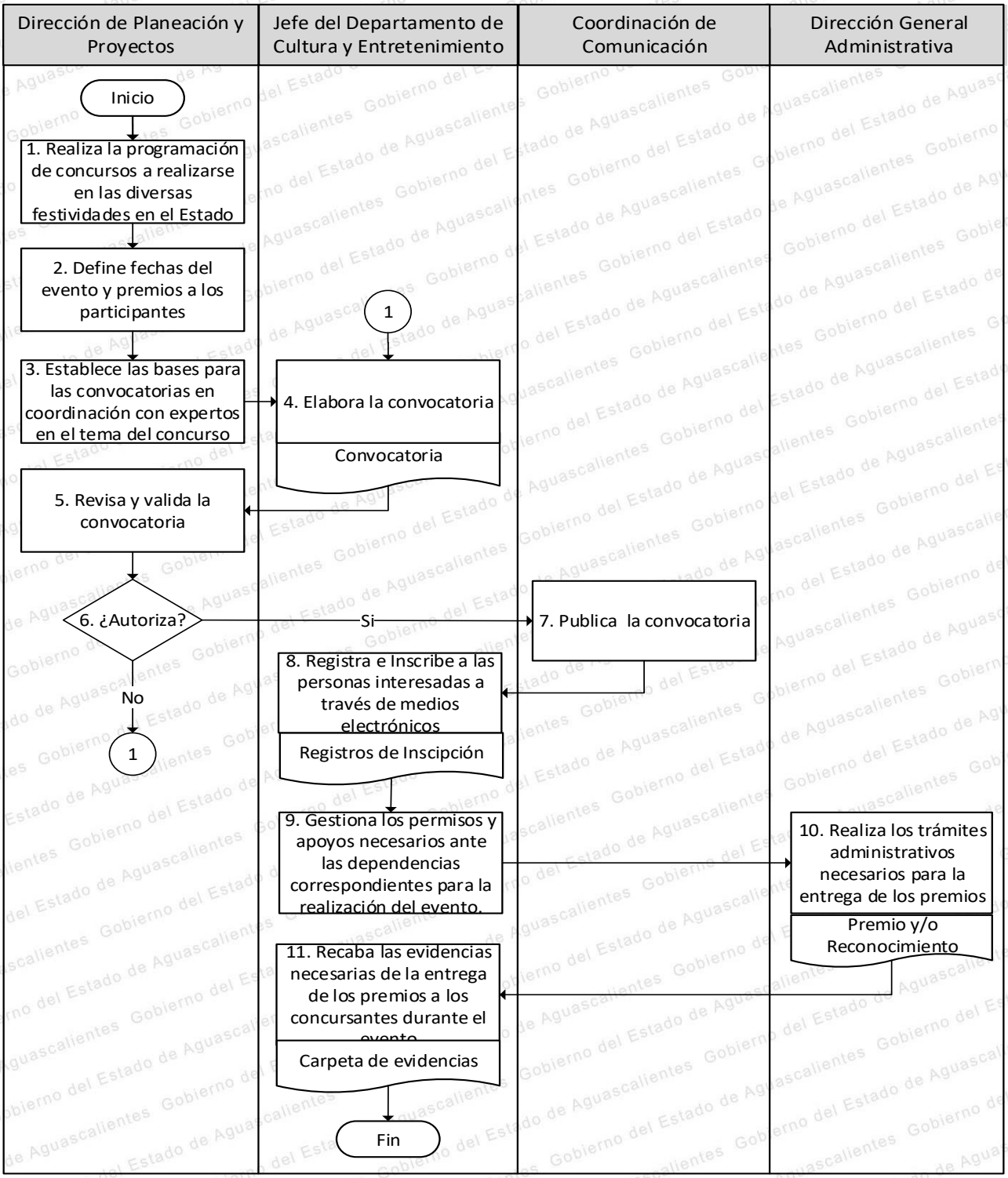
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

Ninguno

7. DESCRIPTIVO

Ninguno

8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO CULTURA Y ENTRETENIMIENTO. DGPP-P02-PR03



PROCEDIMIENTO 4. DESARROLLO DE TURISMO SOCIAL "VIDA PLENA" DGPP-P02-PR04

1. OBJETIVO

Fomentar la participación social, empresarial, comunitaria y recreativa; en el desarrollo social, familiar e individual del adulto mayor, promoviendo la participación de los grupos del DIF Estatal, con el fin de realizar recorridos turísticos por los municipios "Pueblos Mágicos" en el camión de la Secretaría de Turismo.

2. ALCANCE

El presente procedimiento involucra a personal de la Secretaria de Turismo, personal del Sistema Integral de la Familia- Vida Plena (Atención Integral al Adulto Mayor), Pueblos Mágicos del Estado, y adultos mayores que participan en las acciones que se desarrolla en el Centro Gerontológico y Clubs de la Tercera Edad adscritos al mismo.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. La Secretaría de Turismo del Estado de Aguascalientes podrá relacionarse con organismos profesionales y técnicos de turismo del sector público y privado, nacionales y extranjeros.

b. La Secretaría de Turismo del Estado de Aguascalientes deberá de enmarcar sus relaciones institucionales conforme con la política existente a nivel Gobierno del Estado.

c. El fortalecimiento con el sector deberá responder al mejor y más eficiente cumplimiento de los objetivos y necesidades institucionales, previamente identificados, definidos y priorizados tendiente a complementar el desarrollo institucional.

d. La vinculación abarcará la asistencia técnica, cooperación e intercambio, con el objeto de captar, generar y transferir información, promoción y difusión; al mismo tiempo la captación y actualización permanente de los recursos humanos en el sector.

e. El encargado de Vinculación Turística llevará el registro y control de los formatos generados dentro del desarrollo del Programa Vida Plena.

f. Se deberá suscribir un convenio que contenga los lineamientos de colaboración y coordinación interinstitucional para el desarrollo de turismo social, buscando mejorar la calidad de vida y las condiciones en el pleno e íntegro desarrollo dentro de la sociedad del adulto mayor.

g. Se establecerán acciones correspondientes a cada una de las dependencias para el desarrollo óptimo del calendario anual de participación.

h. La Secretaría de Turismo asignará al chofer y proporcionará el autobús para el traslado al municipio determinado.

i. La Secretaría de Turismo gestionará con los enlaces de turismo, puntos de esparcimiento y tarifas preferenciales, en caso de que se requiera para el adulto mayor.

j. El Encargado de Turismo Social, apoyará durante el recorrido y desarrollo del itinerario.

k. El Encargado de Turismo Social, será el responsable de brindar la información de las acciones y beneficiarios mensualmente, para los reportes del Programa Operativo Anual (POA) a responsables del DIF.

l. El Sistema Integral de la Familia- Vida Plena (Atención Integral al Adulto Mayor), gestionará el servicio de enfermería para atención al adulto mayor durante los recorridos.

m. El personal del DIF coordinará la asignación de fechas de los recorridos a los diferentes talleres o clubs.

n. El personal del DIF coordinará los horarios y puntos de reunión para el inicio de los recorridos.

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. DGPP-P02-PR04-R01 Calendario Anual de Participación

b. DGPP-P02-PR04-R02 Listas de Asistencia

c. DGPP-P02-PR04-R03 Encuestas de evaluación

d. DGPP-P02-PR04-R04 Datos estadísticos para el reporte del Programa Operativo Anual. (POA)

5. ANEXOS REQUERIDOS

Ninguno.

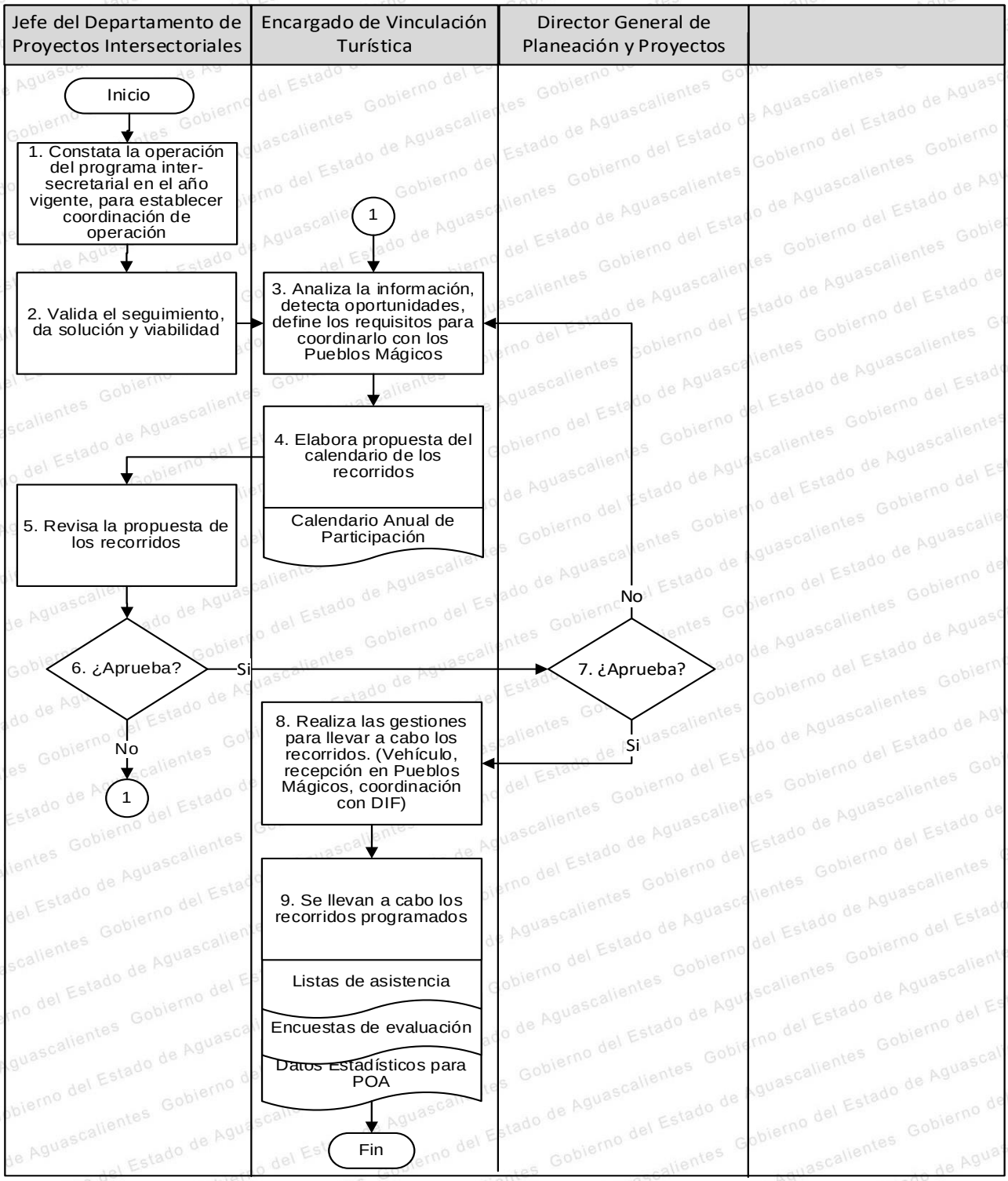
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

Ninguno

7. DESCRIPTIVO

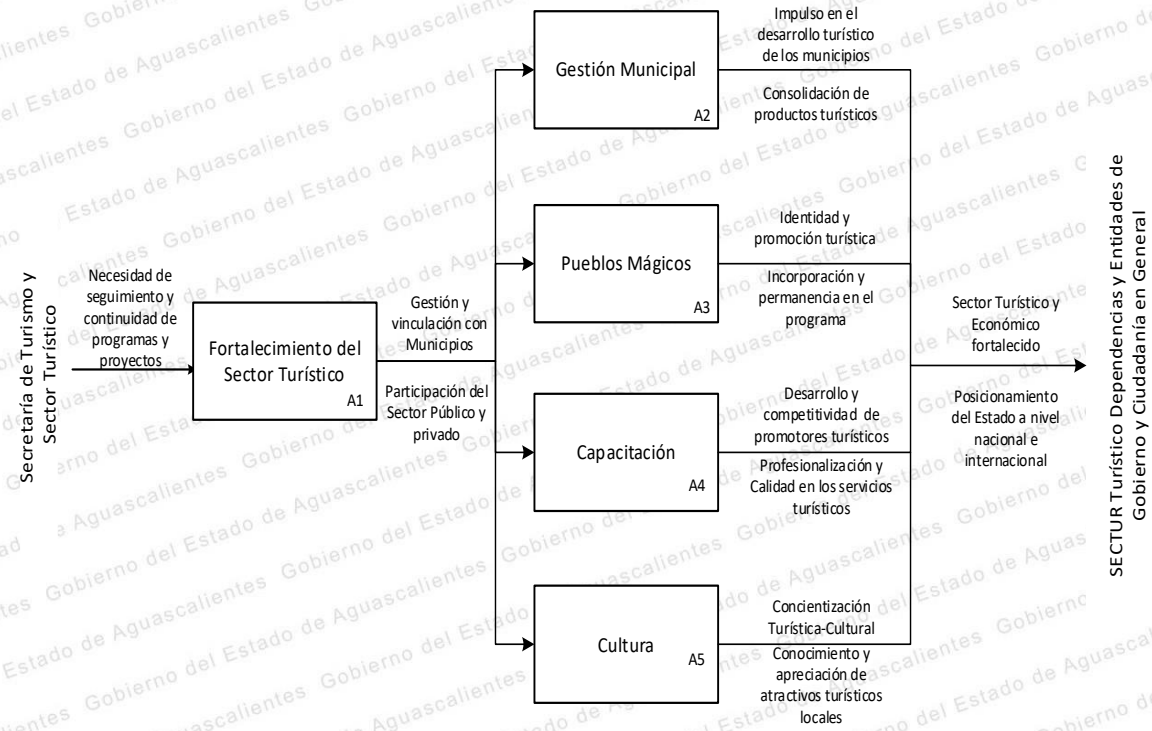
Ninguno

8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DESARROLLO DE TURISMO SOCIAL "VIDA PLENA". DGPP-P02-PR04



c. PROCESO N° 3. FORTALECIMIENTO DEL SECTOR TURÍSTICO

c.1. Mapa General del Proceso



c.2. Responsable del Proceso.

Responsable	Nombre	Firma
Directora General de Planeación y Proyectos DGPP-P03	Mtra. Zendi Villegas Hernández	

c.3. Procedimientos Derivados del Proceso.

Proceso	Procedimientos derivados	Codificación	Nombre y Puesto del Responsable	Firma
Fortalecimiento del Sector Turístico. No. 03	Gestión Municipal	DGPP-P03-PR01	Ing. José Juan Antonio de Loera Zaragoza, Jefe del Departamento de Proyectos Intersectoriales	
	Pueblos Mágicos	DGPP-P03-PR02		
	Programa Anual De Capacitación Turística	DGPP-P03-PR03	Jefe del Departamento de Capacitación y Cultura Turística Martha Rocío Guerra Gutiérrez	
	Programa De Cultura Turística Infantil en Escuelas	DGPP-P03-PR04		

PROCEDIMIENTO 1. GESTIÓN MUNICIPAL
DGPP-P03-PR01

1. OBJETIVO

Impulsar el desarrollo turístico de los municipios a través de la creación y consolidación de productos turísticos como rutas, recorridos, actividades y servicios turísticos, ya sea públicos, privados o mixtos, logrando así una oferta atractiva y competitiva que ayude al posicionamiento de Aguascalientes como destino turístico.

2. ALCANCE

El presente procedimiento involucra a todo el personal de SECTUR, a los Municipios del Estado de Aguascalientes, hoteleros, restauranteros, guías de turista y tour operadores, y la ciudadanía en general.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. La Secretaría de Turismo del Estado de Aguascalientes se podrá relacionar con organismo profesionales y técnicos del sector público y privado.

b. La Secretaría de Turismo del Estado de Aguascalientes deberá enmarcar sus relaciones institucionales conforme con la política existente a nivel Gobierno del Estado.

c. El desarrollo turístico municipal deberá responder al mejor y más eficiente cumplimiento de los objetivos previamente identificados.

d. La Gestión Municipal abarcará la asesoría, atención, cooperación y vinculación con el objeto de crear, desarrollar y promover productos y servicios turísticos públicos y privados.

e. El Encargado de Gestión Municipal llevará el registro de los acuerdos resultantes de reuniones y visitas a través de diferentes formatos creados para darle seguimiento a los proyectos.

f. La Gestión Municipal comprenderá el Turismo Cultural, Turismo de Naturaleza (Ecoturismo, turismo de aventura y turismo rural), Ecoturismo, Turismo deportivo, Turismo de Reuniones, Turismo Cinegético, Turismo Religioso

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. DGPP-P03-PR01-R01 Formato de primer contacto
b. DGPP-P03-PR01-R02 Minutas de reunión
c. DGPP-P03-PR01-R03 Diagnóstico
d. DGPP-P03-PR01-R04 Plan de trabajo

5. ANEXOS REQUERIDOS

a. Solicitud

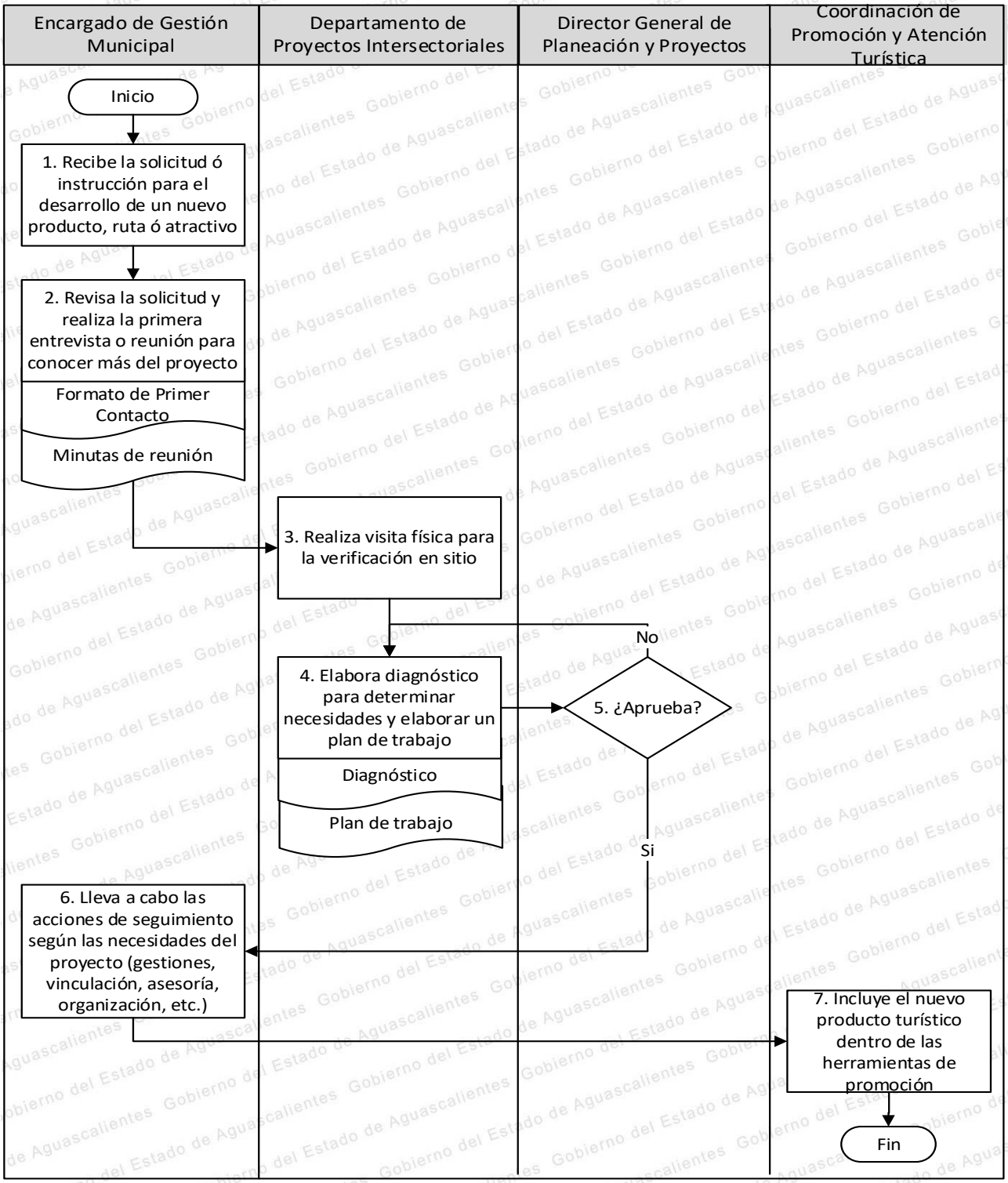
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

Ninguno

7. DESCRIPTIVO

Ninguno

8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO GESTION MUNICIPAL. DGPP-P03-PR01



PROCEDIMIENTO 2. PUEBLOS MÁGICOS
DGPP-P03-PR02

1. OBJETIVO

Ser el enlace para la incorporación, desarrollo, seguimiento, evaluación y permanencia de los Pueblos Mágicos del Estado de Aguascalientes, en materia turística brindando productos y servicios de calidad de acuerdo al Programa Pueblos Mágicos.

2. ALCANCE

El presente procedimiento involucra a todo el personal de la Secretaría de Turismo, las autoridades federales, estatales, municipales y la sociedad civil de la localidad a través de los comités ciudadanos de Pueblos Mágicos.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. La incorporación al programa se llevará a cabo mediante previa Convocatoria emitida por la SECTUR Federal.

b. La SECTUR Estatal comunicará la fecha de su inicio a través de la página oficial https://www.gob.mx/sectur/ y de otros medios que ésta disponga.

c. SECTUR Estatal notificará a los presidentes municipales y enlaces de turismo municipal de la apertura del programa para incorporar aquellas localidades que quiera pertenecer al programa.

d. Se brindará acompañamiento y asesoría para que cumplan con el proceso de registro por parte de SECTUR Estatal.

e. La localidad aspirante deberá registrar su solicitud presentando los requisitos y/o documentos que sean solicitados.

f. SECTUR Federal realizará una evaluación con base en los requisitos establecidos y emitirá una decisión para determinar si continúan con su incorporación.

g. Se entregará un folio de registro a las localidades aspirantes a ser incorporadas para que inicien con el registro de los requisitos solicitados para la inscripción al programa.

h. Se brindará acompañamiento, asesoría y gestión necesaria para que inicien los trabajos para cumplir con los requisitos solicitados para su incorporación en los tiempos indicados por parte de SECTUR Estatal.

i. SECTUR Federal dará su dictamen una vez que haya analizado y evaluado la información solicitada.

j. Para la permanencia de las localidades al programa se realizará una evaluación anual para verificar el grado de cumplimiento de la planeación y el desarrollo turístico de la localidad.

k. SECTUR Federal publicará un Plan Anual de Evaluación cuando así lo determine.

l. SECTUR Estatal realizará reuniones de trabajo con los enlaces de turismo de los pueblos mágicos para dar acompañamiento, asesoría y gestión a los requisitos que sea solicitados para la evaluación y poder cumplir en tiempo y forma.

m. SECTUR Federal emitirá una notificación con los resultados de la evaluación.

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. DGPP-P03-PR02-R01 Oficios de gestión y vinculación
b. DGPP-P03-PR02-R02 Listas de asistencia de las reuniones
c. DGPP-P03-PR02-R03 Formato de avance y cumplimiento de la gestión
d. DGPP-P03-PR02-R04 Expediente documental de la incorporación de la localidad o en su caso de la permanencia al programa.

5. ANEXOS REQUERIDOS

a. Convocatoria
b. Requisitos señalados en la convocatoria

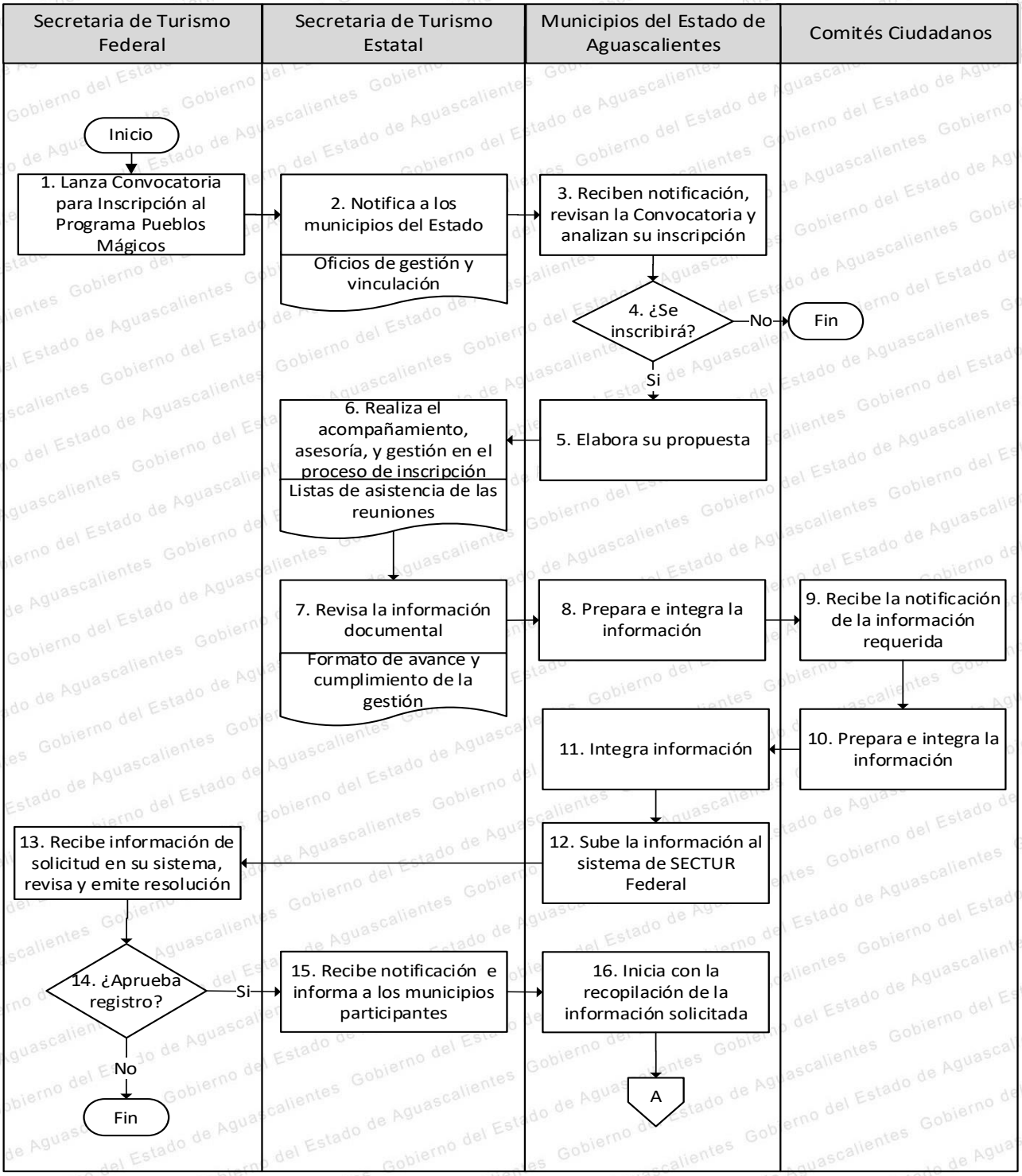
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

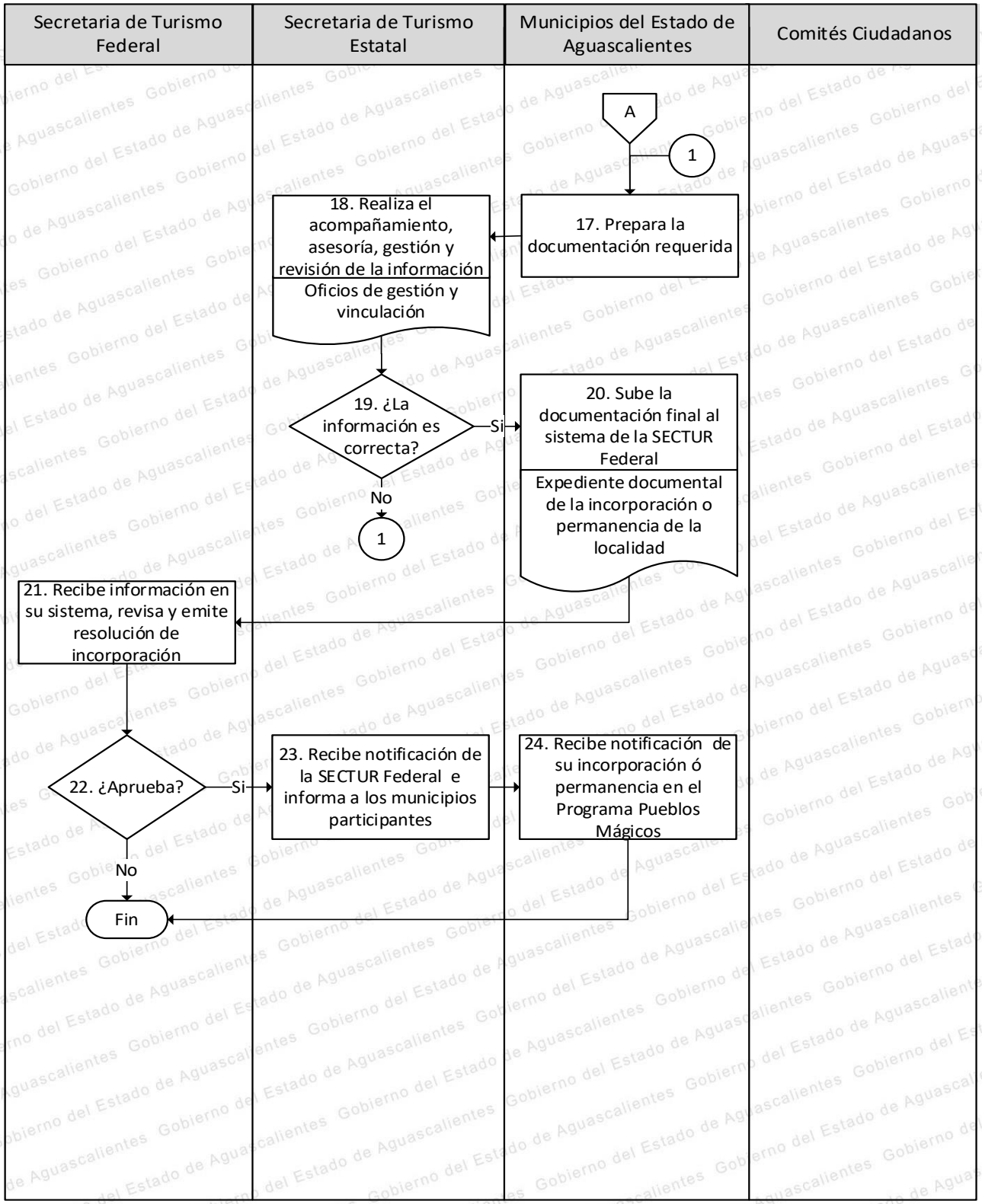
Ninguno

7. DESCRIPTIVO

Ninguno

8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PUEBLOS MÁGICOS. DGPP-P03-PR02




Secretaria de Turismo Federal
Secretaria de Turismo Estatal
Municipios del Estado de Aguascalientes
Comités Ciudadanos
A
1
17. Prepara la documentación requerida
18. Realiza el acompañamiento, asesoría, gestión y revisión de la información
Oficios de gestión y vinculación
19. ¿La información es correcta?
Si
No
1
20. Sube la documentación final al sistema de la SECTUR Federal
Expediente documental de la incorporación o permanencia de la localidad
21. Recibe información en su sistema, revisa y emite resolución de incorporación
22. ¿Aprueba?
Si
No
Fin
23. Recibe notificación de la SECTUR Federal e informa a los municipios participantes
24. Recibe notificación de su incorporación ó permanencia en el Programa Pueblos Mágicos

PROCEDIMIENTO 3. PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA DGPP-P03-PR03

1. OBJETIVO

El objetivo general del Programa Anual de Capacitación PAC es coadyuvar al desarrollo y mantenimiento de ventajas competitivas sostenibles en el sector turístico mexicano, que impacten el bienestar de la población, mediante acciones de capacitación orientada a estimular de manera integral, los diferentes niveles sistémicos de la competitividad.

2. ALCANCE

El presente procedimiento involucra a todos los prestadores de servicio del Sector Turístico del Estado que estén interesados en tomar las capacitaciones que se imparten a través de la Secretaría de Turismo.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. Al inicio de cada año la Jefatura del Departamento de Capacitación y Cultura Turística determinará las necesidades de capacitación derivadas de las encuestas realizadas al término de las capacitaciones del ejercicio anterior.

b. Es importante que cuando menos el Jefe del Departamento de Capacitación y Cultura Turística participe en la “Reunión Nacional de Interlocutores” realizada por la Secretaría de Turismo Federal en la cual se dan a conocer los montos autorizados para la realización del PAC y los lineamientos del protocolo.

c. La Jefatura del Departamento de Capacitación Turística elaborará la planeación de cursos que serán impartidos de acuerdo a los recursos autorizados por SECTUR Federal.

d. Es responsabilidad del Jefe de Departamento de Capacitación y Cultura Turística realizar tres cotizaciones con proveedores que se encuentren registrados en el Padrón Único de proveedores de Gobierno del Estado con temario y especificaciones de cada evento (curso, seminario, diplomado, etc,).

e. El Jefe de Departamento de Capacitación y Cultura Turística elaborará el protocolo (integración de la documentación necesaria) de acuerdo a los lineamientos emitidos por la Secretaría de Turismo Federal para revisión de la autoridad Federal.

f. Es responsabilidad del Jefe del Departamento de Capacitación y Cultura Turística entregar a la Dirección General Administrativa los requerimientos, documentación, cotizaciones, etc., necesarios para la elaboración de la requisición para llevar a cabo el Programa Anual de Capacitación.

g. La Jefatura del Departamento de Capacitación y Cultura Turística elaborará la calendarización de cursos en coordinación con los proveedores que ganaron en el procedimiento de Adquisiciones.

h. El Auxiliar de Capacitación se encargará de convocar e invitar a los prestadores de Servicios Turísticos a todos los eventos de capacitación que se hayan programado.

i. La Jefatura de Departamento de Capacitación y Cultura Turística integrará la evidencia de los cursos realizados, listas de asistencia, evaluaciones realizadas a cada persona que asiste al curso (para detección de necesidades), cotizaciones, etc.

j. El Jefe del Departamento de Capacitación y Cultura Turística entregará a la Secretaría de Turismo Federal los reportes finales de cada evento de capacitación realizada.

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. DGPP-P03-PR03-R01 Programa Anual de Capacitación
b. DGPP-P03-PR03-R02 Evaluaciones
c. DGPP-P03-PR03-R03 Encuestas de Satisfacción
d. DGPP-P03-PR03-R04 Carpetas de evidencias

5. ANEXOS REQUERIDOS

Ninguno.

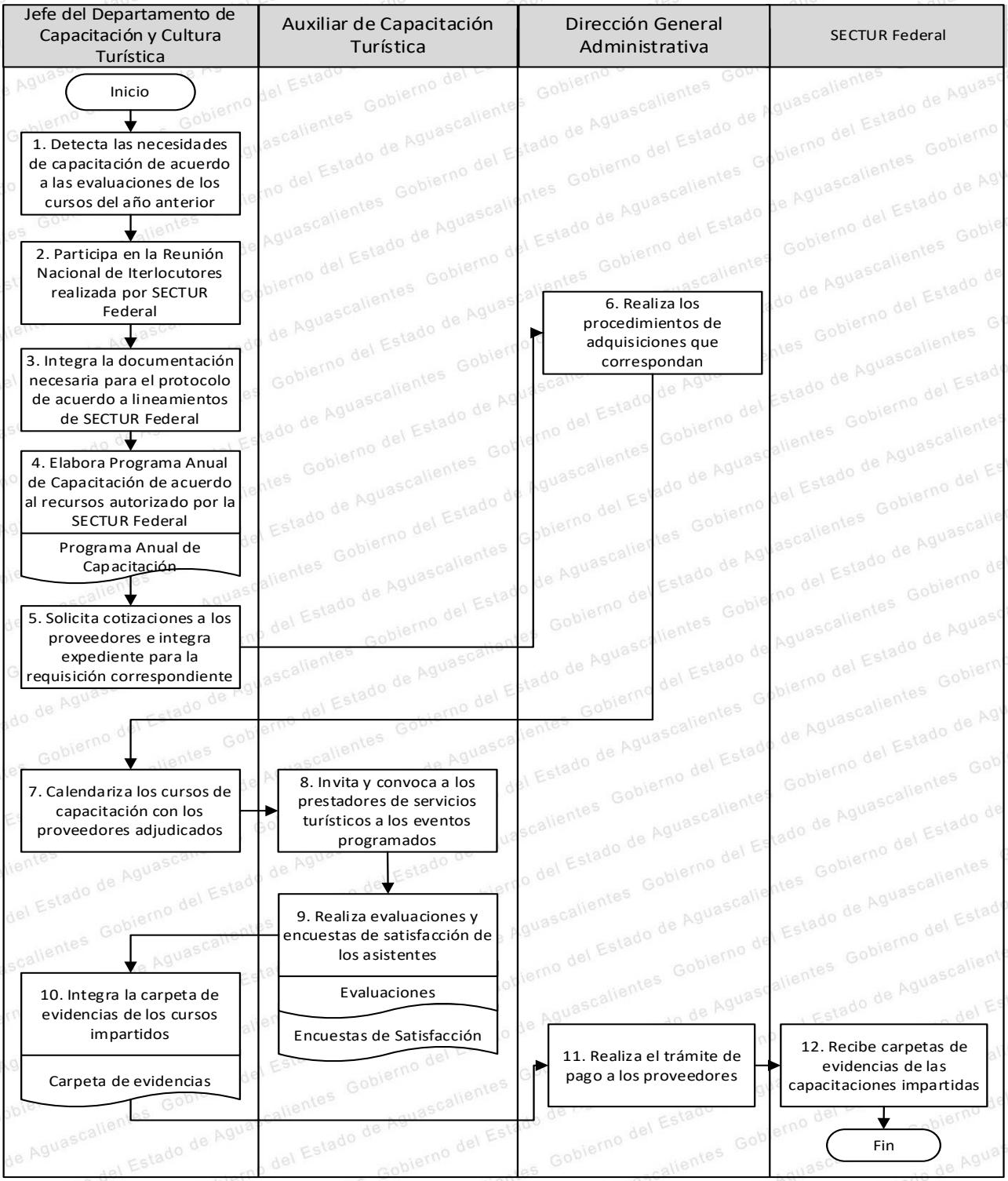
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

Ninguno

7. DESCRIPTIVO

Ninguno

8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA. DGPP-P03-PR03



PROCEDIMIENTO 4. PROGRAMA DE CULTURA TURÍSTICA INFANTIL EN ESCUELAS PRIMARIAS DEL ESTADO
DGPP-P03-PR04

1. OBJETIVO

Fomentar el turismo en los niños de las escuelas primarias del estado para creando en ellos una conciencia turística de los atractivos y productos turísticos que hay en el Estado y sus Municipios.

2. ALCANCE

El presente procedimiento involucra a todos los niños que estén cursando los grados de tercero a sexto de todas las escuelas primarias del estado ya sean públicas o privadas.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. Será responsabilidad del Jefe del Departamento de Capacitación y Cultura Turística entregar anualmente (durante el mes de junio) al Director General de Planeación y Proyectos los requerimientos presupuestales del ejercicio subsecuente para la compra del material necesario para el desarrollo del Programa de Cultura Turística en escuelas primarias.

b. El Jefe del Departamento de Capacitación y Cultura Turística elaborará el cronograma mensual de visitas escolares.

c. Es responsabilidad del Jefe del Departamento de Capacitación y Cultura Turística verificar antes de cada visita escolar el stock de material necesario para la impartición de las pláticas a los niños y en su caso hacer la solicitud a Talleres Gráficos de la reimpresión de material para tener siempre el suficiente.

d. El programa para escuelas se impartirá solo a niños que cursen los grados de tercero, cuarto, quinto y sexto de educación primaria.

e. El programa será ejecutado de manera permanente durante todo el año en todas las escuelas primarias de estado (públicas y privadas) sin exclusión, solo en los casos en los que el Director de la escuela no permita la impartición del programa de Fomento Turístico no se realizará.

f. Será responsabilidad del Jefe del Departamento de Capacitación y Cultura Turística elaborar un reporte comparativo mensual y anual de la cantidad de niños capacitados y entregarlos al Director General de Planeación y Proyectos, quien informará al Departamento de Planeación y Estadística para sus bases estadísticas.

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. DGPP-P03-PR04-R01 Cronograma mensual de visitas escolares

b. DGPP-P03-PR04-R02 Reporte de Capacitación

5. ANEXOS REQUERIDOS

Ninguno.

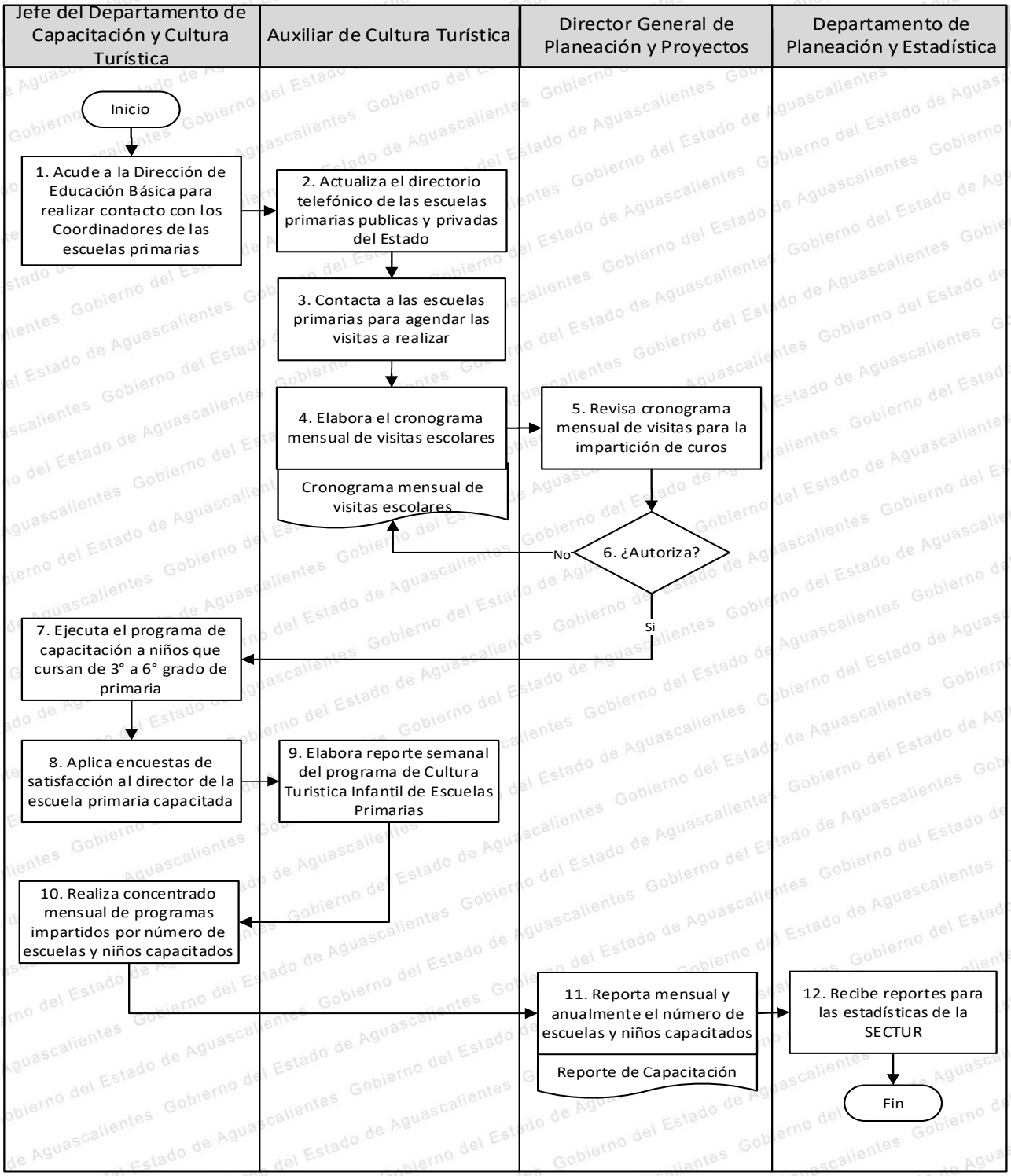
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

Ninguno

7. DESCRIPTIVO

Ninguno

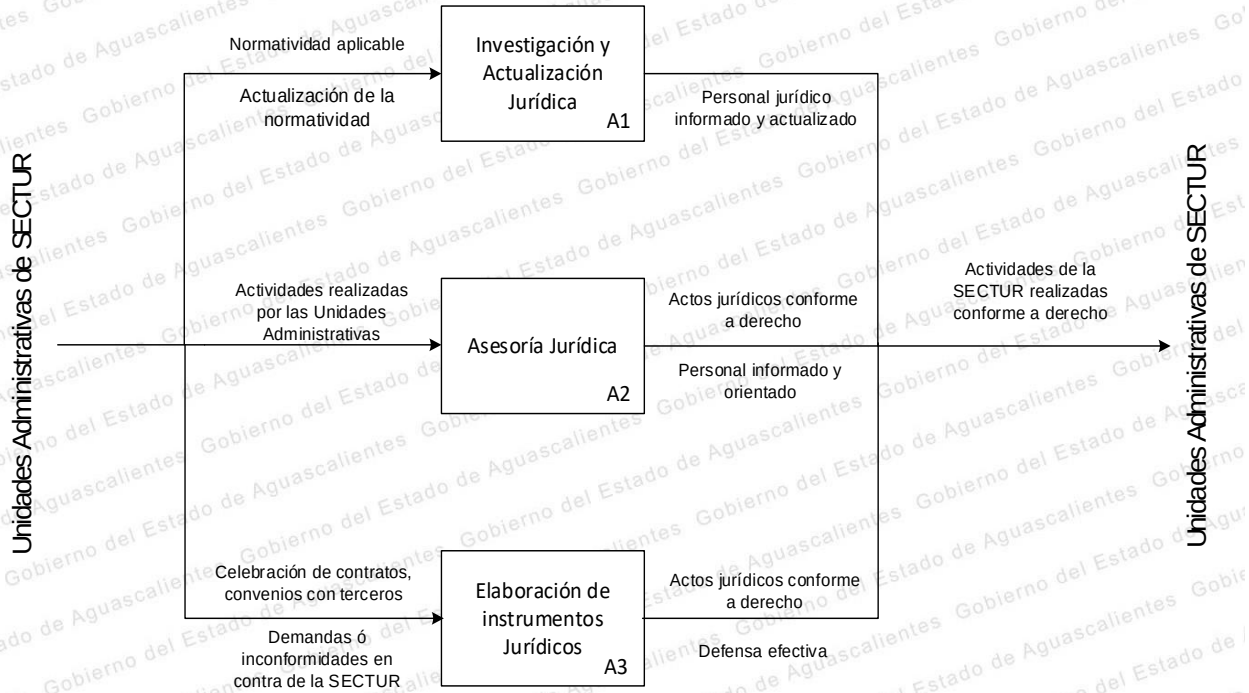
8. DIAGRAMA DE FLUJO PROGRAMA DE CULTURA TURÍSTICA INFANTIL EN ESCUELAS PRIMARIAS DEL ESTADO. DGPP-P03-PR04



7. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE COORDINACIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS (CAJ)

a. PROCESO N° 1. SEGURIDAD JURÍDICA PARA LA SECRETARÍA DE TURISMO

a.1. Mapa General del Proceso



a.2. Responsable del Proceso.

Responsable	Nombre	Firma
Coordinadora de Asuntos Jurídicos CAJ-P01	Lic. Gabriela Martín Morones	

a.3. Procedimientos Derivados del Proceso.

Proceso	Procedimientos derivados	Codificación	Nombre y Puesto del Responsable	Firma
Seguridad Jurídica para la Secretaría de Turismo No. 01	Elaboración de Contratos y/o Convenios	CAJ-P01-PR01	Lic. Gabriela Martín Morones, Coordinadora de Asuntos Jurídicos	

PROCEDIMIENTO 1. ELABORACIÓN DE CONTRATOS Y/O CONVENIOS CAJ-P01-PR01

1. OBJETIVO

Realizar una exacta elaboración de los contratos o convenios que son solicitados por las diferentes Unidades Administrativas de la Secretaría, los cuales provienen en su mayoría de proveedores afines al Gobierno del Estado, con estricto apego a la normativa que nos rige.

2. ALCANCE

El presente procedimiento se dirige a todas las Unidades Administrativas de la Secretaría de Turismo que necesiten formalizar un acuerdo o negociación a través de un Contrato o Convenio.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. La Coordinación de Asuntos Jurídicos, deberá emitir y proporcionar el formato de solicitud de contrato o convenio, a las diferentes áreas administrativas, el cual contiene los datos necesarios para la elaboración de los mismos.

b. Cada unidad administrativa que requiera la elaboración de un contrato o convenio, deberá entregar a la Coordinación Jurídica tanto la solicitud como los anexos requeridos de manera concienzuda.

c. Las personas físicas ó morales que suscriban contratos con la SECTUR deberán estar inscritos en el padrón de proveedores de Gobierno del Estado con el refrendo actualizado.

d. Elaborado, revisado y firmado el contrato por la Coordinación de Asuntos Jurídicos, éste será devuelto a la respectiva Unidad solicitante a efecto de recabar la firma del proveedor.

e. La Unidad Administrativa solicitante deberá recabar la firma del titular de su área, del proveedor y del Secretario de Turismo.

f. Queda supeditado el requerimiento de documentación adicional a la señalada en el punto No. 5 (Anexos Requeridos), atendiendo al procedimiento de conformidad a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Aguascalientes.

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. CAJ-P01-PR01-R01 Contrato o Convenio

5. ANEXOS REQUERIDOS

a. Para personas físicas

a.1. Solicitud de Contrato.

a.2. Identificación oficial vigente (copia)

a.3. Comprobante de domicilio vigente (copia)

a.4. CURP
a.5. RFC

b. Para personas Morales

b.1. Solicitud de Contrato
b.2. Acta Constitutiva de la empresa debidamente registrada ante el Registro Público de la Propiedad y del Comercio (copia)
b.3. Poder Notarial del Representante y/o Apoderado Legal (copia)
b.4. Identificación oficial vigente del Apoderado y/o Representante Legal (copia)
b.5. Comprobante de domicilio de la empresa vigente (copia)
b.6. RFC

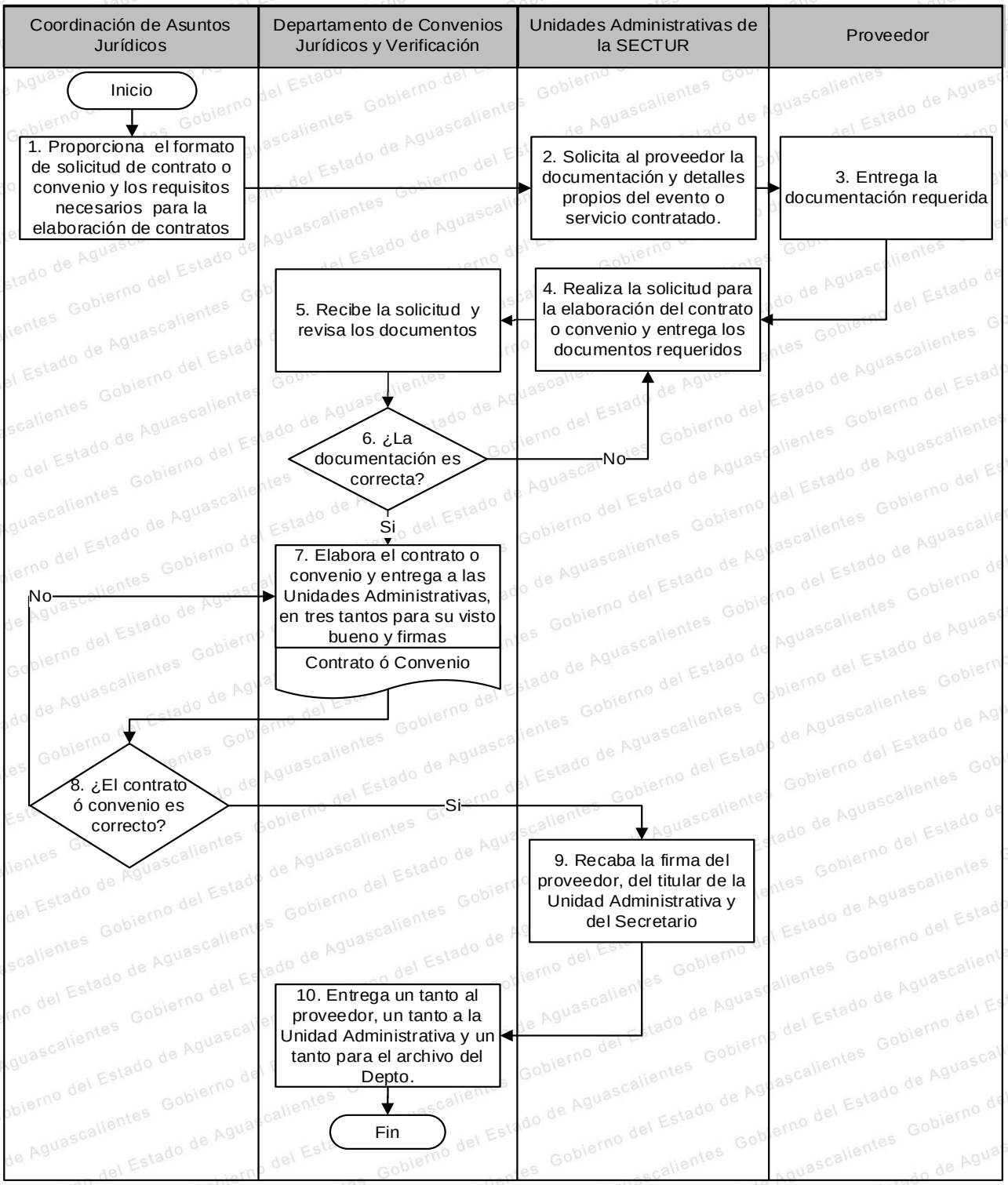
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

Ninguno

7. DESCRIPTIVO

Ninguno

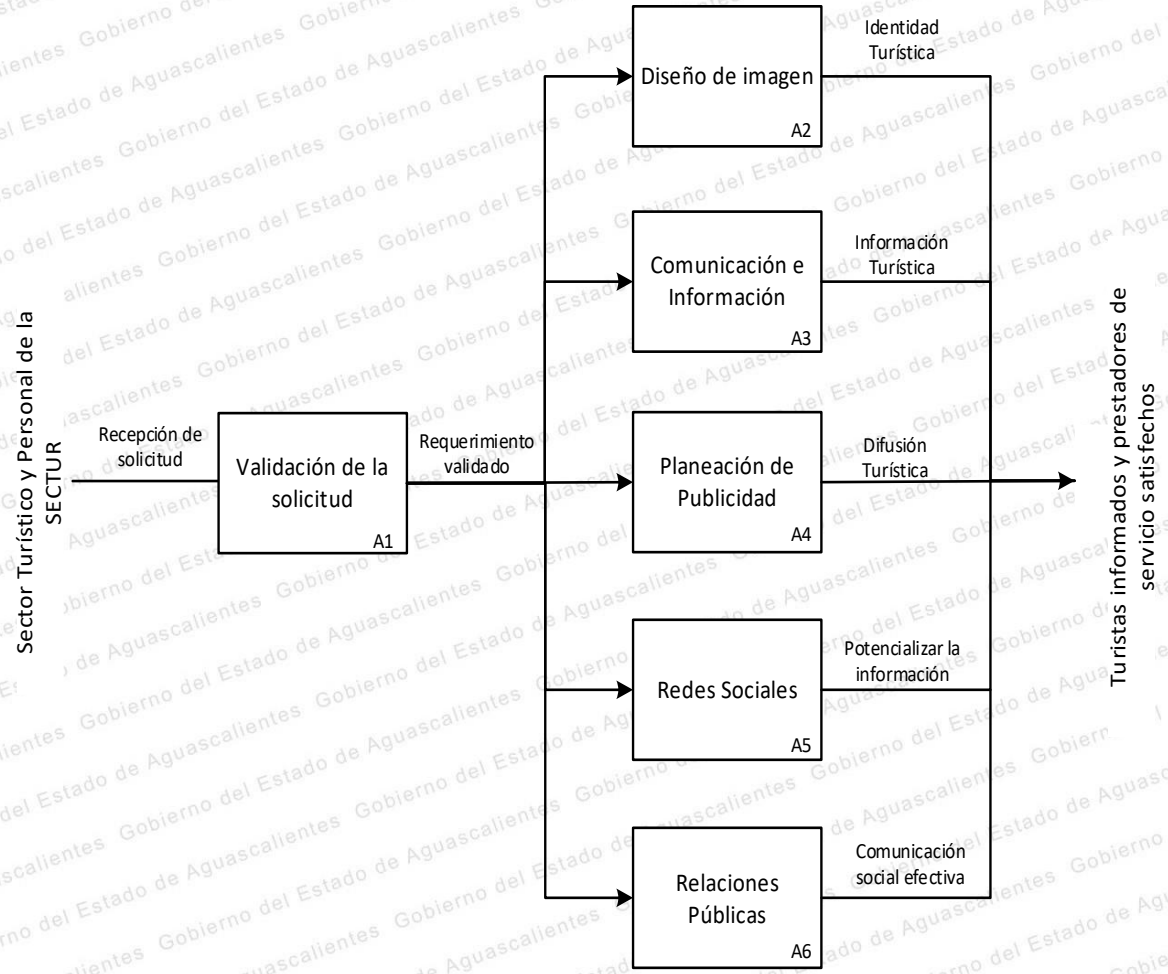
8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CONTRATOS O CONVENIOS. CAJ-P01-PR01



8. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN (CC)

a. PROCESO N° 1. COMUNICACIÓN

a.1. Mapa General del Proceso



a.2. Responsable del Proceso.

Responsable	Nombre	Firma
Coordinador de Comunicación CC-P01	David Federico Martínez Luevano	

a.3. Procedimientos Derivados del Proceso.

Proceso	Procedimientos derivados	Codificación	Nombre y Puesto del Responsable	Firma
Comunicación. No. 01	Diseño de imagen	CC-P01-PR01	Lic. Selene del Rocío Maldonado Martínez Jefa del Departamento de Diseño Turístico	
	Prensa	CC-P01-PR02	Lic. Ma. de Lourdes López Dávila Jefa del Departamento de Comunicación y Difusión	
	Publicidad	CC-P01-PR03	M.M. David Federico Martínez Luevano Coordinador de Comunicación	

	Redes y Diseño	CC-P01-PR04	Lic. Miriam Alejandra Aguilera Cordero Jefe del Departamento de Redes y Diseño	
	Relaciones Públicas	CC-P01-PR05	Jefa del Departamento de Relaciones Públicas Lourdes Verónica Arteaga Luevano	

PROCEDIMIENTO 1. DISEÑO DE IMAGEN
CC-P01-PR01

1. OBJETIVO

Recibir, analizar y organizar la información referente al proyecto deseado y solicitado por las diferentes Unidades Administrativas de la Secretaría de Turismo, estableciendo la metodología propia de diseño.

2. ALCANCE

El presente procedimiento involucra a todas las Unidades Administrativas de la Secretaría de Turismo que necesiten contar con el apoyo del Departamento de Diseño Turístico para dar cumplimiento a sus programas, objetivos y metas de cada una de ellas.

3. POLÍTICAS

a. Diseñará los materiales de acuerdo a los lineamientos que indique la Secretaría de Comunicación y Vocería del Gobierno para materiales gubernamentales.

b. Sólo se recibirán Órdenes de Trabajo (ODT) completas, con todas las especificaciones del trabajo a realizar.

c. Es responsabilidad del Jefe de Departamento de Diseño Turístico, proyectar gráficamente la imagen del Destino Turístico “Viva Aguascalientes”

d. Se deberá tener siempre la finalidad de enriquecer la imagen gráfica a proyectar, en casos específicos donde la Secretaría de Turismo esté participando o bien sea anfitrión.

e. La calendarización de tiempos de entrega se hará por parte del Jefe de Departamento de Diseño Turístico de acuerdo a las prioridades y fecha de recepción de la ODT, esto en mutuo acuerdo con la Secretaría de Comunicación y Vocería del Gobierno y el responsable del proyecto (usuario solicitante del trabajo a realizar), así como la programación de masivos en conjunto con el Jefe de Departamento de Mercadotecnia y el Jefe de Departamento de Redes y Diseño.

f. El Jefe de Departamento de Diseño Turístico dará asesoría al área solicitante en cuanto a requerimientos específicos de formatos en medios impresos o medios electrónicos y se asegurará de la calidad y especificaciones de entrega del proyecto.

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. CC-P01-PR01-R01 Archivo documental de Testigos físicos y digitales (Carpetas, CD y DVD)

5. ANEXOS REQUERIDOS

a. Ordenes de Trabajo (ODT)

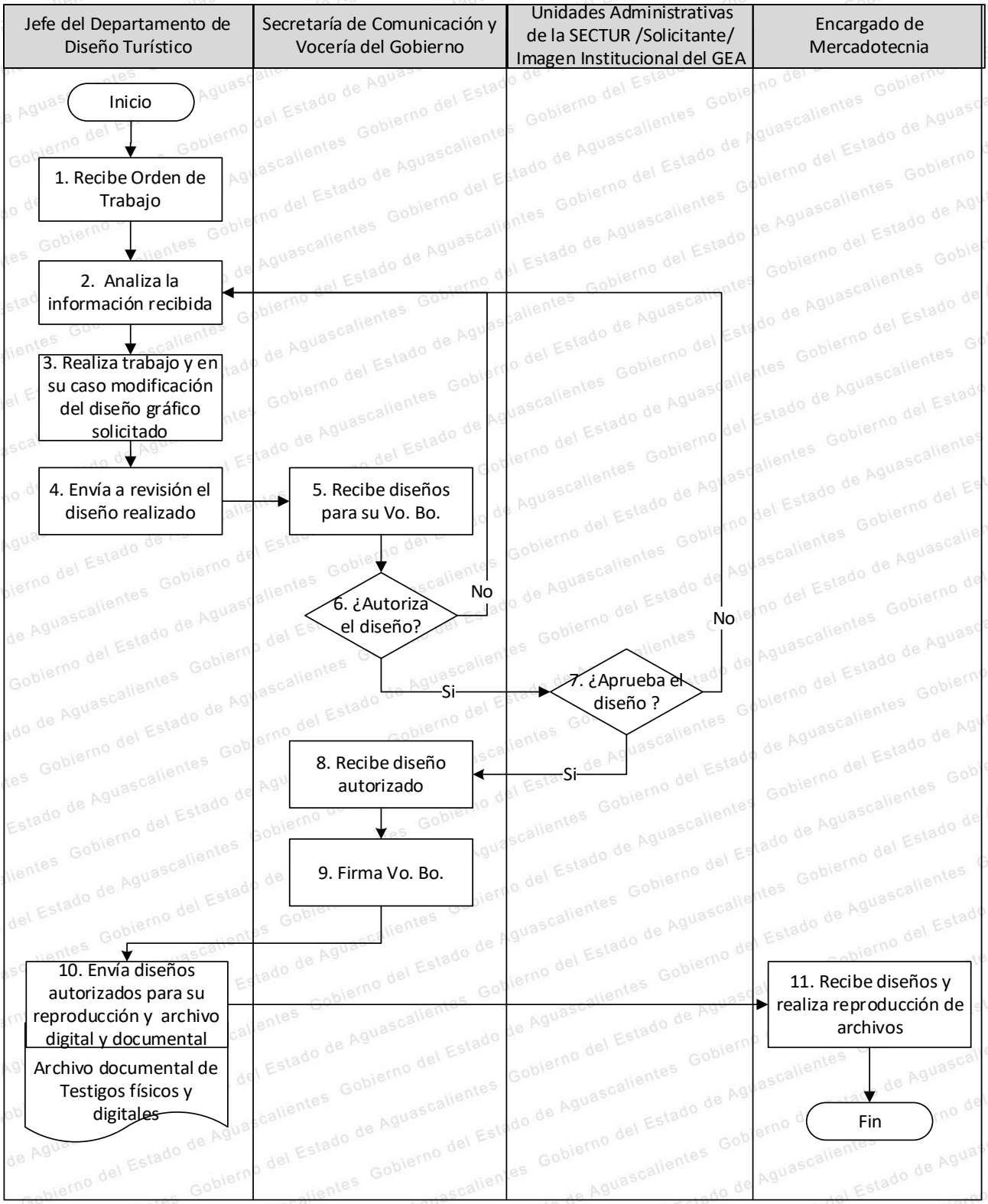
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

Ninguno

7. DESCRIPTIVO

Ninguno

8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DISEÑO DE IMAGEN. CC-P01-PR01



PROCEDIMIENTO 2. PRENSA
CC-P01-PR02

1. OBJETIVO

Contribuir al fortalecimiento de la imagen turística, a través de la difusión de la información sobre los objetivos específicos, metas y logros de la institución, así como de los programas institucionales de la Secretaría de Turismo a través de los medios masivos de comunicación.

2. ALCANCE

El presente procedimiento involucra a todas las Unidades Administrativas de la Secretaría de Turismo, así como al titular de la institución, quien con su presencia y declaraciones en los medios masivos de comunicación contribuye al fortalecimiento de la imagen institucional.

3. POLÍTICAS

a. Las Unidades Administrativas de la Secretaría de Turismo deberán dar a conocer su agenda de actividades.
b. La Secretaría Particular/ Secretario agendarán las actividades tanto de las que asiste el titular como en las que no.
c. Será responsabilidad del Jefe de Departamento de Comunicación y Difusión programar la asistencia a los eventos
d. La finalidad será contribuir al fortalecimiento de la imagen turística
e. La calendarización de cómo se les dará difusión a los eventos corresponde al Jefe de Departamento Comunicación y Difusión con la autorización previa de sus instancias correspondientes.
f. El Jefe de Departamento de Comunicación y Difusión se encargará de enviar los comunicados para las autorizaciones correspondientes y una vez que se cuenta con ellas enviarlas a los medios masivos de comunicación.

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. CC-P01-PR02-R01 Archivo de Testigos de manera digital.
b. CC-P01-PR02-R02 Comunicado

5. ANEXOS REQUERIDOS

a. Agenda de Actividades.

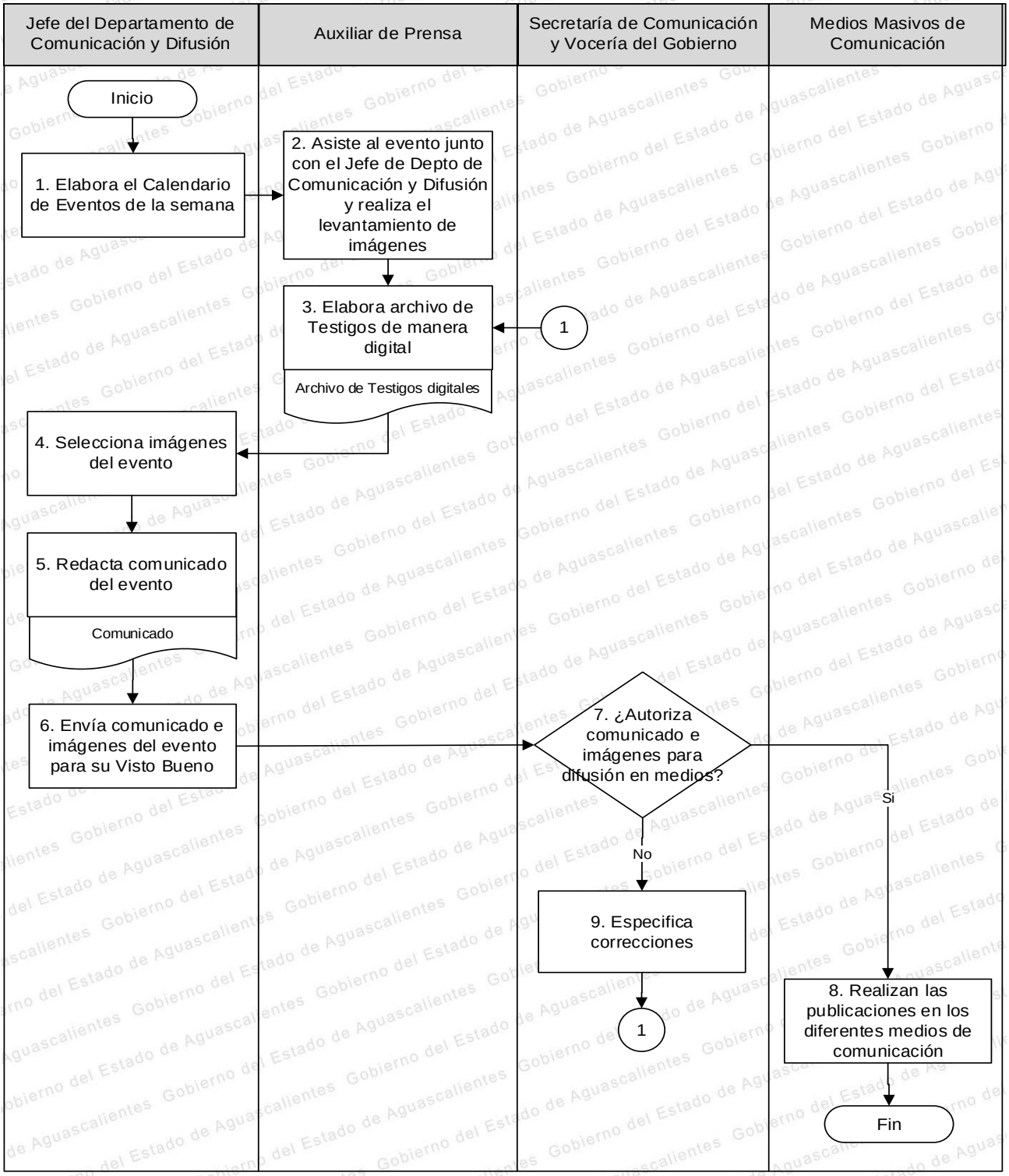
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

Ninguno

7. DESCRIPTIVO

Ninguno

8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PRENSA. CC-P01-PR02



PROCEDIMIENTO 3. PUBLICIDAD
CC-P01-PR03

1. OBJETIVO

Generar y desarrollar propuestas creativas y mercadológicas para la promoción y difusión de los diferentes proyectos, campañas o eventos dentro de la Secretaría de Turismo.

2. ALCANCE

El presente procedimiento involucra a todas las unidades administrativas de la Secretaría de Turismo que necesitan contar con el apoyo del Departamento de Mercadotecnia para dar cumplimiento a sus programas, objetivos y metas de cada una de ellas.

3. POLÍTICAS

a. Para poder hacer una compra con proveedor externo, se deberán tener tres cotizaciones para elegir la más conveniente en costo-beneficio.

b. Forzosamente las cotizaciones que se soliciten a proveedores externos deberán ser solo con proveedores que se encuentren dados de alta en el padrón único de proveedores del Gobierno del Estado.

c. Solo se podrán solicitar cotizaciones a proveedores que vengan debidamente requisitadas en la orden de trabajo con el diseño específico del trabajo a realizar.

d. No se podrán atender solicitudes que no traigan las firmas tanto del Titular de la Secretaría como del Coordinador de Comunicación en donde se aprueban los diseños y trabajos a realizar.

e. Por ningún motivo las compras de materiales o servicios podrán rebasar el techo presupuestal asignado a cada proyecto.

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. CC-P01-PR03-R01 Cotizaciones de Proveedores.

5. ANEXOS REQUERIDOS

Ninguno.

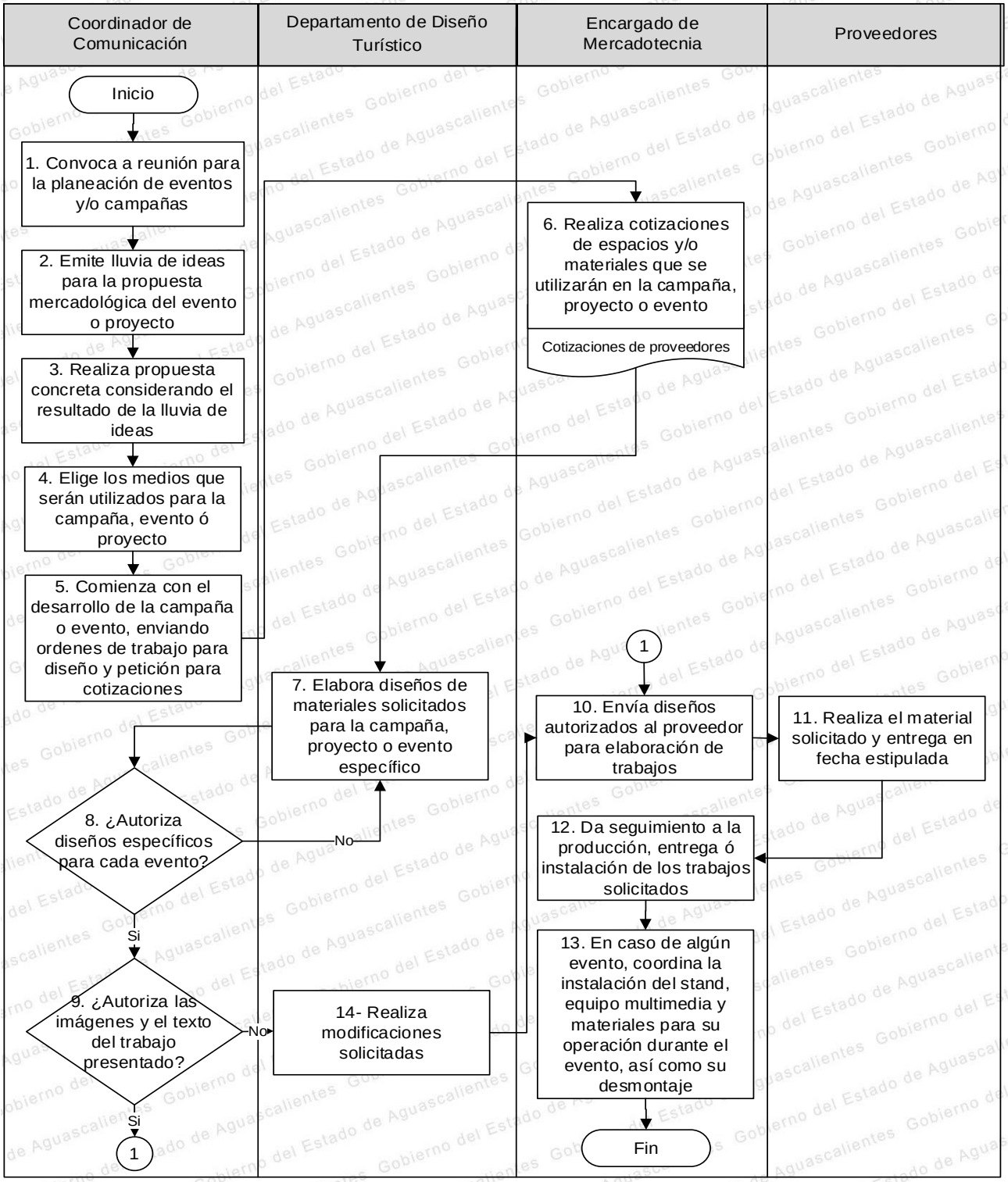
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

Ninguno

7. DESCRIPTIVO

Ninguno

8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE PUBLICIDAD. CC-P01-PR03



PROCEDIMIENTO 4. REDES Y DISEÑO
CC-P01-PR04

1. OBJETIVO

Mantener la correcta implementación de la estrategia de comunicación de la Secretaría de Turismo en medios y canales digitales idóneos de acuerdo al mensaje, objetivo de la campaña y el público al que va dirigido.

2. ALCANCE

El presente procedimiento involucra a todas las Unidades Administrativas de la Secretaría de Turismo con necesidad de difundir información propia de la Secretaría de Turismo.

3. POLÍTICAS

a. Para poder publicar se requerirá de previa revisión y autorización de la Coordinación de Comunicación y Coordinación de Imagen Institucional del Gobierno del Estado de Aguascalientes

b. Se programará la publicidad previa autorización de pauta en Secretaría de Comunicación y Vocería del Gobierno.

c. No se podrán atender solicitudes con fines de lucro o ajenas al sector turístico.

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. CC-P01-PR04-R01 Reporte de Actividades

5. ANEXOS REQUERIDOS

Ninguno.

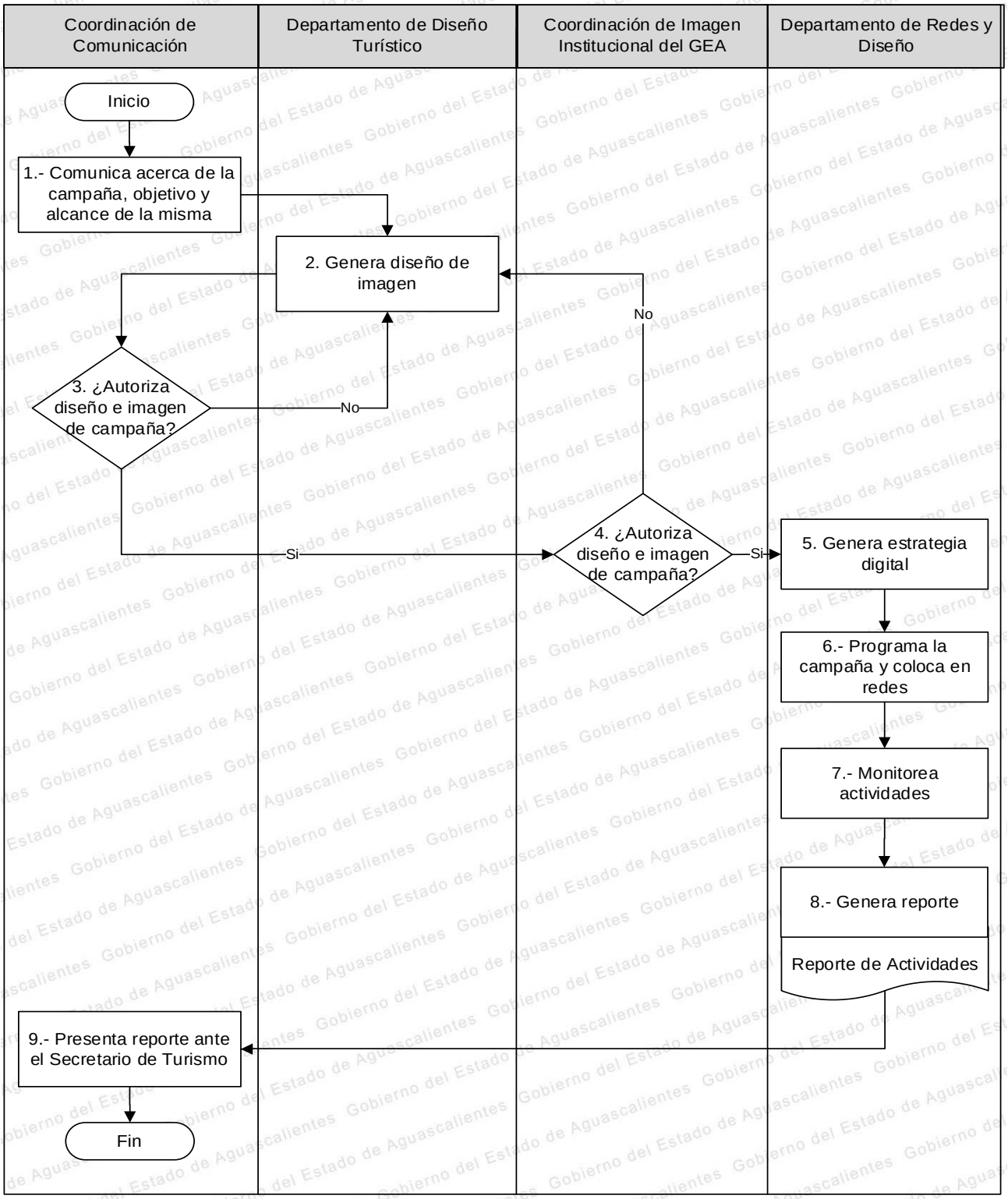
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

Ninguno

7. DESCRIPTIVO

Ninguno

8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO REDES Y DISEÑO. CC-P01-PR04



PROCEDIMIENTO 5. RELACIONES PÚBLICAS
CC-P01-PR05

1. OBJETIVO

Lograr una imagen de atención y cordialidad, organización y eficiencia en los eventos auspiciados por la Secretaría de Turismo y en las relaciones que guarda con otras instituciones, con los organismos empresariales que participan en la actividad turística, así como establecer contactos y comunicación con los diferentes actores políticos y funcionarios públicos con temas de interés.

2. ALCANCE

El presente procedimiento involucra a todas las Unidades Administrativas de la Secretaría de Turismo, al titular de la Institución, así como a los enlaces de otras dependencias de Gobierno y autoridades empresariales del Sector Turístico, para lograr una comunicación eficaz y una relación cordial y eficiente.

3. POLÍTICAS

a. El Jefe del Depto. de Relaciones Públicas se encargará de proyectar una imagen positiva y cordial de la Secretaría a la ciudadanía en general.
b. Brindará atención a visitantes e invitados especiales a eventos en los que tiene presencia la Secretaría de Turismo y Gobierno del Estado.
c. Apoyará en la realización, logística y protocolo de eventos institucionales.
d. Deberá mantener coordinación y envío de correspondencia propia relacionada con felicitaciones, agradecimientos e invitaciones.
e. Contribuirá a mantener una relación armónica con las instituciones y empresas del sector
f. El Jefe del Depto. de Relaciones Públicas será responsable de llevar una base de datos actualizada y directorios de los titulares de Gobierno del Estado, así como de las autoridades y actores del sector turístico.

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. CC-P01-PR05-R01 Directorio
b. CC-P01-PR05-R02 Lista de invitados

5. ANEXOS REQUERIDOS

Ninguno.

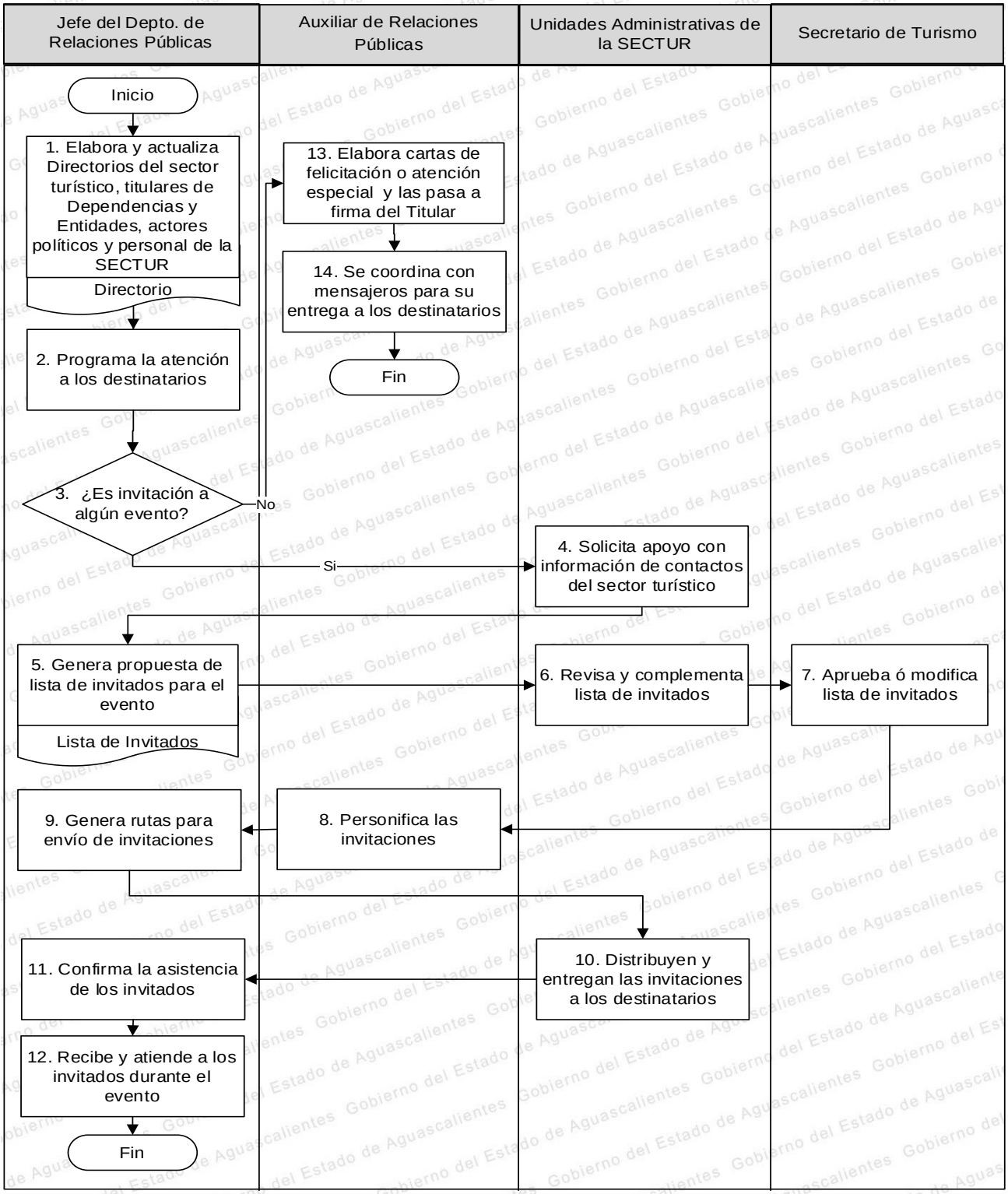
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

Ninguno

7. DESCRIPTIVO

Ninguno

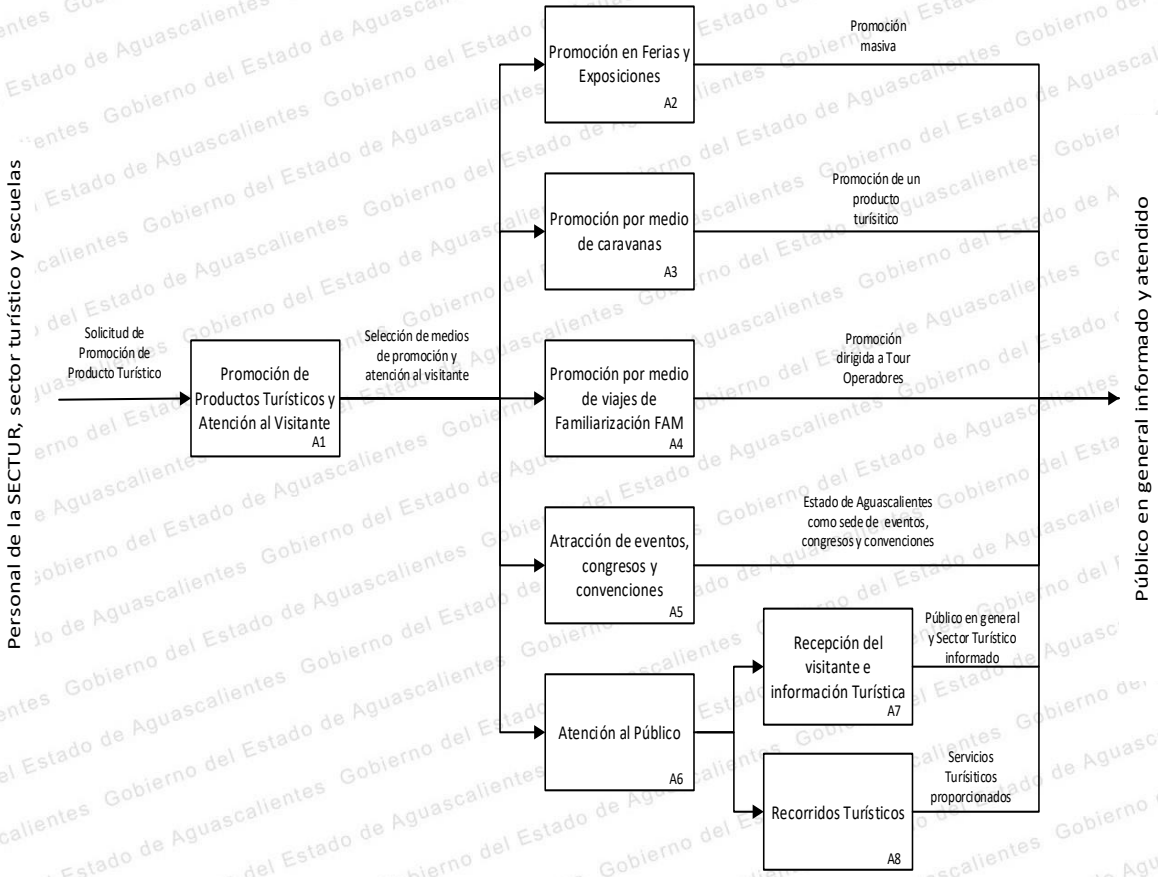
8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO RELACIONES PÚBLICAS. CC-P01-PR05



9. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE COORDINACIÓN DE PROMOCIÓN Y ATENCIÓN TURÍSTICA. (CPAT)

a. PROCESO N° 1. PROMOCIÓN Y ATENCIÓN TURÍSTICA

a.1. Mapa General del Proceso



a.2. Responsable del Proceso.

Responsable	Nombre	Firma
Coordinador de Promoción y Atención Turística CPAT-P01	Lic. Reyna María González Albores	

a.3. Procedimientos Derivados del Proceso.

Proceso	Procedimientos derivados	Codificación	Nombre y Puesto del Responsable	Firma
Promoción y Atención Turística. No. 01	Promoción en Ferias y Exposiciones	CPAT-P01-PR01	Lic. Reyna María González Albores Coordinador de Promoción y Atención Turística	
	Promoción por Medio de Caravanas	CPAT -P01-PR02		
	Promoción por Medio de Viajes de Familiarización	CPAT -P01-PR03		
	Atracción de Eventos, Congresos y Convenciones	CPAT-P01-PR04		
	Atención al Público	CPAT-P01-PR05	Lic. Ana Laura Jiménez Cortés Jefa del Departamento de Atención al Visitante	
	Recorridos Turísticos	CPAT-P01-PR06		

	Venta de Boletos para Recorrido en Tranvía	CPAT-P01-PR07		

PROCEDIMIENTO 1. PROMOCIÓN EN FERIAS Y EXPOSICIONES CPAT-P01-PR01

1. OBJETIVO

Buscar las instancias necesarias mediante acciones públicas y privadas conjuntas para la proyección del Estado como un destino turístico reconocido a nivel regional, nacional e internacional. Así mismo, operar estrategias sobre productos de alto impacto que permita el interés permanente de Aguascalientes como producto turístico, atractivo y competitivo.

2. ALCANCE

El presente procedimiento involucra a Dependencias Municipales, Estatales y Federales que se encarguen de la promoción de los productos turísticos del Estado de Aguascalientes, así como Prestadores de Servicios, Cámaras y Asociaciones que también realicen la Promoción del Estado, y para los turistas interesados en visitar el Estado de Aguascalientes.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. Será responsabilidad del Coordinador de Promoción y Atención Turística realizar el calendario de Ferias y Exposiciones tanto nacionales como internacionales en las cuales participará la Secretaría de Turismo realizando promoción del estado.

b. El Auxiliar de Promoción, Grupos y Convenciones apoyará al Coordinador de Promoción y Atención Turística en la elaboración del presupuesto anual para la participación en las diferentes Ferias y Exposiciones que se consideraron en la calendarización anual.

c. Será responsabilidad del Auxiliar de Promoción, Grupos y Convenciones verificar que se tenga el material promocional necesario que se llevará a cada Feria y Exposición que se realice, así como la elaboración de Kits con material promocional que será distribuido en cada evento.

d. No se realizará ningún viaje de Promoción si no se cuenta con la debida autorización del Titular de la Secretaría de Turismo.

e. Toda solicitud de participación deberá estar sustentada con una invitación oficial de la Institución y/o Organizador de la Feria o Exposición.

f. Será responsabilidad del Organizador del evento definir en un manual de operaciones los costos y lineamientos de participación en cada evento al que asista la Secretaría.

g. Se realizará la invitación a tour operadores y artesanos para que participen en las Ferias o Exposiciones a través de la Coordinador de Promoción y Atención Turística, una vez que haya sido autorizado el viaje de promoción.

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. CPAT-P01-PR01-R01 Presupuesto mensual por evento

b. CPAT-P01-PR01-R02 Reporte final por evento

5. ANEXOS REQUERIDOS

Ninguno.

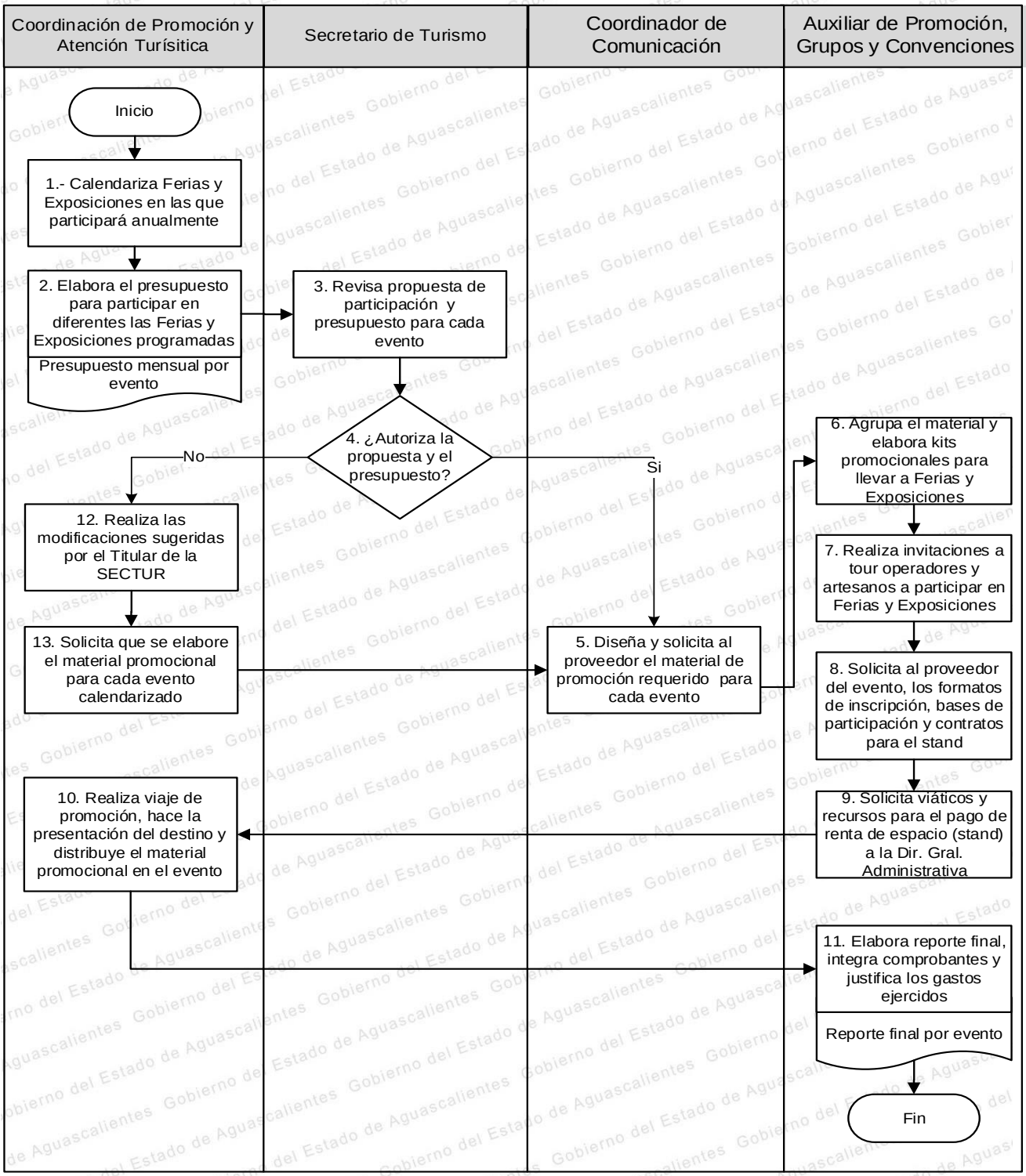
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

Ninguno

7. DESCRIPTIVO

Ninguno

8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PROMOCIÓN EN FERIAS Y EXPOSICIONES. CPAT-P01-PR01



PROCEDIMIENTO 2. PROMOCIÓN POR MEDIO DE CARAVANAS CPAT-P01-PR02

1. OBJETIVO

Realizar la promoción de un producto turístico desarrollado en el Estado de Aguascalientes, por medio de caravanas promocionales, visitando diferentes puntos a nivel regional, nacional e internacional en donde se realiza la publicidad y demostración de amenidades representativas de los eventos.

2. ALCANCE

El presente procedimiento involucra al público en general a nivel nacional e internacional, personal de la SECTUR, artesanos, así como Prestadores de Servicios, Cámaras y Asociaciones que también realicen la Promoción del Estado.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. Será responsabilidad del Coordinador de Promoción y Atención Turística realizar el calendario de Caravanas de Promoción tanto nacionales como internacionales en las cuales participará la Secretaría de Turismo realizando promoción del estado.

b. La Coordinación de Promoción y Atención Turística deberá elaborar el presupuesto anual para la participación en los diferentes destinos y/o sedes que se consideraron para cada caravana.

c. Será responsabilidad del Auxiliar de Promoción, Grupos y Convenciones verificar que se tenga el material promocional y elenco artístico necesario para cada destino y/o sede, así como la elaboración de Kits con material promocional que será distribuido en cada evento.

d. No se realizará ninguna caravana de promoción si no se cuenta con la debida autorización del Titular de la Secretaría de Turismo.

e. Será responsabilidad del Coordinador de Promoción y Atención Turística definir en un manual de operaciones y lineamientos de participación de cada caravana a la que asista la Secretaría.

f. Se realizará la invitación a artistas locales para que participen en caravanas de promoción a través de la Coordinación de Promoción y Atención Turística.

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. CPAT-P01-PR02-R01 Presupuesto mensual por evento

b. CPAT-P01-PR02-R02 Reporte final por evento.

5. ANEXOS REQUERIDOS

Ninguno.

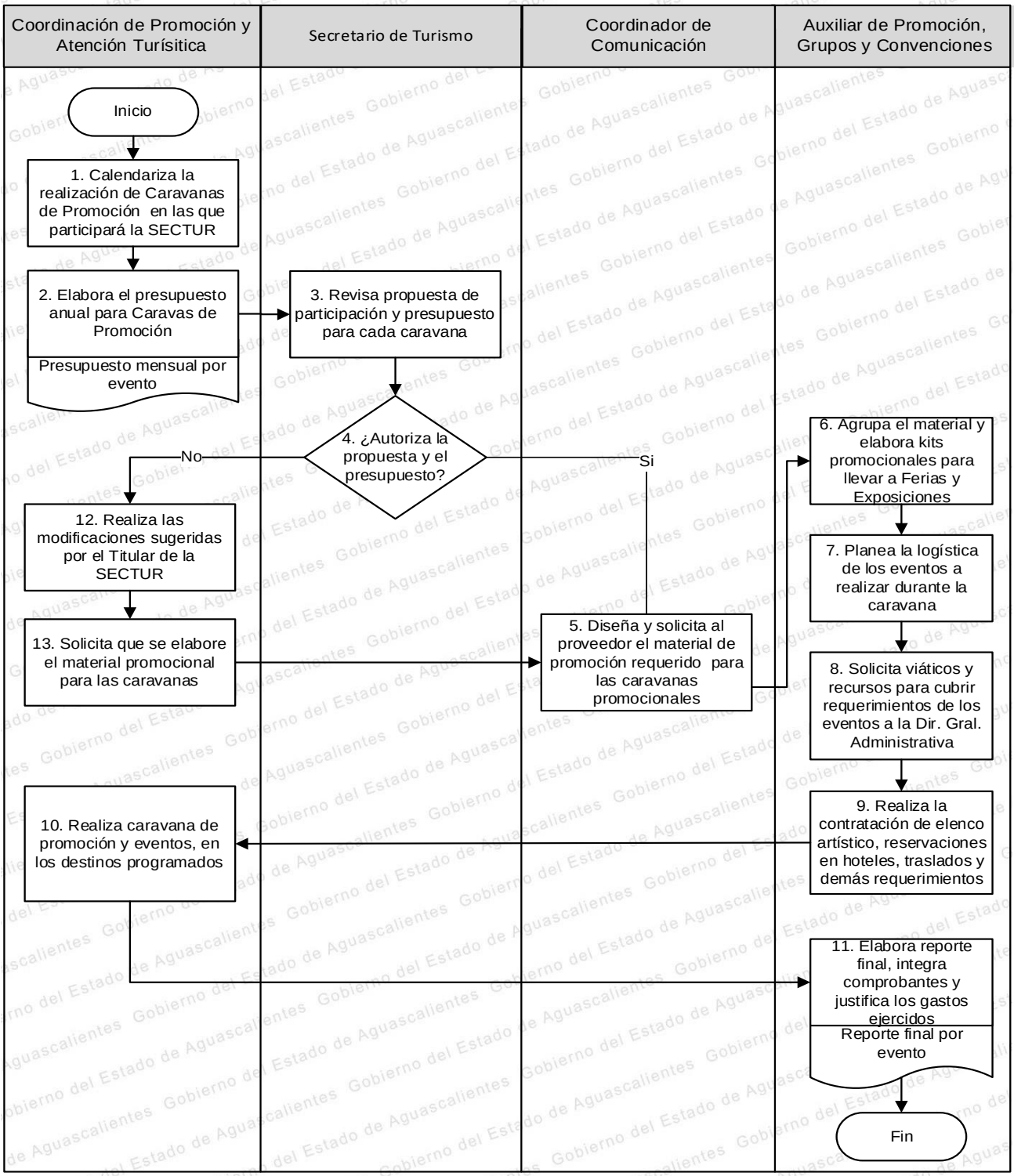
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

Ninguno

7. DESCRIPTIVO

Ninguno

8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PROMOCIÓN POR MEDIO DE CARAVANAS. CPAT-P01-PR02



PROCEDIMIENTO 3 PROMOCIÓN POR MEDIO DE VIAJES DE FAMILIARIZACIÓN CPAT-P01-PR03

1. OBJETIVO

Buscar operadores turísticos, agentes de viajes y organizadores de congresos, convenciones y exposiciones para la proyección del Estado a nivel regional, nacional e internacional, para que puedan vivir la experiencia del Estado de Aguascalientes como un destino turístico de manera personal, para que promocionen los productos turísticos, recorridos y lugares de interés a los visitantes y congresistas que atienden.

2. ALCANCE

El presente procedimiento involucra al personal de la SECTUR, promotores turísticos que se encarguen de la promoción de productos turísticos y de reuniones del Estado de Aguascalientes, así como prestadores de servicios, cámaras y asociaciones que también realicen la promoción del Estado.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. Será responsabilidad del Coordinador de Promoción y Atención Turística programar el calendario para realizar la invitación a Operadores Turísticos, Agentes de Viajes y Organizadores de Congresos, Convenciones y Exposiciones tanto nacionales como internacionales para visitar el Estado de Aguascalientes.

b. La Coordinación de Promoción y Atención Turística deberá elaborar el presupuesto anual para la realización de los viajes de familiarización que se consideraron en la calendarización anual.

c. Será responsabilidad del Auxiliar de Promoción, Grupos y Convenciones verificar la logística y operación de la visita, así como la elaboración de kits con el material promocional que serán distribuidos a los participantes.

d. No se realizará ningún viaje de familiarización si no se cuenta con la debida autorización del Titular de la Secretaría de Turismo.

e. Se realizará la invitación a hoteles, prestadores de servicios turísticos y sitios de interés para que participen en los viajes de familiarización a través de la Coordinación de Promoción y Atención Turística.

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. CPAT-P01-PR03-R01 Presupuesto mensual por evento

b. CPAT-P01-PR03-R02 Reporte final por evento.

5. ANEXOS REQUERIDOS

Ninguno.

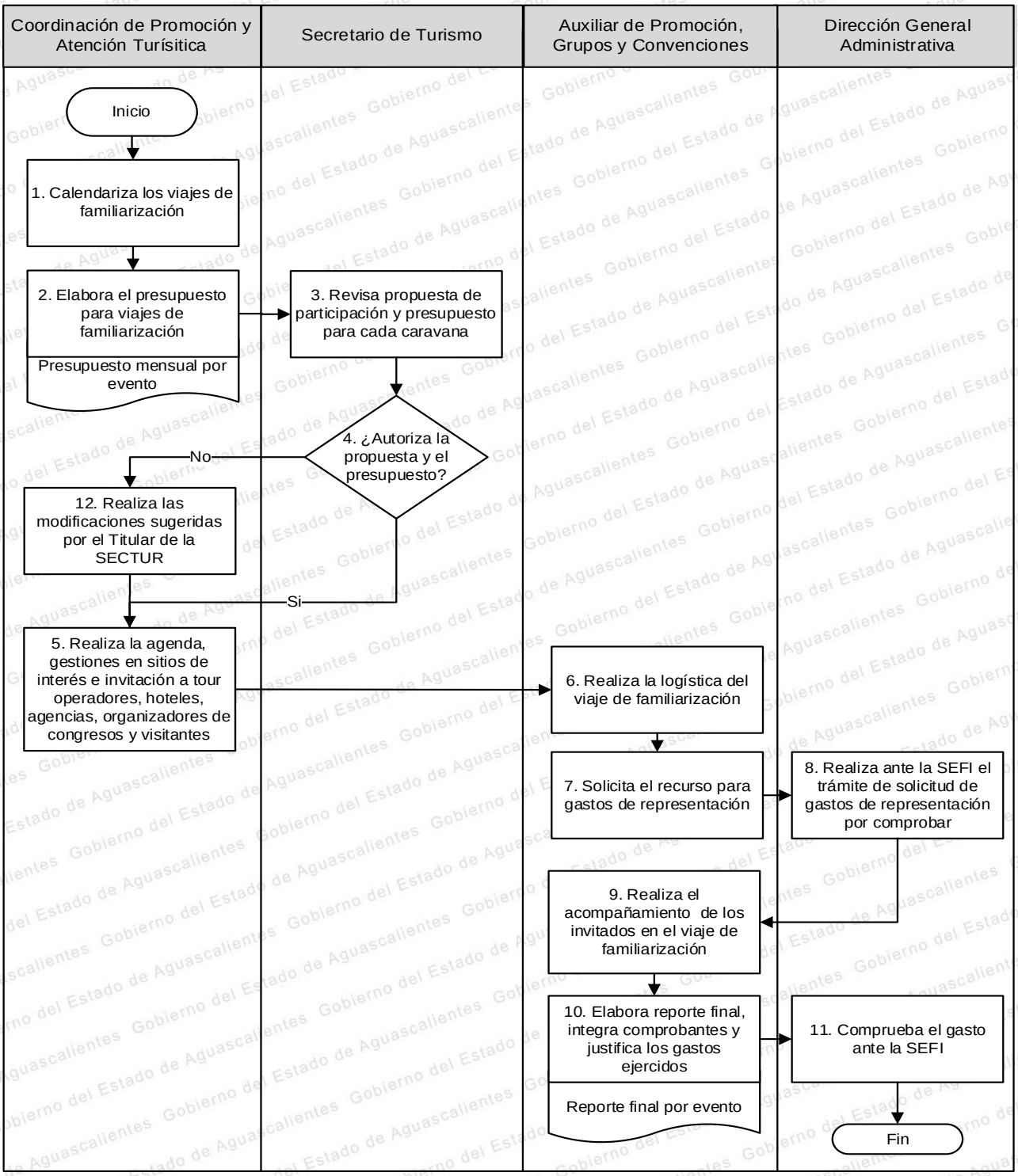
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

Ninguno

7. DESCRIPTIVO

Ninguno

8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PROMOCIÓN POR MEDIO DE VIAJES DE FAMILIARIZACIÓN. CPAT-P01-PR03



PROCEDIMIENTO 4. ATRACCIÓN DE EVENTOS, CONGRESOS Y CONVENCIONES CPAT-P01-PR04

1. OBJETIVO

Posicionar al Estado como una alternativa de destino turístico para el segmento de turismo de reuniones de primer nivel.

2. ALCANCE

Este procedimiento involucra a todo el personal de la Secretaría de Turismo, Sector Turístico del Estado, Asociaciones, Instituciones, Dependencias o Grupos que estén interesados en que se realice un evento en Aguascalientes.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. La Coordinadora de Promoción y Atención Turística deberá contar con una relación de los eventos que el área está interesada en trabajar

b. El Auxiliar de Promoción, Grupos y Convenciones se encargará de toda relación y atención de necesidades del organizador del evento.

c. El Secretario de Turismo y la Coordinadora de Promoción y Atención Turística acompañara al organizador del evento a presentar el destino como opción para realizar eventos en Aguascalientes durante la pelea de sede.

d. La carta petición deberá hacerse llegar a la Secretaría por parte de los interesados.

e. El Auxiliar de Promoción, Grupos y Convenciones deberá dar seguimiento a las peticiones y gestionar las mismas con las diferentes instancias según corresponda.

f. La Coordinadora de Promoción y Atención Turística deberá asistir a los eventos protocolarios según se le convoque de parte del organizador del evento.

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. CPAT-P01-PR04-R01 Oficio de acercamiento

b. CPAT-P01-PR04-R02 Carta petición

c. CPAT-P01-PR04-R03 Chart informativo anual

5. ANEXOS REQUERIDOS

Ninguno.

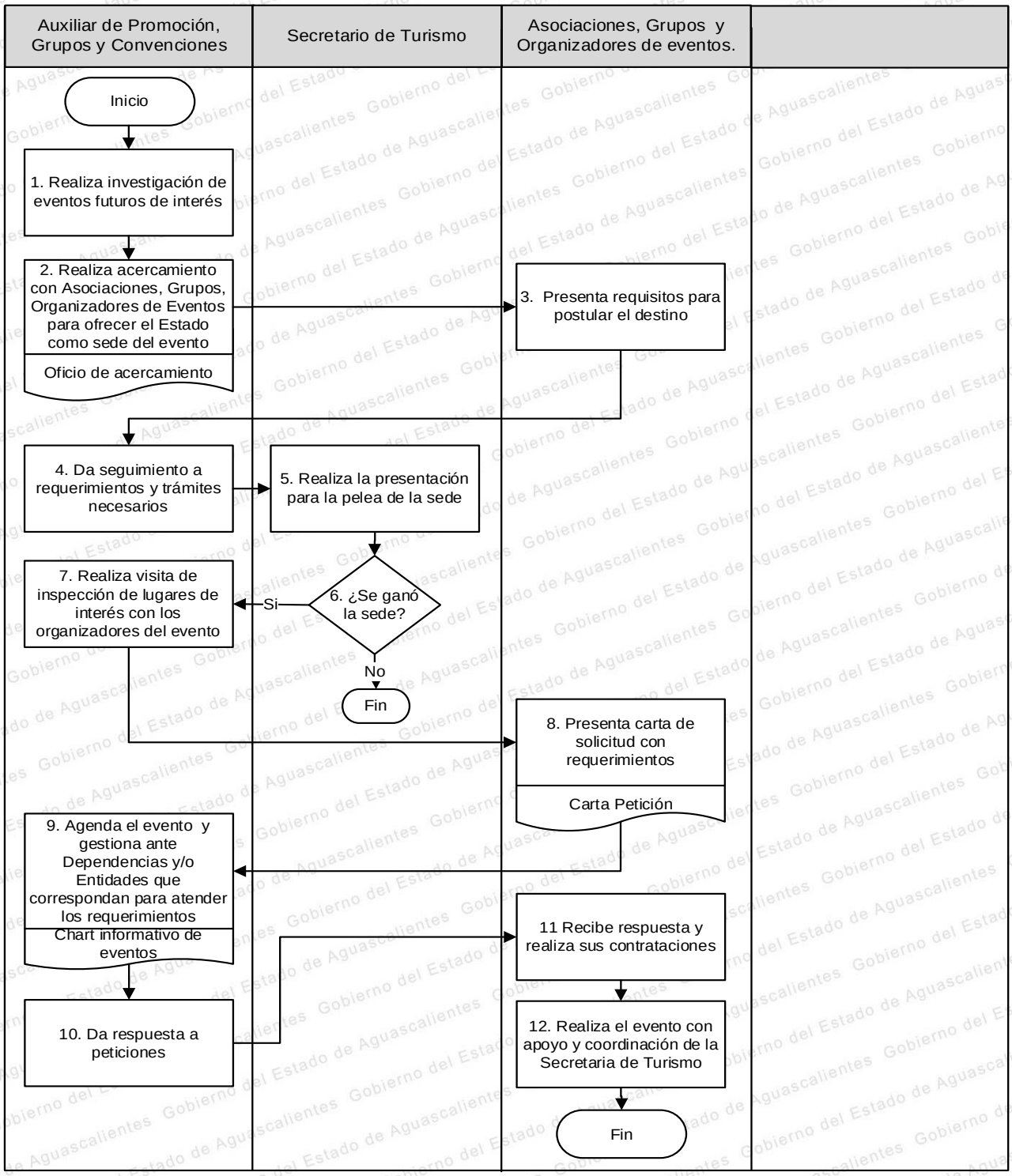
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

Ninguno

7. DESCRIPTIVO

Ninguno

8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO ATRACCIÓN DE EVENTOS, CONGRESOS Y CONVENCIONES. CPAT-P01-PR04



PROCEDIMIENTO 5. ATENCIÓN AL PÚBLICO
CPAT-P01-PR05

1. OBJETIVO

Proporcionar información de los principales atractivos y servicios con los que se cuenta, para fortalecer la actividad turística estatal con la finalidad de incrementar el flujo del turismo nacional e internacional a través de la promoción en beneficio de la entidad.

2. ALCANCE

El presente procedimiento involucra a todas las personas que se encuentran en el área de Atención al Público, ya que deben conocer todos los productos y servicios que tiene el Estado de Aguascalientes.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. Será responsabilidad del Coordinador de Promoción y Atención Turística capacitar a su personal para que tenga amplios conocimientos de todos los productos y servicios que se ofrecerán a turistas y visitantes.

b. Será responsabilidad del Auxiliar de Promoción, Grupos y Convenciones verificar que se tenga el material promocional necesario en stock y hará la solicitud respectiva en caso de necesitar más.

c. El Coordinador de Promoción y Atención Turística autorizará la salida de material promocional para ser distribuido en hoteles, agencias, municipios, eventos, etc.

d. El Auxiliar de Promoción, Grupos y Convenciones requerirá al solicitante del material promocional, ya sea mediante oficio o por correo electrónico (según como se haya recibido la petición) la fecha en la que podrán recoger el material solicitado.

e. El Auxiliar de Promoción, Grupos y Convenciones entregará el material requerido al área que lo haya solicitado en el tiempo prometido.

4. FORMATOS PARA REGISTROS

Ninguno.

5. ANEXOS REQUERIDOS

a. Solicitud de material promocional recibidas

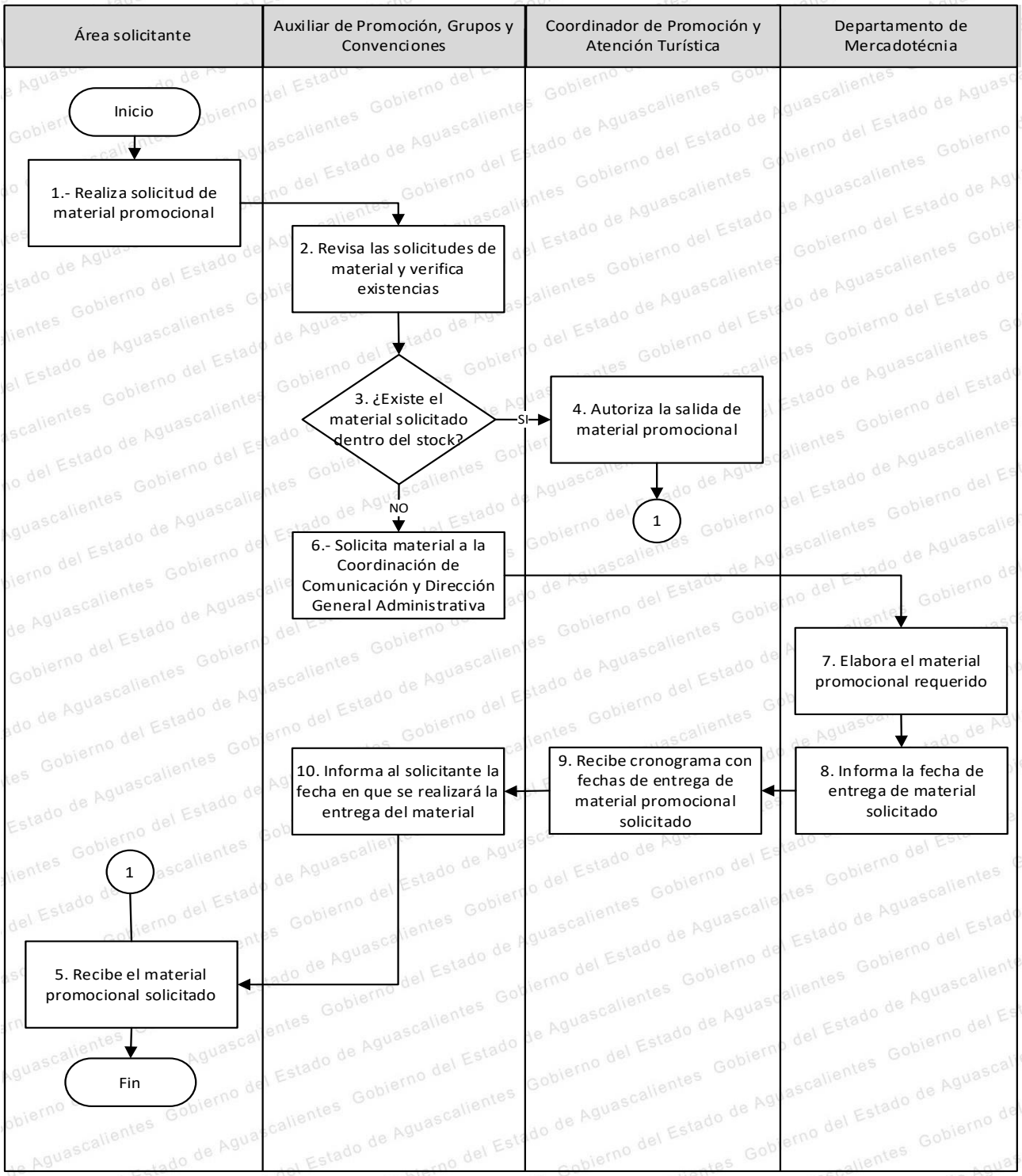
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

Ninguno

7. DESCRIPTIVO

Ninguno

8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL PÚBLICO. CPAT-P01-PR05



PROCEDIMIENTO 6. RECORRIDOS TURÍSTICOS
CPAT-P01-PR06

1. OBJETIVO

Ofrecer recorridos turísticos dentro de la ciudad y/o dentro de la Plaza de las Tres Centurias, para fomentar el turismo y crear en ellos una conciencia turística de los atractivos y productos turísticos que hay en el Estado y sus Municipios.

2. ALCANCE

El presente procedimiento involucra a todos los ciudadanos que acudan a la Oficina de Atención al Visitante y/o a la Plaza de las Tres Centurias y que soliciten recorridos turísticos ya sea en el Centro Histórico, dentro de las instalaciones de Plaza Tres Centurias o en los tranvías turísticos dentro de las rutas que se tienen establecidas.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. Los horarios para realizar los recorridos en tranvía serán: de lunes a sábados de 10:00 a 19:00 horas y los domingos de 12:00 a 17:00 horas y podrán solicitarse directamente en las Oficinas de Atención al Visitante ubicadas en Palacio de Gobierno.

b. Los recorridos en tranvía para grupos escolares se atenderán en los siguientes horarios: 9:00, 10:00, 11:00, 12:00 y 15:00 horas.

c. La venta de boletos para los recorridos será el mismo día en que se solicita el servicio unos minutos antes de cada salida de ruta en las instalaciones de la Oficina de Atención al Visitante ubicada en Palacio de Gobierno.

d. La atención al público en general y recorridos guiados en Plaza Tres Centurias será de martes a domingo de 9:00 a 21:00 horas.

e. No se permitirá la entrada a la Plaza Tres Centurias con bebidas embriagantes, aplicando también en el acceso a los tranvías.

f. Las visitas guiadas en Plaza Tres Centurias serán sin costo y bajo previa cita.

g. Los recorridos en Tren Turístico en Plaza Tres Centurias serán con costo y se otorga conforme a la llegada de los turistas y/o visitantes.

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. CPAT-P01-PR06-R01 Boleto

5. ANEXOS REQUERIDOS

Ninguno.

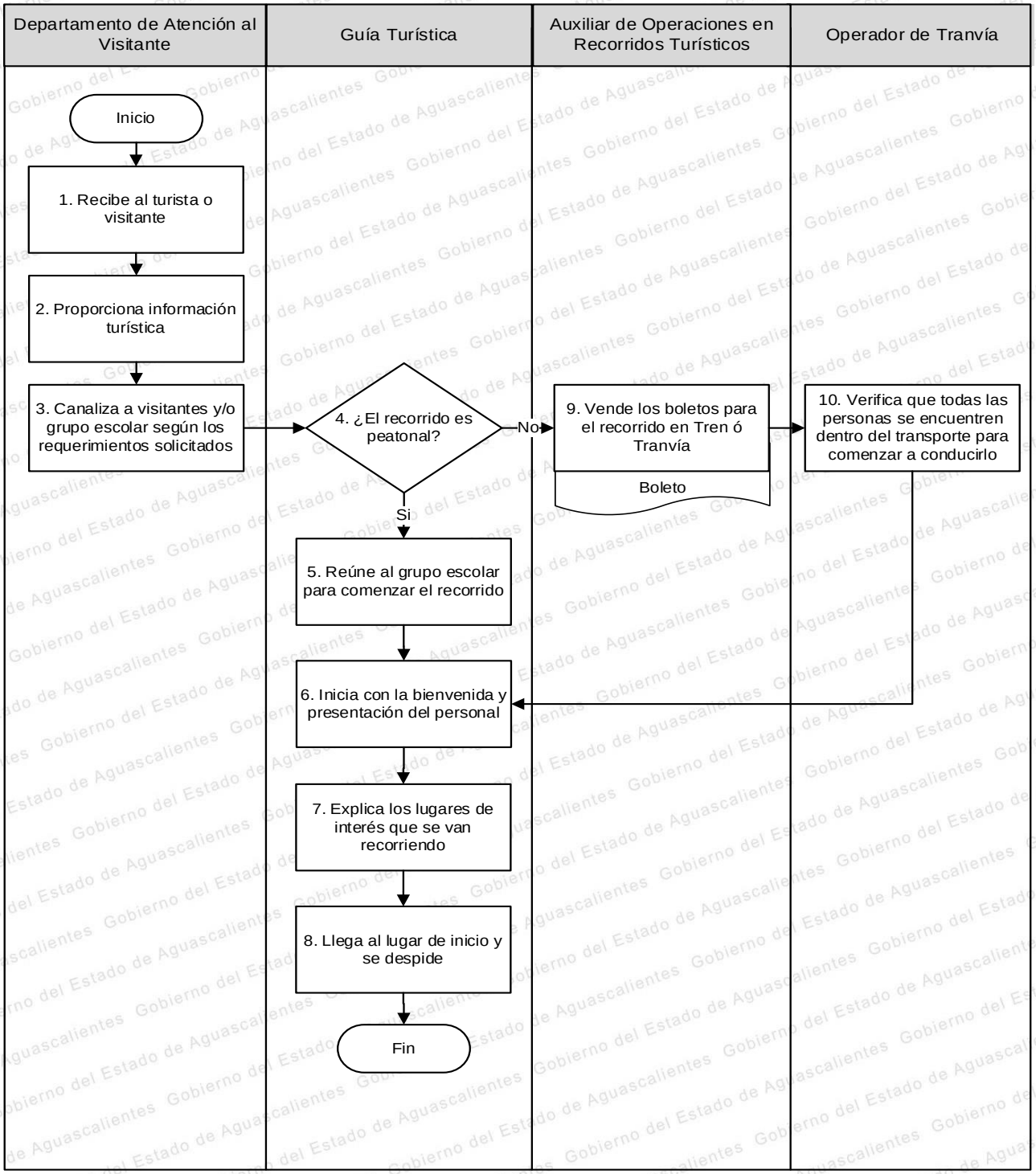
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

Ninguno

7. DESCRIPTIVO

Ninguno

8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO RECORRIDOS TURÍSTICOS. CPAT-P01-PR06



PROCEDIMIENTO 7. VENTA DE BOLETOS PARA RECORRIDO EN TRANVIA CPAT-P01-PR07

1. OBJETIVO

Ofrecer los recorridos turísticos en Tranvía dentro de la ciudad, para fomentar el turismo y crear en ellos una conciencia turística de los atractivos y productos turísticos que hay en el Estado y sus Municipios.

2. ALCANCE

El presente procedimiento involucra a todos los ciudadanos que acudan a la Oficina de Atención al Visitante y que soliciten recorridos turísticos en tranvía dentro de las rutas que se tienen establecidas.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. Los horarios para realizar los recorridos en tranvía serán: de lunes a sábados de 10:00 a 19:00 horas y los domingos de 12:00 a 17:00 horas y podrán solicitarse directamente en las Oficinas de Atención al Visitante ubicadas en Palacio de Gobierno.

b. Los recorridos en tranvía para grupos escolares se atenderán en los siguientes horarios: 9:00, 10:00, 11:00, 12:00 y 15:00 horas.

c. La venta de boletos para los recorridos será el mismo día en que se solicita el servicio unos minutos antes de cada salida de ruta, en las instalaciones de la Oficina de Atención al Visitante ubicada en Palacio de Gobierno.

d. Será responsabilidad del Jefe del Departamento de Atención al Visitante, verificar que se realice la recaudación correspondiente y su posterior reporte ante la Dirección General Administrativa de la SECTUR.

e. Los ingresos recibidos deberán depositarse en la cuenta bancaria señalada para tal efecto a nombre de la Secretaría de Finanzas y resguardar la ficha de depósito correspondiente.

f. El Jefe del departamento de Atención al Visitante, deberá entregar el reporte de los ingresos recaudados de manera semanal, a la Dirección General Administrativa de la SECTUR.

g. La Dirección General Administrativa deberá integrar los ingresos de la SECTUR y reportarlos ante la Secretaría de Finanzas.

4. FORMATOS PARA REGISTROS

a. CPAT-P01-PR07-R01 Boleto

b. CPAT-P01-PR07-R02 Reporte semanal de ingresos

c. CPAT-P01-PR07-R03 Reporte semanal de ingresos de la SECTUR

5. ANEXOS REQUERIDOS

a. Fichas de Depósito Bancarias

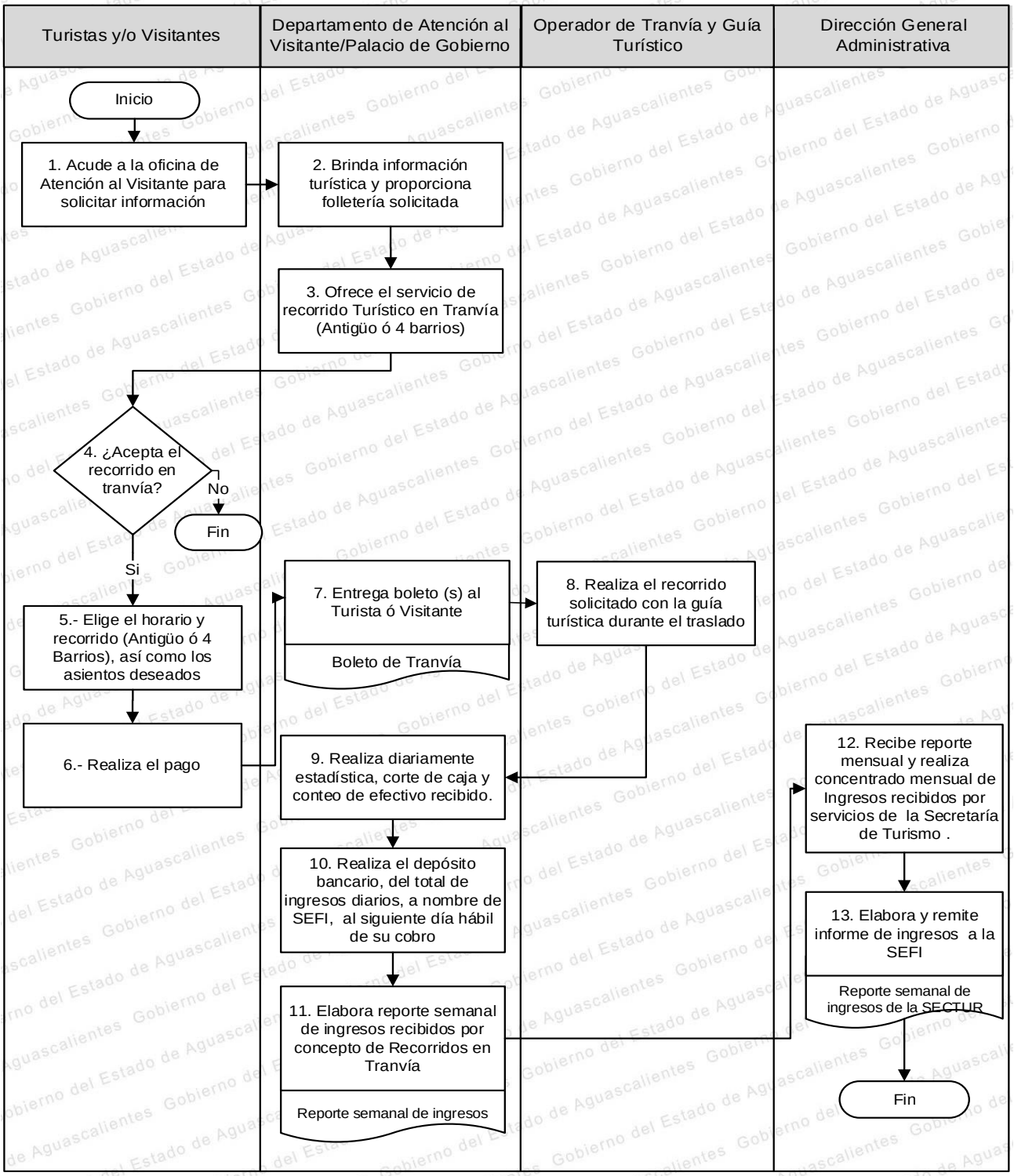
6. TABLA DE COMPONENTES DEL TRÁMITE O SERVICIO

Ninguno

7. DESCRIPTIVO

Ninguno

8. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO VENTA DE BOLETOS PARA RECORRIDO EN TRANVÍA. CPAT-P01-PR07



CONTROL DE CAMBIOS AL DOCUMENTO

N° de Revisión	Fecha de Revisión	Descripción del Cambio

Aguascalientes

Gente de trabajo y soluciones

El gigante de México

GOBIERNO DEL ESTADO 2022-2027