



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



PROCEDIMIENTO:

TURISMO PARA TODOS

AGOSTO DE 2017

SECRETARÍA DE TURISMO
DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO
DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN

PROCEDIMIENTO:
TURISMO PARA TODOS

© Derechos Reservados.
Primera edición agosto de 2017.
Gobierno del Estado de México.
Secretaría de Turismo.
Dirección General de Turismo.
Impreso y hecho en Toluca, México.
Printed and made in Toluca Mexico.
Cuenta de Correo Electrónico: promocionturisticaedomex@gmail.com
La reproducción total o parcial de este documento
Podrá efectuarse mediante la autorización ex profesa
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

DEPARTAMENTO DE IMAGEN DE PRODUCTO
PROCEDIMIENTO: TURISMO PARA TODOS

Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2017

Código: 225013002

Página: I

ÍNDICE

Pág.

Presentación	II
Objetivo General	III
Identificación e Interacción de Procesos (mapa de procesos de alto nivel)	IV
Relación del Proceso y Procedimiento	V
Descripción del Procedimiento	VI
• Turismo para Todos.	225013002 /1-17
Simbología	VII
Registro de ediciones	IX
Distribución	X
Validación	XI

PRESENTACIÓN

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, el Gobierno del Estado de México, impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. La ciudadanía es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos, su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de calidad.

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Secretaría de Turismo. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o desconcentración, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinear la gestión administrativa de esta dependencia del Ejecutivo Estatal.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura de las dependencias y organismos auxiliares hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

DEPARTAMENTO DE IMAGEN DE PRODUCTO
PROCEDIMIENTO: TURISMO PARA TODOS

Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2017

Código: 225013002

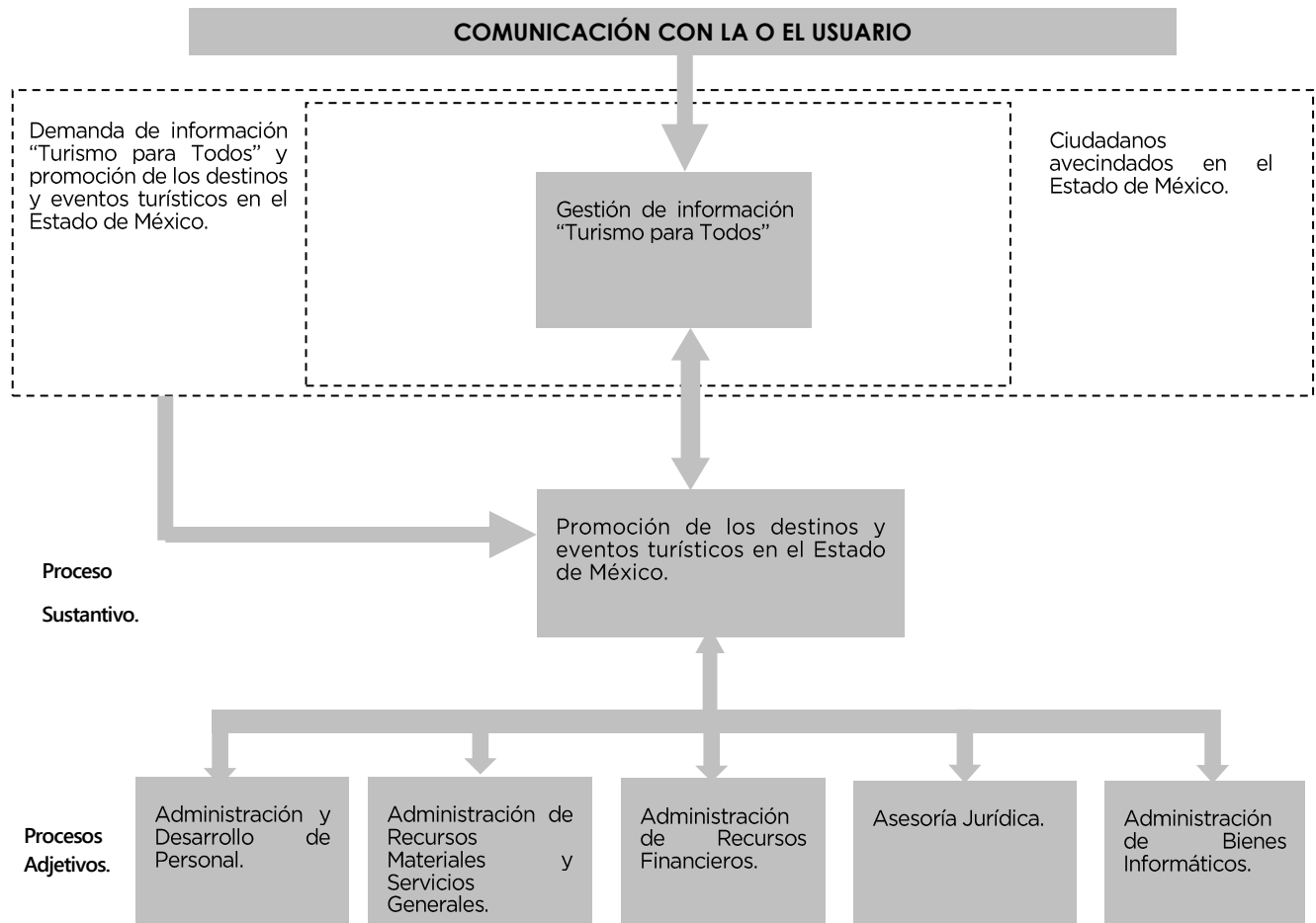
Página: III

OBJETIVO GENERAL

Incrementar la calidad, eficiencia y eficacia de los servicios que proporcionan el Departamento de Imagen de Producto perteneciente a la Dirección de Promoción y Comercialización de la Secretaría de Turismo, mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo y el establecimiento de políticas que regulen, orienten y delimitan las actividades de las y los servidores públicos que los ejecutan.

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS

MAPA DE PROCESOS DE ALTO NIVEL



DEPARTAMENTO DE IMAGEN DE PRODUCTO
PROCEDIMIENTO: TURISMO PARA TODOS

Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2017

Código: 225013002

Página: V

RELACIÓN DEL PROCESO Y PROCEDIMIENTO

PROCESO:

Promoción Turística de los Destinos y Eventos del Estado de México.: De la solicitud de la o el ciudadano, hasta la entrega de información necesaria de Turismo para Todos.

PROCEDIMIENTO:

Turismo para Todos.

DEPARTAMENTO DE IMAGEN DE PRODUCTO
PROCEDIMIENTO: TURISMO PARA TODOS

Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2017

Código: 225013002

Página: VI

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DEPARTAMENTO DE IMAGEN DE PRODUCTO PROCEDIMIENTO: TURISMO PARA TODOS	Edición: Primera
	Fecha: Agosto de 2017
	Código: 225013002
	Página: 1 de 10

PROCEDIMIENTO

Turismo para Todos.

OBJETIVO

Incrementar la promoción, difusión y servicios y eventos Turísticos del Estado de México, mediante la información proporcionada para la ejecución del programa Turismo para Todos.

ALCANCE

Aplica a las y los Servidores Públicos de la Secretaría de Turismo que intervienen en el posicionamiento del Estado de México, como un destino turístico atractivo, seguro y accesible con alternativas de diversión y esparcimiento. Así como a las y los ciudadanos del Estado de México, que estén interesados en conocer los destinos turísticos del Estado de México.

REFERENCIAS

- Ley General de Turismo, artículo 2, fracción III, VI y XV. Diario Oficial de la Federación, 17 de diciembre de 2015.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, artículo 36 Bis, fracción IV. Gaceta de Gobierno, 8 de marzo de 2015.
- Reglamento interior de la Secretaría de Turismo, artículo 9, fracción IV. Gaceta de Gobierno, 25 de febrero de 2005.
- Manual General de organización de la Secretaría de Turismo. Apartado VII, Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, Departamento de Imagen de Producto: 225013002. Gaceta de Gobierno, 7 de marzo de 2016.

RESPONSABILIDADES

El Departamento de Imagen de Producto es la Unidad Administrativa es responsable de la ejecución del procedimiento de Turismo para Todos, adscrita a la Dirección de Promoción y Comercialización dependiente de la Dirección General de Turismo.

La o el Secretaría Particular de la Secretaría de Turismo deberá:

- Recibir el original del oficio de la solicitud de apoyo para Turismo para Todos y turno.
- Canalizar e instruir a la Dirección General de Turismo para su Visto Bueno.

DEPARTAMENTO DE IMAGEN DE PRODUCTO PROCEDIMIENTO: TURISMO PARA TODOS	Edición: Primera
	Fecha: Agosto de 2017
	Código: 225013002
	Página: 2 de 10

La Dirección General de Turismo deberá:

- Recibir de la Secretaria Particular de la Secretaría de Turismo, turno original y copia de la solicitud de apoyo para Turismo para Todos.
- Canalizar e instruir a la Dirección de Promoción y Comercialización para su atención.

La Dirección de Promoción y Comercialización deberá:

- Recibir el original del oficio de la solicitud de apoyo para Turismo para Todos y turno.
- Canalizar e instruir a la o el Jefe del Departamento de Imagen de Producto para su atención.

El Departamento de Imagen de Producto deberá:

- Recibir original de la solicitud de apoyo para Turismo para Todos y turno.
- Atender la solicitud y dar aviso a la o el solicitante si fue aceptada o rechazada su solicitud.
- Realizar las gestiones correspondientes a las diferentes estancias y áreas para poder llevar a cabo el seguimiento de Turismo para Todos.

La Coordinación Administrativa deberá:

- Enviar la copia de conocimiento de las respuestas a solicitudes de descuento en acceso a Grutas de la Estrella.

DEFINICIONES

Atractivo Turístico: Lugar de interés en el Estado de México que las y los turistas visitan, ya sea por su valor cultural, histórico, belleza natural o artificial.

Destino Turístico: Zona o área geográfica que es visitada por la o el turista y que regularmente se conforma de varios atractivos.

Promoción Turística: Toda la actividad que permita dar a conocer y difundir los atractivos turísticos del Estado de México, como son los impresos, entre los que se encuentran las publicaciones, artículos publicitarios, espectaculares o banners.

La o el Solicitante o la o el beneficiario: Persona o representante que viva en el Estado de México y que desee información de los destinos, actividades, y/o eventos de interés turístico y coadyuven a lograr una mayor afluencia de turistas y visitantes al Estado de México.

DEPARTAMENTO DE IMAGEN DE PRODUCTO PROCEDIMIENTO: TURISMO PARA TODOS	Edición: Primera
	Fecha: Agosto de 2017
	Código: 225013002
	Página: 3 de 10

--

DEPARTAMENTO DE IMAGEN DE PRODUCTO PROCEDIMIENTO: TURISMO PARA TODOS	Edición: Primera
	Fecha: Agosto de 2017
	Código: 225013002
	Página: 4 de 10

INSUMOS

- Solicitud por escrito o vía correo electrónico.

RESULTADOS

- Dar información para promover los destinos, eventos, servicios y actividades turísticas del Estado de México.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- No aplica.

POLÍTICAS

- La solicitud de apoyo de Turismo para Todos deberá ser presentada por escrito, dirigido a la o al titular de la dependencia y entregado en las oficinas de la Secretaría de turismo o, en su caso, enviar al correo electrónico oficial: turismo@edomex.gob.mx
- Toda solicitud de apoyo de Turismo para Todos deberá ser presentada con por lo menos 15 días hábiles de anticipación, a la fecha propuesta del viaje.
- Cuando una solicitud sea presentada fuera del plazo establecido, ésta será revisada y analizada quedando sujeta a los tiempos establecidos por la dependencia que conforma el seguimiento para la entrega de información de Turismo para Todos.
- Cada solicitud de información de Turismo para Todos requerirá de la elaboración de Nota Informativa conteniendo los requerimientos de gestión, por parte de la o del Jefe del Departamento de Imagen de Producto.
- Todos los oficios que se deriven de las gestiones necesarias para llevar a cabo la entrega de información de Turismo para Todos, deberán ser elaborados para rúbrica de la Dirección de Promoción, por parte de la o del Jefe del Departamento de Imagen de Producto.
- Se considerarán áreas autorizadas: Oficina de la o del C. Secretaría de Turismo, Dirección General de Turismo y Dirección de Promoción y Comercialización.
- La solicitud de apoyo de Turismo para Todos se enviará por escrito o vía correo electrónico oficial turismo@edomex.gob.mx dirigido a la o el titular de la Secretaría de Turismo y para ser considerada válida deberá contener: Nombre, razón social, dependencia, domicilio, teléfono, correo electrónico, destino, evento, actividad o servicio turístico que se desee visitar, así como, fecha de inicio y término, y demás información relativa a la acción a realizar hasta con 15 días hábiles de anticipación.

DEPARTAMENTO DE IMAGEN DE PRODUCTO PROCEDIMIENTO: TURISMO PARA TODOS	Edición: Primera
	Fecha: Agosto de 2017
	Código: 225013002
	Página: 5 de 10

DESARROLLO

NO.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Secretaría de Turismo	Da a conocer el Programa de Turismo para Todos, mediante la página de internet oficial del Estado de México, www.edomex.travel.gob.mx , los números telefónicos 2 75 68 80 y 01 800 987 8224 o, en su caso, acuda de forma presencial a las instalaciones de la Secretaría de Turismo.
2.	Solicitante	Se entera de la existencia del Programa de Turismo para Todos y solicita información vía telefónica, o por correo electrónico oficial o, en su caso, acude a las instalaciones de la Secretaría de Turismo. Elabora solicitud de petición en original y copia y entrega al área de recepción. Resguarda copia previo acuse de recibo.
3.	Área de Recepción	Recibe solicitud en original y copia, acusa de recibo, entrega acuse a la o al usuario, registra en el sistema de correspondencia, genera turno y envía la solicitud a la o al Secretario Particular de la Secretaría de Turismo.
4.	Secretaria (o) Particular de la Secretaría de Turismo	Recibe turno original y solicitud de apoyo de programa Turismo para Todos, obtiene copia y envía a la Dirección General de Turismo, obtiene acuse de recibo y archiva.
5.	Dirección General de Turismo	Recibe turno original con copia de la solicitud de apoyo de Turismo para Todos, se entera, firma acuse de recibo, y entrega, obtiene copia de turno con solicitud de apoyo, envía a la Dirección de Promoción y Comercialización, obtiene acuse de recibo y archiva.
6.	Dirección de Promoción y Comercialización	Recibe copia de turno con solicitud de apoyo, se entera de instrucción, acusa de recibido en copia y devuelve, fotocopia turno con solicitud de apoyo y entrega al Departamento de Imagen de Producto para su atención. Archiva copia previo acuse de recibo.
7.	Departamento de Imagen de Producto	Recibe turno y solicitud original de apoyo de Turismo para Todos, se entera, acusa de recibo en copia y devuelve, recibe instrucción de la Dirección de Promoción y Comercialización y determina: ¿Otorga el apoyo?

DEPARTAMENTO DE IMAGEN DE PRODUCTO PROCEDIMIENTO: TURISMO PARA TODOS	Edición: Primera
	Fecha: Agosto de 2017
	Código: 225013002
	Página: 6 de 10

NO.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
8.	Departamento de Imagen de Producto	No otorga el apoyo de Turismo para Todos. Elabora oficio dirigido a la o al solicitante donde explica la negativa al apoyo, marca copias de conocimiento a la Secretaría de Turismo, Dirección General y archivo y turna oficio para firma de la Dirección de Promoción y Comercialización.
9.	Dirección de Promoción y Comercialización	Recibe oficio de respuesta negativa, firma y devuelve al Departamento de Imagen de Producto.
10.	Departamento de Imagen de Producto	Recibe oficio firmado, obtiene copias marcadas y distribuye, recibe acuse de recibo de las áreas involucradas y archiva copia del oficio original. Contacta a la o al solicitante vía telefónica y solicita acuda a las instalaciones de la Secretaría de Turismo a recoger oficio de respuesta.
11.	Solicitante	Recibe llamada telefónica, acude a la Secretaría de Turismo, recibe oficio de respuesta, se entera de que su petición es denegada y concluye el trámite.
12.	Jefe del Departamento de Imagen de Producto	SI otorga el apoyo de Turismo para Todos. Recibe turno y solicitud original de apoyo, se entera, abre expediente, contacta a la o al solicitante vía telefónica, revisan en forma conjunta los requerimientos, definen el itinerario e informa que su solicitud será gestionada ante las diferentes unidades administrativas, dependencias gubernamentales y prestadoras o prestadores de servicios para su complementación.
13.	Solicitante	Recibe llamada telefónica revisan en forma conjunta los requerimientos, definen el itinerario, se entera de las gestiones a realizar y espera. Se conecta con la operación número 22.
14.	Departamento de Imagen de Producto	Elabora oficios donde solicita los apoyos requeridos a las dependencias gubernamentales y prestadoras o prestadores de servicio involucradas, conforme al lugar a visitar para realizar la información solicitada en el apoyo de Turismo para Todos y turna todos los oficios a la Dirección de Promoción y Comercialización, para

DEPARTAMENTO DE IMAGEN DE PRODUCTO PROCEDIMIENTO: TURISMO PARA TODOS	Edición: Primera
	Fecha: Agosto de 2017
	Código: 225013002
	Página: 7 de 10

NO.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
		su autorización.
15.	Dirección de Promoción y Comercialización	Recibe oficios de gestión de apoyos y solicitud de recursos financieros, se entera, autoriza con su firma y devuelve al Departamento de Imagen de Producto.
16.	Departamento de Imagen de Producto	Recibe oficios firmados, genera copias marcadas y envía a las dependencias gubernamentales y prestadoras o prestadores de servicios involucrados. Archiva copia de oficios previo acuse de recibo.
17.	Dependencias Gubernamentales y Prestadoras (es) de Servicios	Recibe oficio de solicitud, se entera, acusa de recibo en copia y devuelve, genera oficio de respuesta y envía a la Dirección de Promoción y Comercialización. Archiva oficio recibido y copia de oficio de respuesta.
18.	Dirección de Promoción y Comercialización	Recibe oficio de respuesta de las dependencias gubernamentales y prestadoras o prestadores de servicios involucrados según sea el caso, se entera, analiza e instruye al Departamento de Imagen de Producto entregar la información solicitada de Turismo para Todos a la o al solicitante.
19.	Departamento de Imagen de Producto	Elabora oficio donde entrega la información al solicitante del apoyo a Turismo para Todos, turna para firma a la Dirección de Promoción y Comercialización, marca copia a la Secretaría de Turismo, Dirección General de Turismo y archivo, y turna oficio a la Dirección de Promoción y Comercialización para su autorización.
20.	Dirección de Promoción y Comercialización	Recibe oficio de conocimiento a la o al usuario, se entera, autoriza con su firma y devuelve al Departamento de Imagen de Producto.
21.	Departamento de Imagen de Producto	Recibe oficio firmado por la Dirección de Promoción y Comercialización, genera copias marcadas, contacta al solicitante vía telefónica y solicita acuda a las instalaciones de la Secretaría de Turismo a recoger el oficio de respuesta.
22.	Solicitante	Recibe llamada telefónica, acude a la Secretaría de Turismo, recibe oficio de respuesta, firma acuse de recibo y se retira.
23.	Departamento de Imagen de	Recibe copia de acuse de recibo, archiva en expediente y concluye trámite.

**DEPARTAMENTO DE IMAGEN DE PRODUCTO PROCEDIMIENTO:
TURISMO PARA TODOS**

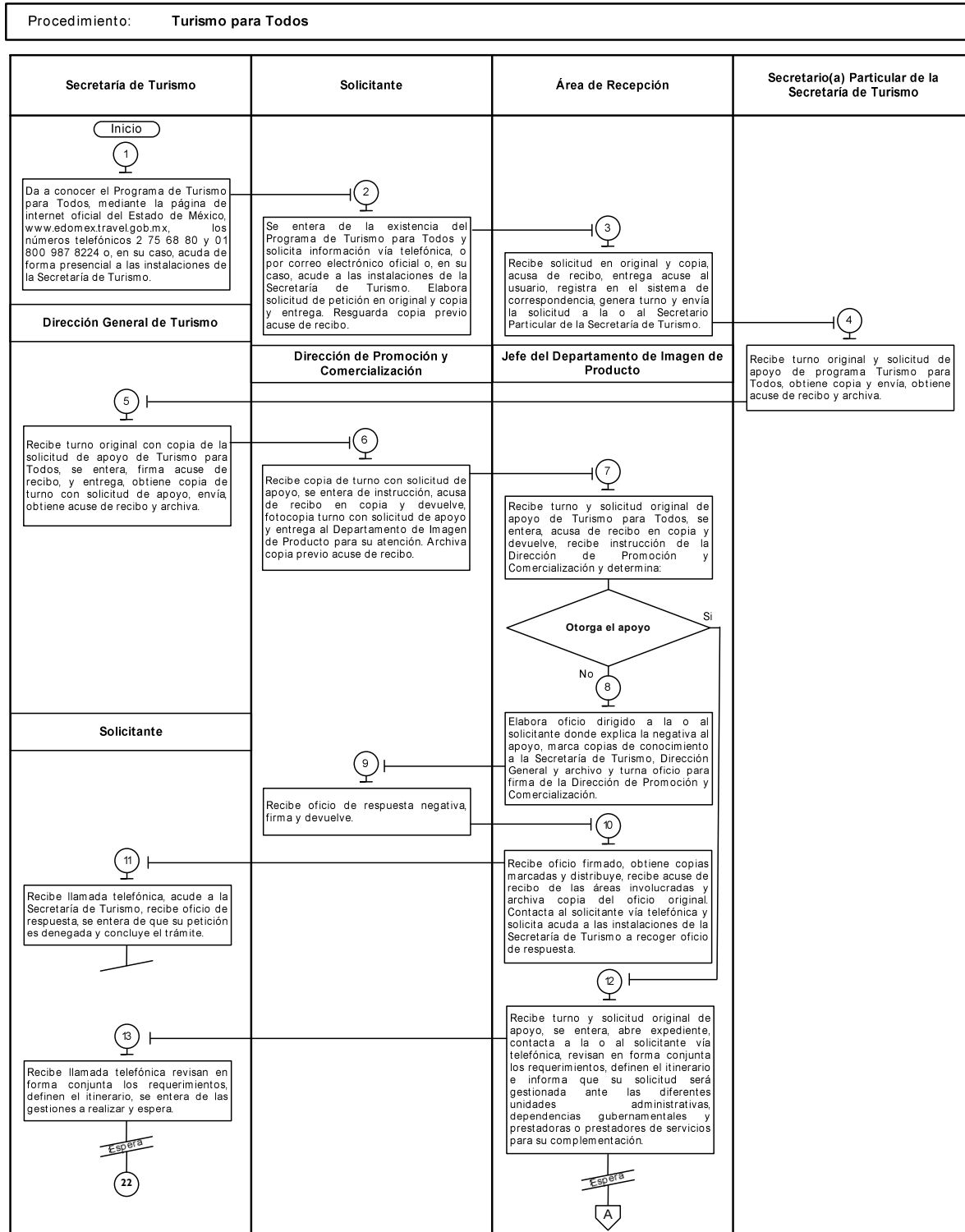
Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2017

Código: 225013002

Página: 9 de 10

DIAGRAMA



**DEPARTAMENTO DE IMAGEN DE PRODUCTO PROCEDIMIENTO:
TURISMO PARA TODOS**

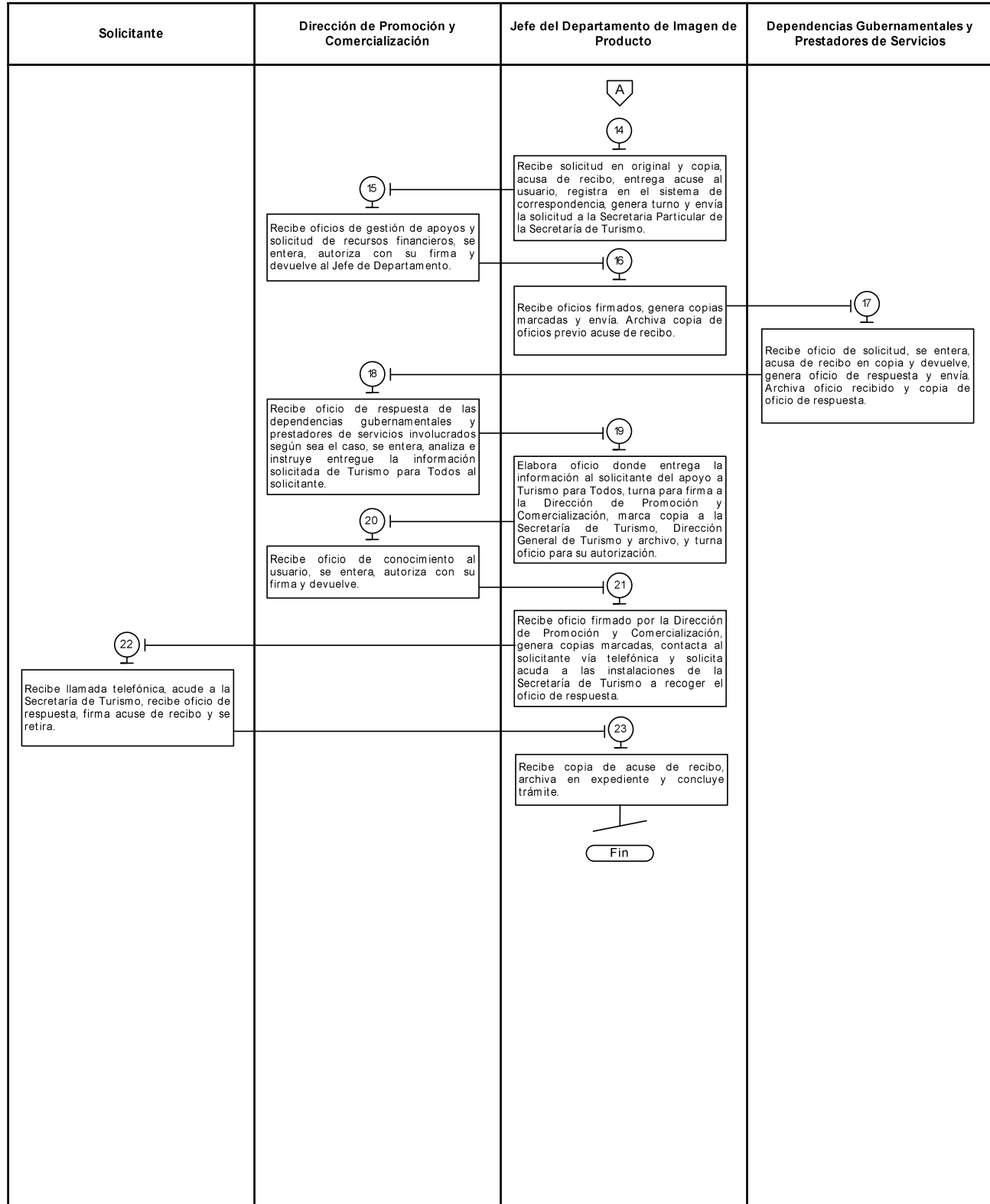
Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2017

Código: 225013002

Página: 10 de 10

Procedimiento: **Turismo para Todos**



**DEPARTAMENTO DE IMAGEN DE PRODUCTO PROCEDIMIENTO:
TURISMO PARA TODOS**

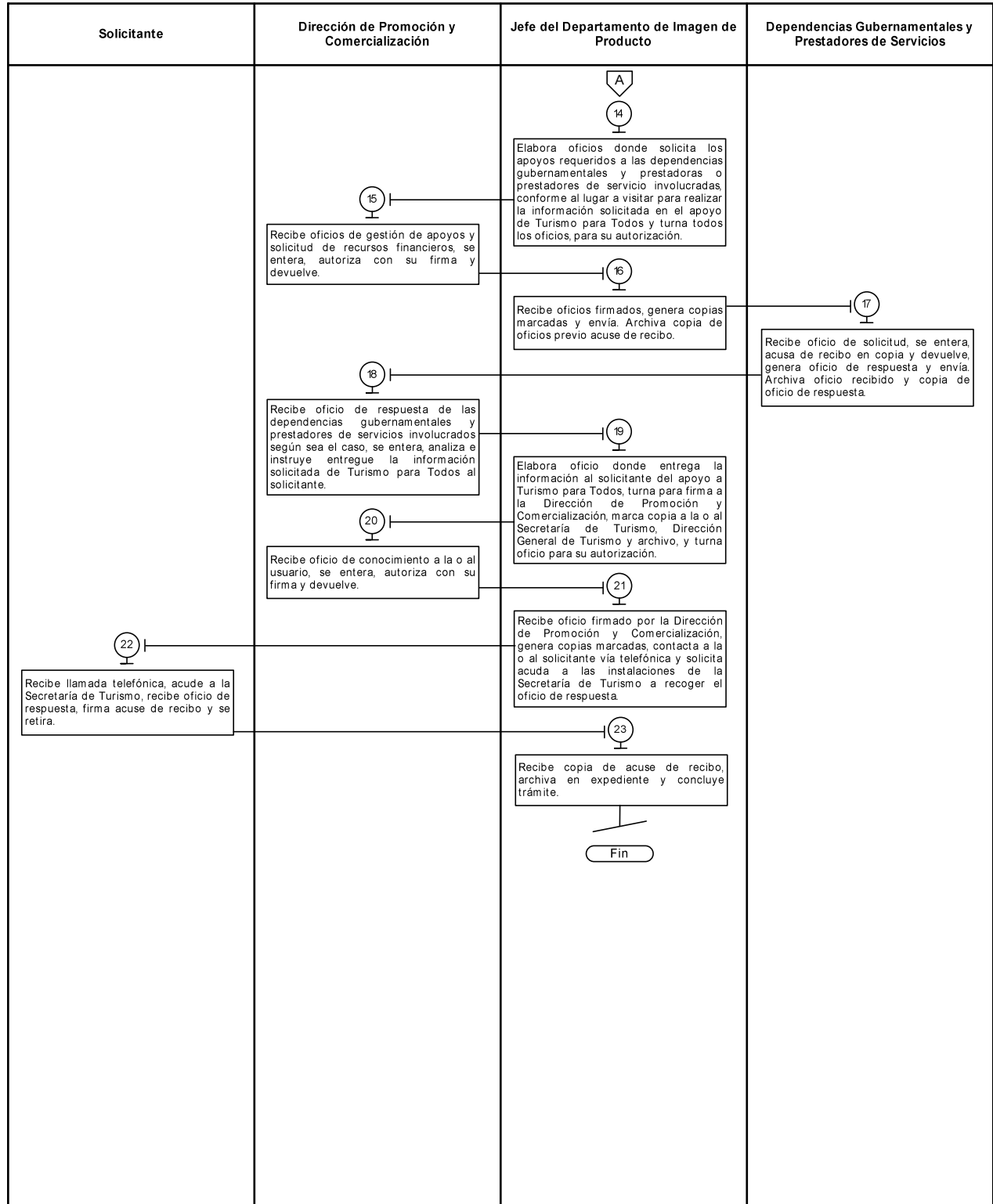
Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2017

Código: 225013002

Página: 11 de 10

Procedimiento: **Turismo para Todos**



MEDICIÓN

Indicadores para medir la capacidad de respuesta para la gestión de Turismo para Todos:

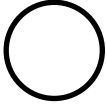
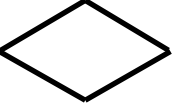
$$\frac{\text{Número de solicitudes realizadas al año.}}{\text{Número de gestiones programadas al año.}} \times 100 = \text{\% de gestiones de Turismo para Todos realizados al año.}$$

Registro de evidencias

La cantidad de solicitudes recibidas que quedan registradas en el seguimiento de turnos de la Secretaría de Turismo y se resguarda en el archivo del Departamento de Imagen de Producto.

VI. SIMBOLOGÍA

Para la elaboración de los diagramas se utilizaron símbolos o figuras que representan a cada persona, puesto o unidad administrativa que tiene relación con el procedimiento, lo cual se presenta por medio de columnas verticales. Las formas de representación fueron en consideración a la simbología siguiente:

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento: Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de Operación: Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación dentro del mismo procedimiento. Se anota dentro del símbolo un número en secuencia, concatenándose con las operaciones que le anteceden y siguen.
	Operación: Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento: Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
	Decisión: Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.

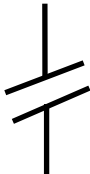
DEPARTAMENTO DE IMAGEN DE PRODUCTO
PROCEDIMIENTO: TURISMO PARA TODOS

Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2017

Código: 225013002

Página: VIII

Símbolo	Representa
	Línea continua: Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Línea de guiones: Es empleada para identificar una consulta, cotejar o conciliar la información; invariablemente, deberá salir de una inspección o actividad combinada; debe dirigirse a uno o varios formatos específicos y puede trazarse en el sentido que se necesite, al igual que la línea continua se termina con una pequeña punta flecha.
	Línea de comunicación: Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, telex, fax, modem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continua.
	Fuera de flujo: Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.
	Interrupción del procedimiento: En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.
	Conector de procedimientos: Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo, el nombre del proceso del cual se deriva o hacia dónde

VIII. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición, junio 2017 del procedimiento: “Turismo para Todos”.

DEPARTAMENTO DE IMAGEN DE PRODUCTO
PROCEDIMIENTO: TURISMO PARA TODOS

Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2017

Código: 225013002

Página: X

IX. DISTRIBUCIÓN.

El original del documento del procedimiento Turismo para Todos, se resguarda en los archivos del Departamento de Imagen de Producto de la Dirección de Promoción y Comercialización.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Dirección General de Turismo de la Secretaría de Turismo.
- Dirección de Promoción y Comercialización de la Dirección General de Turismo.

DEPARTAMENTO DE IMAGEN DE PRODUCTO
PROCEDIMIENTO: TURISMO PARA TODOS

Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2017

Código: 225013002

Página: XI

X. VALIDACIÓN.

C.D. José Carlos González Flores
Director General de Turismo

C.P. Berenice Nieto Olmos
Directora de Promoción y Comercialización

Arq. Alejandro Ulloa Herrera
Jefe del Departamento de Imagen de Producto