MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL EDUCACIÓN, CULTURA Y TURISMO

© DERECHOS RESERVADOS

Ayuntamiento de Toluca 2025-2027
Presidencia Municipal
Coordinación de Planeación Gubernamental, Innovación y Buen Gobierno
Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación
Departamento de Organización Métodos y Sistemas Administrativos

Plaza Fray Andrés de Castro, Edificio A, Planta Baja
Col. Centro, Toluca, México.

Teléfono: (722) 2 26 12 80
Noviembre 2025

Impreso y hecho en Toluca, México.

La reproducción total o parcial de este documento
solo se realizará mediante la autorización expresa
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.
Primera Edición

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN 5

II. OBJETIVO 6

III. Coordinación de Apoyo Técnico 7

Manejo de la agenda de la o el Director de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo 7

Elaboración de diseños gráficos para material de difusión, solicitado por las unidades administrativas dependientes de Dirección General de Educación, Cultura y Turismo. 10

Programar, proponer y ejecutar proyectos en el ámbito educativo, cultural, artesanal y turístico. 14

IV. Delegación Administrativa 17

Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente 17

Baja de personal 24

Bienes Muebles asignados a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo 27

V. Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas 30

Envío de Delegaciones a las Ciudades Hermanas dentro del País y el Extranjero. 30

Recepción de Delegaciones Nacionales y del Extranjero a Toluca. 36

VI. Departamento de Fomento Artesanal y Turístico 40

Solicitar diseño de material de difusión turística 40

Recorridos turísticos a petición de la persona interesada. 43

Cursos de capacitación para el personal de contacto del sector turístico. 50

Elaboración del catálogo de hoteles, restaurantes y servicios. 53

Participación en eventos estatales, nacionales e internacionales. 56

Atención a los requerimientos de las y los visitantes de Toluca e interesados en realizar un evento en el municipio. 59

Promoción del municipio como sede de eventos. 62

Concursos artesanales. 67

Atención, apoyo y gestión de espacios a las y los artesanos del municipio para la promoción y comercialización de sus productos. 74

Pláticas informativas de promoción y capacitación artesanal. 77

Incorporación a la tienda artesanal Toluca la Guapa. 80

VII. Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas 83

Presentación de conversatorios o charlas toluqueñas 83

Elección de Cronista Municipal. 87

Agenda para fomentar la lectura en bibliotecas públicas del municipio. 91

Servicio de préstamo de libros a domicilio 94

Cursos de “Mis Vacaciones en las Bibliotecas públicas municipales y ludoteca”. 97

Autorización para el uso de las instalaciones de las bibliotecas públicas municipales. 101

Edición de publicaciones municipales. 104
Investigaciones en el sitio arqueológico Cerro del Toloche o Dios Tolo 107
Visitas guiadas en los museos de Calixtlahuaca y Alfeñique 111
Talleres en Casas de Cultura, relacionados con las bellas artes 114
Realizar exposiciones en diferentes espacios del municipio 117
Gestión y administración de la librería “Sor Juna Inés de la Cruz” 121
VIII. Departamento de Actividades Artístico Culturales 125
Actividades artístico culturales. 125
Jornadas/Feria/Festivales Municipales. 129
Realizar actividades con el elenco propio del Municipio 132
Producir actividades con el elenco propio del Municipio 133
Planeación, difusión y logística de eventos. 135
Tu Talento en la Delegación 138
IX. Departamento De Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo 141
Liberación de servicio social o prácticas profesionales. 141
Impartición de talleres para el autoempleo. 144
X. DISTRIBUCIÓN 147
XI. REGISTRO DE EDICIONES 148
XII. VALIDACIÓN 149
XIII. CRÉDITOS 150
XIV. HOJA DE ACTUALIZACIÓN 151

I. PRESENTACIÓN

Con el propósito de contar con una administración dinámica y activa, así como para dar respuesta inmediata a las necesidades actuales de la administración en turno, la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación se ha dado a la tarea de desarrollar programas de forma permanente para modernizar y simplificar el aparato administrativo, que permita eficientar el funcionamiento de las unidades administrativas del gobierno municipal y dar cumplimiento a lo establecido en las leyes aplicables vigentes.

Los manuales de procedimientos son instrumentos de trabajo que facilitan el cumplimiento de las funciones, la desconcentración de actividades y el logro eficiente de los objetivos institucionales. Constituye también una herramienta básica que permitirá conocer el funcionamiento de cada área, así como las responsabilidades que corresponden a las mismas, a través de los cuales se formaliza el trabajo de las y los servidores públicos y se evita la discrecionalidad en su desempeño.

Por ello la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, pone a disposición del personal de la Administración Pública Municipal de Toluca el “Manual de Procedimientos de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo”.

II. OBJETIVO

Integrar la información para guiar a las y los servidores públicos que laboran en la oficina de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo, en la ejecución de los procesos que desarrollan, enfocados en la prestación de servicios o la atención de trámites, contribuyendo al desarrollo y mejoramiento del Municipio de Toluca y de su población. Esto mediante la celebración de actos necesarios para el buen desempeño de la gestión administrativa y la prestación de servicios públicos municipales con eficiencia y eficacia, a través de la vigilancia del funcionamiento de la administración pública municipal.

Además de dirigir, coordinar y controlar la operación encomendada a cada unidad administrativa que integra la estructura organizacional del municipio con apego a las disposiciones legales y administrativas vigentes.

III. Coordinación de Apoyo Técnico

Nombre del Procedimiento:	**Manejo de la agenda de la o el Director de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**
Objetivo:	Gestionar la agenda de la o el Director General de Educación, Cultura y Turismo, organizar sus reuniones y actividades laborales, para que se desarrollen en tiempo y forma, previa confirmación de su asistencia.

POLÍTICAS APLICABLES

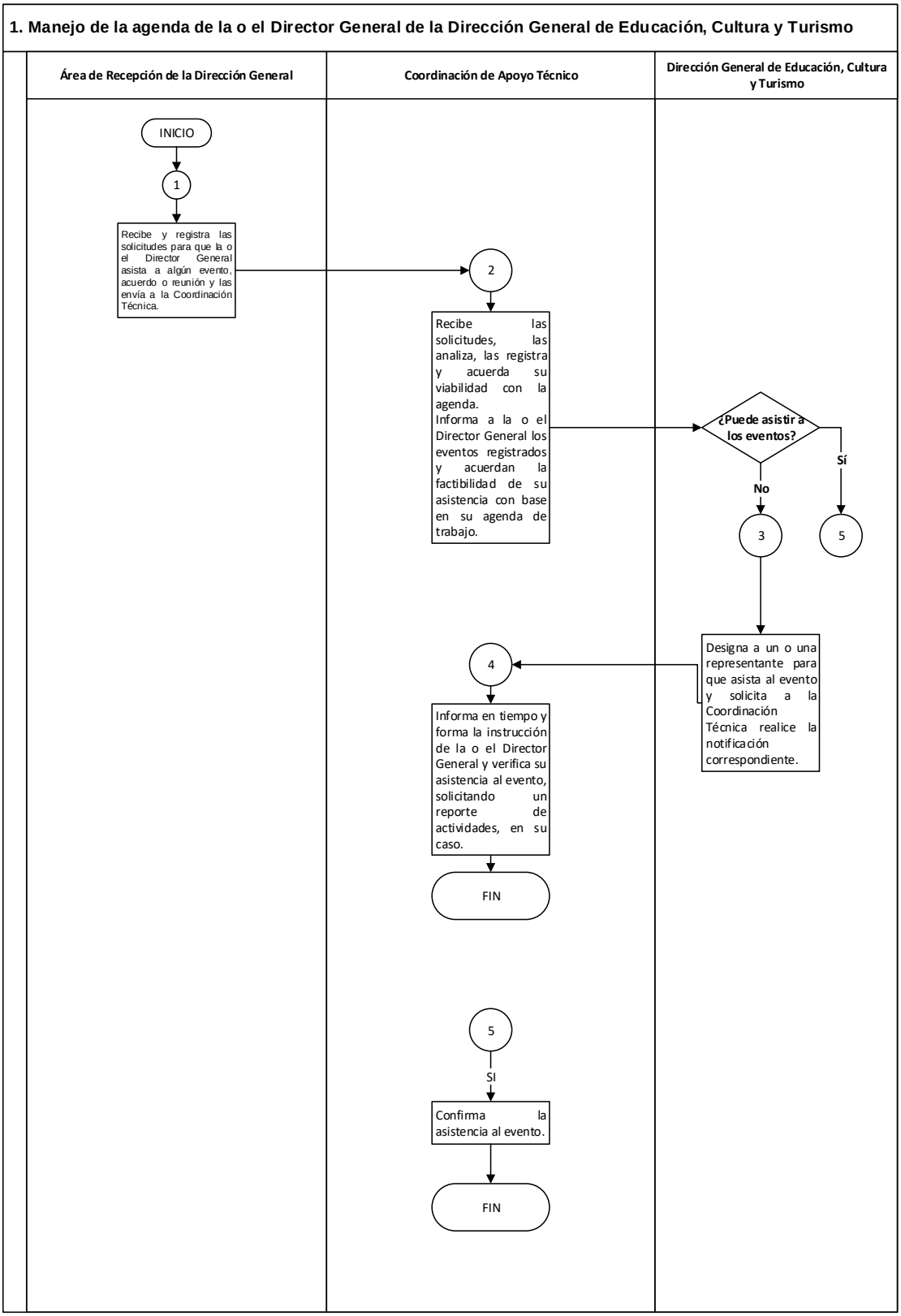
- La Coordinación de Apoyo Técnico es responsable de analizar y acordar con la o el Director General, las reuniones que le soliciten.
- La Coordinación de Apoyo Técnico revisará las posibles reuniones de la o el Director General de Educación, Cultura y Turismo, para determinar la viabilidad de su asistencia.

1. **Manejo de la agenda de la o el Director de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**	Recibe, registra y atiende las solicitudes para que la o el Director de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo asista a algún evento, acuerdo o reunión y las envía a la Coordinación de Apoyo Técnico.
2	**Coordinación de Apoyo Técnico**	Recibe las solicitudes, las analiza, las registra e informa a la o el Director de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo los eventos registrados y acuerdan la factibilidad de su asistencia.
		¿Puede asistir a los eventos?
3	**Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**	**No:** Designa a un o una representante para que asista al evento y solicita a la Coordinación de Apoyo Técnico realice la notificación correspondiente.
4	**Coordinación de Apoyo Técnico**	Informa en tiempo y forma la instrucción de la o el Director de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo, al personal designado, verifica su asistencia al evento y solicita un reporte detallado.
		FIN
5		**Sí:** Confirma la asistencia al evento.
		FIN

Diagrama:


1. Manejo de la agenda de la o el Director General de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo
Área de Recepción de la Dirección General
Coordinación de Apoyo Técnico
Dirección General de Educación, Cultura y Turismo
INICIO
1
Recibe y registra las solicitudes para que la o el Director General asista a algún evento, acuerdo o reunión y las envía a la Coordinación Técnica.
2
Recibe las solicitudes, las analiza, las registra y acuerda su viabilidad con la agenda.
Informa a la o el Director General los eventos registrados y acuerdan la factibilidad de su asistencia con base en su agenda de trabajo.
¿Puede asistir a los eventos?
Sí
No
3
5
Designa a un o una representante para que asista al evento y solicita a la Coordinación Técnica realice la notificación correspondiente.
4
Informa en tiempo y forma la instrucción de la o el Director General y verifica su asistencia al evento, solicitando un reporte de actividades, en su caso.
FIN
5
SI
Confirma la asistencia al evento.
FIN

Nombre del Procedimiento:	**Elaboración de diseños gráficos para material de difusión, solicitado por las unidades administrativas dependientes de Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.**
Objetivo:	Recibir y atender las solicitudes de diseño que presentan las diferentes unidades administrativas de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo y que son autorizadas por la o el Coordinador Técnico.

POLÍTICAS APLICABLES

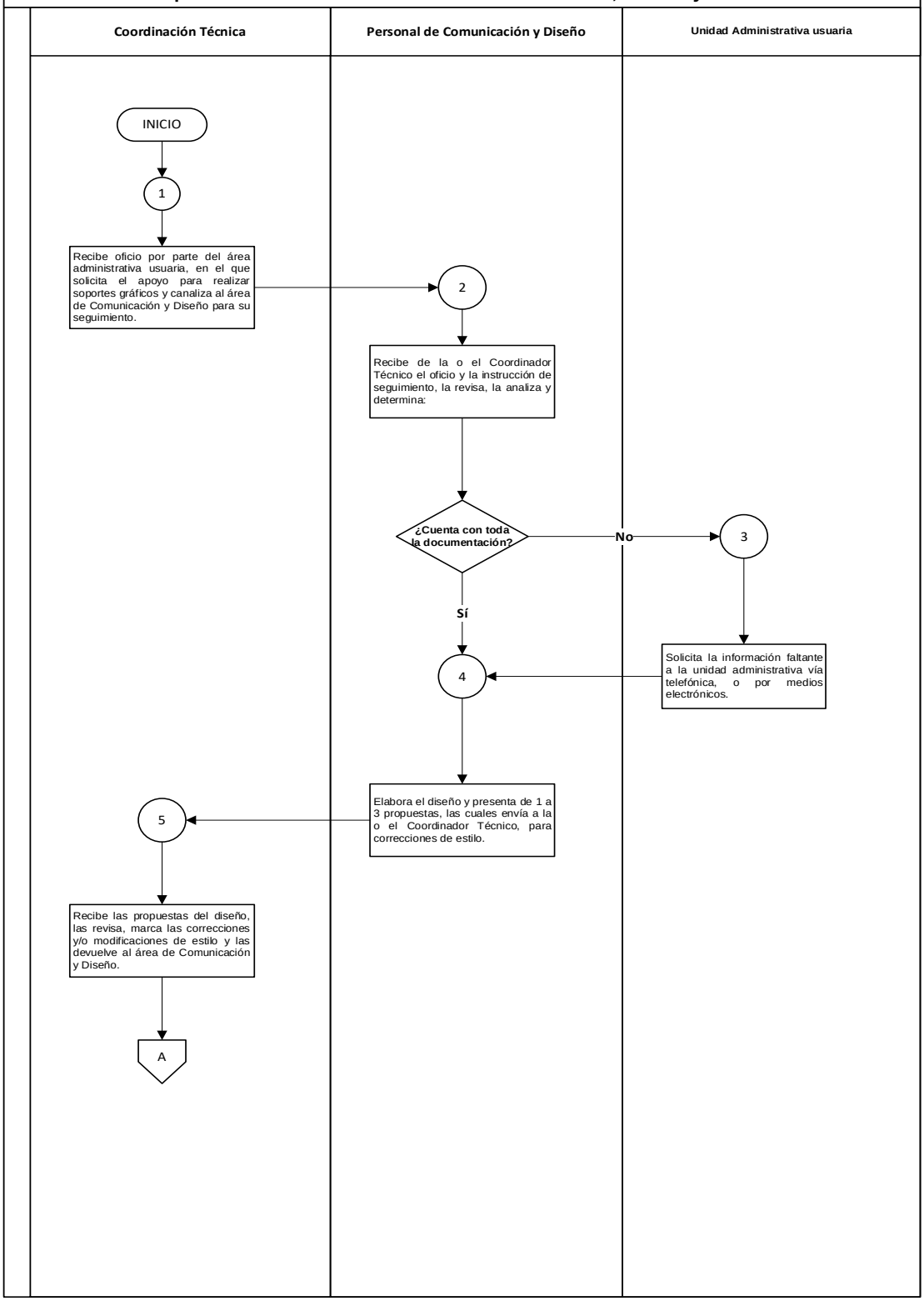
- La Coordinación Técnica, orientará y elabora a las diferentes unidades administrativas de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo sobre los lineamientos de la Imagen Institucional; para su correcta aplicación en los distintos productos promocionales de los programas y servicios que ofrece esta Dirección.
- La Coordinación de Apoyo Técnico será la responsable de elaborar el trabajo de diseño gráfico de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo y proporcionará a las unidades administrativas que lo soliciten, la imagen institucional que deberá ser aplicada en los comunicados e imágenes de carácter oficial, previa autorización de la o el Coordinador de Apoyo Técnico.
- La Coordinación de Apoyo Técnico, dará atención a las solicitudes por parte de las unidades administrativas de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo para realizar soportes gráficos, éstas deberán remitirse por medio de oficio dirigido a la o el Coordinador de Apoyo Técnico, mínimo con 5 días de anticipación, proporcionando la descripción del proyecto y cualquier elemento de contenido útil para la elaboración del mismo como: textos en modo editable, imágenes acorde al producto con buena resolución, el tamaño o formato y logos adicionales.
- La Coordinación de Apoyo Técnico, deberá entregar el trabajo final por medio de oficio, en un periodo no mayor a 5 días hábiles a partir de la recepción de dicha solicitud.

Descriptivo:

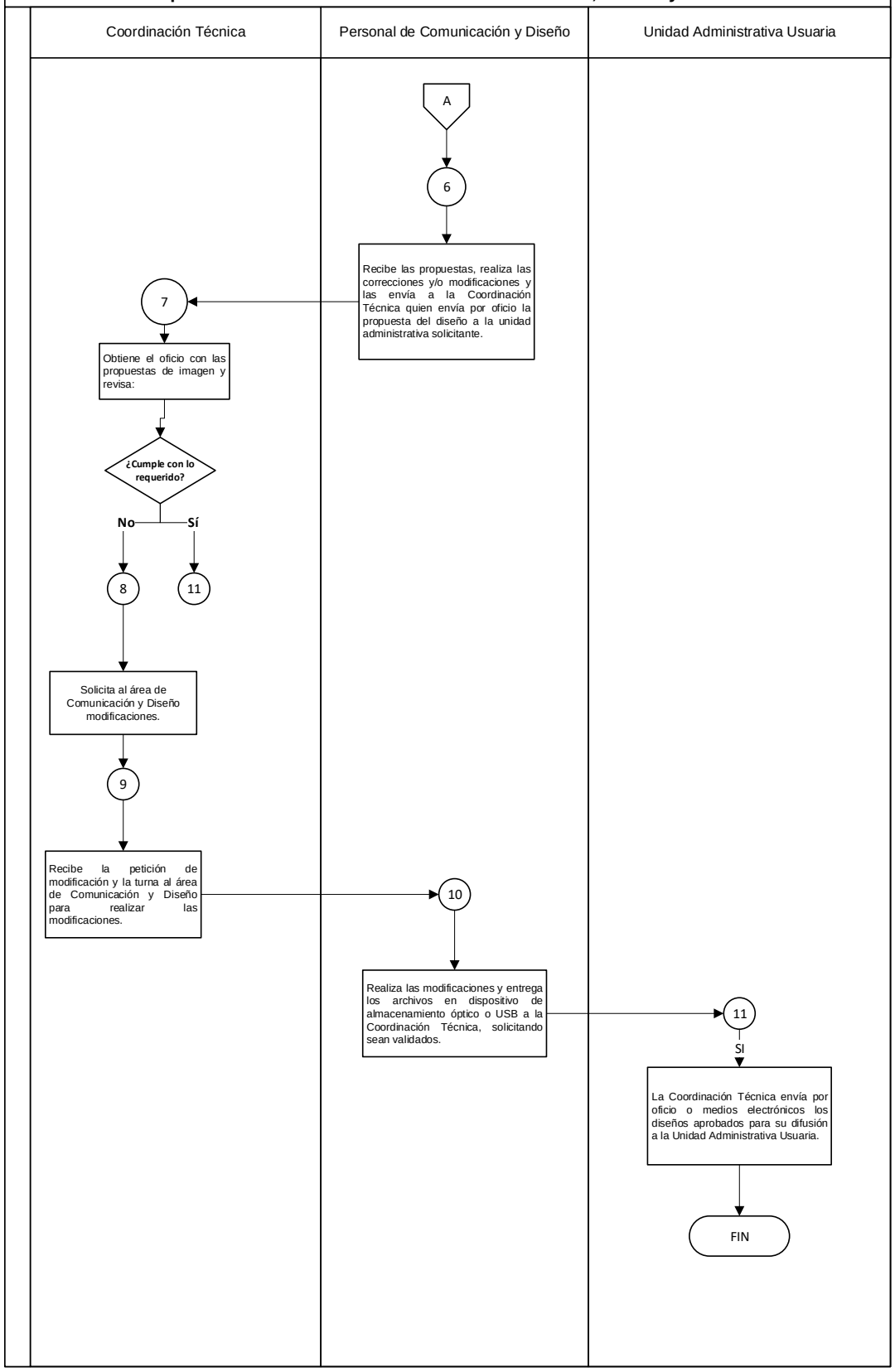
No.	Responsable	Actividad
1	**Coordinación de Apoyo Técnico**	Recibe oficio por parte del área administrativa usuaria, en el que solicita el apoyo para realizar soportes gráficos y canaliza al área de Comunicación y Diseño para su seguimiento.
2	**Coordinación de Apoyo Técnico**	Recibe de la o el Coordinador Técnico el oficio y la instrucción de seguimiento, la revisa, la analiza y determina:
		¿Cuenta con toda la documentación?
3		**No:** Solicita la información faltante a la unidad administrativa vía telefónica, o por medios electrónicos.
4		**Sí:** Elabora el diseño y presenta de 1 a 3 propuestas, las cuales envía a la o el Coordinador Técnico, para correcciones de estilo.
5	**Coordinación de Apoyo Técnico**	Recibe las propuestas del diseño, las revisa, marca las correcciones y/o modificaciones de estilo y las devuelve al área de Comunicación y Diseño.
6	**Personal de Comunicación y Diseño**	Recibe las propuestas, realiza las correcciones y/o modificaciones y las envía a la Coordinación de Apoyo Técnico quien envía por oficio la propuesta del diseño a la unidad administrativa solicitante.
7	**Unidad Administrativa Usuaria**	Obtiene el oficio con las propuestas de imagen y revisa:
		¿Cumple con lo requerido?
8		**No:** Solicita a la Coordinación Técnica, las modificaciones.
9	**Coordinación de Apoyo Técnico**	Recibe la petición de modificación y la turna al área de Comunicación y Diseño para realizar las modificaciones.
10	**Personal de Comunicación y Diseño**	Realiza las modificaciones y entrega los archivos en dispositivo de almacenamiento óptico o USB a la Coordinación Técnica, solicitando sean validados.
11	**Coordinación de Apoyo Técnico**	**Si:** La Coordinación de Apoyo Técnico envía por oficio o medios electrónicos los diseños aprobados para su difusión a la Unidad Administrativa Usuaria.
		FIN

Diagrama:

2. Elaboración de diseños gráficos para material de difusión, solicitado por las unidades administrativas dependientes de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.



2. Elaboración de diseños gráficos para material de difusión, solicitado por las unidades administrativas dependientes de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.



Nombre del Procedimiento:	**Programar, proponer y ejecutar proyectos en el ámbito educativo, cultural, artesanal y turístico.**
Objetivo:	Establecer los lineamientos para programar, proponer, ejecutar y difundir los proyectos y actividades del ámbito educativo, cultural, artesanal y turístico, incluyendo la publicación de la agenda, cápsulas informativas, obras y acciones realizadas por la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.

POLÍTICAS APLICABLES

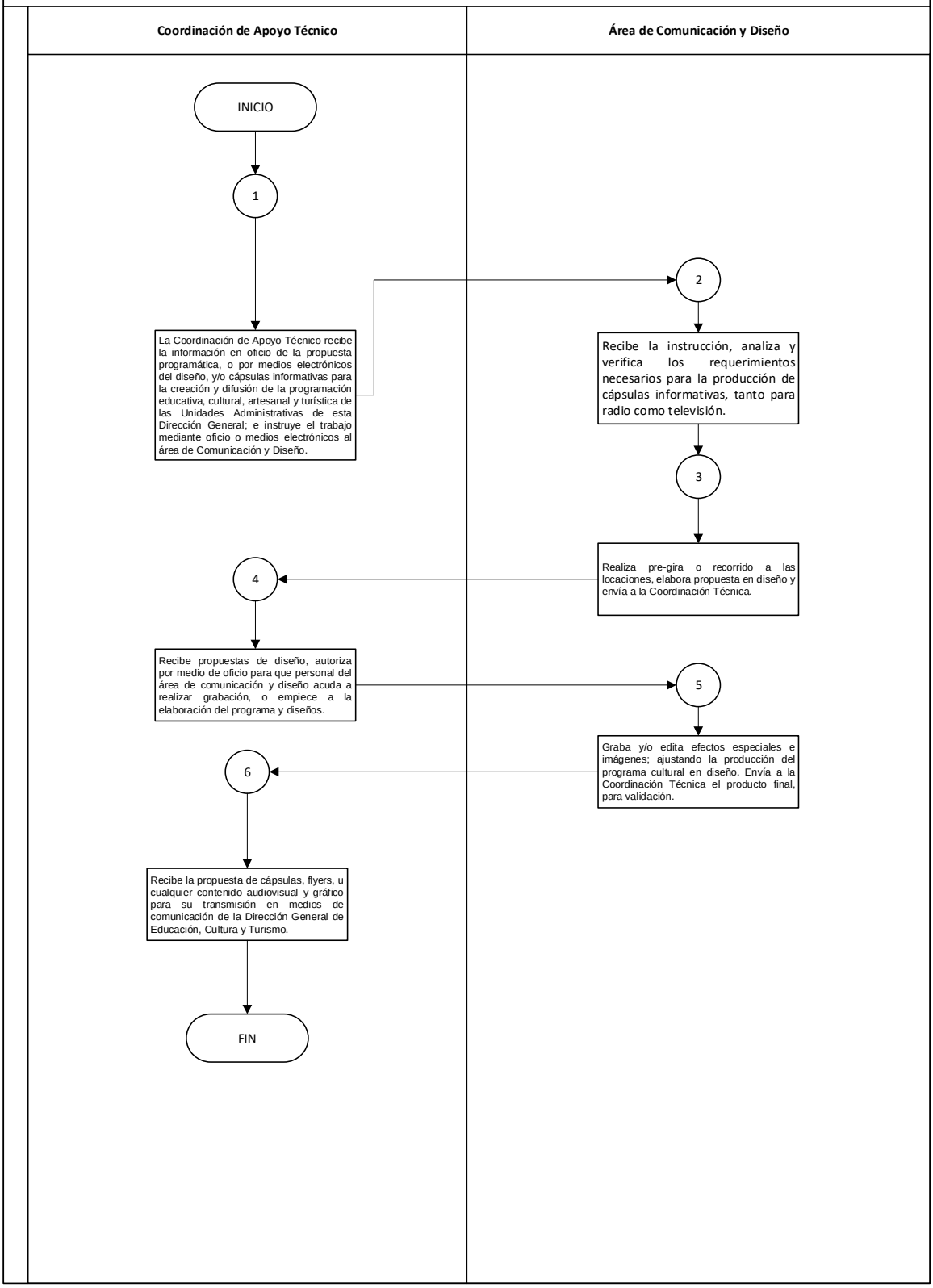
- La Coordinación de Apoyo Técnico es la responsable de planear, coordinar, y proponer los proyectos educativos, culturales, artesanales y turísticos, para emitir los mensajes a través de los diferentes medios de comunicación de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.
- La Coordinación de Apoyo Técnico es la responsable de producir proyectos aprobados de las obras, programas y acciones que lleve a cabo dentro de las unidades administrativas de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.
- La Coordinación de Apoyo Técnico solicitará al área peticionaria la información y/o material necesario para producir la programación de proyectos educativos, culturales, artesanales y turísticos.
- La Coordinación de Apoyo Técnico es la responsable de verificar la veracidad de la información que se difunda.
- La Coordinación de Apoyo Técnico tiene bajo su responsabilidad procurar la calidad de los productos educativos, culturales, artesanales y turísticos que se difundan en las plataformas de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo, todo en apego a la normatividad aplicable en materia cultural y atendiendo las necesidades de difusión de la administración pública municipal.

2. Programar, proponer y difundir proyectos en el ámbito educativo, cultural, artesanal y turístico.

No.	Responsable	Actividad
1	Coordinación de Apoyo Técnico	La Coordinación de Apoyo Técnico recibe la información en oficio de la propuesta programática, o por medios electrónicos del diseño, y/o cápsulas informativas para la creación y difusión de la programación educativa, cultural, artesanal y turística de las Unidades Administrativas de esta Dirección General; e instruye el trabajo mediante oficio o medios electrónicos al área de Comunicación y Diseño.
2	Área de Comunicación y Diseño	Recibe la instrucción, analiza y verifica los requerimientos necesarios para la producción de cápsulas informativas y/o diseño gráfico para la difusión de la programación educativa, cultural, artesanal y turística de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.
3		Realiza pre-gira o recorrido a las locaciones, elabora propuesta de diseño y envía a la Coordinación Técnica.
4	Coordinación de Apoyo Técnico	Recibe propuestas de diseño, autoriza por medio de oficio para que el personal del área de comunicación y diseño acuda a realizar grabación, o empiece la elaboración del programa y diseños.
5	Área de Comunicación y Diseño	Graba y/o edita efectos especiales e imágenes; ajustando la producción del programa cultural en diseño. Envía a la Coordinación de Apoyo Técnico el producto final, para validación.
6	Coordinación de Apoyo Técnico	Recibe la propuesta de cápsulas, flyers, u cualquier contenido audiovisual y gráfico para su transmisión en medios de comunicación de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.
		FIN

Diagrama:

2. Programar, proponer y difundir proyectos en el ámbito educativo, cultural, artístico y turístico.



IV. Delegación Administrativa

Nombre del Procedimiento:	**Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente**
Objetivo:	Planear con oportunidad, eficiencia y eficacia el presupuesto, a fin de coadyuvar con las áreas para la integración y ejecución de las estrategias como los objetivos del Plan de Desarrollo Municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- La o el titular de la Delegación Administrativa en coordinación con la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE) integrará la propuesta de presupuesto.
- Es responsabilidad de la o el titular de la Delegación Administrativa realizar una adecuada planeación del presupuesto en coordinación con las unidades administrativas que conforman la Dirección.
- La asignación de los recursos se realizará bajo los principios de racionalidad y austeridad.
- La o el Titular de la Delegación Administrativa en coordinación con la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE) conciliaran los movimientos de reconducción generadas en el presupuesto durante el ejercicio.
- La Tesorería Municipal comunicará a las dependencias u órganos descentralizados, vía oficio la asignación presupuestal definitiva.

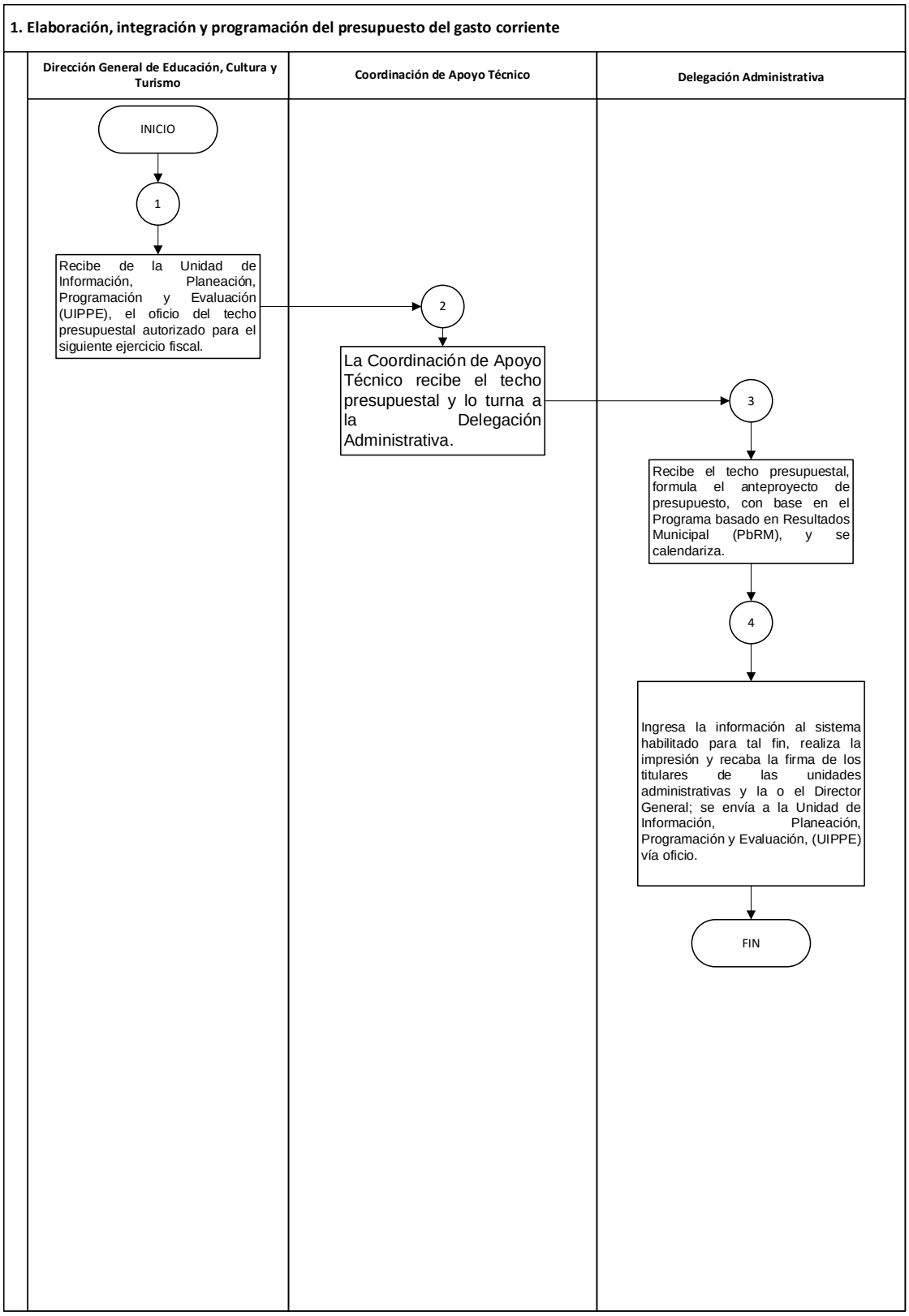
1. Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**	Recibe de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE), el oficio del techo presupuestal autorizado para el siguiente ejercicio fiscal.
2	**Coordinación de Apoyo Técnico**	La Coordinación de Apoyo Técnico recibe el techo presupuestal y lo turna a la Delegación Administrativa.
3	**Delegación Administrativa**	Recibe el techo presupuestal, formula el anteproyecto de presupuesto, con base en el Programa basado en Resultados Municipal (PbRM), y se calendariza.
4		Ingresa la información al sistema habilitado para tal fin, realiza la impresión y recaba la firma de los titulares de las unidades administrativas y la o el Director General de Educación, Cultura y Turismo; se envía a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, (UIPPE) vía oficio.
		FIN

1. Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente

Diagrama:



Nombre del Procedimiento: Alta de personal

Objetivo: Realizar el trámite administrativo orientado a gestionar el alta de personal ante la Dirección de Recursos Humanos, con la finalidad de cubrir vacantes disponibles y formalizar la relación laboral entre el servidor público y el Ayuntamiento.

POLÍTICAS APLICABLES

- Toda alta de personal, se deberá registrar en el "Formato Único de Personal" (FUP), el cual deberá contar con las firmas de autorización.
- Los movimientos podrán tramitarse previa autorización de la Dirección de Recursos Humanos.
- La Delegación Administrativa es responsable de requisitar el "Formato Único de Movimiento de Personal", así como de recabar las firmas de autorización e integrar el expediente, el cual debe constar de:

  - Copia de acta de nacimiento de la o persona interesada.
  - Copia de identificación oficial vigente (credencial de elector o pasaporte).
  - Copia de la CURP.
  - Copia del RFC.
  - Copia del comprobante del grado máximo de estudio.
  - Copia de la cartilla del servicio militar con liberación (personal masculino).
  - Copia de comprobante de domicilio (luz, teléfono, constancia domiciliaria expedida por una autoridad competente, entre otros) no mayor a 60 días.
  - Constancia de no inhabilitación con fecha previa a la contratación.
  - Copia del documento que acredite la clave del ISSEMYM, en caso de haber cotizado anteriormente (movimiento de alta, baja, credencial del ISSEMYM o recibo de pago).
  - Cédula de afiliación al ISSEMYM (en caso de no haber cotizado).
  - Aviso de situación de pensión ante el ISSEMYM.
  - Movimiento de alta ISSEMYM.
  - Certificado médico (no mayor a 30 días).
  - Solicitud de empleo y Curiculum Vitae.
  - Certificado expedido por la Unidad del Registro de Deudores Alimentarios Morosos.
  - En su caso, Acta de entrega recepción (primera y última).

- Cédula informativa de manifestación de bienes.
- Formato Único de Personal requisitado, firmado y con sello.
- Oficio de Petición a la Dirección de Recursos Humanos solicitando sea procesado el movimiento de alta.
- Examen de conocimientos y aptitudes.
- Estado de Cuenta Bancario, número de cuenta y clabe interbancaria.
- Carta compromiso en caso de no contar con la Cartilla de Servicio Militar Nacional, mediante la cual el aspirante declara formalmente su situación y se obliga a subsanar dicha omisión conforme a los lineamientos establecidos por la autoridad competente.
- Oficio explicativo que acredite la falta de estudios básicos (primaria o secundaria), con el propósito de comunicar la situación actual y manifestar la disposición a acreditar la escolaridad mínima mediante certificaciones o cursos pertinentes.

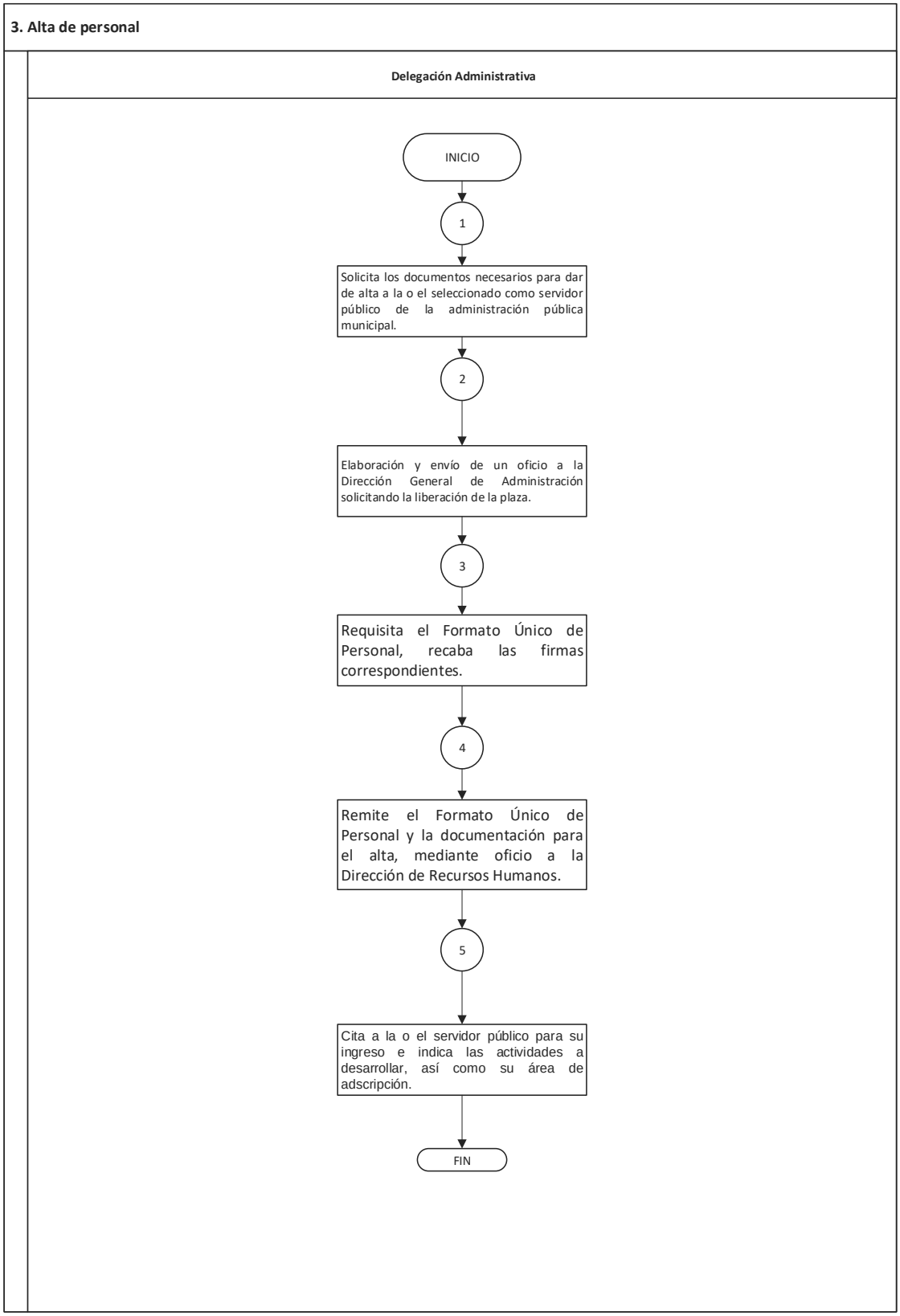
- Es responsabilidad de la persona titular de la Delegación Administrativa, presentar a la o el nuevo servidor público con su superior jerárquico inmediato y conjuntamente informarle de sus horarios y actividades a realizar.
- Las o los aspirantes a ocupar una plaza deberán requisitar “la Cédula de Datos Personales”, proporcionada por la persona titular de la Delegación Administrativa.
- Toda contratación de personal de nuevo ingreso estará sujeta a la constancia de no registro de inhabilitación que emite el sistema administrado por la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México.
- No se tramitarán los movimientos de personal que carezcan de la documentación requerida, de las autorizaciones necesarias y de la disponibilidad presupuestal correspondiente.
- La fecha de alta del personal de nuevo ingreso deberá proceder a partir del primer día hábil de la quincena.
- Los movimientos de personal se sujetarán al calendario que para tal efecto emite anualmente la Dirección General de Administración.

2. Alta de personal

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Delegación Administrativa	Solicita los documentos necesarios para dar de alta a la o el seleccionado como servidor público de la administración pública municipal.
2		Elaboración y envío de un oficio a la Dirección General de Administración solicitando la liberación de la plaza.
3		Requisita el Formato Único de Personal, recaba las firmas correspondientes.
4		Remite el Formato Único de Personal y la documentación para el alta, mediante oficio a la Dirección de Recursos Humanos.
5		Cita a la o el servidor público para su ingreso e indica las actividades a desarrollar, así como su área de adscripción.
		FIN

Diagrama:


3. Alta de personal
Delegación Administrativa
INICIO
1
Solicita los documentos necesarios para dar de alta a la o el seleccionado como servidor público de la administración pública municipal.
2
Elaboración y envío de un oficio a la Dirección General de Administración solicitando la liberación de la plaza.
3
Requisita el Formato Único de Personal, recaba las firmas correspondientes.
4
Remite el Formato Único de Personal y la documentación para el alta, mediante oficio a la Dirección de Recursos Humanos.
5
Cita a la o el servidor público para su ingreso e indica las actividades a desarrollar, así como su área de adscripción.
FIN

Nombre del Procedimiento:	**Baja de personal**
Objetivo:	Gestionar el movimiento de baja de personal de las áreas de la Dependencia con el propósito de finalizar las relaciones laborales entre la o el servidor público y el Ayuntamiento de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

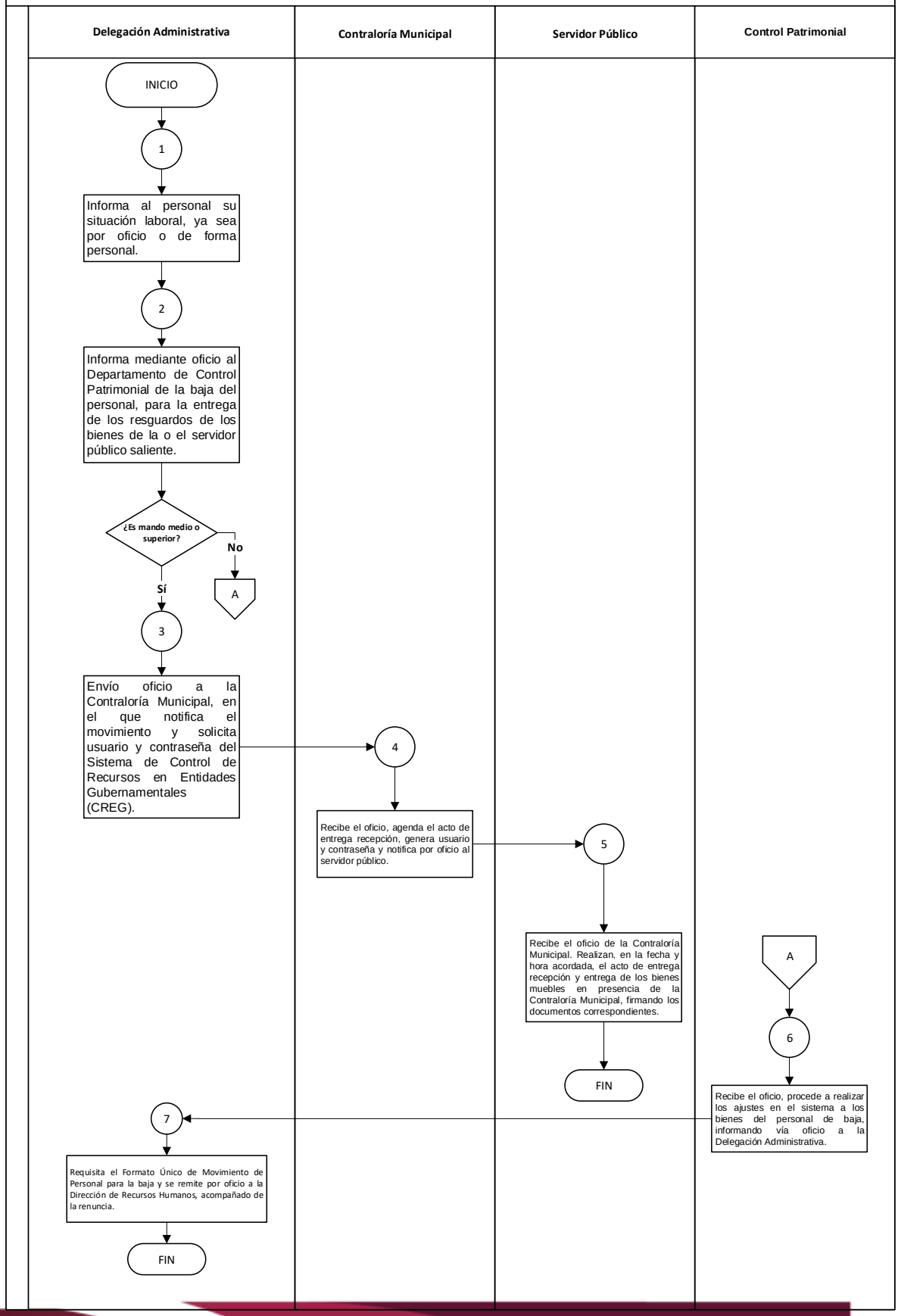
- Es responsabilidad de la persona titular de la Delegación Administrativa informar a la o el servidor público la fecha en que dejará de prestar sus servicios.
- La persona titular de la Delegación Administrativa remitirá por oficio el Formato Único de Movimiento de Personal debidamente requisitado y autorizado a la Dirección de Recursos Humanos, dando aviso conjuntamente al Departamento de Control Patrimonial, para la baja de los bienes bajo resguardo de la o el servidor público saliente.
- Cuando el servidor público incurra en cuatro faltas injustificadas durante un lapso de 30 y/o tres faltas consecutivas, tendrá que ser notificado a la Dirección de Recursos Humanos mediante el Acta Administrativa correspondiente para proceder conforme a la normatividad aplicable.
- Cuando la baja sea de algún mando medio o superior, la persona titular de la Delegación Administrativa solicitará a la o el servidor público la preparación e integración del Acta de Entrega Recepción en coordinación con la Contraloría Municipal.
- La persona titular de la Delegación Administrativa es responsable en coordinación con la Contraloría Municipal de informar a las o los servidores públicos entrante y saliente la hora y fecha en la que se llevará a cabo la entrega recepción.

4. Baja de personal

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Delegación Administrativa	Informa al personal su situación laboral, ya sea por oficio o de forma personal.
2		Informa mediante oficio al Departamento de Control Patrimonial de la baja del personal, para la entrega de los resguardos de los bienes de la o el servidor público saliente.
		¿Es mando medio o superior?
3		**Sí:** Envío oficio a la Contraloría Municipal, en el que notifica el movimiento y solicita usuario y contraseña del Sistema de Control de Recursos en Entidades Gubernamentales (CREG).
4	Contraloría Municipal	Recibe el oficio, agenda el acto de entrega recepción, genera usuario y contraseña y notifica por oficio al servidor público.
5	Servidor Público	Recibe el oficio de la Contraloría Municipal. Realizan, en la fecha y hora acordada, el acto de entrega recepción y entrega de los bienes muebles en presencia de la Contraloría Municipal, firmando los documentos correspondientes.
		Fin
6	Control Patrimonial	**No:** Recibe el oficio, procede a realizar los ajustes en el sistema de los bienes del personal de baja, informando vía oficio a la Delegación Administrativa.
7	Delegación Administrativa	Requisita el Formato Único de Movimiento de Personal para la baja y se remite por oficio a la Dirección de Recursos Humanos, acompañado de la renuncia.
		FIN

4. Baja de personal



Nombre del Procedimiento:	**Bienes Muebles asignados a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**
Objetivo:	Gestionar el movimiento de asignación, y baja de los bienes muebles al personal de las Unidades Administrativas de la Dirección General con el propósito de mantener actualizada la tarjeta de resguardo de la o el servidor público resguardatario de los bienes en coordinación con Control Patrimonial.

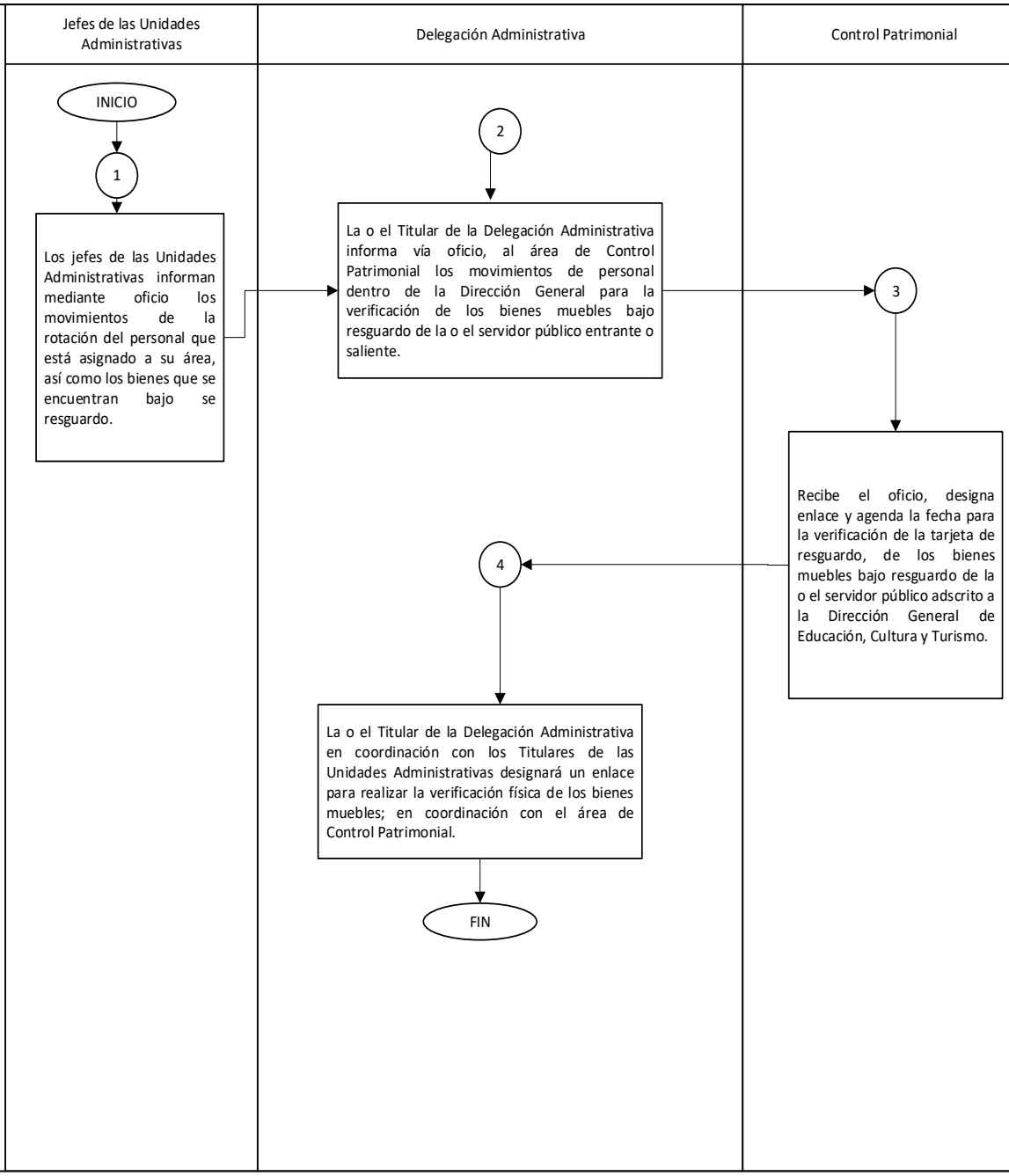
POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la persona titular de la Delegación Administrativa informar al área de Control Patrimonial los movimientos de personal dentro de la Dirección General y la verificación de la tarjeta de resguardo.
- Los jefes de las Unidades Administrativas son los responsables del manejo de los bienes muebles bajo el resguardo del personal adscrito a su área, quienes se apoyarán con el Titular de la Delegación Administrativa para gestionar la actualización de la tarjeta de resguardo que proporciona la Unidad de Control Patrimonial, así como la asignación y baja de bienes muebles a resguardo de los servidores públicos.

4. Bienes Muebles asignados a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo

No.	Responsable	Actividad
1	**Jefes de las Unidades Administrativas**	Los jefes de las Unidades Administrativas informan mediante oficio los movimientos de la rotación del personal que está asignado a su área, así como los bienes que se encuentran bajo se resguardo.
2	**Delegación Administrativa**	La o el Titular de la Delegación Administrativa informa vía oficio, al área de Control Patrimonial los movimientos de personal dentro de la Dirección General para la verificación de los bienes muebles bajo resguardo de la o el servidor público entrante o saliente.
3	**Control Patrimonial**	Recibe el oficio, designa enlace y agenda la fecha para la verificación de la tarjeta de resguardo, de los bienes muebles bajo resguardo de la o el servidor público adscrito a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.
4	**Delegación Administrativa**	La o el Titular de la Delegación Administrativa en coordinación con los Titulares de las Unidades Administrativas designará un enlace para realizar la verificación física de los bienes muebles; en coordinación con el área de Control Patrimonial.
		FIN

Bienes Muebles asignados a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo



V. Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas

Nombre del Procedimiento:	Envío de Delegaciones a las Ciudades Hermanas dentro del País y el Extranjero.
Objetivo:	Realizar visitas de carácter cultural, económico, social, deportivo y educativo a las diferentes ciudades hermanas de Toluca nacionales y extranjeras, con el propósito de mantener y fortalecer el espíritu de cooperación y desarrollo entre ellas.

POLÍTICAS APLICABLES

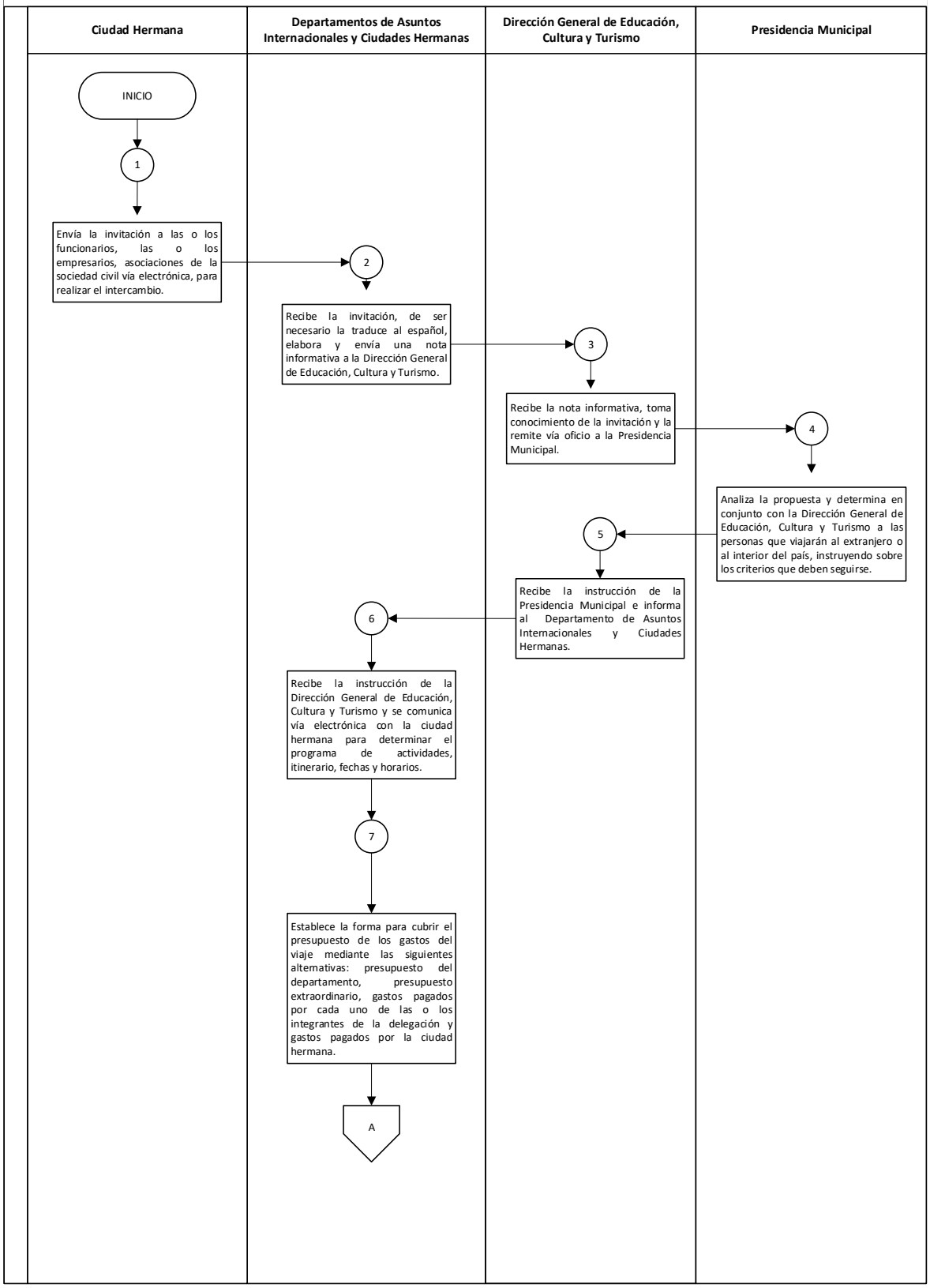
- El Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas, deberá mantener contacto vía electrónica con las distintas Ciudades Hermanas de Toluca para verificar la continuidad de los proyectos de intercambio de acuerdos y proponer un plan de intercambio anual, con cada una de éstas.
- Las visitas oficiales que realicen las o los integrantes del Ayuntamiento o las o los servidores públicos municipales que conformen una delegación, tendrán como objetivo la promoción del municipio; fortalecimiento de las relaciones de hermandad con otras ciudades, participación en congresos y eventos educativos, culturales, científicos, tecnológicos o de cualquier otra índole, obtención de recursos económicos para cualquier fin que beneficie al municipio y su población y otros que determine el Ayuntamiento.
- Las o los integrantes del Ayuntamiento y las o los servidores públicos podrán realizar visita oficiales de acuerdo a la disponibilidad presupuestaría o cuando los gastos incurran a cargo de quien invita al evento; cuando exista invitación formal o el interés del Ayuntamiento aconseje la presencia de una representación y esto sea compatible con las disposiciones que rigen el evento.
- Para que una invitación sea considerada tendrá que someterse a acuerdo de las autoridades con un mínimo de 45 días del evento, salvo circunstancias excepcionales que tendrán que justificarse plenamente.
- El Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas solicitará vía oficio el apoyo de las diferentes áreas del Ayuntamiento como Presidencia Municipal y la Secretaría del Ayuntamiento, y de ser necesario, instancias exteriores, como embajadas, empresarias y empresarios, agencias de viajes, hoteles, cámaras y asociaciones empresariales, instituciones educativas, gobierno federal y estatal para llevar a cabo la organización del evento y contar con todos los requerimientos necesarios.
- Para el envío de delegaciones al extranjero se deberán atender las siguientes reglas generales que rigen los viajes oficiales al exterior:
- Las delegaciones oficiales deberán ser determinadas mediante acuerdo delegatorio de la o el Presidente Municipal. Este constituye la justificación para la asignación de viáticos. Las visitas oficiales se deben realizar atendiendo a las disponibilidades presupuestales.
- La o el funcionario o la o el servidor público designado para ser parte de la delegación deberá comprobar que cuenta con la documentación vigente para viajar al extranjero, ha obtenido los visados necesarios, la autorización médica (si procede) y que ha recabado otras autorizaciones que se exigen para ingreso a otro u otros países.
- Queda expresamente prohibida la sustitución de la o el representante designado, sin la autorización de la autoridad correspondiente.
- La delegación, previo a su viaje, deberá obtener el pliego de instrucciones correspondiente, con base en el cual, a su regreso presentará el informe correspondiente a la autoridad que corresponda con copia a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

- La o el presidente Municipal será quien encabece las delegaciones, o bien designará al responsable.
- Las o los servidores públicos que integren las delegaciones deberán estar adscritos a las dependencias con competencia en el tema a tratar en la visita. También podrán formar parte como personal de apoyo siempre que el motivo del viaje se relacione directamente con el ámbito de su competencia.
- Las o los servidores públicos que formen parte de las delegaciones, únicamente podrán ser acompañados por sus cónyuges a cargo del erario cuando por cuestiones de protocolo así se requiera, hipótesis que requiere una justificación por escrito.
- Se considerarán como viáticos aquellos gastos relacionados por viajes realizados por las o los integrantes del Ayuntamiento y las o los servidores públicos y se regularán conforme a las disposiciones establecidas por la Tesorería Municipal y la Dirección General de Administración con estricto apego al tabulador de viáticos y presupuesto autorizado en el ejercicio correspondiente.
- Los viáticos solicitados deberán ser correlativos a las fechas en que se llevará a cabo el programa de trabajo, tomando en cuenta los horarios y días de traslados. No se autorizan viajes oficiales sin el respectivo acuerdo que señale el periodo efectivo del trabajo conferido.
- Es objeto de verificación el que la fecha de los boletos de viajes coincida con la fecha del periodo de desarrollo del evento o actividad que motive el traslado. En caso de no coincidir las fechas de la comisión con los justificantes de los gastos, estos correrán por cuenta de las o los servidores públicos.
- Las erogaciones de viáticos se realizan por concepto de hospedaje, alimentación y transportación en plaza. Quedan excluidos cualquier comprobante de arreglos florales, notas de bares, bebidas alcohólicas de minibares, cigarros, repostería y recorridos turísticos. En ningún caso se pueden reembolsar erogaciones de viáticos que se alejen de la normatividad.
- Se deberá otorgar viáticos por los días estrictamente necesarios para que las o los servidores públicos que integran la delegación desempeñen sus labores, incluyendo los días necesarios para el viaje de ida y vuelta.
- Toda autorización y otorgamiento de viáticos estará sujeta a la no existencia de gastos por comprobar de un viaje anterior, de la persona o personas que viajen.
- La comprobación de los importes otorgados por concepto de viáticos debe realizarse en un plazo de siete (7) días hábiles, en la Dirección General de Administración, posteriores al término de los trabajos de la delegación. De no hacerlo así, se podrá proceder de inmediato al descuento en nómina correspondiente. Los viáticos deben comprobarse con recibos en un 75% de gasto erogado.
- Todo lo referente a requisitos de las facturas y demás elementos relativos a la comprobación de gastos, se regulan de conformidad con los lineamientos establecidos para tal efecto.
- En caso de existir sobrante de viáticos, el importe de este deberá ser depositado en la Dirección General de Administración.
- La información básica relativa a los viajes efectuados es pública y se rige por lo dispuesto en materia de acceso a la información.
- La Presidencia Municipal no considerará ningún asunto internacional, incluyendo visitas, viajes o declaraciones de apoyo, además de las relacionadas con nuestro vínculo con ciudades hermanas, sin contar previamente con la opinión favorable escrita al respecto, del Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas.

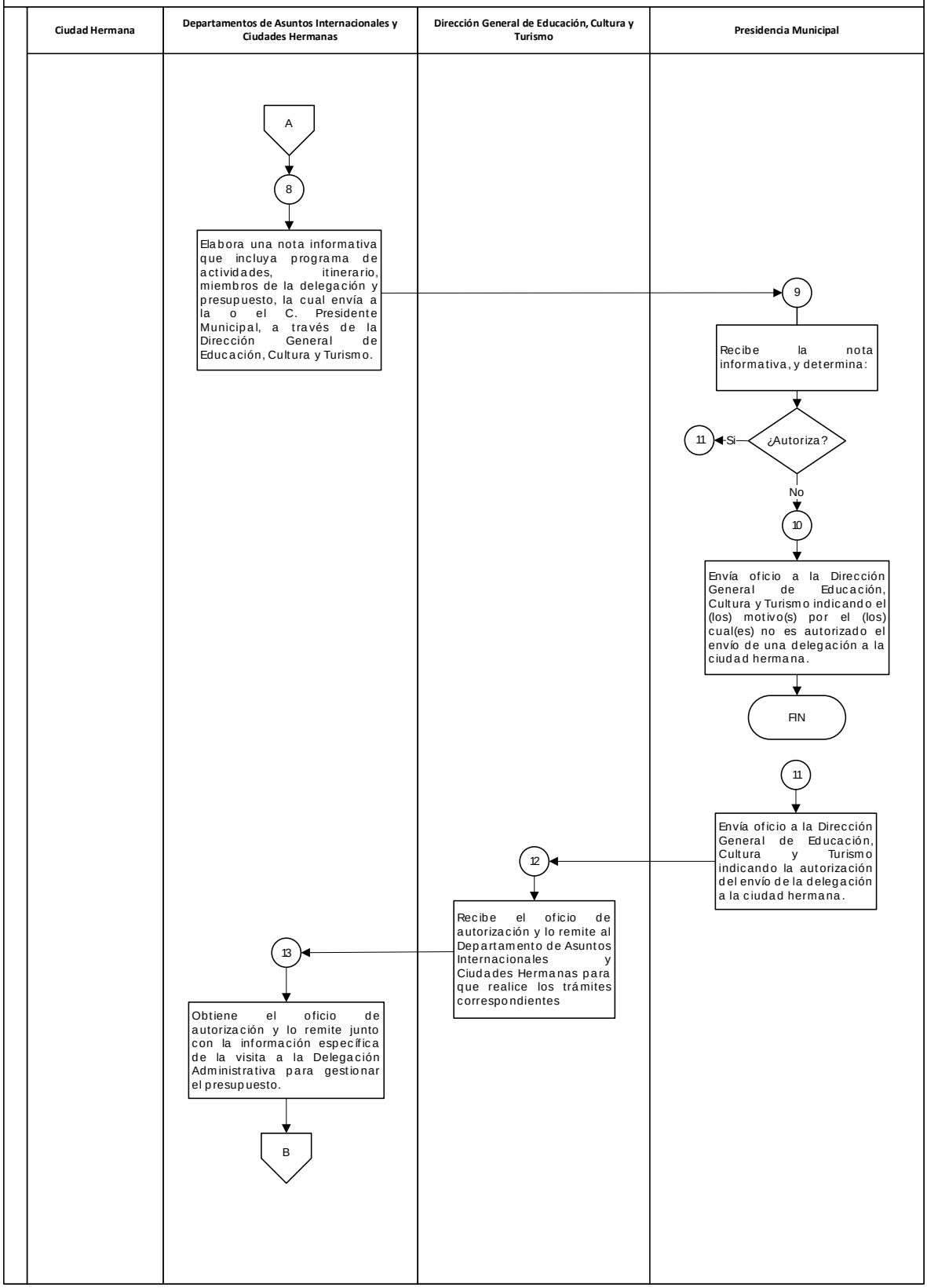
1. **Envío de Delegaciones a las Ciudades Hermanas dentro del País y el Extranjero.**

No.	Responsable	Actividad
1	**Ciudad Hermana**	Envía la invitación a las o los funcionarios, las o los empresarios, asociaciones de la sociedad civil, vía electrónica, para realizar el intercambio.
2	**Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas**	Recibe la invitación, de ser necesario la traduce al español, elabora y envía una nota informativa a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.
3	**Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**	Recibe la nota informativa, toma conocimiento de la invitación y la remite vía oficio a la Presidencia Municipal.
4	**Presidencia Municipal**	Analiza la propuesta y determina en conjunto con la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo a las personas que viajarán al extranjero o al interior del país, instruyendo sobre los criterios que deben seguirse.
5	**Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**	Recibe la instrucción de la Presidencia Municipal e informa al Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas.
6	**Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas**	Recibe la instrucción de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo y se comunica vía electrónica con la ciudad hermana para determinar el programa de actividades, itinerario, fechas y horarios.
7		Establece la forma para cubrir el presupuesto de los gastos del viaje mediante las siguientes alternativas: presupuesto del departamento, presupuesto extraordinario, gastos pagados por cada uno de las o los integrantes de la delegación y gastos pagados por la ciudad hermana.
8		Elabora una nota informativa que incluya programa de actividades, itinerario, miembros de la delegación y presupuesto, la cual envía a la o el Presidente Municipal, a través de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.
9	**Presidencia Municipal**	Recibe nota informativa, la analiza y determina:
		¿Se autoriza?
10		No Envía oficio a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo indicando el (los) motivo(s) por el (los) cual(es) no es autorizado el envío de una delegación a la ciudad hermana.
		FIN
11		Si Envía oficio a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo indicando la autorización del envío de la delegación a la ciudad hermana.
12	**Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**	Recibe el oficio de autorización y lo remite al Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas para que realice los trámites correspondientes
13	**Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas**	Obtiene el oficio de autorización y lo remite junto con la información específica de la visita a la Delegación Administrativa para gestionar el presupuesto.
14		Solicita vía oficio el apoyo de las diferentes áreas para llevar a cabo la organización del evento y contar con todos los requerimientos necesarios.
15		Confirma y agenda vía electrónica con la ciudad hermana las actividades, itinerarios, vuelos, transporte, hospedaje, regalos oficiales, protocolo, ceremonia oficial y recorridos.
16		Acude la delegación, en la fecha señalada a la visita, llevan a cabo las minutas de cada evento, dan seguimiento a acuerdos y compromisos, se proponen proyectos futuros y al regreso se entregan reportes de actividades a la Presidencia Municipal.
		FIN

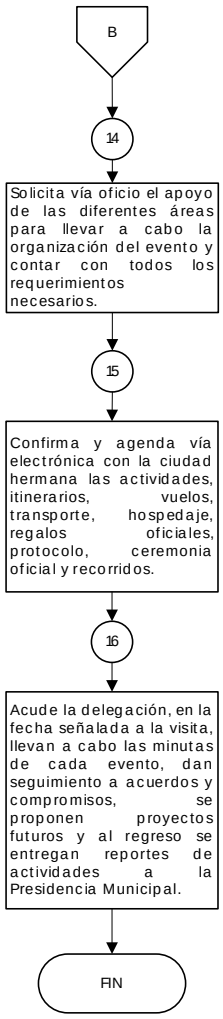
1. Envío de Delegaciones a las Ciudades Hermanas dentro del País y el Extranjero



1. Envío de Delegaciones a las Ciudades Hermanas dentro del País y el Extranjero



1. Envío de Delegaciones a las Ciudades Hermanas dentro del País y el Extranjero

Ciudad Hermana	Departamentos de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas	Dirección General de Educación, Cultura y Turismo	Presidencia Municipal
			

Nombre del Procedimiento: **Recepción de Delegaciones Nacionales y del Extranjero a Toluca.**

Objetivo: Promover en nuestro municipio los intercambios con diferentes ciudades nacionales y extranjeras, en materia cultural, económica, social, deportiva y educativa, con el objetivo de buscar nuevas áreas de oportunidad para el desarrollo del Municipio de Toluca.

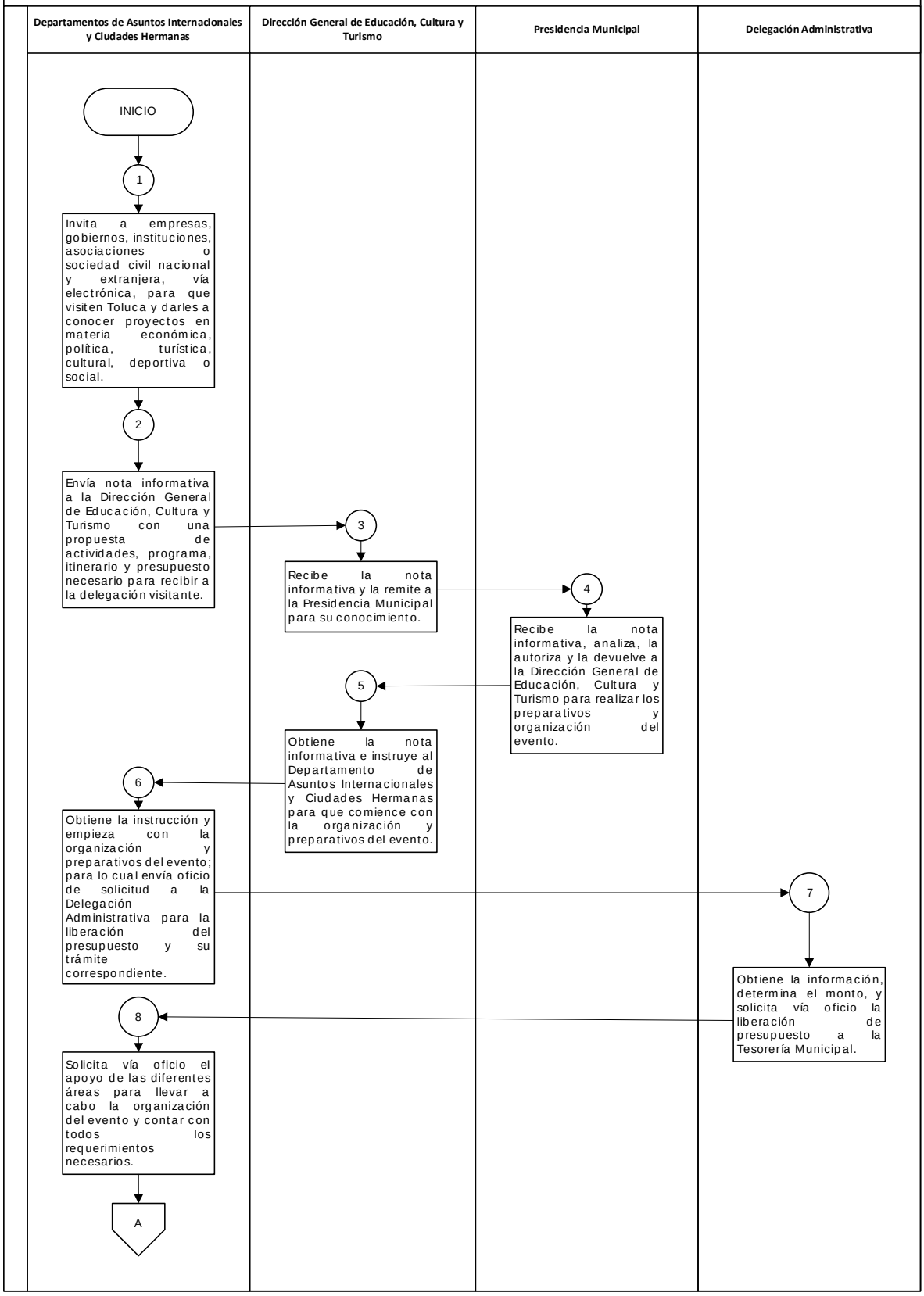
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas estudiará, analizará y determinará nuevas áreas de oportunidad para realizar intercambios con las ciudades hermanas, para lograrlo aprovechará las herramientas disponibles.
- Se deberá mantener contacto vía electrónica con las distintas ciudades hermanas de Toluca y generadores de cooperación internacional como la Secretaría de Relaciones Exteriores y organismos internacionales acreditados en México.
- La o el titular del Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas, verificará la continuidad de los proyectos de intercambio y seguimiento de los acuerdos establecidos.
- El Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas dará respuesta oportuna a todas las solicitudes que realicen las y los funcionarios, ciudadanía, las y los empresarios, asociaciones y/o dependencias provenientes de las ciudades hermanas de Toluca y gobiernos locales extranjeros.
- El Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas propondrá un plan de intercambio anual, de acuerdo con las relaciones determinadas con cada hermandad.
- El Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas solicitará vía oficio el apoyo de las diferentes áreas del Ayuntamiento como Presidencia Municipal y la Secretaría del Ayuntamiento, y de ser necesario de instancias exteriores como embajadas, empresarias y empresarios, agencias de viajes, hoteles, cámaras y asociaciones empresariales, instituciones educativas, gobierno federal y estatal para llevar a cabo la organización del evento y contar con todos los requerimientos necesarios.
- La organización de los eventos comprende entre otros, ceremonia oficial, bienvenida, despedida, hospedaje, transporte, alimentación, recorridos turísticos, eventos culturales y sociales, actividades, itinerario, invitaciones, difusión y programas especiales.

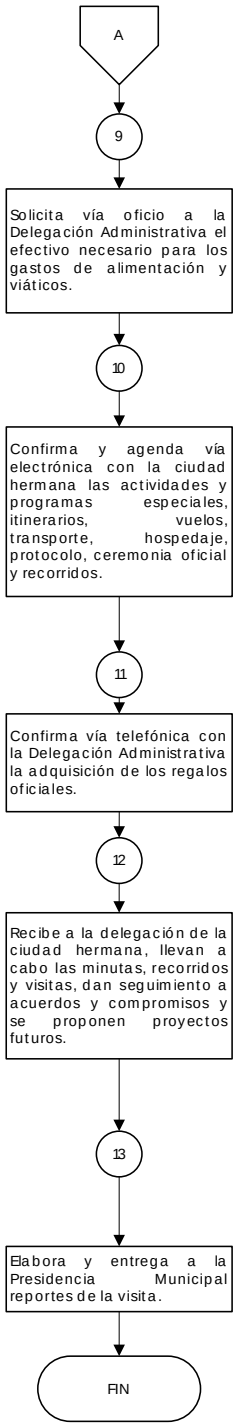
2. **Recepción de Delegaciones Nacionales y del Extranjero a Toluca**

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas	Invita a empresas, gobiernos, instituciones, asociaciones o sociedad civil nacional y extranjera, vía electrónica, para que visiten Toluca y darles a conocer proyectos en materia económica, política, turística, cultural, deportiva o social.
2		Envía nota informativa a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo con una propuesta de actividades, programa, itinerario y presupuesto necesario para recibir a la delegación visitante.
3	Dirección General de Educación, Cultura y Turismo	Recibe la nota informativa y la remite a la Presidencia Municipal para su conocimiento.
4	Presidencia Municipal	Recibe la nota informativa, analiza, la autoriza y la devuelve a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo para realizar los preparativos y organización del evento.
5	Dirección General de Educación, Cultura y Turismo	Obtiene la nota informativa e instruye al Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas para que comience con la organización y preparativos del evento.
6	Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas	Obtiene la instrucción y empieza con la organización y preparativos del evento; para lo cual envía oficio de solicitud a la Delegación Administrativa para la liberación del presupuesto y su trámite correspondiente.
7	Delegación Administrativa	Obtiene la información, determina el monto, y solicita vía oficio la liberación de presupuesto a la Tesorería Municipal.
8	Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas	Solicita vía oficio el apoyo de las diferentes áreas para llevar a cabo la organización del evento y contar con todos los requerimientos necesarios.
9		Solicita vía oficio a la Delegación Administrativa el efectivo necesario para los gastos de alimentación y viáticos.
10		Confirma y agenda vía electrónica con la ciudad hermana las actividades y programas especiales, itinerarios, vuelos, transporte, hospedaje, protocolo, ceremonia oficial y recorridos.
11		Confirma vía telefónica con la Delegación Administrativa la adquisición de los regalos oficiales.
12		Recibe a la delegación de la ciudad hermana, llevan a cabo las minutas, recorridos y visitas, dan seguimiento a acuerdos y compromisos y se proponen proyectos futuros.
13		Elabora y entrega a la Presidencia Municipal reportes de la visita.
		FIN

2. Recepción de Delegaciones Nacionales y del Extranjero a Toluca



. Recepción de Delegaciones Nacionales y del Extranjero a Toluca

Departamentos de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas	Dirección General de Educación, Cultura y Turismo	Presidencia Municipal	Delegación Administrativa
			

Nombre del Procedimiento	**Solicitar diseño de material de difusión turística**
Objetivo:	Contar con material de promoción turística en medio impreso o digital, para que sea proporcionado a las y los turistas nacionales o extranjeros y a la ciudadanía en general.

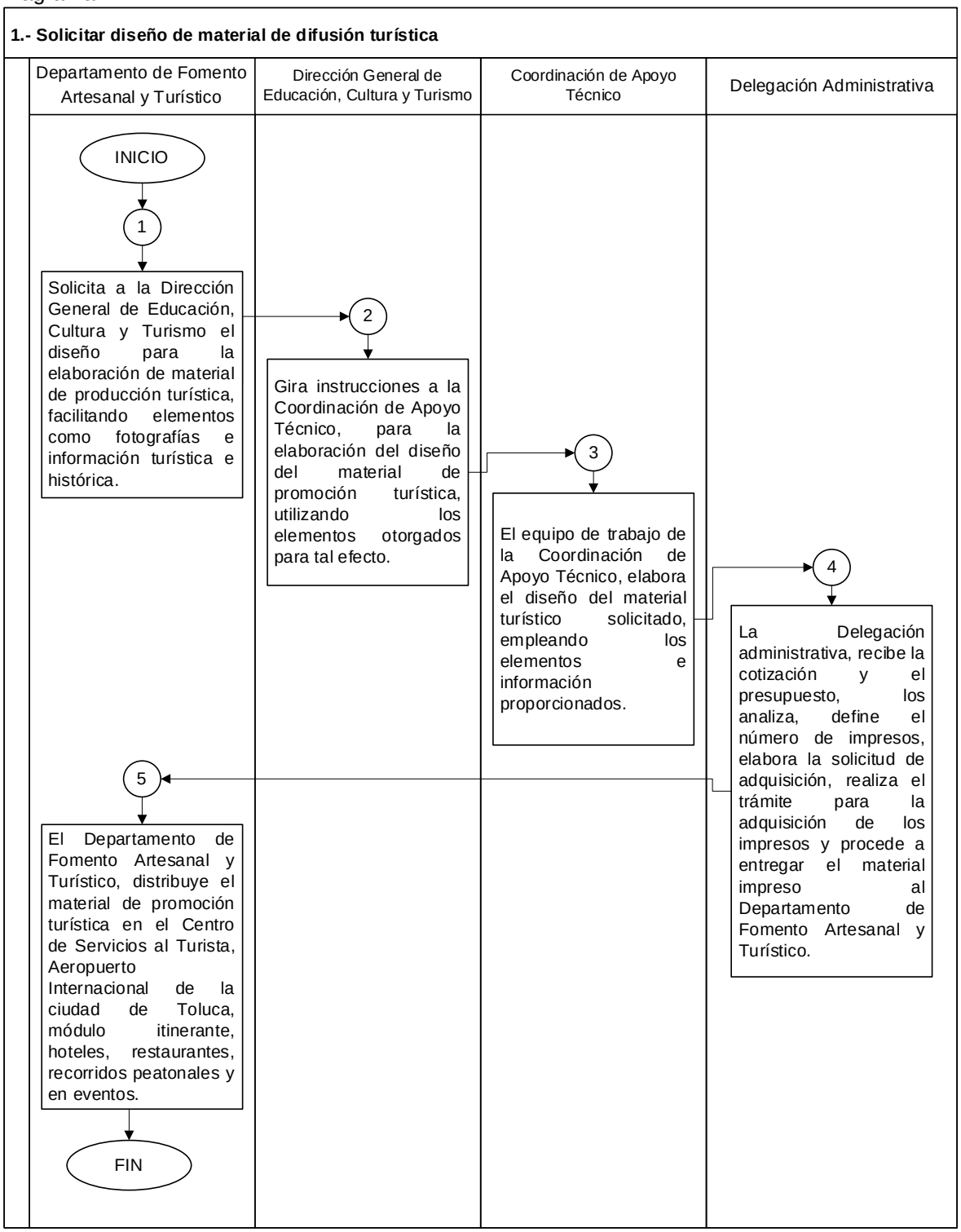
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, solicita a la Dirección General de Educación Cultura y Turismo el diseño y la creación de material de promoción turística, que posteriormente será emitido a la Coordinación General de Comunicación social para su aprobación.
- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, distribuirá material de promoción a nivel municipal, estatal, nacional e internacional.
- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, podrá contar con el patrocinio para la elaboración de estos documentos.

1.- Solicitar diseño de material de difusión turística

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Solicita a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo el diseño para la elaboración de material de producción turística, facilitando elementos como fotografías e información turística e histórica.
2	**Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**	Gira instrucciones a la Coordinación de Apoyo Técnico, para la elaboración del diseño del material de promoción turística, utilizando los elementos otorgados para tal efecto.
3	**Coordinación de Apoyo Técnico**	El equipo de trabajo de la Coordinación de Apoyo Técnico, elabora el diseño del material turístico solicitado, empleando los elementos e información proporcionados
4	**Delegación Administrativa**	La Delegación administrativa, recibe la cotización y el presupuesto, los analiza, define el número de impresos, elabora la solicitud de adquisición, realiza el trámite para la adquisición de los impresos y procede a entregar el material impreso al Departamento de Fomento Artesanal y Turístico.
5	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, distribuye el material de promoción turística en el Centro de Servicios al Turista, Aeropuerto Internacional de la ciudad de Toluca, módulo itinerante, hoteles, restaurantes, recorridos peatonales y en eventos.
		FIN

Diagrama


1.- Solicitar diseño de material de difusión turística
Departamento de Fomento Artesanal y Turístico
Dirección General de Educación, Cultura y Turismo
Coordinación de Apoyo Técnico
Delegación Administrativa
INICIO
1
Solicita a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo el diseño para la elaboración de material de producción turística, facilitando elementos como fotografías e información turística e histórica.
2
Gira instrucciones a la Coordinación de Apoyo Técnico, para la elaboración del diseño del material de promoción turística, utilizando los elementos otorgados para tal efecto.
3
El equipo de trabajo de la Coordinación de Apoyo Técnico, elabora el diseño del material turístico solicitado, empleando los elementos e información proporcionados.
4
La Delegación administrativa, recibe la cotización y el presupuesto, los analiza, define el número de impresos, elabora la solicitud de adquisición, realiza el trámite para la adquisición de los impresos y procede a entregar el material impreso al Departamento de Fomento Artesanal y Turístico.
5
El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, distribuye el material de promoción turística en el Centro de Servicios al Turista, Aeropuerto Internacional de la ciudad de Toluca, módulo itinerante, hoteles, restaurantes, recorridos peatonales y en eventos.
FIN

Nombre del Procedimiento	**Recorridos turísticos a petición de la persona interesada.**
Objetivo:	Brindar información turística de manera verbal e impresa, a la o el visitante nacional o extranjero y a la ciudadanía en general, a través de material de difusión y recorridos por el Centro Histórico de la Ciudad de Toluca y sus principales atractivos.

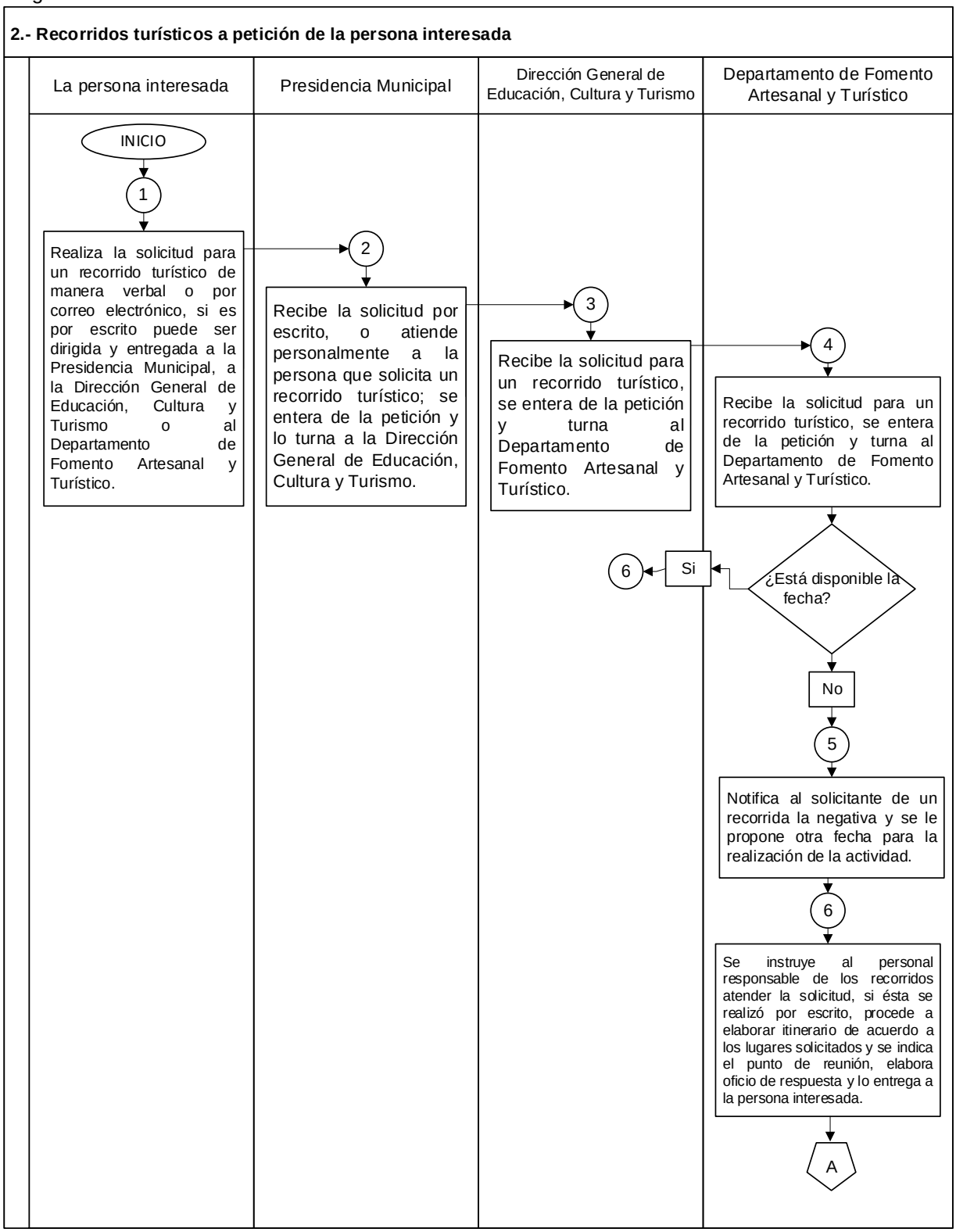
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, proporcionará información turística de la ciudad de manera verbal y en material impreso (si la o el turista lo solicita).
- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, planeará, organizará y coordinará recorridos; así como visitas guiadas por el Centro Histórico de la ciudad y de sus principales atractivos, como lo son el Estadio Nemesio Diez y Palacio de Gobierno.
- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, llevará el registro y control en el formato respectivo de los recorridos y visitas guiadas que se lleven a cabo.

2.- Recorridos turísticos a petición de la persona interesada

No.	Responsable	Actividad
1	**La persona interesada**	Realiza la solicitud para un recorrido turístico de manera verbal o por correo electrónico, si es por escrito puede ser dirigida y entregada a la Presidencia Municipal, a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo o al Departamento de Fomento Artesanal y Turístico.
2	**Presidencia Municipal**	Recibe la solicitud por escrito, o atiende personalmente a la persona que solicita un recorrido turístico; se entera de la petición y lo turna a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.
3	**Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**	Recibe la solicitud para un recorrido turístico, se entera de la petición y turna al Departamento de Fomento Artesanal y Turístico.
4	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Recibe la solicitud para un recorrido turístico o atiende personalmente al solicitante, se entera de la petición, revisa la agenda y determina:
		¿Está disponible la fecha?
5		**No:** Notifica al solicitante de un recorrida la negativa y se le propone otra fecha para la realización de la actividad.
6		**Si:** Se instruye al personal responsable de los recorridos atender la solicitud, si ésta se realizó por escrito, procede a elaborar itinerario de acuerdo a los lugares solicitados y se indica el punto de reunión, elabora oficio de respuesta y lo entrega a la persona interesada.
7		Acude al sitio acordado, en la fecha indicada, se realiza el recorrido turístico con la persona quien lo solicitó y se proporciona material de difusión turística. Concluido el recorrido se integra la actividad en el informe diario y mensual.
		FIN

Diagrama:


2.- Recorridos turísticos a petición de la persona interesada
La persona interesada
Presidencia Municipal
Dirección General de Educación, Cultura y Turismo
Departamento de Fomento Artesanal y Turístico
INICIO
1
Realiza la solicitud para un recorrido turístico de manera verbal o por correo electrónico, si es por escrito puede ser dirigida y entregada a la Presidencia Municipal, a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo o al Departamento de Fomento Artesanal y Turístico.
2
Recibe la solicitud por escrito, o atiende personalmente a la persona que solicita un recorrido turístico; se entera de la petición y lo turna a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.
3
Recibe la solicitud para un recorrido turístico, se entera de la petición y turna al Departamento de Fomento Artesanal y Turístico.
4
Recibe la solicitud para un recorrido turístico, se entera de la petición y turna al Departamento de Fomento Artesanal y Turístico.
¿Está disponible la fecha?
Si
6
No
5
Notifica al solicitante de un recorrida la negativa y se le propone otra fecha para la realización de la actividad.
6
Se instruye al personal responsable de los recorridos atender la solicitud, si ésta se realizó por escrito, procede a elaborar itinerario de acuerdo a los lugares solicitados y se indica el punto de reunión, elabora oficio de respuesta y lo entrega a la persona interesada.
A

2.- Recorridos turísticos a petición de la persona interesada

La persona interesada	Presidencia Municipal	Dirección General de Educación, Cultura y Turismo	Departamento de Fomento Artesanal y Turístico
			A Acude al sitio acordado, en la fecha indicada, se realiza el recorrido turístico con la persona quien lo solicitó y se proporciona material de difusión turística. Concluido el recorrido se integra la actividad en el informe diario y mensual. FIN

Nombre del Procedimiento	**Recorridos turísticos peatonales diarios.**
Objetivo:	Llevar a cabo recorridos turísticos peatonales por el Centro Histórico de la Ciudad y sus principales atractivos para las o los visitantes nacionales o extranjeros y a la ciudadanía en general que lo requieran de manera inmediata, asimismo brindar información turística.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, proporcionará información turística de la ciudad de manera verbal y en material impreso.
- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, planeará, organizará y coordinará recorridos, por el Centro Histórico de la Ciudad y sus principales atractivos.
- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, llevará el registro y control en el formato respectivo de los recorridos que se lleven a cabo.

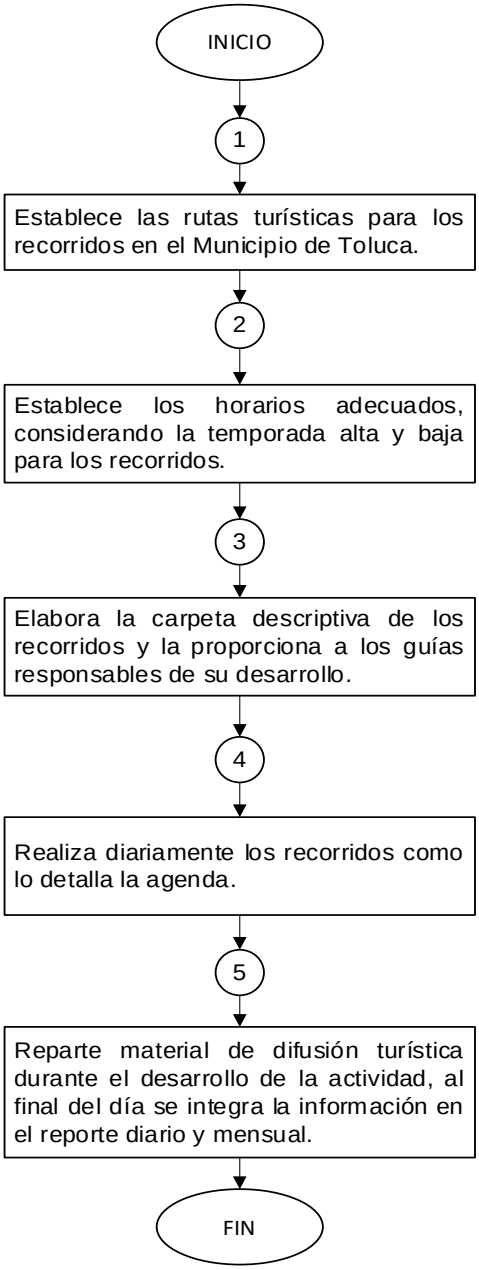
3.- Recorridos turísticos peatonales diarios

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Fomento Turístico y Artesanal**	Establece las rutas turísticas para los recorridos en el Municipio de Toluca.
2		Establece los horarios adecuados, considerando la temporada alta y baja para los recorridos.
3		Elabora la carpeta descriptiva de los recorridos y la proporciona a los guías responsables de su desarrollo.
4		Realiza diariamente los recorridos como lo detalla la agenda.
5		Reparte material de difusión turística durante el desarrollo de la actividad, al final del día se integra la información en el reporte diario y mensual.
		FIN

Diagrama

3. Recorridos turísticos peatonales diarios

Departamento de Fomento Artesanal y Turístico



Nombre del Procedimiento	**Cursos de capacitación para el personal de contacto del sector turístico.**
Objetivo:	Llevar a cabo las capacitaciones del personal de contacto del sector turístico, buscando una mejora en la calidad del servicio.

POLÍTICAS APLICABLES

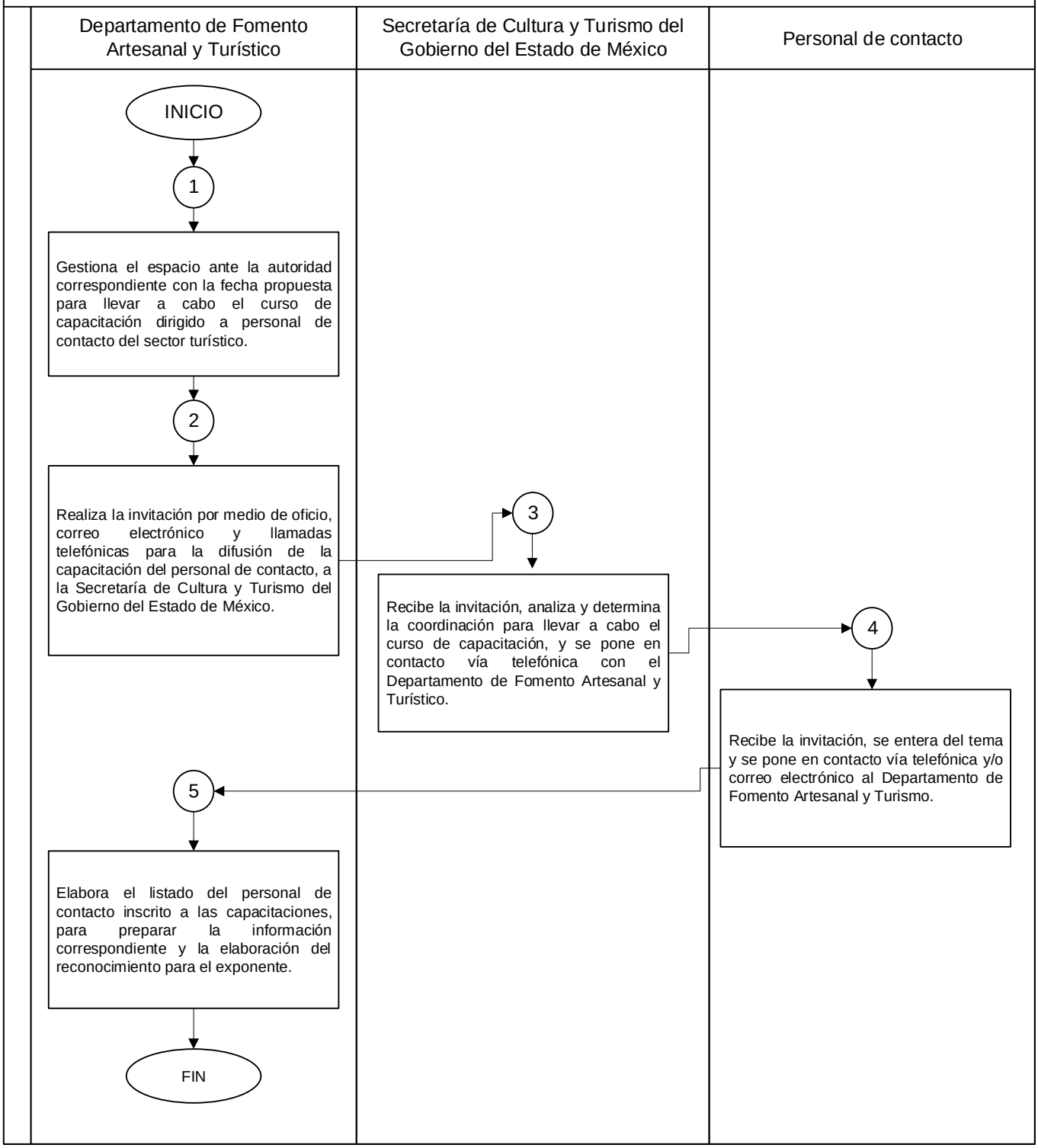
- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, gestionará las fechas para impartir los programas de capacitación al personal de contacto (toda aquella persona que tiene contacto con la o el turista).
- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, gestionará los espacios y materiales de apoyo para llevar a cabo las capacitaciones en coordinación con instituciones gubernamentales, cámaras empresariales, e instituciones educativas públicas y privadas.
- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, promoverá, difundirá y dará seguimiento a la capacitación en materia turística.

4.- Cursos de capacitación para el personal de contacto del sector turístico

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Gestiona el espacio ante la autoridad correspondiente con la fecha propuesta para llevar a cabo el curso de capacitación dirigido a personal de contacto del sector turístico.
2		Realiza la invitación por medio de oficio, correo electrónico y llamadas telefónicas para la difusión de la capacitación del personal de contacto, a la Secretaría de Cultura y Turismo del Gobierno del Estado de México.
3	**Secretaría de Cultura y Turismo del Gobierno del Estado de México**	Recibe la invitación, analiza y determina la coordinación para llevar a cabo el curso de capacitación, y se pone en contacto vía telefónica con el Departamento de Fomento Artesanal y Turístico.
4	**Personal de contacto**	Recibe la invitación, se entera del tema y se pone en contacto vía telefónica y/o correo electrónico al Departamento de Fomento Artesanal y Turismo.
5	**Departamento de Fomento Artesanal y Turismo**	Elabora el listado del personal de contacto inscrito a las capacitaciones, para preparar la información correspondiente y la elaboración del reconocimiento para el exponente.
		FIN

Diagrama

4.- Cursos de capacitación para el personal de contacto del sector turístico



Nombre del Procedimiento	**Elaboración del catálogo de hoteles, restaurantes y servicios.**
Objetivo:	Generar una base de datos en la que se incluya a las y los prestadores de servicios turísticos del municipio a fin de involucrarlos en los programas de capacitación, asesoría y consultoría necesarios para promover la eficiencia, la competitividad, mejorar la calidad de los servicios y elevar su rentabilidad.

POLÍTICAS APLICABLES

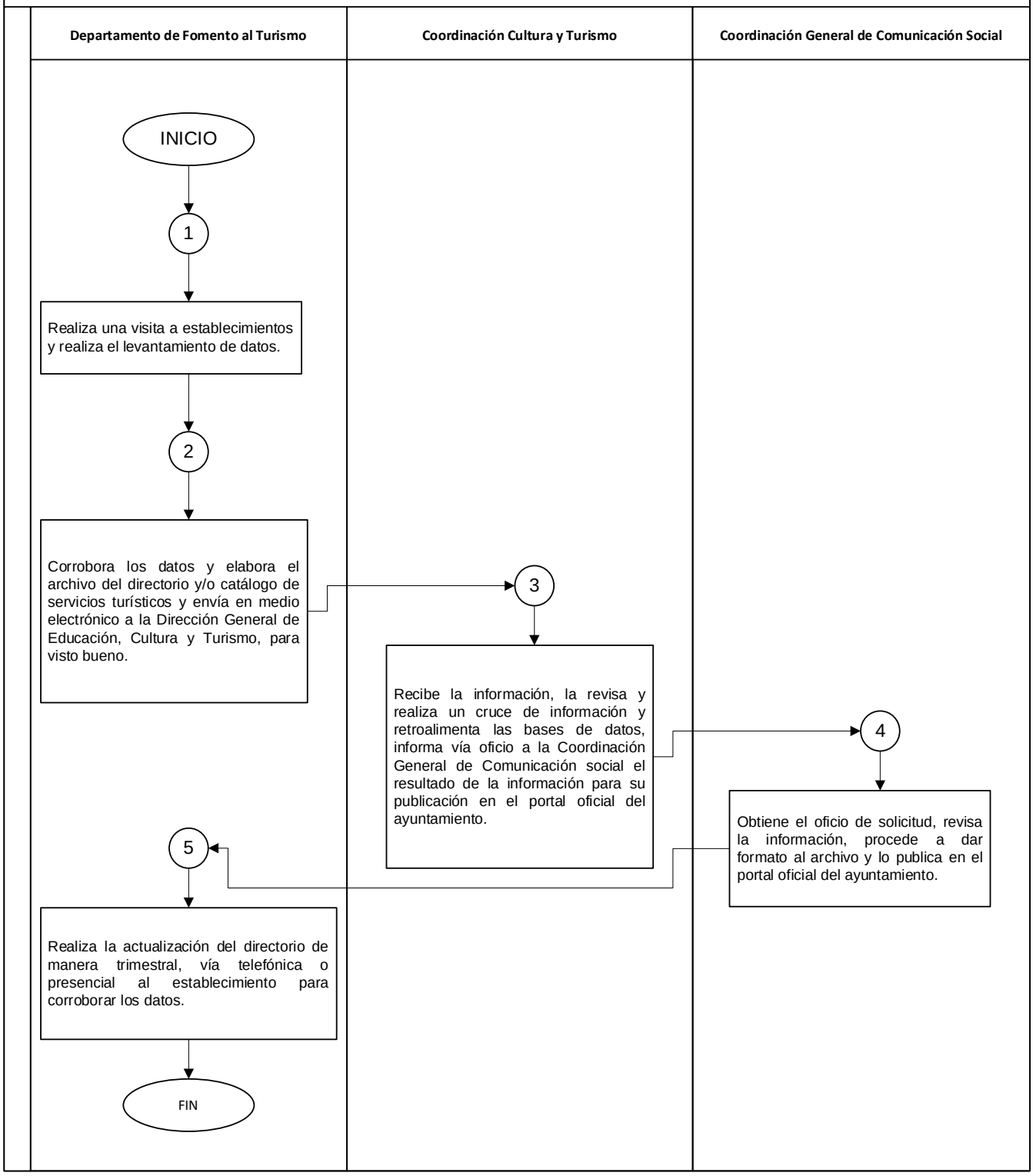
- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, deberá contactar a las y los prestadores de servicios turísticos para tener la información real de cada establecimiento.
- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico resguardará la información en una base de datos y la mantendrá actualizada.

5.- Elaboración del catálogo de hoteles, restaurantes y servicios complementarios del Municipio de Toluca

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Realiza una visita a establecimientos y realiza el levantamiento de datos.
2		Corrobora los datos y elabora el archivo del directorio y/o catálogo de servicios turísticos y envía en medio electrónico a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo, para visto bueno.
3	**Dirección General de Educación Cultura y Turismo**	Recibe la información, la revisa y realiza un cruce de información y retroalimenta las bases de datos, informa vía oficio a la Coordinación General de Comunicación social el resultado de la información para su publicación en el portal oficial del ayuntamiento.
4	**Coordinación General de Comunicación Social**	Obtiene el oficio de solicitud, revisa la información, procede a dar formato al archivo y lo publica en el portal oficial del ayuntamiento.
5	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Realiza la actualización del directorio de manera trimestral, vía telefónica o presencial al establecimiento para corroborar los datos.
		FIN

Diagrama

5.- Elaboración del catálogo de hoteles, restaurantes y servicios complementarios del Municipio de Toluca



Nombre del Procedimiento	**Participación en eventos estatales, nacionales e internacionales.**
Objetivo:	Difundir los atractivos y servicios turísticos de Toluca en eventos masivos de carácter estatal, nacional e internacional, con la finalidad de atraer un mayor número de visitantes.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, deberá realizar una búsqueda permanente de eventos para promocionar el Municipio de Toluca.
- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, considerará la viabilidad de participar en los eventos en que se extienda una invitación para participación del municipio.

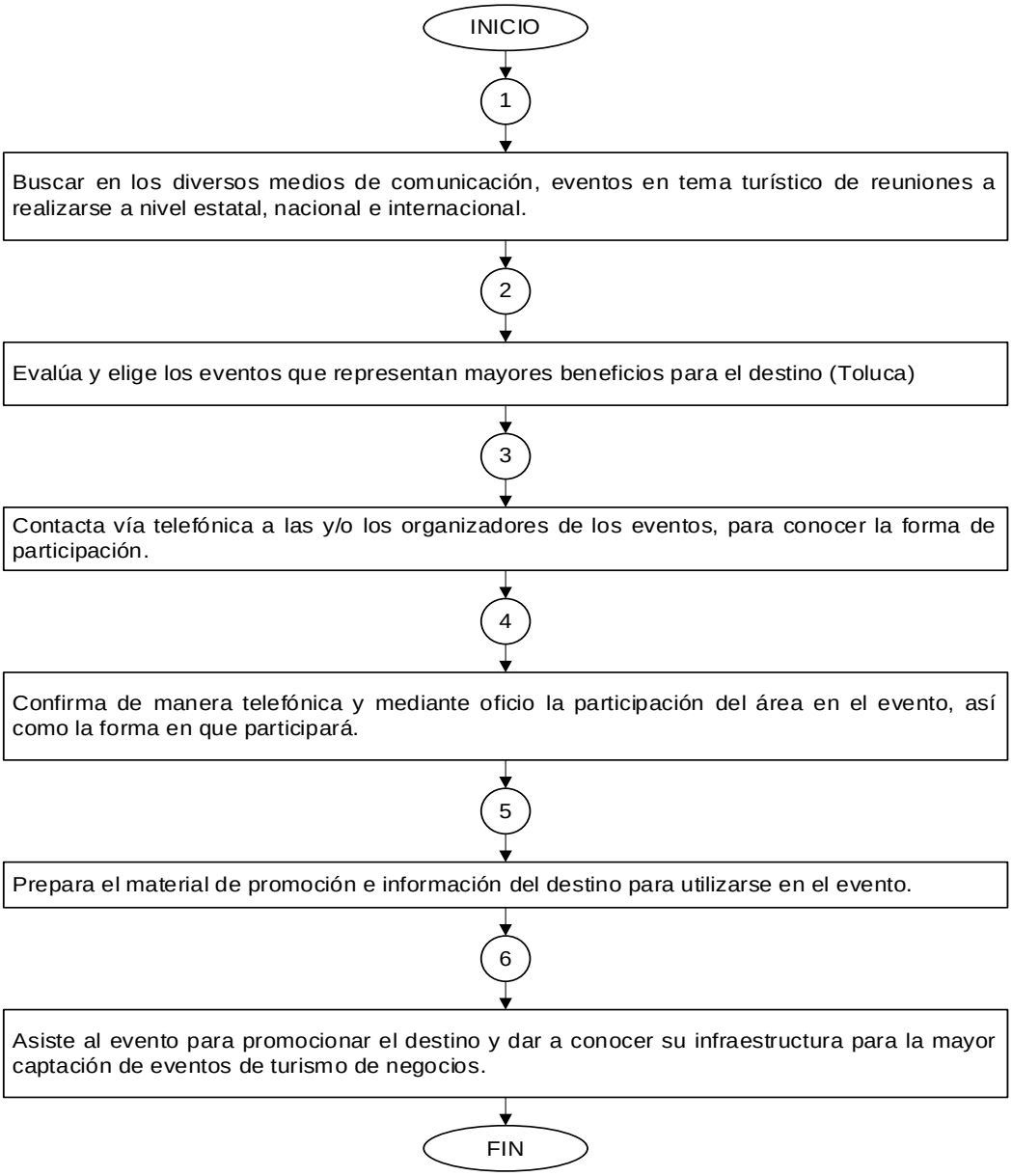
6.- Participación en eventos estatales, nacionales e internacionales.

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Buscar en los diversos medios de comunicación, eventos en tema turístico de reuniones a realizarse a nivel estatal, nacional e internacional.
2		Evalúa y elige los eventos que representan mayores beneficios para el destino (Toluca)
3		Contacta vía telefónica a las y/o los organizadores de los eventos, para conocer la forma de participación.
4		Confirma de manera telefónica y mediante oficio la participación del área en el evento, así como la forma en que participará.
5		Prepara el material de promoción e información del destino para utilizarse en el evento.
6		Asiste al evento para promocionar el destino y dar a conocer su infraestructura para la mayor captación de eventos de turismo de negocios.
		FIN

Diagrama

6.- Participación en eventos estatales, nacionales e internacionales.

Departamento de Fomento Artesanal y Turístico



Nombre del Procedimiento	**Atención a los requerimientos de las y los visitantes de Toluca e interesados en realizar un evento en el municipio.**
Objetivo:	Brindar la atención, asesoría y la información a las y los visitantes de Toluca e interesados en realizar un evento en la ciudad, promocionando la riqueza histórica y cultural de la ciudad para captar la mayor cantidad de eventos.

POLÍTICAS APLICABLES

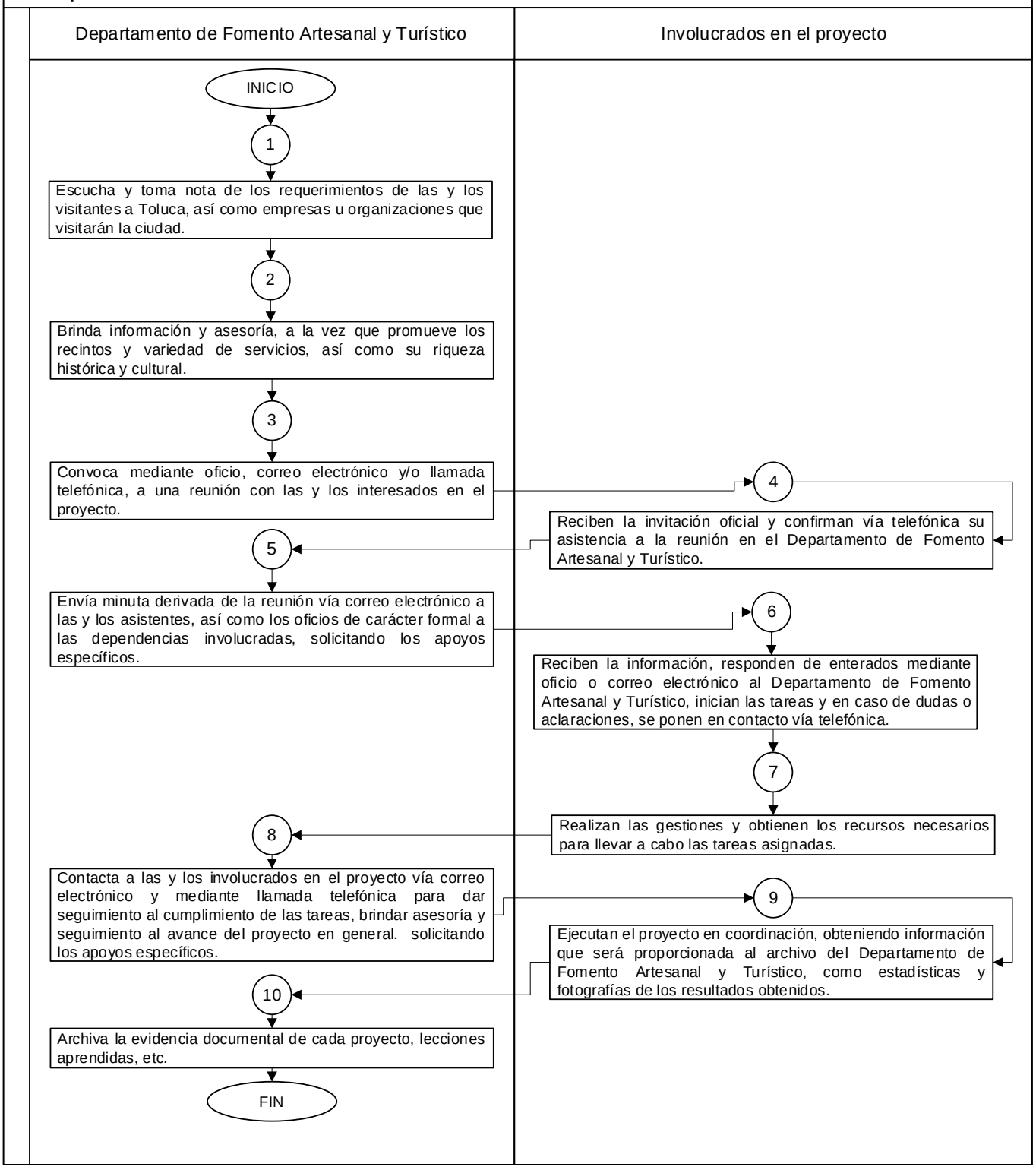
- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, atenderá al visitante local, nacional e internacional que visite la ciudad de Toluca o desee llevar a cabo algún proyecto de impacto para el Municipio.
- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, brindará la asesoría y la información necesaria con el fin de persuadir a las y los interesados de que Toluca reúne los requisitos para la realización de eventos de calidad.
- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, vinculará a los interesados con las áreas correspondientes, para llevar a cabo los trámites y procedimientos necesarios para la realización de los eventos.

7.- **Atención a los requerimientos de las y los visitantes de Toluca e interesados en realizar un evento en el municipio.**

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Escucha y toma nota de los requerimientos de las y los visitantes a Toluca, así como empresas u organizaciones que visitarán la ciudad.
2		Brinda información y asesoría, a la vez que promueve los recintos y variedad de servicios, así como su riqueza histórica y cultural.
3		Convoca mediante oficio, correo electrónico y/o llamada telefónica, a una reunión con las y los interesados en el proyecto.
4	**Involucrados en el proyecto**	Reciben la invitación oficial y confirman vía telefónica su asistencia a la reunión en el Departamento de Fomento Artesanal y Turístico.
5	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Envía minuta derivada de la reunión vía correo electrónico a las y los asistentes, así como los oficios de carácter formal a las dependencias involucradas, solicitando los apoyos específicos.
6	**Involucrados en el proyecto**	Reciben la información, responden de enterados mediante oficio o correo electrónico al Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, inician las tareas y en caso de dudas o aclaraciones, se ponen en contacto vía telefónica.
7		Realizan las gestiones y obtienen los recursos necesarios para llevar a cabo las tareas asignadas.
8	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Contacta a las y los involucrados en el proyecto vía correo electrónico y mediante llamada telefónica para dar seguimiento al cumplimiento de las tareas, brindar asesoría y seguimiento al avance del proyecto en general.
9	**Involucrados en el proyecto**	Ejecutan el proyecto en coordinación, obteniendo información que será proporcionada al archivo del Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, como estadísticas y fotografías de los resultados obtenidos.
10	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Archiva la evidencia documental de cada proyecto, lecciones aprendidas, etc.
		FIN

Diagrama

7.- **Atención a los requerimientos de las y los visitantes de Toluca e interesados en realizar un evento en el municipio.**



Nombre del Procedimiento	**Promoción del municipio como sede de eventos.**
Objetivo:	Posicionar a la Ciudad de Toluca como un destino para la realización de eventos educativos, culturales, turísticos y artesanales.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, promoverá a la Ciudad de Toluca, para que se realicen eventos de impacto.
- El Departamento de Fomento Turístico y Artesanal, vinculara a los interesados con los prestadores de servicios turísticos, dependencias gubernamentales y privadas, con el propósito de beneficiar al sector turístico, artesanal y población en general.
- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, representará y posicionará a Toluca como una ciudad que reúne los requisitos para la celebración de foros de alto nivel.

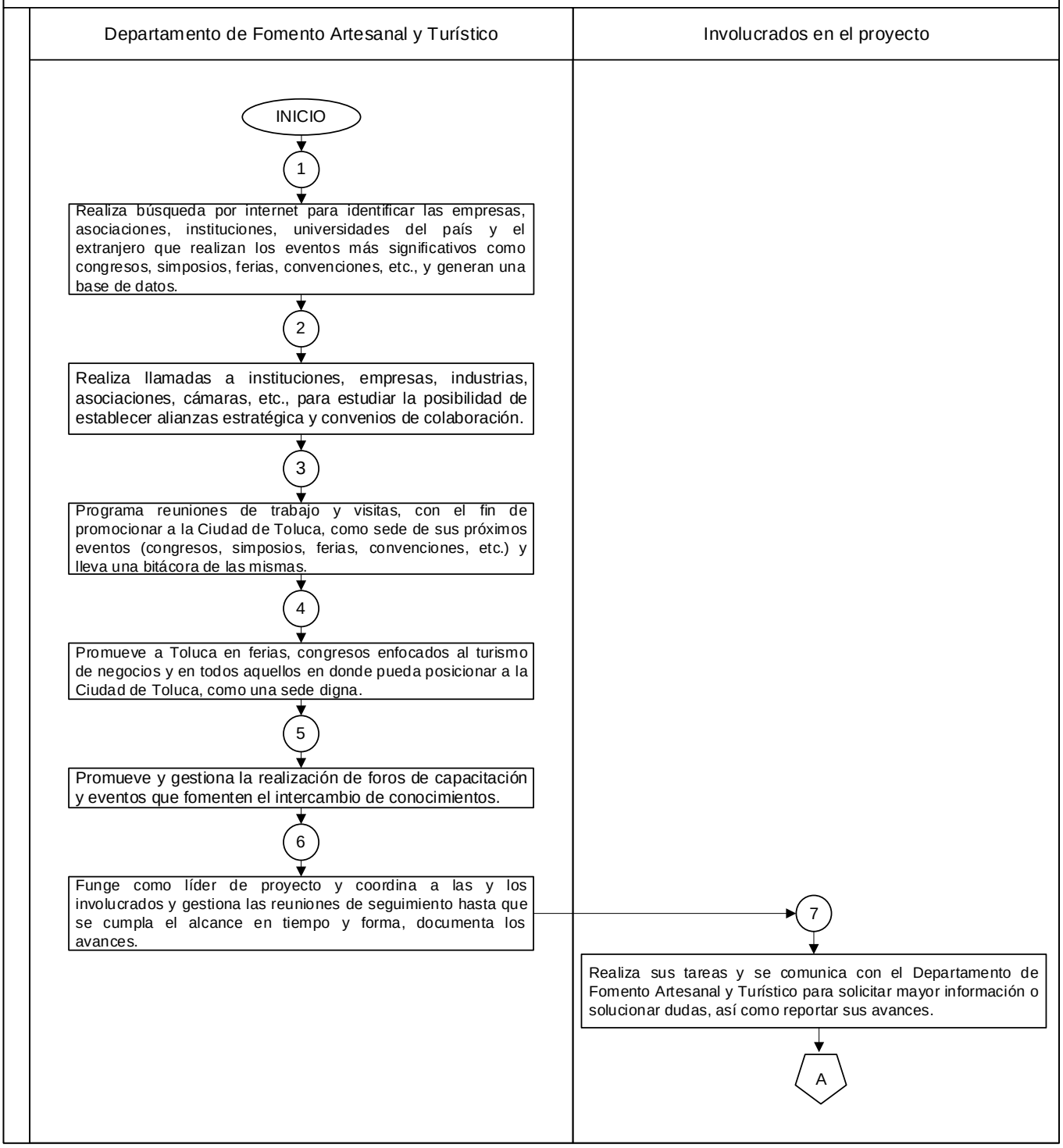
8.- Promoción del municipio como sede de eventos.

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Realiza búsqueda por internet para identificar las empresas, asociaciones, instituciones, universidades del país y el extranjero que realizan los eventos más significativos como congresos, simposios, ferias, convenciones, etc., y generan una base de datos.
2		Realiza llamadas a instituciones, empresas, industrias, asociaciones, cámaras, etc., para estudiar la posibilidad de establecer alianzas estratégica y convenios de colaboración.
3		Programa reuniones de trabajo y visitas, con el fin de promocionar a la Ciudad de Toluca, como sede de sus próximos eventos (congresos, simposios, ferias, convenciones, etc.) y lleva una bitácora de las mismas.
4		Promueve a Toluca en ferias, congresos enfocados al turismo de negocios y en todos aquellos en donde pueda posicionar a la Ciudad de Toluca, como una sede digna.
5		Promueve y gestiona la realización de foros de capacitación y eventos que fomenten el intercambio de conocimientos.
6		Funge como líder de proyecto y coordina a las y los involucrados y gestiona las reuniones de seguimiento hasta que se cumpla el alcance en tiempo y forma, documenta los avances.
7	**Involucrados en el proyecto**	Realiza sus tareas y se comunica con el Departamento de Fomento Artesanal y Turístico para solicitar mayor información o solucionar dudas, así como reportar sus avances.
8		Reciben la información las y los involucrados responden mediante oficio o correo electrónico a los requerimientos del Departamento de Fomento Artesanal y Turístico.
9		Realizan las gestiones y obtienen los recursos necesarios para llevar a cabo las tareas asignadas.

10	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Mantiene contacto telefónico y por correo electrónico con los involucrados, para dar seguimiento al cumplimiento de las tareas, brindar asesoría y seguimiento al avance del proyecto en general.
11	**Involucrados en el proyecto**	Ejecutan el proyecto en coordinación, obteniendo la información estadística y fotográfica de los resultados obtenidos para el archivo del Departamento de Fomento Artesanal y Turístico.
12	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Archiva la documentación de cada proyecto, lecciones aprendidas, evidencias, etc.
		FIN

Diagrama

8.- Promoción del municipio como sede de eventos.



8.- Promoción del municipio como sede de eventos.

Departamento de Fomento Artesanal y Turístico	Involucrados en el proyecto
	A
	8
	Reciben la información las y los involucrados responden mediante oficio o correo electrónico a los requerimientos del Departamento de Fomento Artesanal y Turístico.
	9
10	Realizan las gestiones y obtienen los recursos necesarios para llevar a cabo las tareas asignadas.
Mantiene contacto telefónico y por correo electrónico con los involucrados, para dar seguimiento al cumplimiento de las tareas, brindar asesoría y seguimiento al avance del proyecto en general.	
11	
Ejecutan el proyecto en coordinación, obteniendo la información estadística y fotográfica de los resultados obtenidos para el archivo del Departamento de Fomento Artesanal y Turístico.	
12	
Archiva la documentación de cada proyecto, lecciones aprendidas, evidencias, etc.	
FIN	

Nombre del Procedimiento	**Concursos artesanales.**
Objetivo:	Fomentar, preservar y difundir las tradiciones del Municipio de Toluca para fomentar la identidad toluqueña a través de concursos artesanales.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, definirá las políticas del concurso, así como elaborar y difundir las convocatorias a las y los artesanos y sociedad interesada.
- El Departamento de Fomento Artesanal y turístico, realizará la logística correspondiente al concurso, definiendo jurados e invitados especiales.
- Las y los integrantes del presídium entregarán los premios establecidos en la convocatoria, para lo cual se podrán buscar patrocinios.
- Las piezas que resulten ganadoras se enviarán al Museo del Alfeñique para su exhibición permanente.

9.- Concursos artesanales

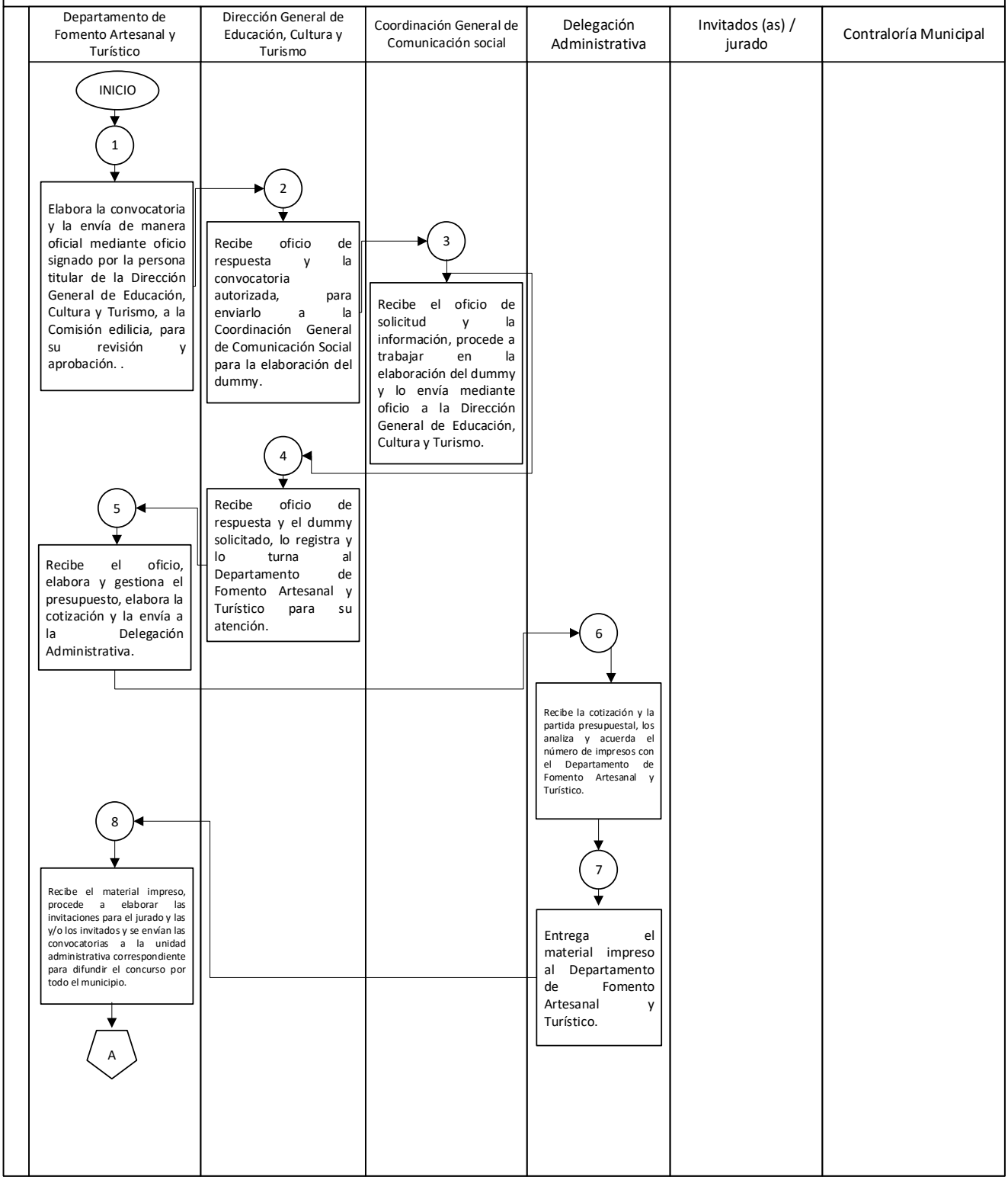
No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Elabora la convocatoria y la envía de manera oficial mediante oficio signado por la persona titular de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo, a la Comisión Edilicia, para su revisión y aprobación.
2	**Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**	Recibe y la convocatoria autorizada, para enviarlo a la Coordinación General de Comunicación Social para la elaboración del dummy.
3	**Coordinación General de Comunicación Social**	Recibe el oficio de solicitud y la información, procede a trabajar en la elaboración del dummy y lo envía mediante oficio a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.
4	**Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**	Recibe oficio de respuesta y el dummy solicitado, lo registra y lo turna al Departamento de Fomento Artesanal y Turístico para su atención.
5	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Recibe el oficio, elabora y gestiona el presupuesto, elabora la cotización y la envía a la Delegación Administrativa.
6	**Delegación Administrativa**	Recibe la cotización y la partida presupuestal, los analiza y acuerda el número de impresos con el Departamento de Fomento Artesanal y Turístico.
7		Entrega el material impreso al Departamento de Fomento Artesanal y Turístico
8	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Recibe el material impreso, procede a elaborar las invitaciones para el jurado y las y/o los invitados y se envían las convocatorias a la unidad administrativa correspondiente para difundir el concurso por todo el municipio.
9	**Invitados (as) / Jurado**	Reciben las invitaciones, se enteran, confirman su asistencia y esperan la fecha del concurso.

10	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Elabora oficio de solicitud dirigido a la Delegación Administrativa para el servicio de sillas, mesas, mamparas, sonido, espacio de premiación, etc.
11	**Delegación Administrativa**	Recibe la solicitud de servicio, realiza los trámites conducentes y espera la fecha del concurso.
12	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Realiza el registro de las piezas participantes en las fechas y horarios establecidos, las y los interesados llenan el formato correspondiente. Una vez cerrado el registro, se elabora oficio dirigido a la Delegación Administrativa para que realice la gestión del premio en efectivo y haga llegar el recurso.
13	**Delegación Administrativa**	Recibe el oficio de solicitud, se entera y realiza el trámite correspondiente para liberar el recurso del premio en efectivo.
14	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Elabora y envía oficio dirigido a la Contraloría Municipal, junto con la información soporte, para solicitar la presencia de una o un representante que testifique la entrega de premios en efectivo y de los reconocimientos a los y los participantes.
15	**Contraloría Municipal**	Recibe el oficio de solicitud, se entera, designa al personal correspondiente, genera la respuesta y espera la fecha del concurso.
16	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Elabora el programa y una nota informativa que remite a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.
17		Lleva a cabo el evento donde el jurado calificador delibera los resultados y levanta un acta de deliberación por duplicado.
18		Realiza la selección de las y los ganadores, se entregan los premios en efectivo mediante recibos de recepción del premio, mismos que son entregados a la o el representante de la Contraloría Municipal, para que genere el acta circunstanciada y la comprobación correspondiente.

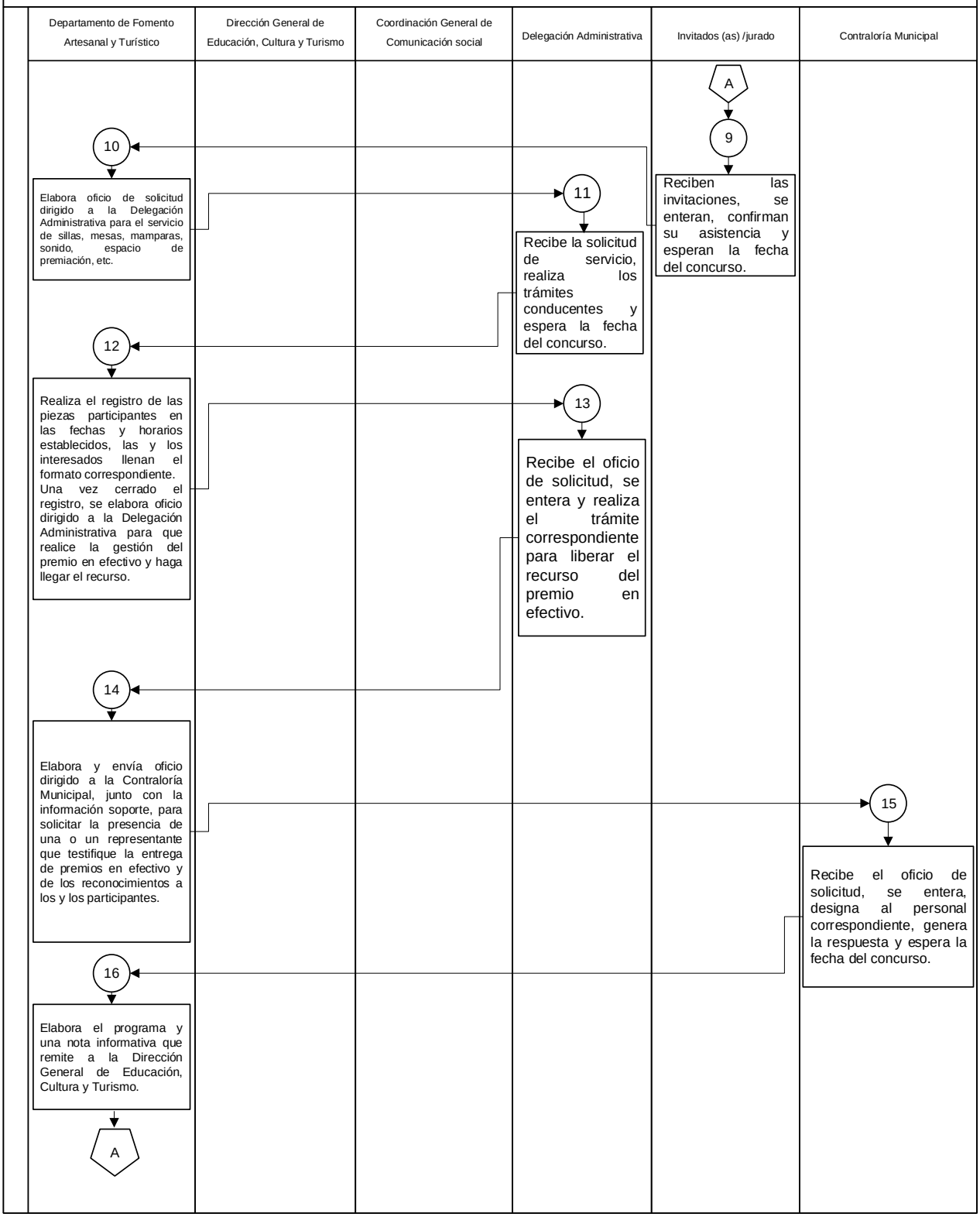
19	**Contraloría Municipal**	Elabora el acta de premiación por duplicado y remite un tanto junto con los recibos correspondientes al Departamento de Fomento Artesanal y Turístico.
20	**Departamento de Fomente Artesanal y Turístico**	Recibe el acta de premiación y los recibos correspondientes para que sean turnados a la Delegación Administrativa, posteriormente se integra la información en el expediente correspondiente para su archivo.
21	**Delegación Administrativa**	Recibe la documentación y la turna a la Tesorería Municipal para comprobación cuando el premio provenga de recursos municipales.
		FIN

Diagrama

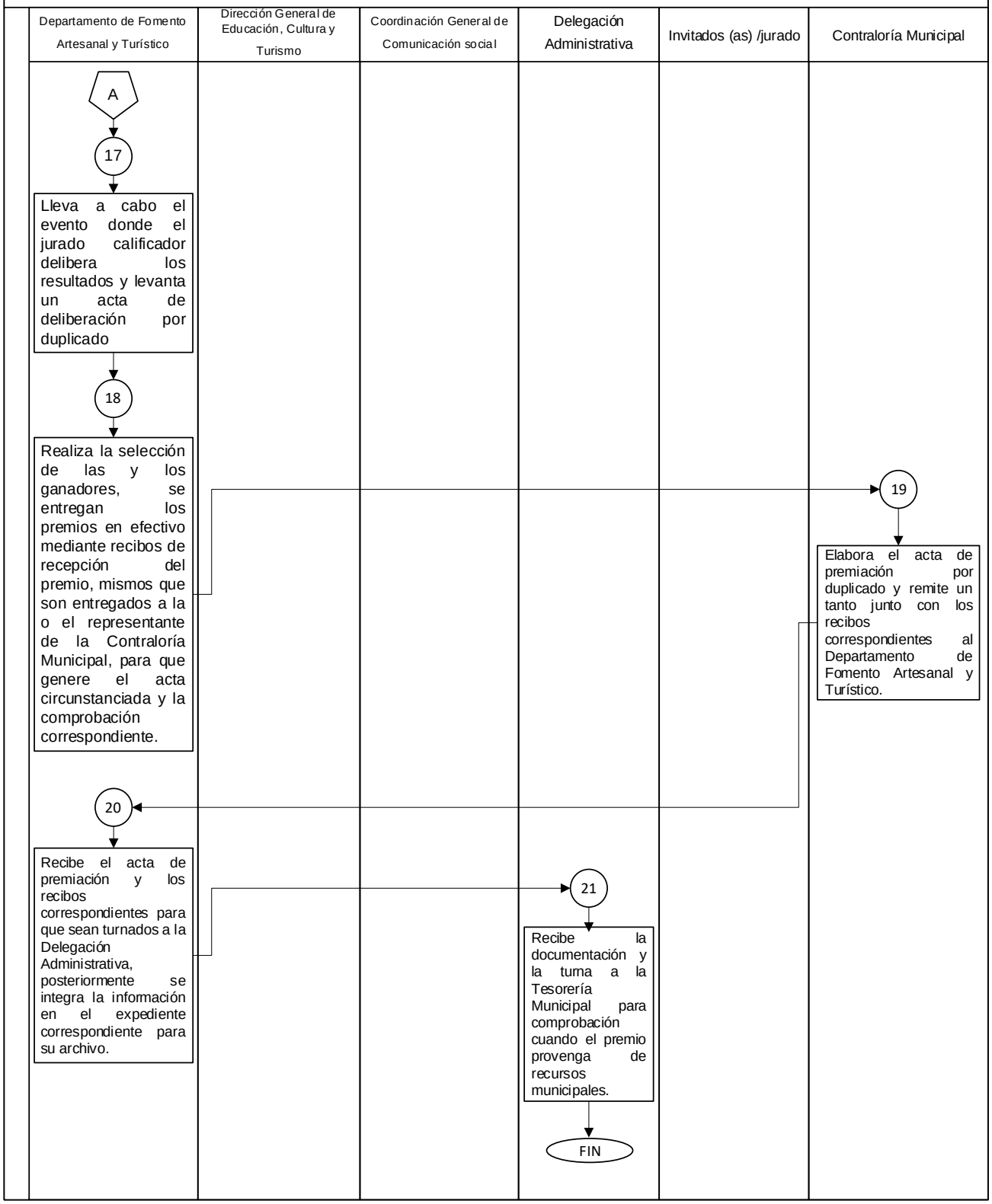
9.- Concursos artesanales



9.- Concursos artesanales



9.- Concursos artesanales



Nombre del Procedimiento	**Atención, apoyo y gestión de espacios a las y los artesanos del municipio para la promoción y comercialización de sus productos.**
Objetivo:	Impulsar la actividad artesanal del Municipio a través de la gestión de espacios para la comercialización de productos artesanales.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, atenderá de acuerdo a la factibilidad las solicitudes realizadas por las y los artesanos.
- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, promoverá los espacios de comercialización de artesanías.
- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, difundirá con material promocional las artesanías del municipio y puntos de venta.
- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, administrará y vigilará el buen funcionamiento de la Plaza de Artesanías “Carlos Gómez”.
- La o el artesano que desee exhibir y comercializar sus productos en la Plaza Artesanal “Carlos Gómez” deberá presentar los siguientes requisitos:

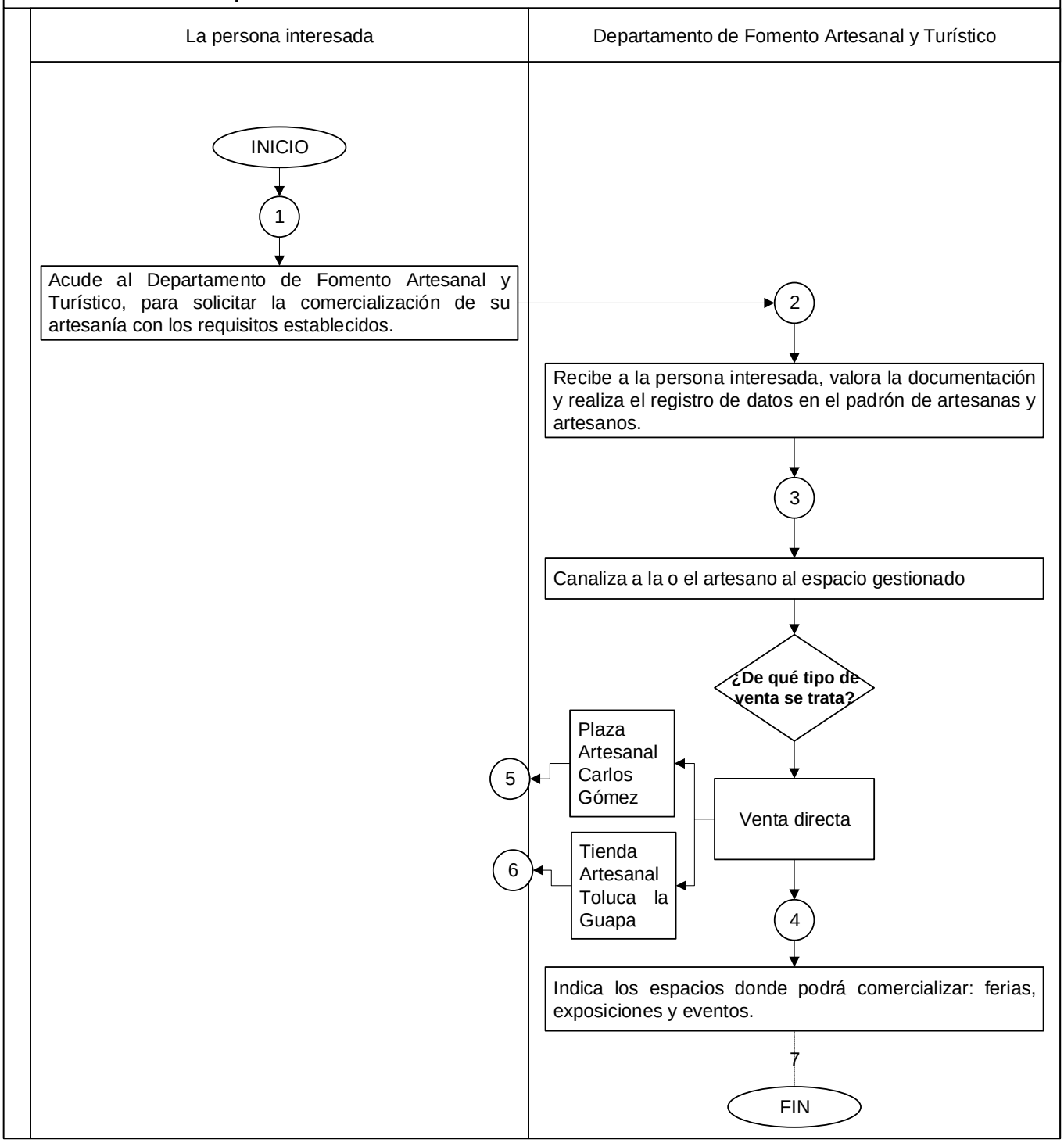
1. Identificación oficial con fotografía (INE)
2. Comprobante de domicilio
3. Credencial del IFAEM
4. Fotografía del producto artesanal que elabora
5. Video en el cual se proyecte la elaboración del producto artesanal

10.- Atención, apoyo y gestión de espacios a las y los artesanos del municipio para la promoción y comercialización de sus productos

No.	Responsable	Actividad
1	**La persona interesada**	Acude al Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, para solicitar la comercialización de su artesanía con los requisitos establecidos.
2	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Recibe a la persona interesada, valora la documentación y realiza el registro de datos en el padrón de artesanas y artesanos.
3		Canaliza a la o el artesano al espacio gestionado
		¿De qué tipo de venta se trata?
4		**Venta directa:** Indica los espacios donde podrá comercializar: ferias, exposiciones y eventos.
		FIN
5		Plaza Artesanal Carlos Gómez: asigna espacio comercial.
6		Tienda Artesanal Toluca la Guapa: productos a consignación.
7	**La persona interesada**	Exhibe y comercializa su producto.
		FIN

Diagrama:

10.- Atención, apoyo y gestión de espacios a las y los artesanos del municipio para la promoción y comercialización de sus productos.



Nombre del Procedimiento	**Pláticas informativas de promoción y capacitación artesanal.**
Objetivo:	Brindar herramientas en materia de capacitación en materia artesanal a fin de potenciar las habilidades en la elaboración de sus productos.

POLÍTICAS APLICABLES

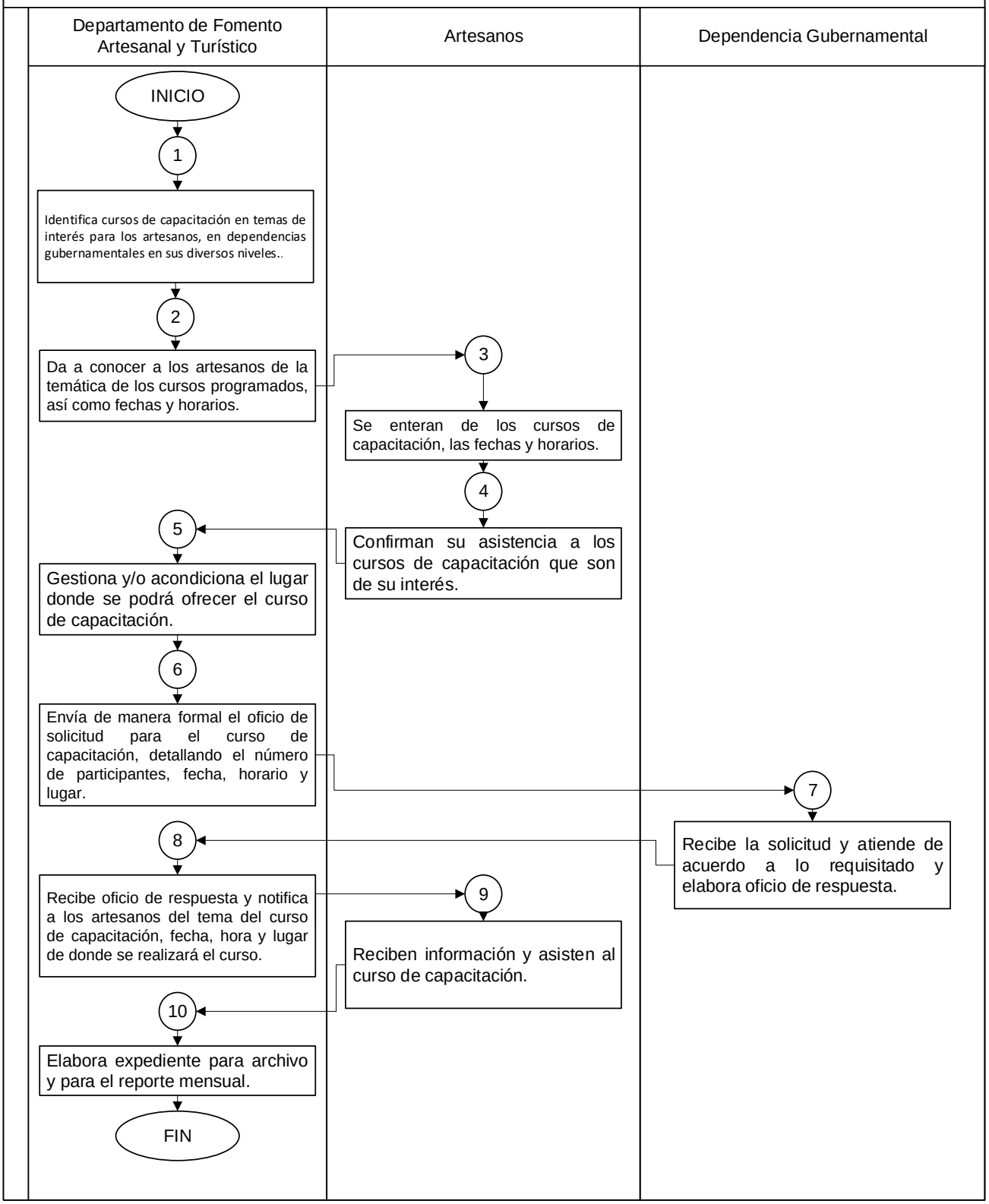
- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, dará a conocer a las y los artesanos las convocatorias para cursos de capacitación en temas de su interés.
- El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, informará a las y los artesanos de los proyectos de trabajo que se realicen en beneficio de este sector.

11.- Pláticas informativas de promoción y capacitación artesanal

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Identifica cursos de capacitación en temas de interés para los artesanos, en dependencias gubernamentales en sus diversos niveles.
2		Da a conocer a los artesanos de la temática de los cursos programados, así como fechas y horarios.
3	**Artesanos**	Se enteran de los cursos de capacitación, las fechas y horarios.
4		Confirman su asistencia a los cursos de capacitación que son de su interés.
5	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Gestiona y/o acondiciona el lugar donde se podrá ofrecer el curso de capacitación.
6		Envía de manera formal el oficio de solicitud para el curso de capacitación, detallando el número de participantes, fecha, horario y lugar.
7	**Dependencia Gubernamental**	Recibe la solicitud y atiende de acuerdo a lo requisitado y elabora oficio de respuesta.
8	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Recibe oficio de respuesta y notifica a los artesanos del tema del curso de capacitación, fecha, hora y lugar de donde se realizará el curso.
9	**Artesanos**	Reciben información y asisten al curso de capacitación.
10	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Elabora expediente para archivo y para el reporte mensual.
		FIN

Diagrama

11.- Pláticas informativas de promoción y capacitación artesanal.



Nombre del Procedimiento	**Incorporación a la tienda artesanal Toluca la Guapa.**
Objetivo:	Facilitar a los artesanos empadronados en el Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, un espacio al interior del Centro de Servicios al Turista, para la exposición y venta directa de los productos artesanales que fabrican.

POLÍTICAS APLICABLES

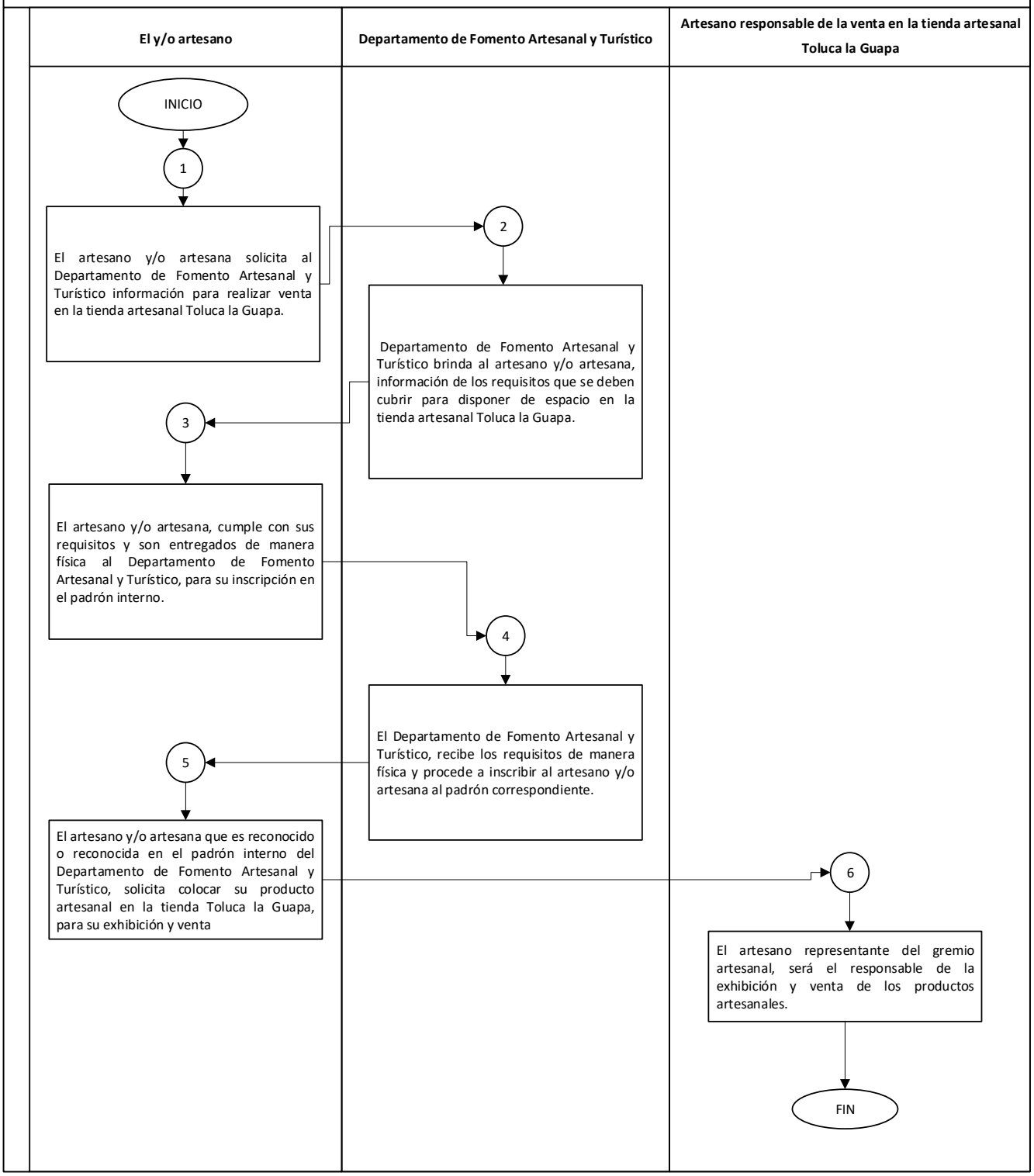
- El artesano y/o artesana deberá celebrar un acuerdo de voluntad con él o la titular del Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, con conocimiento de la Directora General de Educación, Cultura y Turismo, por la ocupación de la tienda artesanal “Toluca la Guapa”, para exhibición y venta de productos artesanales.
- El artesano y/o artesana deberá mostrar su credencial de artesano expedida por el Instituto de Investigación y Fomento de las Artesanías del Estado de México y credencial para votar vigente, para ser inscrito y/o inscrita en el padrón artesanal del Departamento de Fomento Artesanal y Turístico.
- Los artesanos y/o artesanas inscritos e inscritas en el padrón artesanal del Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, deberán nombrar a un o una representante y responsable de los temas y ventas realizados en el espacio que ocupa la tienda artesanal “Toluca la Guapa”.

12.- Incorporación a la tienda artesanal Toluca la Guapa

No.	Responsable	Actividad
1	**Artesano**	El artesano y/o artesana solicita al Departamento de Fomento Artesanal y Turístico información para realizar venta en la tienda artesanal Toluca la Guapa.
2	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	Departamento de Fomento Artesanal y Turístico brinda al artesano y/o artesana, información de los requisitos que se deben cubrir para disponer de espacio en la tienda artesanal Toluca la Guapa.
3	**Artesano**	El artesano y/o artesana, cumple con sus requisitos y son entregados de manera física al Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, para su inscripción en el padrón interno.
4	**Departamento de Fomento Artesanal y Turístico**	El Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, recibe los requisitos de manera física y procede a inscribir al artesano y/o artesana al padrón correspondiente.
5	**Artesano**	El artesano y/o artesana que es reconocido o reconocida en el padrón interno del Departamento de Fomento Artesanal y Turístico, solicita colocar su producto artesanal en la tienda Toluca la Guapa, para su exhibición y venta
6	**Artesano responsable de la tienda artesanal Toluca la Guapa**	El artesano representante del gremio artesanal, será el responsable de la exhibición y venta de los productos artesanales.

Diagrama

12.- Incorporación a la tienda artesanal Toluca la Guapa



VII. Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas

Nombre del Procedimiento:	**Presentación de conversatorios o charlas toluqueñas**
Objetivo:	Difundir, promover y proteger los usos y costumbres que se han arraigado en el municipio, además de dar a conocer las acciones realizadas por personajes destacados en diversas disciplinas y que coadyuvan a conformar la historia local.

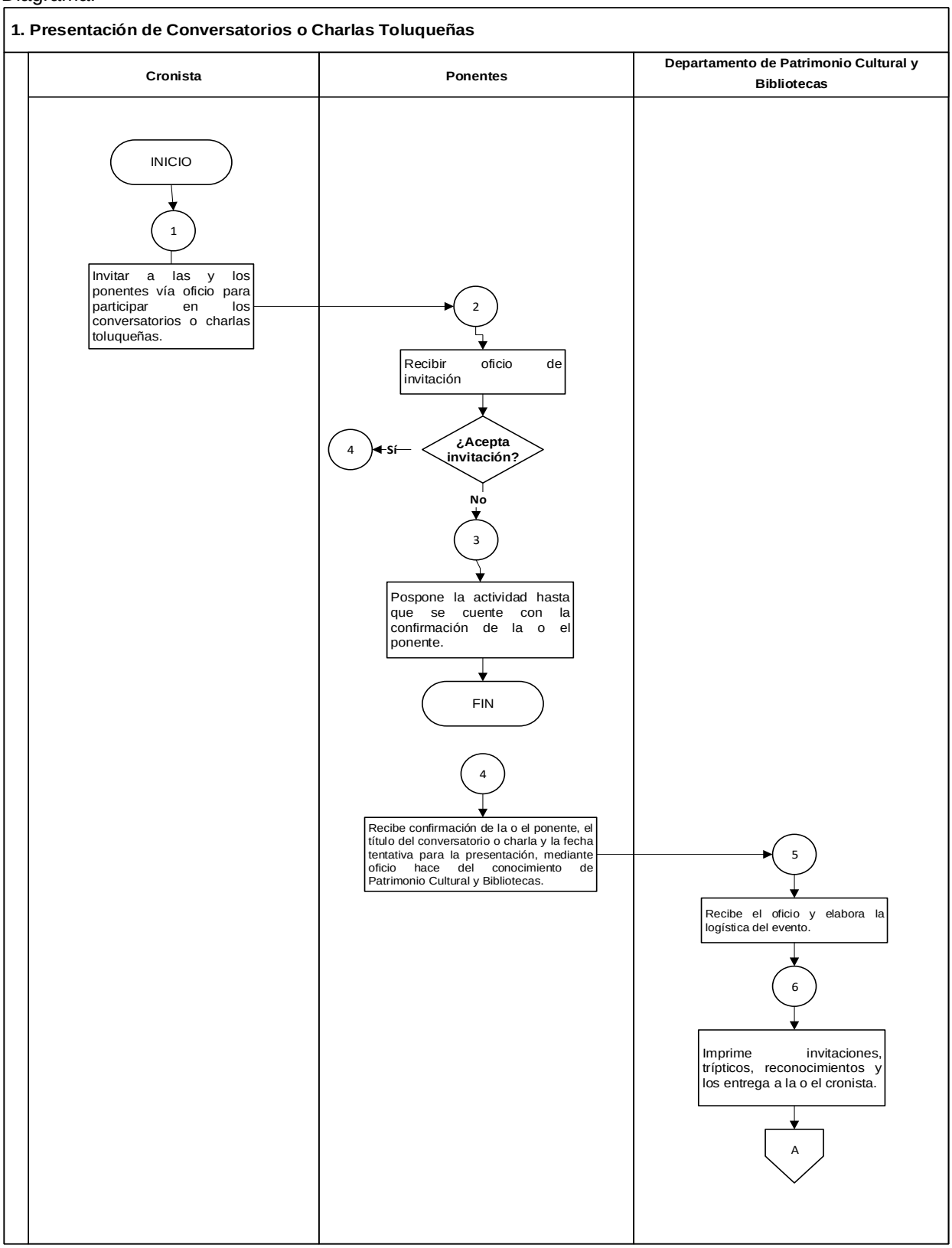
POLÍTICAS APLICABLES

- Para la “Presentación de Conversatorios o Charlas Toluqueñas” el Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas deberá contar con:
  - Disponibilidad del lugar donde se realizarán las presentaciones, los integrantes del presídium y la presencia de público.
  - La planeación del programa para llevar a cabo la actividad.
  - La presentación mensual y difusión del evento.
- Para que el evento se lleve a cabo, se considerará la comodidad, y seguridad tanto para los ponentes como para el público en general, por lo cual se solicitará el apoyo de la Secretaría del Ayuntamiento (solicitud del espacio para el conversatorio, charla), Dirección de Servicios Generales (sonido, sillas, mamparas), Coordinación General de Comunicación Social (diseño y elaboración reconocimientos) y otros.
- El evento se realiza el segundo miércoles de cada mes de acuerdo a agenda cultural.

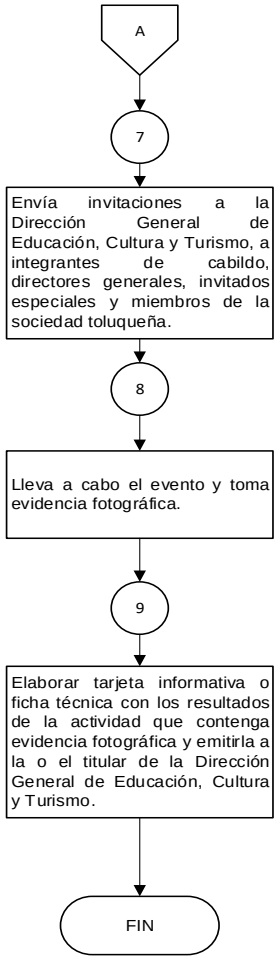
Descriptivo:

1. Presentación de Conversatorios y Charlas Toluqueñas		
No.	Área responsable	Actividad
1	Cronista	Invita a las y los ponentes vía oficio para participar en las Presentación de Conversatorios o Charlas Toluqueñas Toluqueñas.
2	Ponentes	Reciben oficio de invitación.
		¿Aceptan la invitación?
3	Cronista	No: Pospone la actividad hasta que se cuente con la confirmación de la o el ponente. **FIN**
4		Sí: Recibe confirmación de la o el ponente, el título de la Tertulia y la fecha tentativa para la presentación, mediante oficio hace del conocimiento al Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas.
5	Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas	Recibe el oficio y elabora la logística del evento
6		Imprime invitaciones, trípticos, reconocimientos y los entrega a la o el cronista.
7		Envía invitaciones a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo, a integrantes de Cabildo, Directores Generales, invitados especiales y miembros de la sociedad toluqueña.
8		Lleva a cabo el evento y toma de evidencia fotográfica.
9		Elaborar tarjeta informativa o ficha técnica con los resultados de la actividad que contenga evidencia fotográfica para remitirlo a la o el titular de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.
		FIN

Diagrama:


1. Presentación de Conversatorios o Charlas Toluqueñas
Cronista
Ponentes
Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas
INICIO
1
Invitar a las y los ponentes vía oficio para participar en los conversatorios o charlas toluqueñas.
2
Recibir oficio de invitación
¿Acepta invitación?
Sí
4
No
3
Pospone la actividad hasta que se cuente con la confirmación de la o el ponente.
FIN
4
Recibe confirmación de la o el ponente, el título del conversatorio o charla y la fecha tentativa para la presentación, mediante oficio hace del conocimiento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas.
5
Recibe el oficio y elabora la logística del evento.
6
Imprime invitaciones, trípticos, reconocimientos y los entrega a la o el cronista.
A

Presentación de Conversatorios o Charlas Toluqueñas

Cronista	Ponentes	Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas
		

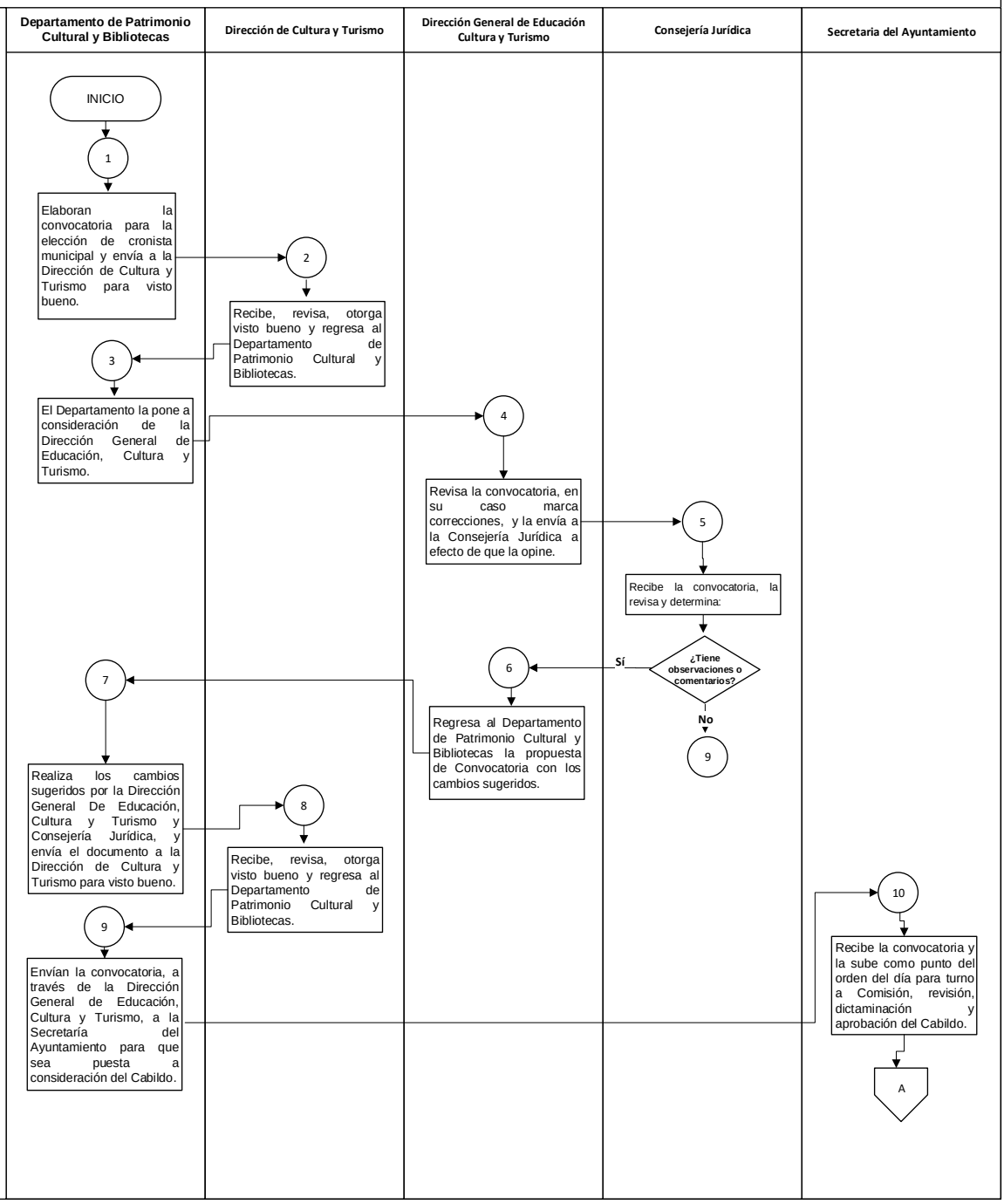
Nombre del Procedimiento:	**Elección de Cronista Municipal.**
Objetivo:	Elegir a personas con conocimiento amplio de sus comunidades para realizar el registro literario, etnográfico y documental de los personajes, acontecimientos históricos, cívicos, sociales, culturales y políticos más relevantes de las delegaciones, así como la descripción de las transformaciones urbanas, el rescate, estudio y difusión de las costumbres, tradiciones y vivencia de las localidades del municipio

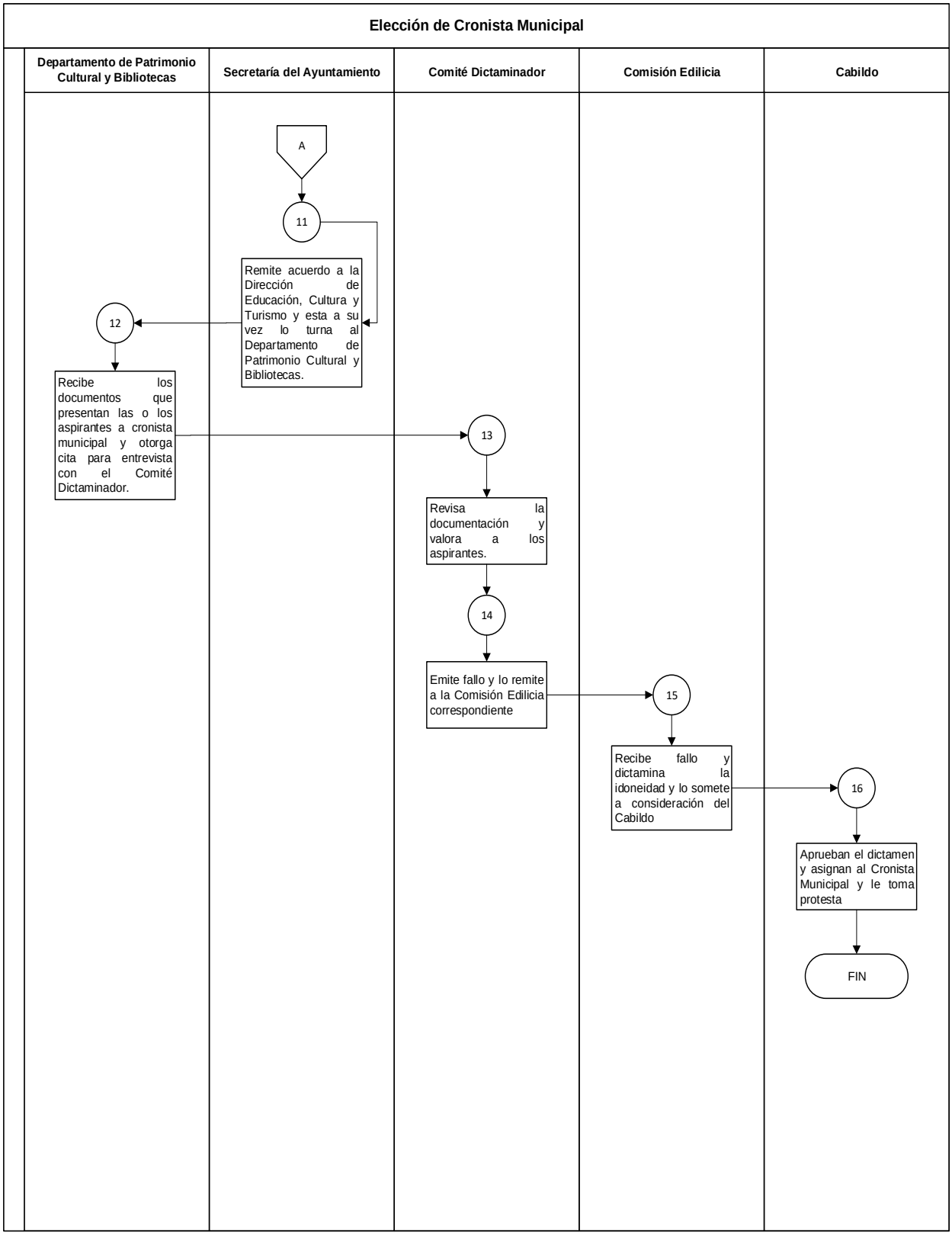
POLÍTICAS APLICABLES

- Para ser Cronista Municipal, el aspirante deberá cumplir con los requisitos estipulados en el artículo 147 Q de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

2. Elección de Cronista Municipal		
No.	Área responsable	Actividad
1	**Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas**	Elabora la convocatoria para la elección de cronista municipal y envía a la Dirección de Cultura y Turismo para visto bueno.
2	**Dirección de Cultura y Turismo**	Recibe, revisa, otorga visto bueno y regresa al Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas.
3	**Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas**	El departamento la ponen a consideración de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.
4	**Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**	Revisa la convocatoria, en su caso marca correcciones, y la envía a la Consejería Jurídica a efecto de que la opine.
5	**Consejería Jurídica**	Recibe la convocatoria, la revisa y determina:
		¿Tiene observaciones o comentarios?
		No: Se conecta con el paso 9
6	**Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**	Sí: Regresa al Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas la propuesta de Convocatoria con los cambios sugeridos.
7	**Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas**	Realiza los cambios sugeridos por la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo y Consejería Jurídica, y envía el documento a la Dirección de Cultura y Turismo para visto bueno.
8	**Dirección de Cultura y Turismo**	Recibe, revisa, otorga visto bueno y regresa al Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas.
9	**Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas**	Envían la convocatoria, a través de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo, a la Secretaría del Ayuntamiento para que sea puesta a consideración del Cabildo.
10	**Secretaría del Ayuntamiento**	Recibe la convocatoria y la sube como punto del orden del día para turno a Comisión, revisión, dictaminación y aprobación del Cabildo.
11		Remite acuerdo a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo y esta a su vez lo turna a al Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas.
12	**Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas**	Recibe los documentos que presentan las o los aspirantes a cronista municipal y otorga cita para entrevista con el Comité Dictaminador.
13	**Comité Dictaminador**	Revisa la documentación y valora a los aspirantes.
14		Emite fallo y lo remite a la Comisión edilicia correspondiente.
15	**Comisión Edilicia**	Recibe fallo y dictamina la idoneidad y lo somete a consideración del Cabildo
16	**Cabildo**	Aprueban el dictamen y asignan al Cronista Municipal y le toma Protesta.
		FIN

2. Elección de Cronista Municipal




Elección de Cronista Municipal
Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas
Secretaría del Ayuntamiento
Comité Dictaminador
Comisión Edilicia
Cabildo
A
11
Remite acuerdo a la Dirección de Educación, Cultura y Turismo y esta a su vez lo turna al Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas.
12
Recibe los documentos que presentan las o los aspirantes a cronista municipal y otorga cita para entrevista con el Comité Dictaminador.
13
Revisa la documentación y valora a los aspirantes.
14
Emite fallo y lo remite a la Comisión Edilicia correspondiente
15
Recibe fallo y dictamina la idoneidad y lo somete a consideración del Cabildo
16
Aprueban el dictamen y asignan al Cronista Municipal y le toma protesta
FIN

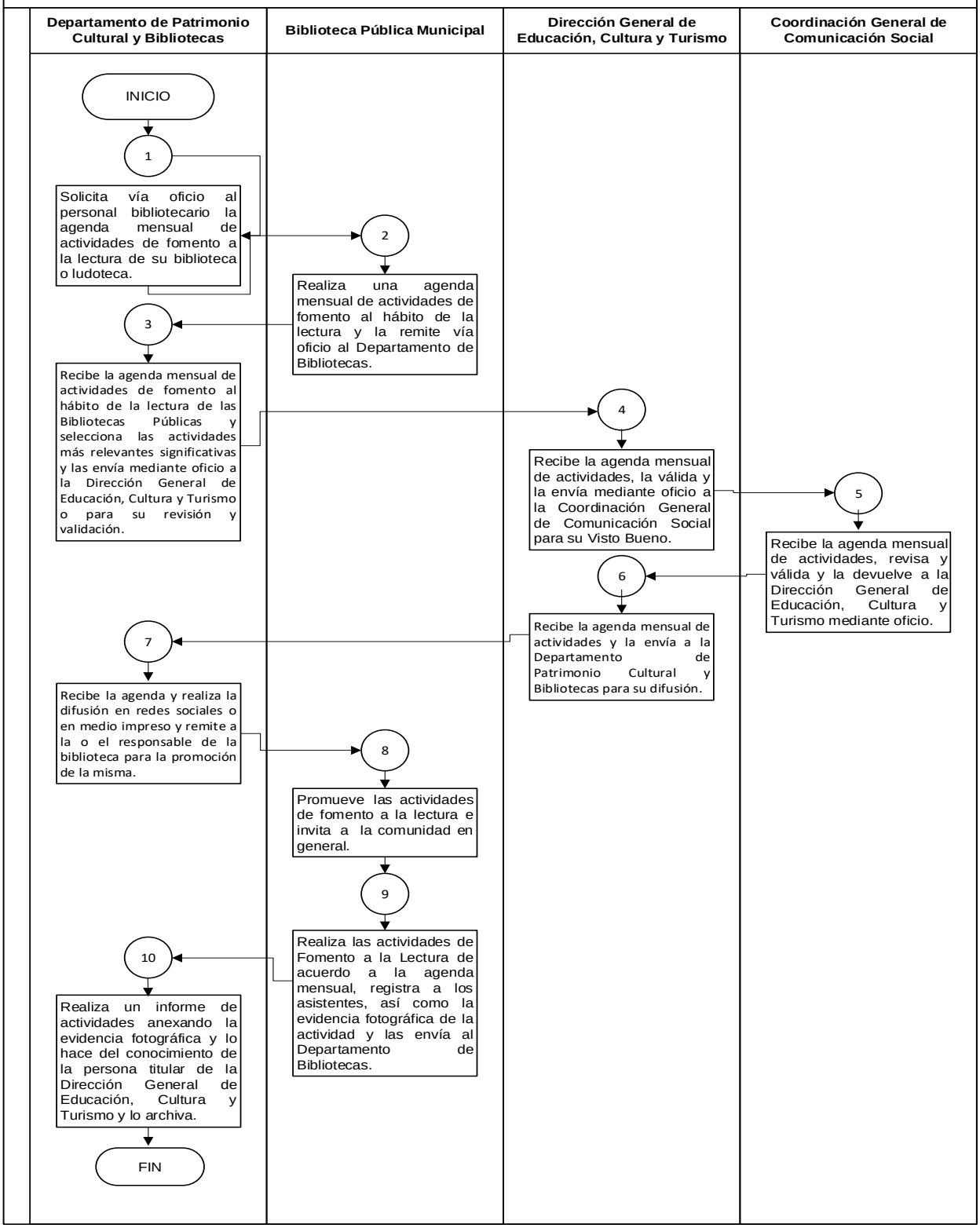
Nombre del Procedimiento:	**Agenda para fomentar la lectura en bibliotecas públicas del municipio.**
Objetivo:	Elaborar una agenda para impulsar actividades artísticas y culturales que promuevan el fomento por la lectura en delegaciones y subdelegaciones, así como el incremento de las y los usuarios en bibliotecas públicas municipales y ludoteca.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas, deberá poner a disposición de las y los usuarios la agenda cultural de cada biblioteca municipal o de la Dirección de Educación, Cultura y Turismo a través de la página Web y redes sociales del Ayuntamiento o de la propia Dirección General de Educación, Cultura y Turismo, y de forma impresa en cada uno de los recintos bibliotecarios y/o culturales donde podrán consultar las actividades de su preferencia con la finalidad de fomentar el hábito por la lectura.
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas es responsable de verificar que en cada uno de los espacios bibliotecarios se realicen las actividades del programa de Fomento a la Lectura, en colaboración con la Coordinación Estatal de Bibliotecas.
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas promoverá que las actividades vayan de acuerdo a las necesidades de las y los usuarios en cada una de las delegaciones.
- Las y los bibliotecarios serán los responsables de difundir entre las y los usuarios las actividades que estén previstas en la agenda cultural publicada por la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas es el responsable del mantenimiento y cuidado del acervo bibliográfico.
- La difusión será de todos los servicios que ofrece, especificando que son gratuitos y que se proporcionan durante el horario en que la biblioteca o la ludoteca permanece abierta de lunes a viernes de 09:00 a las 18:00 horas.

3. Agenda para fomentar la lectura en bibliotecas públicas del municipio		
No.	Área responsable	Actividad
1	Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas	Solicita vía oficio al personal bibliotecario la agenda mensual de actividades de fomento a la lectura de su biblioteca o ludoteca.
2	Biblioteca Pública Municipal	Realiza una agenda mensual de actividades de fomento al hábito de la lectura y la remite vía oficio al Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas.
3	Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas	Recibe la agenda mensual de actividades de fomento al hábito de la lectura de las Bibliotecas Públicas y selecciona las actividades más relevantes significativas y las envía mediante oficio a la Dirección de Educación, Cultura y Turismo para su revisión y validación.
4	Dirección de Educación, Cultura y Turismo	Recibe la agenda mensual de actividades, la válida y la envía mediante oficio a la Coordinación General de Comunicación Social para su Visto Bueno.
5	Coordinación General de Comunicación Social	Recibe la agenda mensual de actividades, revisa y válida y la devuelve a la Dirección de Educación, Cultura y Turismo mediante oficio.
6	Dirección de Educación, Cultura y Turismo	Recibe la agenda mensual de actividades y la envía al Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas para su difusión.
7	Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas	Recibe la agenda y realiza la difusión en redes sociales o en medio impreso y remite a la o el responsable de la biblioteca para la promoción de esta.
8	Biblioteca Pública Municipal	Promueve las actividades de fomento a la lectura e invita a la comunidad en general.
9		Realiza las actividades de Fomento a la Lectura de acuerdo con la agenda mensual, registra a los asistentes, así como la evidencia fotográfica de la actividad y las envía al Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas.
10	Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas	Realiza un informe de actividades anexando la evidencia fotográfica y lo hace del conocimiento de la persona titular de la Dirección de Educación, Cultura y Turismo y lo archiva.
		FIN

3. Agenda para Fomentar la Lectura en Bibliotecas Públicas del Municipio de Toluca



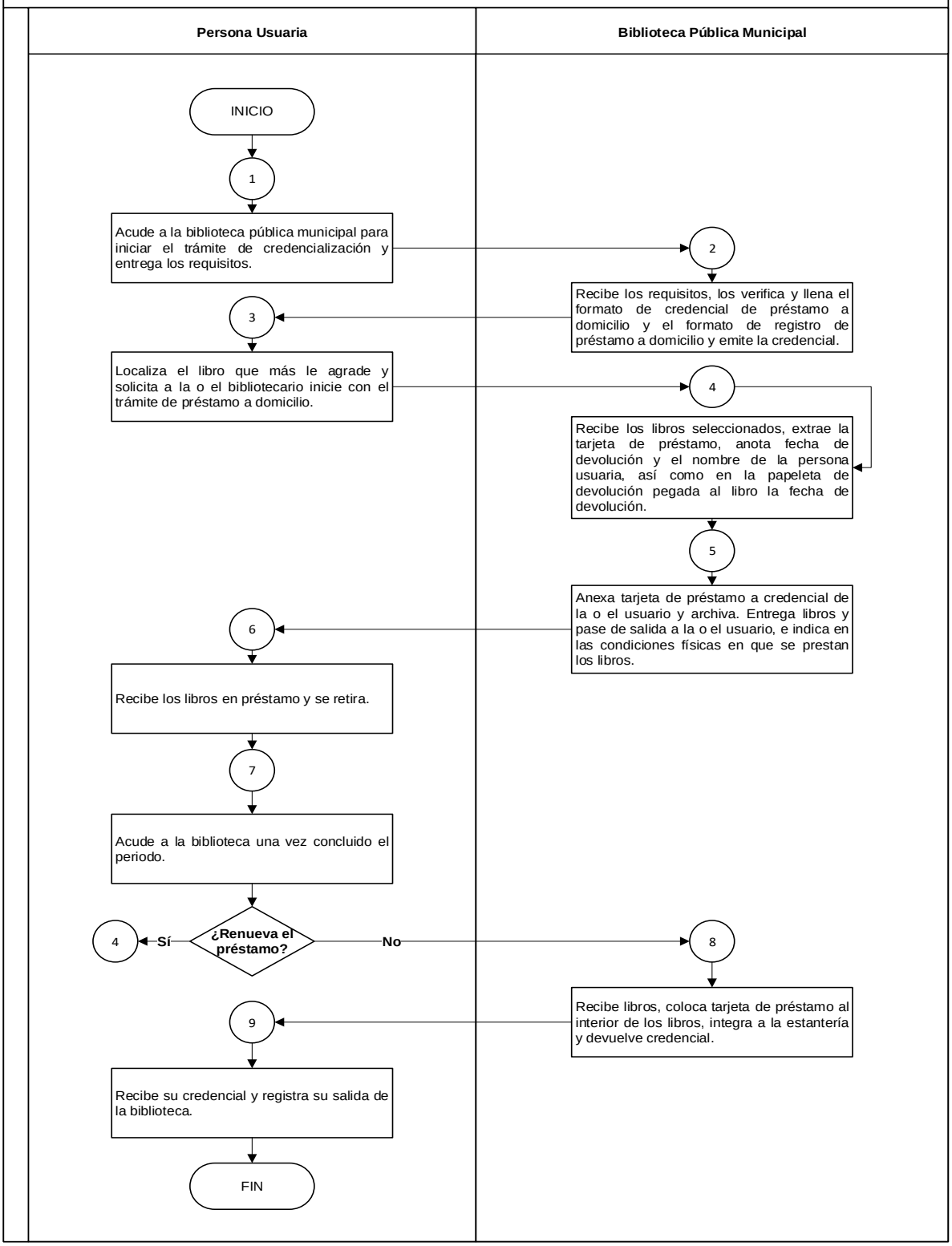
Nombre del Procedimiento:	**Servicio de préstamo de libros a domicilio**
Objetivo:	Atender y registrar las solicitudes de préstamo a domicilio del acervo bibliográfico.

POLÍTICAS APLICABLES

- Las y los usuarios interesados en solicitar el servicio de préstamo a domicilio, deberá acudir personalmente a la biblioteca a realizar este trámite.
- Para la expedición de la credencial de préstamo a domicilio a las y los usuarios, éstos deberán cumplir con los siguientes requisitos:
  - 2 fotografías tamaño infantil,
  - copia simple del comprobante de domicilio, y
  - copia simple de una identificación oficial.
- Para hacer uso del servicio de préstamo a domicilio será necesario presentar la credencial que identifique a la o el usuario, la cual se quedará bajo custodia de la persona responsable de la biblioteca, hasta la entrega del acervo.
- La o el encargado del área de préstamo a domicilio, tendrá la obligación de revisar el estado físico de los libros al ser devueltos.
- El acervo documental que esté en proceso de clasificación, catalogación, encuadernación y/o del que sólo exista un ejemplar, no podrá ser sujeto de préstamo a domicilio.

4. Servicio de préstamo de libros a domicilio		
No.	Área responsable	Actividad
1	**Persona Usuaria**	Acude a la biblioteca pública municipal para iniciar el trámite de credencialización y entrega los requisitos.
2	**Biblioteca Pública Municipal**	Recibe los requisitos, los verifica y llena el formato de credencial de préstamo a domicilio y el formato de registro de préstamo a domicilio y emite la credencial.
3	**Persona Usuaria**	Localiza el libro que más le agrade y solicita a la o el bibliotecario inicie con el trámite de préstamo a domicilio.
4	**Biblioteca Pública Municipal**	Recibe los libros seleccionados, extrae la tarjeta de préstamo, anota fecha de devolución y el nombre de la persona usuaria, así como en la papeleta de devolución pegada al libro la fecha de devolución.
5		Anexa tarjeta de préstamo a credencial de la o el usuario y archiva. Entrega libros y pase de salida a la o el usuario, e indica en las condiciones físicas en que se prestan los libros.
6	**Persona Usuaria**	Recibe los libros en préstamo y se retira
7		Acude a la biblioteca una vez concluido el periodo.
		¿Renueva el préstamo?
		Sí: Se conecta con el paso 4
8	**Biblioteca Pública Municipal**	**No:** Recibe libros, coloca tarjeta de préstamo al interior de los libros, integra a la estantería y devuelve credencial.
9	**Persona Usuaria**	Recibe su credencial y registra su salida de la biblioteca.
		FIN

4. Servicio de Préstamo de Libros a Domicilio



Nombre del Procedimiento:	**Cursos de "Mis Vacaciones en las Bibliotecas públicas municipales y ludoteca".**
Objetivo:	Involucrar a las niñas, niños y población en general del Municipio de Toluca en actividades de fomento a la lectura y de juego para que desarrollen sus capacidades motrices y cognitivas por medio del Curso de Mis Vacaciones en las Bibliotecas.

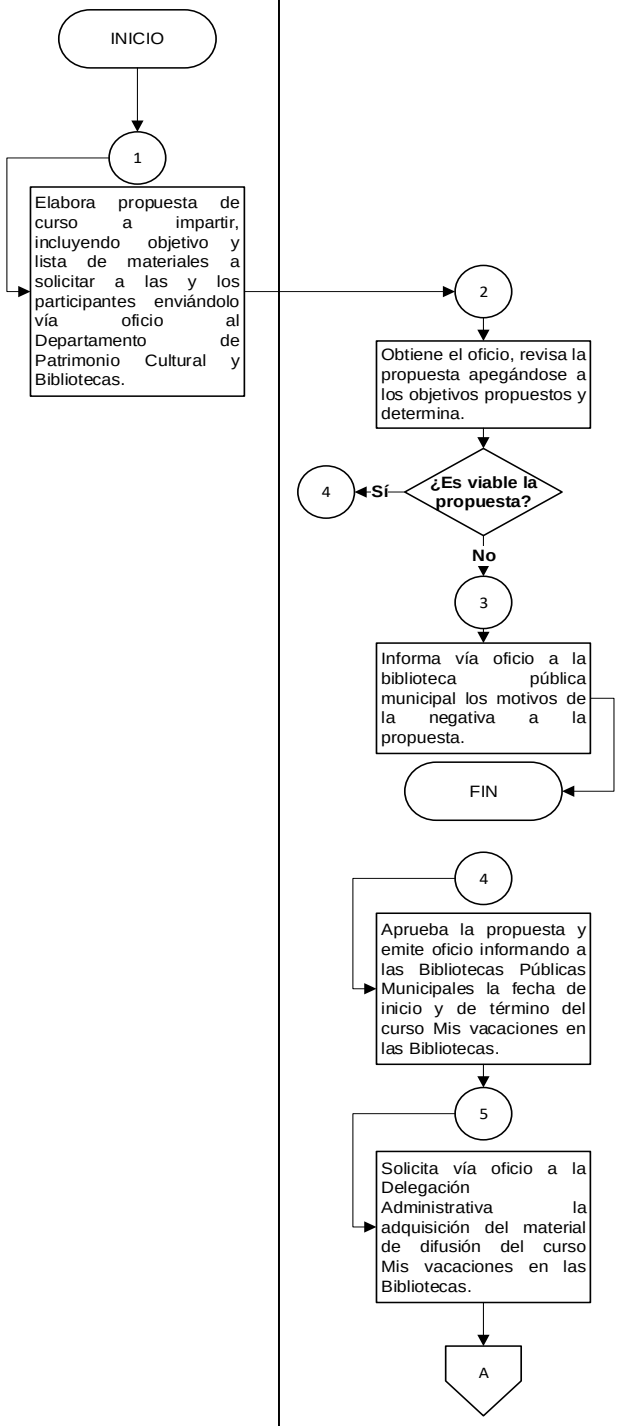
POLÍTICAS APLICABLES

- Las y los encargados de las bibliotecas públicas municipales deberán recibir capacitación para la realización de cursos de verano, a través de la Coordinación Regional de Gobierno del Estado.
- El número de participantes estará determinado por el espacio con el que se cuenta en cada biblioteca.
- Para inscribirse, la o el aspirante deberá presentar copia simple de su acta de nacimiento.
- Los cursos de Mis vacaciones en las Bibliotecas Públicas Municipales tendrán una duración de cuatro semanas, y se impartirán de lunes a viernes en un horario de 10:00 a 13:00 horas.
- Para que la o el participante se haga acreedor a reconocimiento, será necesario que asista por lo menos al 80% de las sesiones programadas.

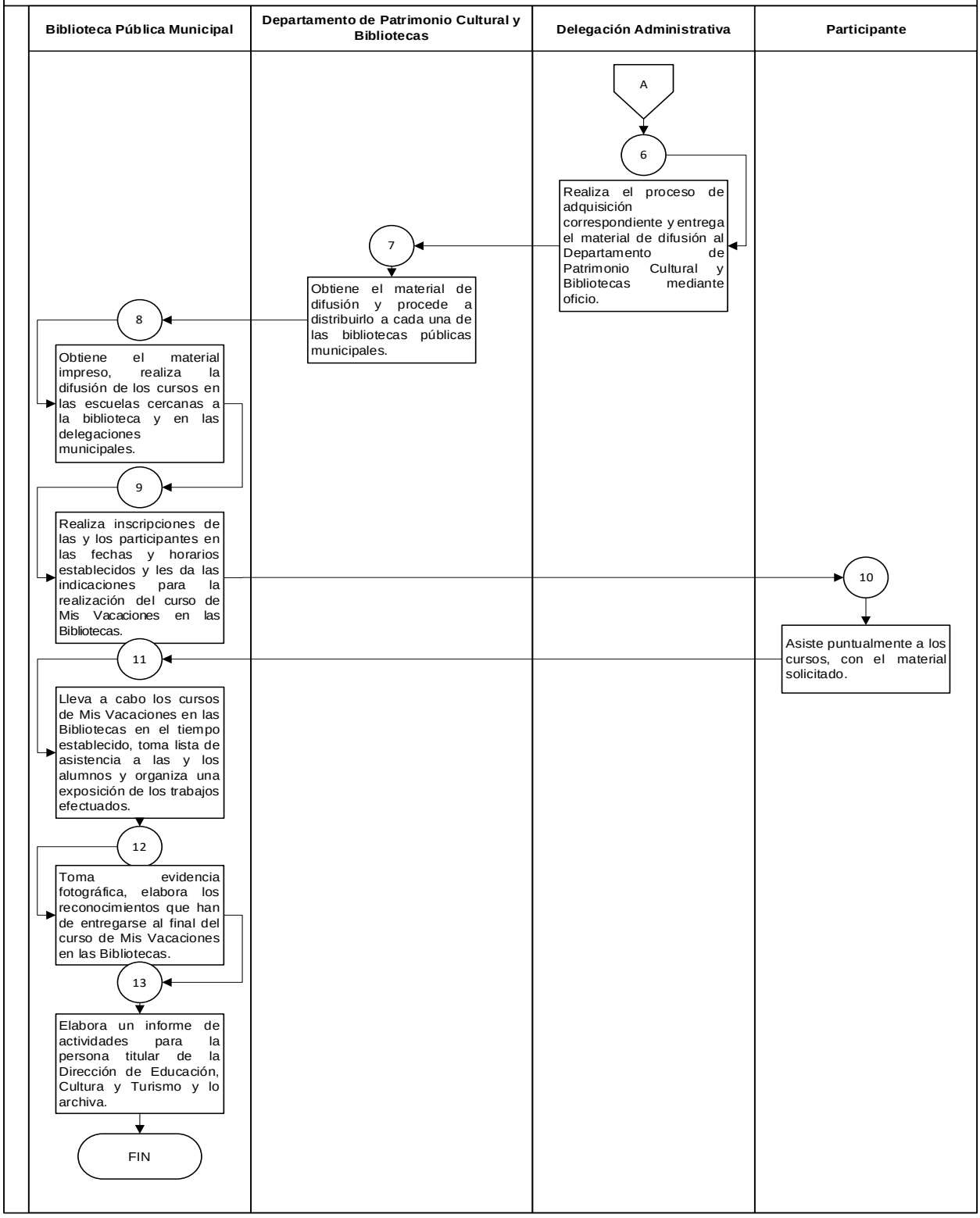
5. Cursos de Mis Vacaciones en las bibliotecas públicas municipales y ludoteca		
No.	Área responsable	Actividad
1	**Biblioteca Pública Municipal**	Elabora propuesta de curso a impartir, incluyendo objetivo y lista de materiales a solicitar a las y los participantes enviándolo vía oficio al Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas.
2	**Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas**	Obtiene el oficio, revisa la propuesta apegándose a los objetivos propuestos y determina.
		¿Es viable la propuesta?
3	**Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas**	No: Informa vía oficio a la biblioteca pública municipal los motivos de la negativa a la propuesta.
		FIN
4		Sí: Aprueba la propuesta y emite oficio informando a las Bibliotecas Públicas Municipales la fecha de inicio y de término del curso de Mis Vacaciones en las Bibliotecas.
5		Solicita vía oficio a la Delegación Administrativa la adquisición del material de difusión del curso Mis Vacaciones en las Bibliotecas.
6	**Delegación Administrativa**	Realiza el proceso de adquisición correspondiente y entrega el material de difusión al Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas mediante oficio.
7	**Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas**	Obtiene el material de difusión y procede a distribuirlo a cada una de las bibliotecas públicas municipales.
8	**Biblioteca Pública Municipal**	Obtiene el material impreso, realiza la difusión de los cursos en las escuelas cercanas a la biblioteca y en las delegaciones municipales.
9		Realiza inscripciones de las y los participantes en las fechas y horarios establecidos y les da las indicaciones para la realización del curso de Mis Vacaciones en las Bibliotecas.
10	**Participante**	Asiste puntualmente a los cursos, con el material solicitado.
11	**Biblioteca Pública Municipal**	Lleva a cabo los cursos de Mis vacaciones en las Bibliotecas en el tiempo establecido, toma lista de asistencia a las y los alumnos y organiza una exposición de los trabajos efectuados.
12		Toma evidencia fotográfica, elabora los reconocimientos que han de entregarse al final del curso de Mis Vacaciones en las Bibliotecas.
13		Elabora un informe de actividades para la persona titular de la Dirección de Educación, Cultura y Turismo y lo archiva.
FIN		

5. Cursos de Mis Vacaciones en las Bibliotecas Públicas Municipales y Ludoteca

Biblioteca Pública Municipal	Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas	Delegación Administrativa	Participante



Cursos de Mis Vacaciones en las Bibliotecas Públicas Municipales y Ludoteca



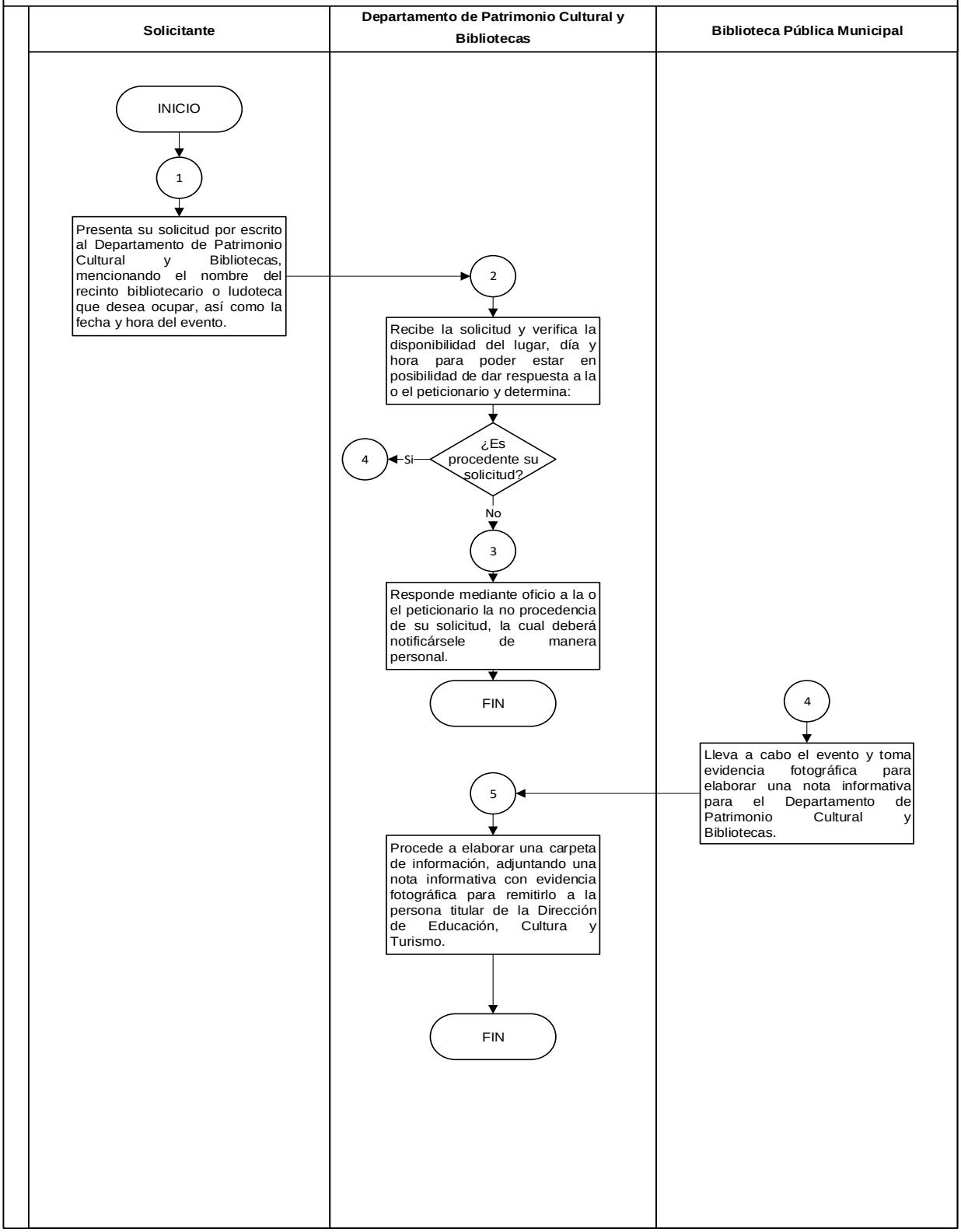
Nombre del Procedimiento:	**Autorización para el uso de las instalaciones de las bibliotecas públicas municipales.**
Objetivo:	Acercar a las bibliotecas públicas municipales a la ciudadanía del municipio de Toluca, por medio del préstamo de sus instalaciones para que sean incubadoras de eventos culturales, asimismo sean sedes de foros, cursos, talleres, platicas, conferencias enfocadas al beneficio del tejido social.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas será el encargado de mantener en buenas condiciones la infraestructura y el mobiliario de los recintos bibliotecarios y ludoteca, ya que son lugares de reunión para las personas de la comunidad.
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas deberá tener el control de la agenda de actividades para poder asignar el lugar, día y hora de los diversos eventos; informando a la persona solicitante que el evento será realizado dentro del días y horarios laborales que son de lunes a viernes de las 09:00 a las 18:00 horas.
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas será el responsable de dar respuesta a las solicitudes presentadas por la ciudadanía para el préstamo del espacio de los recintos bibliotecarios.
- Las y los solicitantes deberán apegarse en todo momento al Reglamento General de los Servicios Bibliotecarios para el préstamo de los espacios de los recintos bibliotecarios y ludoteca.

6. Autorización para el uso de las instalaciones de las bibliotecas públicas municipales		
No.	Área Responsable	Actividad
1	Solicitante	Presenta su solicitud por escrito al Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas, mencionando el nombre del recinto bibliotecario o ludoteca que desea ocupar, así como la fecha y hora del evento.
2	Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas	Recibe la solicitud y verifica la disponibilidad del lugar, día y hora para poder estar en posibilidad de dar respuesta a la o el peticionario y determina:
		¿Es procedente su solicitud?
3		No: Responde mediante oficio a la o el peticionario la no procedencia de su solicitud, la cual deberá notificársele de manera personal.
		FIN
4	Biblioteca Pública Municipal	Sí: Lleva a cabo el evento y toma evidencia fotográfica para elaborar una nota informativa para el Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas.
5	Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas	Procede a elaborar una carpeta de información, adjuntando una nota informativa con evidencia fotográfica para remitirlo a la persona titular de la Dirección de Educación, Cultura y Turismo.
		FIN

6. Autorización para el Uso de las Instalaciones de las Bibliotecas Públicas Municipales



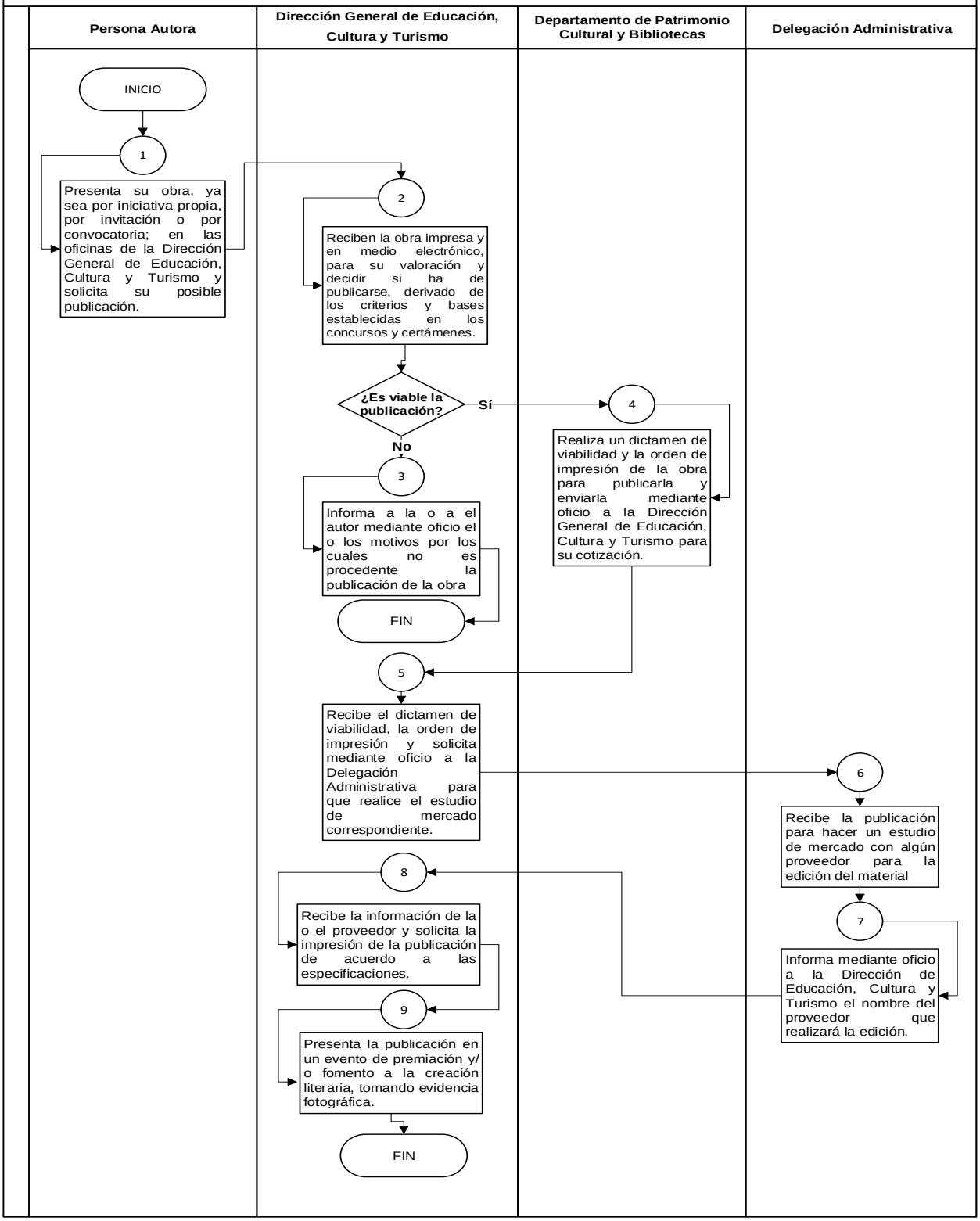
Nombre del Procedimiento:	**Edición de publicaciones municipales.**
Objetivo:	Desarrollar, publicar y difundir una oferta editorial enfocada al fomento a la lectura y la creación literaria, el impulso a los nuevos creadores, el apoyo y difusión de escritores distinguidos oriundos o avecinados en Toluca, la participación digna en ferias de libro, así como impulsar la creación y publicación literaria en versiones impresas y digitales.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas deberá realizar acciones encaminadas a fortalecer una cultura de la lectura de calidad como las ferias del libro, asimismo a través de la producción y difusión editorial y programas de fomento a la lectura en beneficio de la ciudadanía.
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas realizará las estrategias que contribuyan con la creación de un mercado acorde a la variedad, valor cultural e interés científico o técnico del libro.
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas estimulará la creación literaria a través de la edición y difusión del trabajo de las y los escritores toluqueños o avecinados en Toluca.
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas gestionará con diversas instancias del sector público y privado tanto nacionales como internacionales; apoyos económicos y/o comerciales para el desarrollo sostenido de la industria del libro, así como discusiones, foros de análisis, programas y estrategias encaminados a encontrar nuevas alternativas para proteger y estimular la actividad editorial en Toluca y la formación de lectores.
- La participación se dará a través de eventos especiales como talleres, presentaciones, conferencias, programas en medios de comunicación tradicionales o digitales, concursos y ferias de libro que permitan dar a conocer las publicaciones que realiza la Dirección de Educación, Cultura y Turismo, para promover el desarrollo cultural de la comunidad lectora y enriquecer el acervo literario y bibliográfico del Ayuntamiento.

7. Edición de publicaciones municipales		
No.	**Área responsable**	Actividad
1	**Persona Autora**	Presenta su obra, ya sea por iniciativa propia, por invitación o por convocatoria; en las oficinas de la Dirección de Educación, Cultura y Turismo y solicita su posible publicación.
2	**Dirección de Educación, Cultura y Turismo**	Reciben la obra impresa y en medio electrónico, para su valoración y decidir si ha de publicarse.
		¿Es viable la publicación?
3		No: Informa a la o a el autor mediante oficio el o los motivos por los cuales no es procedente la publicación de la obra
		FIN
4	**Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas**	Sí: Realiza un dictamen de viabilidad y la orden de impresión de la obra para publicarla y enviarla mediante oficio a la Dirección de Educación, Cultura y Turismo para su cotización.
5	**Dirección de Educación, Cultura y Turismo**	Recibe el dictamen de viabilidad, la orden de impresión y solicita mediante oficio a la Delegación Administrativa para que realice el estudio de mercado correspondiente.
6	**Delegación Administrativa**	Recibe la publicación para hacer un estudio de mercado con algún proveedor para la edición del material
7		Informa mediante oficio a la Dirección de Educación, Cultura y Turismo el nombre del proveedor que realizará la edición.
8	**Dirección de Educación, Cultura y Turismo**	Recibe la información de la o el proveedor y solicita la impresión de la publicación de acuerdo con las especificaciones.
9		Presenta la publicación en un evento de fomento a la creación literaria, tomando evidencia fotográfica.
		FIN

7. Edición de Publicaciones Municipales



Nombre del Procedimiento:	**Investigaciones en el sitio arqueológico Cerro del Toloche o Dios Tolo**
Objetivo:	Organizar y coordinar los trabajos de investigación, conservación, protección y difusión del sitio arqueológico Cerro Dios Tolo.

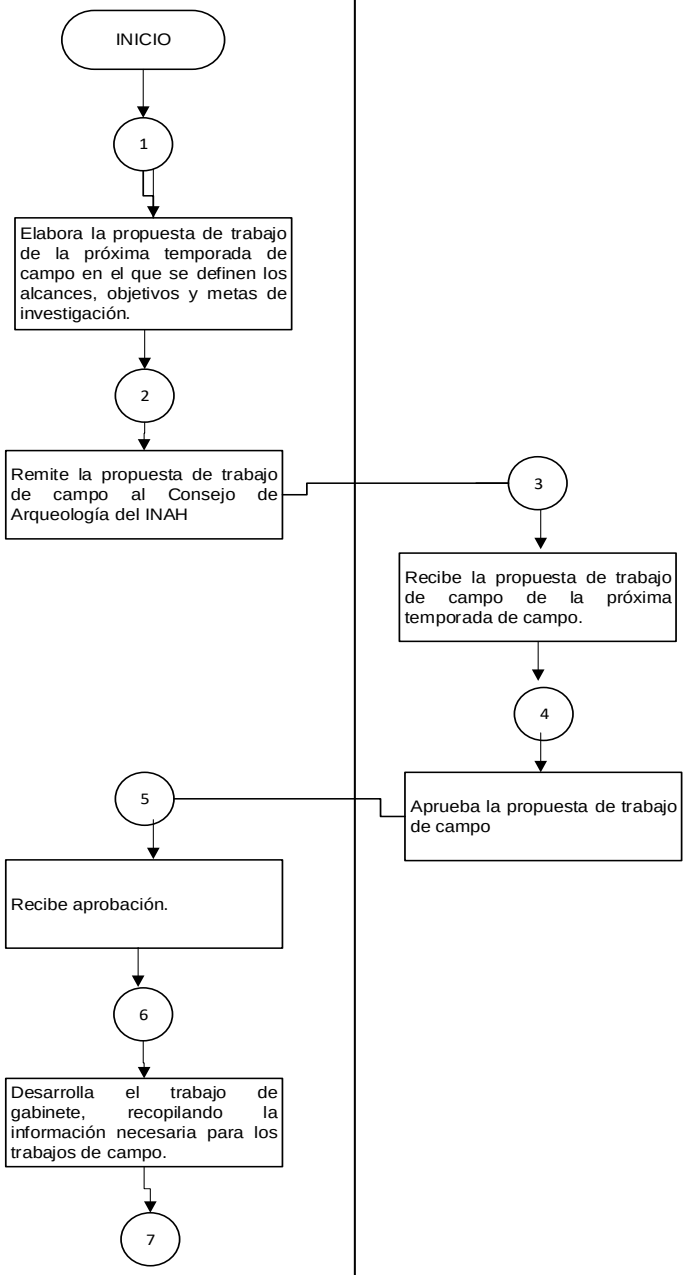
POLÍTICAS APLICABLES

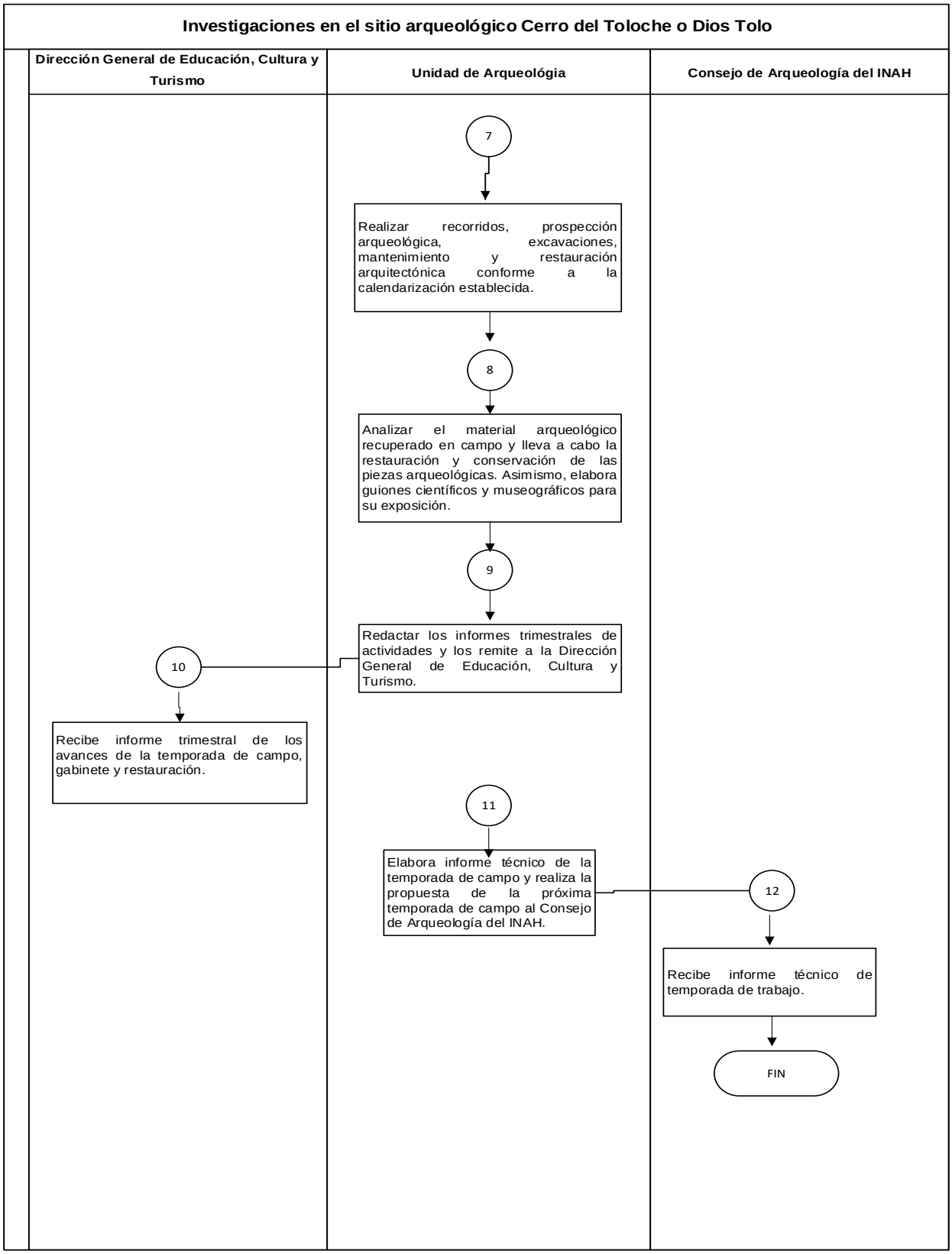
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas, a través de la Unidad de Arqueología, establecerá vínculos con diferentes instancias académicas federales y estatales para realizar los trabajos de investigación.
- Las piezas arqueológicas recuperadas deberán registrarse en el Sistema Único de Registro a cargo del Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH).
- El proyecto de investigación deberá ser autorizado por el Consejo de Arqueología del Instituto Nacional de Antropología e Historia.
- El trabajo de campo se realizará durante todo el año (limpieza, mantenimiento y conservación de las estructuras arquitectónicas) y excavación en épocas de estiaje.

8. Investigaciones en el sitio arqueológico Cerro del Toloche o Dios Tolo		
No.	**Área Responsable**	Actividad
1	**Unidad de Arqueología**	Elabora la propuesta de trabajo de la próxima temporada de campo en el que se definen los alcances, objetivos y metas de investigación.
2		Remite la propuesta de trabajo de campo al Consejo de Arqueología del INAH.
3	**Consejo de Arqueología del INAH**	Recibe la propuesta de trabajo de campo de la próxima temporada de campo.
4	**Consejo de Arqueología del INAH**	Aprueba la propuesta de trabajo de campo.
5	**Unidad de Arqueología**	Recibe la autorización.
6		Desarrolla el trabajo de gabinete, recopilando la información necesaria para los trabajos de campo.
7		Realiza recorridos, prospección arqueológica, excavaciones, mantenimiento y restauración arquitectónica conforme a la calendarización establecida.
8		Analiza el material arqueológico recuperado en campo y lleva a cabo la restauración y conservación de las piezas arqueológicas. Asimismo, elabora guiones científicos y museográficos para su exposición.
9		Redacta los informes trimestrales de actividades y los remite a la Dirección General.
10	**Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**	Recibe el informe trimestral de los avances de la temporada de campo, gabinete y restauración.
11	**Unidad de Arqueología**	Elabora el informe técnico de la temporada de campo y realiza la propuesta de la próxima temporada de campo al Consejo de Arqueología del INAH.
12	**Consejo de Arqueología del INAH**	Recibe el informe técnico de temporada de campo.
		FIN

8. Investigaciones en el sitio arqueológico Cerro del Toloche o Dios Tolo

Dirección General de Educación, Cultura y Turismo	Unidad de Arqueológia	Consejo de Arqueología del INAH




Investigaciones en el sitio arqueológico Cerro del Toloche o Dios Tolo
Dirección General de Educación, Cultura y Turismo
Unidad de Arqueológia
Consejo de Arqueología del INAH
7
Realizar recorridos, prospección arqueológica, excavaciones, mantenimiento y restauración arquitectónica conforme a la calendarización establecida.
8
Analizar el material arqueológico recuperado en campo y lleva a cabo la restauración y conservación de las piezas arqueológicas. Asimismo, elabora guiones científicos y museográficos para su exposición.
9
Redactar los informes trimestrales de actividades y los remite a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.
10
Recibe informe trimestral de los avances de la temporada de campo, gabinete y restauración.
11
Elabora informe técnico de la temporada de campo y realiza la propuesta de la próxima temporada de campo al Consejo de Arqueología del INAH.
12
Recibe informe técnico de temporada de trabajo.
FIN

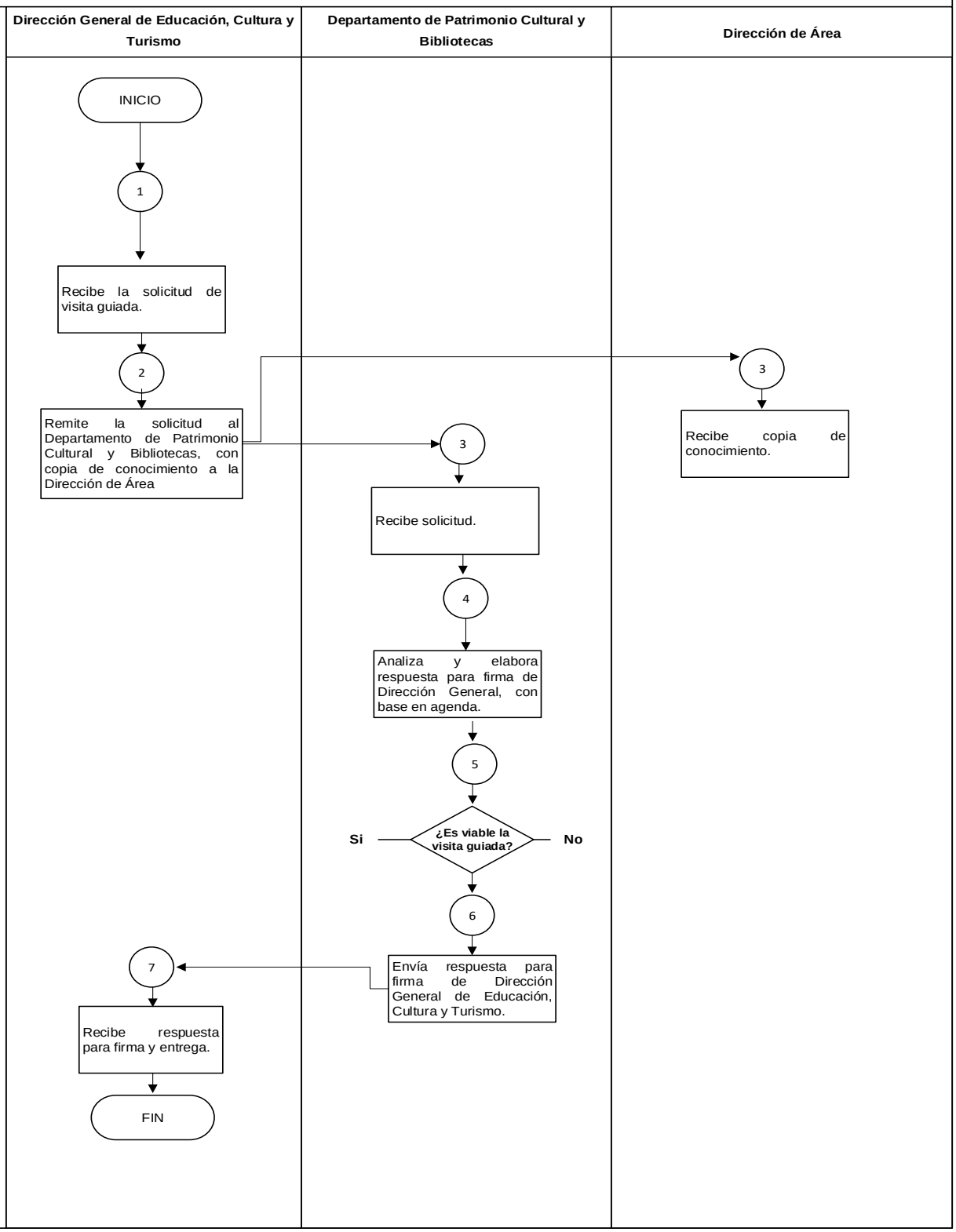
Nombre del Procedimiento:	**Visitas guiadas en los museos de Calixtlahuaca y Alfeñique**
Objetivo:	Planificar la ejecución de visitas guiadas mediante lineamientos y protocolos garantizando una experiencia productiva e ilustrativa para todos los visitantes.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas, a través del museo debe programar con anticipación, asegurando disponibilidad de guías capacitados.
- Se debe considerar la diversidad de públicos, adaptando recorridos para distintos perfiles (educativos, turísticos, inclusivos).
- La solicitud podrá ser mediante oficio o correo electrónico dirigido a la Dirección General, solicitando una visita guiada a los museos de Calixtlahuaca y Alfeñique, especificando fecha y hora en que se requiere.
- Las visitas guiadas a los museos de Calixtlahuaca y Alfeñique se programarán de martes a viernes, en un horario de 10:00 a 17:00 horas, y sábados y domingos, de 10:00 a 14:00 horas.
- La apropiación de las visitas guiadas estará sujeto a la disponibilidad de agenda.

9. Visitas guiadas a los museos de Calixtlahuaca y Alfeñique		
No.	Área Responsable	Actividad
1	**Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**	Recibe la solicitud de visita guiada.
2		Remite la solicitud al Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas, con copia de conocimiento a la Dirección de Área.
3	**Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas/Dirección de Área**	Recibe solicitud.
4	**Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas**	Analiza y elabora respuesta para firma de Dirección General, con base en agenda.
5		¿Es viable la visita guiada?
		Sí: Se envía confirmación.
		No: Se proponen fechas alternativas.
6		Envía respuesta para firma de Dirección General
7	**Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**	Recibe respuesta para firma y entrega
		FIN

9. Visita guiada en los museos de Calixtlahuaca y Alfeñique



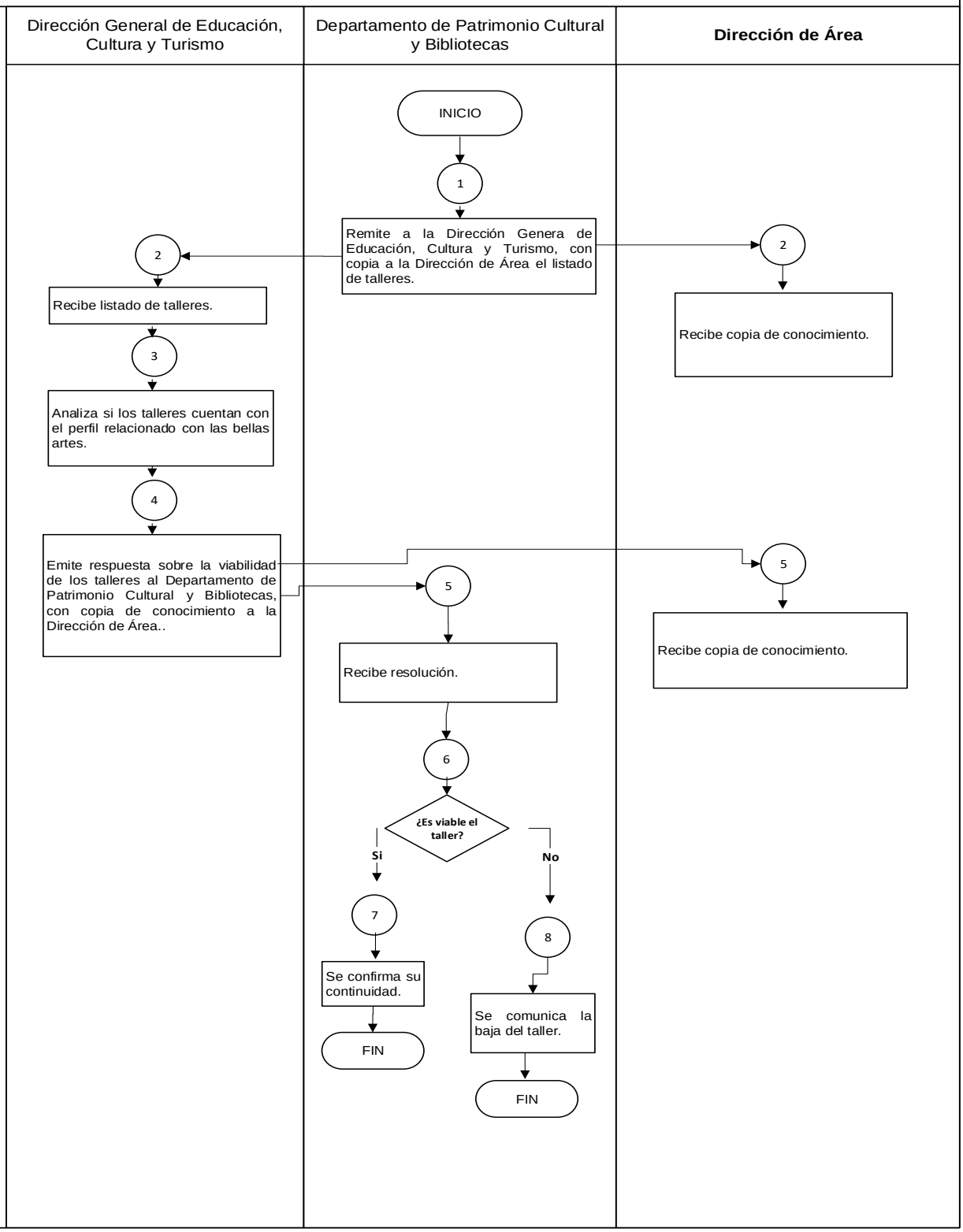
Nombre del Procedimiento:	**Talleres en Casas de Cultura, relacionados con las bellas artes**
Objetivo:	Establecer los lineamientos para la implementación, operación y seguimiento de talleres gratuitos, garantizando su acceso equitativo y contribuyendo al desarrollo artístico y cultural de la comunidad.

POLÍTICAS APLICABLES

- Los talleres serán gratuitos y accesibles para niños, adolescentes y adultos, fomentando la igualdad de oportunidades en el aprendizaje artístico.
- Se ofrecerán diversas disciplinas de bellas artes, adaptadas a distintos niveles de experiencia y necesidades del público.
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas asegurará la programación anticipada, garantizando disponibilidad de docentes capacitados.
- Los talleres se diseñarán con enfoque inclusivo, permitiendo la integración de personas con capacidades diferentes y diversos contextos socioculturales.
- Se implementarán mecanismos de retroalimentación para optimizar la calidad y pertinencia de los talleres.

10. Talleres en Casas de Cultura, relacionados con las bellas artes		
No.	**Área Responsable**	Actividad
1	**Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas**	Remite a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo con copia a la Dirección de Área, un listado de talleres.
2	**Dirección General de Educación, Cultura y Turismo, Dirección Cultural y Turismo**	Recibe listado de talleres.
3	**Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**	Analiza si los talleres cuentan con el perfil relacionado con las bellas artes.
4		Emite respuesta sobre la viabilidad de los talleres al Departamento de Patrimonio Cultural, con copia de conocimiento a la Dirección de Área.
5	**Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas, Dirección de Cultura y Turismo**	Recibe la resolución.
6	**Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas**	¿Es viable el taller?
7		Si: Se confirma su continuidad.
8		No: Se comunica la baja del taller.
9		FIN

10. Talleres en Casas de Cultura, relacionados a las Bellas Artes



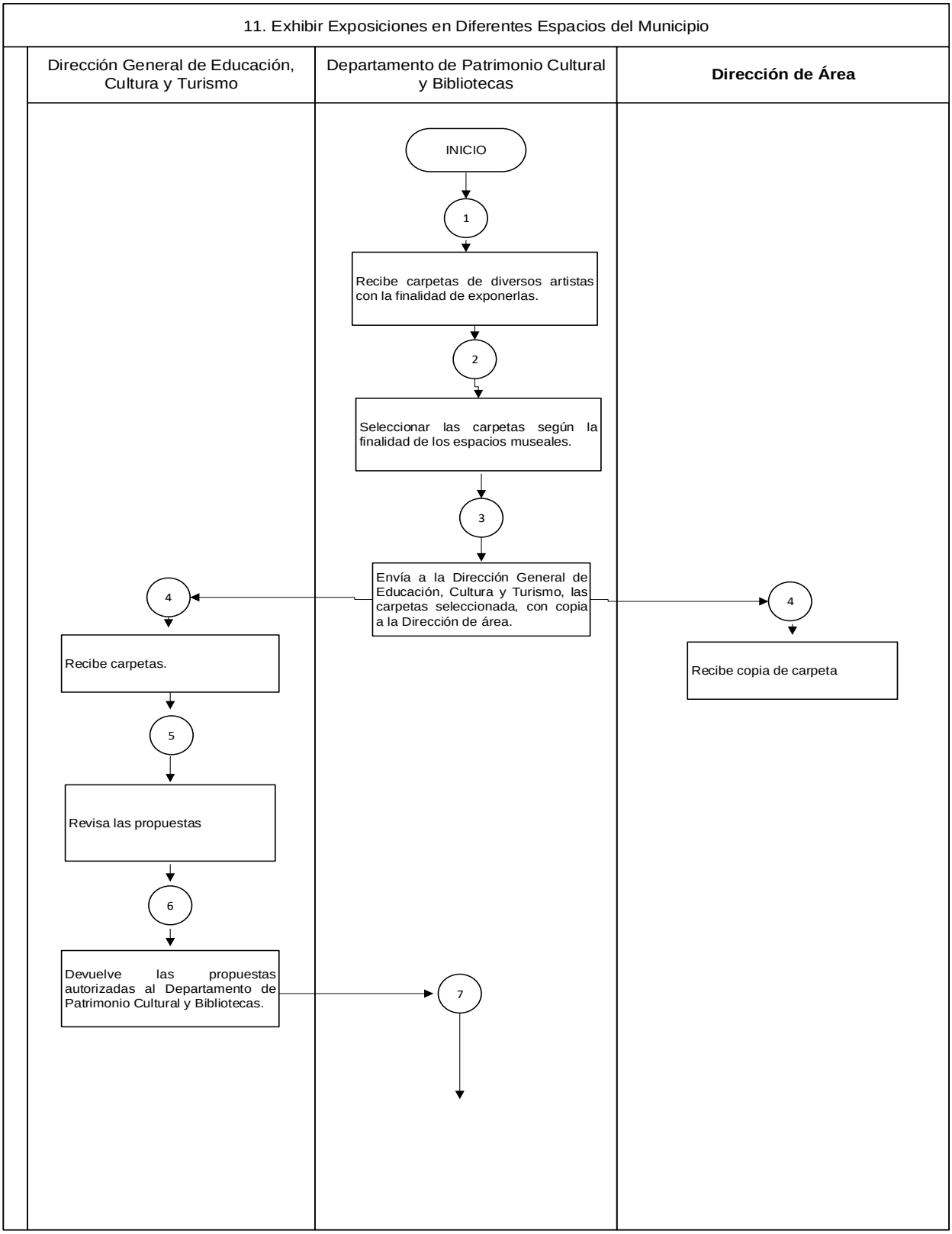
Nombre del Procedimiento:	**Realizar exposiciones en diferentes espacios del municipio**
Objetivo:	Establecer los lineamientos para la planificación, organización y difusión de las exposiciones artísticas y culturales en diversos espacios públicos y privados del municipio de Toluca, con el propósito de acercar el patrimonio artístico-cultural a la comunidad.

POLÍTICAS APLICABLES

- Las exposiciones deberán realizarse en distintos tipos de espacios gestionados o a cargo del Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas (plazas públicas, bibliotecas, museos, casas de cultura, escuelas, entre otros) para ampliar el alcance.
- La Dirección de Educación, Cultura y Turismo establecerá criterios de selección para las obras, considerando su relevancia cultural, artística y educativa.
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas y los diversos espacios donde se gestionen exposiciones implementarán protocolos de conservación y seguridad para la protección del acervo durante la exposición.
- Cada exposición deberá contar con un plan museográfico que defina la disposición de las obras y la narrativa de la exhibición.
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas aplicará mecanismos de retroalimentación para conocer la percepción de los asistentes y ajustar futuras exposiciones.

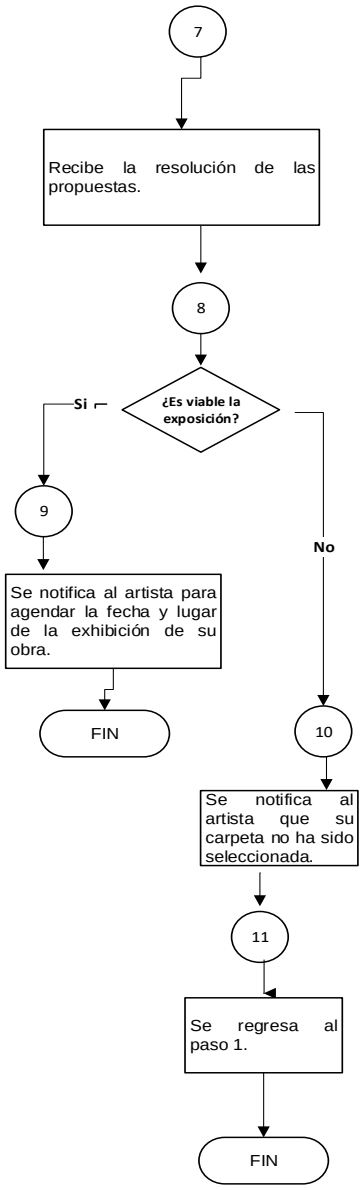
Descriptivo:

11. Exhibir exposiciones en diferentes espacios del municipio		
No.	**Área Responsable**	Actividad
1	**Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas**	Recibe propuestas de diversos artistas con la finalidad de exponerlas.
2		Selecciona las carpetas según la finalidad de los espacios museales.
3		Envía a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo con copia a la Dirección de Área, las carpetas seleccionadas.
4	**Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**	Recibe carpetas.
	Dirección de Cultura y Turismo	Recibe copia de carpetas.
5	**Dirección de Educación, Cultura y Turismo**	Revisa las propuestas.
6		Devuelve las propuestas al Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas.
7	**Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas, Dirección de Cultura y Turismo**	Recibe la resolución de las propuestas.
8	**Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas**	¿Es viable la exposición?
9		Si: Se notifica al artista para agendar la fecha y el lugar de exhibición de su obra.
		Fin
10		No: Se notifica al artista que su carpeta no ha sido seleccionada.
11		Se regresa al paso 1.
		FIN


11. Exhibir Exposiciones en Diferentes Espacios del Municipio
Dirección General de Educación, Cultura y Turismo
Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas
Dirección de Área
INICIO
1
Recibe carpetas de diversos artistas con la finalidad de exponerlas.
2
Seleccionar las carpetas según la finalidad de los espacios museales.
3
Envía a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo, las carpetas seleccionada, con copia a la Dirección de área.
4
Recibe carpetas.
5
Revisa las propuestas
6
Devuelve las propuestas autorizadas al Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas.
7
4
Recibe copia de carpeta

Exhibir Exposiciones en Diferentes Espacios del Municipio

Dirección General de Educación, Cultura y Turismo	Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas	**Dirección de Área**



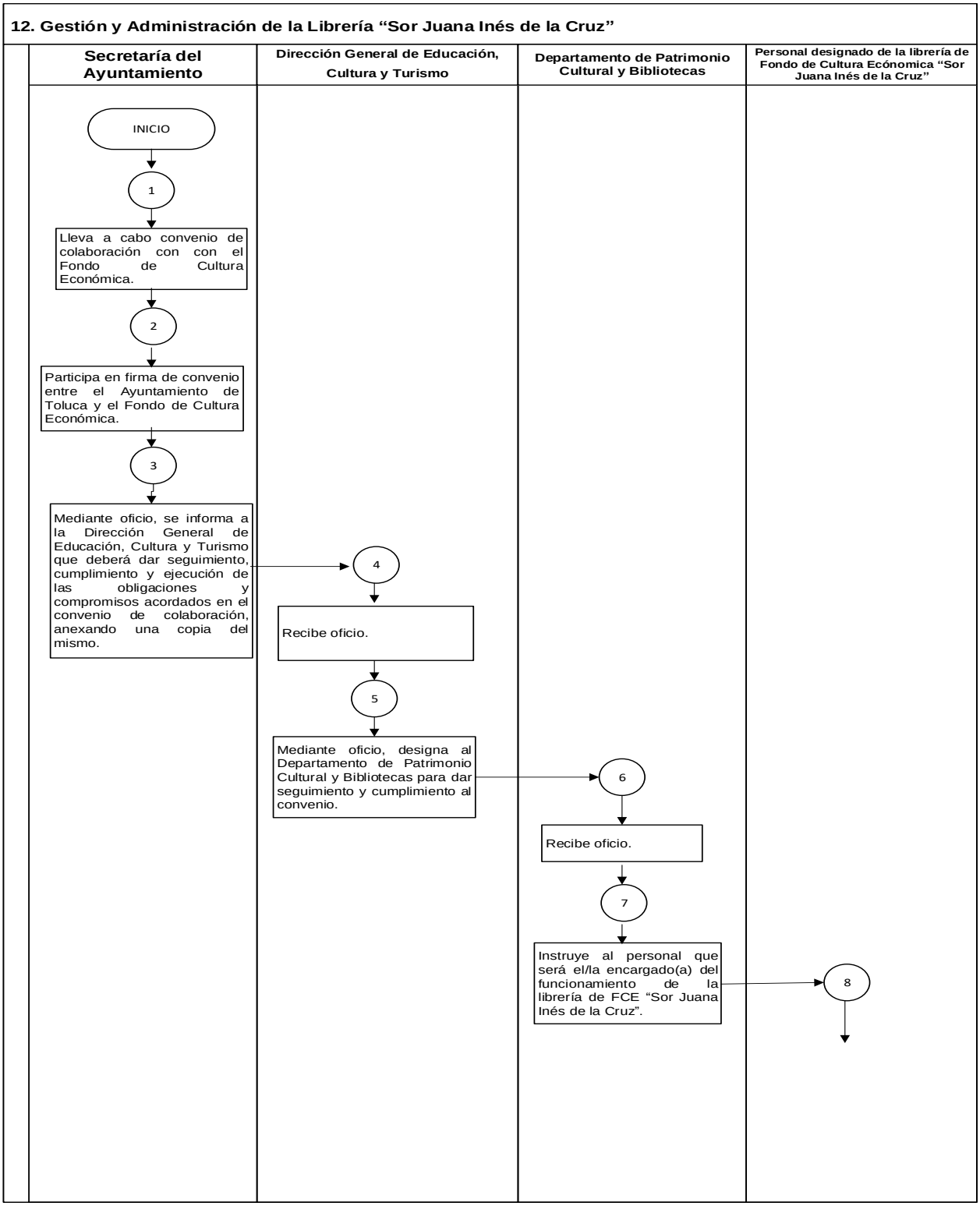
Nombre del Procedimiento:	**Gestión y administración de la librería "Sor Juna Inés de la Cruz"**
Objetivo:	Establecer un marco normativo y operativo que garantice la legalidad, transparencia y eficiencia en la gestión y administración de la librería "Sor Juana Inés de la Cruz", mediante un convenio formal con el Fondo de Cultura Económica (FCE), asegurando la coordinación interinstitucional, control financiero y promoción exclusiva de su material bibliográfico, para fortalecer el acceso ciudadano a contenidos culturales de calidad en Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

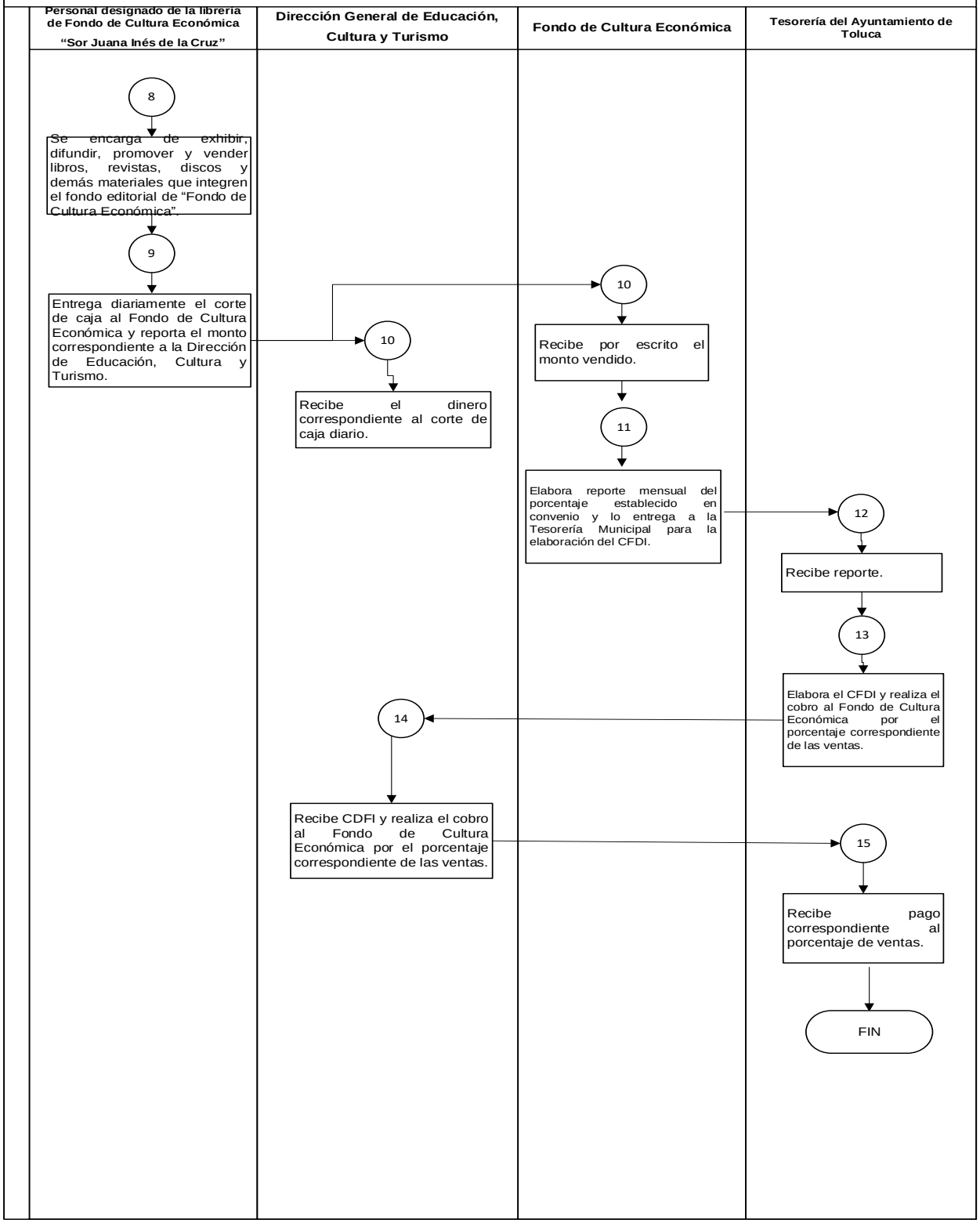
- Todo convenio con el Fondo de Cultura Económica (FCE) deberá ser aprobado y firmado por la Secretaría del Ayuntamiento y el Ayuntamiento de Toluca garantizando legalidad.
- El convenio deberá incluir cláusulas de responsabilidades de cada parte, porcentaje de participación en las ventas y mecanismos de seguimiento.
- Copia del convenio será remitida a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo para registro y control institucional.
- Toda instrucción o designación se hará mediante oficio oficial con acuse de recibido garantizando trazabilidad documental.
- La Dirección General de Educación, Cultura y Turismo canalizará las obligaciones al Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas.
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas coordinará al personal encargado del funcionamiento de la librería
- El personal designado deberá exhibir, difundir y vender exclusivamente material del Fondo de Cultura Económica, cumpliendo horarios y normas de atención al público. Además, entregará corte de caja diario al Fondo de Cultura Económica y reportará simultáneamente a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.
- La Dirección General de Educación, Cultura y Turismo elaborará un reporte mensual consolidado con base en los porcentajes establecidos en el convenio.
- La Tesorería Municipal será la única instancia autorizada para emitir el CDFI, realizar el cobro al Fondo de Cultura Económica y recibir el pago correspondiente.

12. Gestión y administración de la librería "Sor Juna Inés de la Cruz".		
No.	**Área Responsable**	**Actividad**
1	**Secretaria del Ayuntamiento**	Lleva a cabo convenio de colaboración con el Fondo de Cultura Económica.
2		Participa en firma de convenio entre el Ayuntamiento de Toluca y el Fondo de Cultura Económica.
3		Mediante oficio, se informa a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo que deberá dar seguimiento al cumplimiento y ejecución de las obligaciones y compromisos acordados en el convenio de colaboración, anexando una copia del mismo.
4	**Dirección de Educación, Cultura y Turismo**	Recibe oficio
5		Mediante oficio, designa al Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas para dar seguimiento y cumplimiento al convenio.
6	**Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas.**	Recibe oficio.
7		Instruye al personal que será el/la encargado(a) del funcionamiento de la librería de Fondo de Cultura Económica "sor Juna Inés de la Cruz".
8	**Personal designado de la librería de FCE "Sor Juana Inés de la Cruz**	Se encarga de exhibir, difundir, promover y vender libros, revistas, discos y demás materiales que integren el fondo editorial de "Fondo de Cultura Económica".
9		Entrega diariamente el corte de caja al Fondo de Cultura Económica y reporta el monto correspondiente a la Dirección de Educación, Cultura y Turismo.
10	**Fondo de Cultura Económica y**	Recibe el dinero correspondiente al corte de caja diario.
	Dirección General de Educación, Cultura y Turismo	Recibe por escrito el monto vendido.
11	**Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**	Elabora reposte mensual del porcentaje establecido en convenio y lo entrega a la Tesorería Municipal para la elaboración del CFDI.
12	**Tesorería Municipal**	Recibe reporte.
13		Elabora el CFDI y realiza el cobro al Fondo de Cultura Económica por el porcentaje correspondiente de las ventas.
14	**Fondo de Cultura Económica**	Recibe CFDI y realiza el pago correspondiente al porcentaje de ventas.
15	**Tesorería Municipal**	Recibe pago correspondiente al porcentaje de ventas.
FIN		

12. Gestión y Administración de la Librería "Sor Juana Inés de la Cruz"



Gestión y Administración de la Librería "Sor Juana Inés de la Cruz"



VIII. Departamento de Actividades Artístico Culturales

Nombre del Procedimiento:	**Actividades artístico culturales**.
Objetivo:	Brindar a la ciudadanía actividades Artístico Culturales mediante la participación del elenco municipal y artistas independientes.

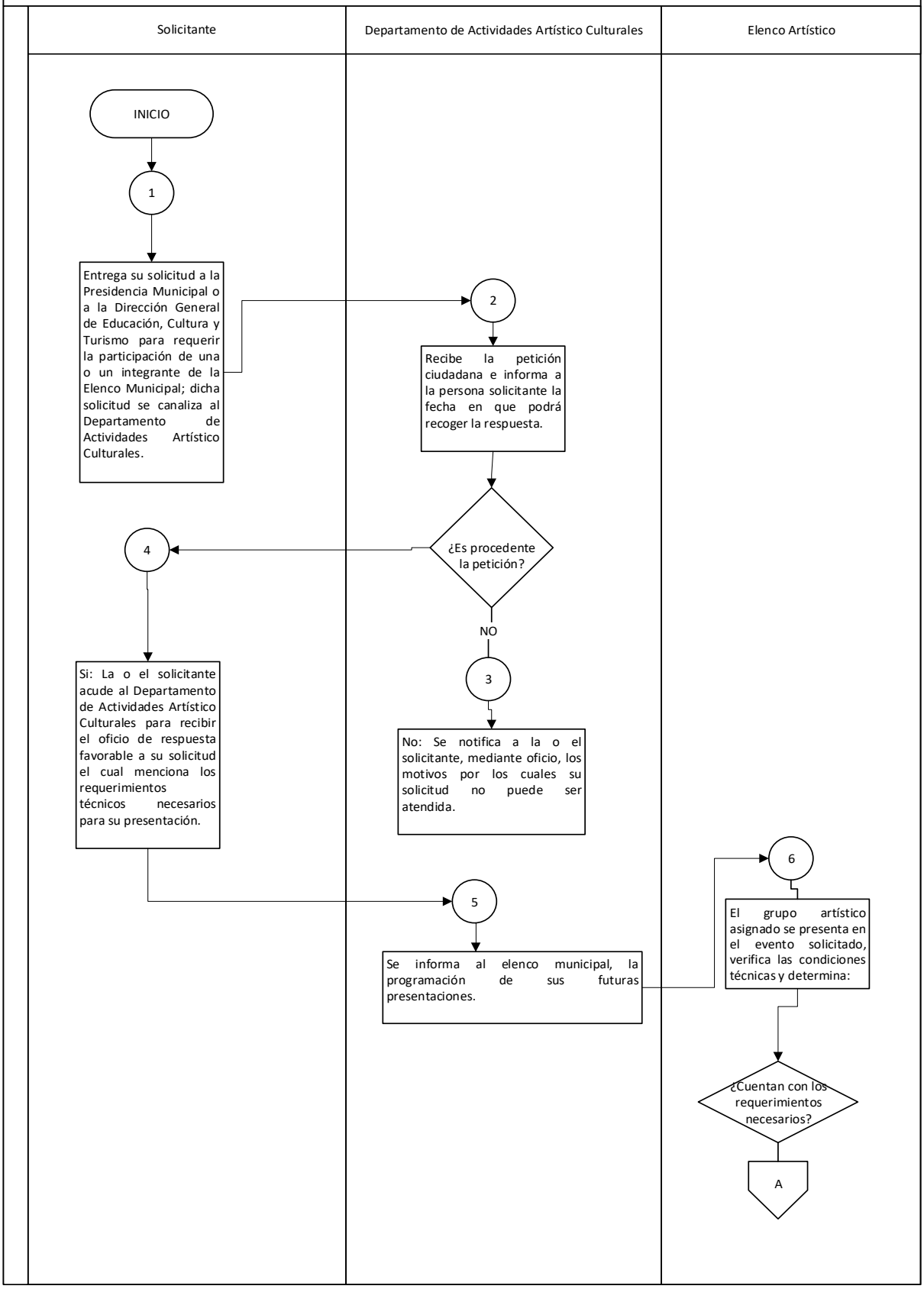
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Actividades Artístico Culturales organizará la programación de grupos artísticos (Elenco Municipal) conforme a las peticiones ciudadanas y sus actividades planeadas.
- El Departamento de Actividades Artístico Culturales informará a las y los solicitantes, mediante el formato de Responsiva de Servicio, los compromisos establecidos para garantizar una presentación artística en óptimas condiciones o en su defecto, la cancelación de estas.
- El Departamento de Actividades Artístico Culturales evaluará la viabilidad de cada solicitud de elencos considerando fechas de antelación, características y naturaleza del evento.
- Será responsabilidad del peticionario(a) proporcionar los requisitos necesarios para el desarrollo de las actividades artístico culturales así como la seguridad del elenco(s) participante.

1. **Actividades artístico culturales**

No.	Responsable	Actividad
1	**Solicitante**	Entrega su solicitud a la Presidencia Municipal o a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo para requerir la participación de una o un integrante de la Elenco Municipal; dicha solicitud se canaliza al Departamento de Actividades Artístico Culturales.
2	**Departamento de Actividades Artístico Culturales**	El Departamento de Actividades Artístico Culturales recibe la petición ciudadana e informa a la persona solicitante la fecha en que podrá recoger la respuesta.
		¿La solicitud es procedente?
3		*No* *Se notifica a la o el solicitante, mediante oficio, los motivos por los cuales su solicitud no puede ser atendida.*
		FIN
4	**Solicitante**	*Sí* La o el solicitante acude al Departamento de Actividades Artístico Culturales para recibir el oficio de respuesta favorable a su solicitud el cual menciona los requerimientos técnicos necesarios para su presentación.
5	**Departamento de Actividades Artístico Culturales**	Se informa al elenco municipal, la programación de sus futuras presentaciones.
6	**Elenco Municipal**	El elenco asignado se presenta en el evento solicitado, verifica las condiciones técnicas y determina:
		¿Se cuentan con los requerimientos necesarios?
7		*No* Se comunica a la o el solicitante que no existen las condiciones adecuadas para realizar la presentación, se cancela la actividad y se informa al titular del departamento.
		FIN
8		*Sí* Se realiza la presentación artística conforme a lo programado, realizando breve reseña evidencia fotográfica del evento.
		FIN

1. Actividades Artístico Culturales



Actividades Artístico Culturales

Solicitante	Departamento de Actividades Artístico Culturales	Elenco Artístico
	7 No Se comunica a la o el solicitante que no existen las condiciones adecuadas para realizar la presentación, se cancela la actividad y se informa al titular del departamento.	8 *Sí* Se realiza la presentación artística conforme a lo programado, realizando breve reseña evidencia fotográfica del evento. FIN

Nombre del Procedimiento:	**Jornadas/Feria/Festivales Municipales.**

Objetivos:	Planear, organizar, difundir y promover las tradiciones, expresiones artísticas y culturales del municipio a través de eventos, actividades, presentaciones o jornadas municipales para fomentar el acceso a la cultura y la sana convivencia por medio de la participación y el fortalecimiento de la identidad toluqueña.

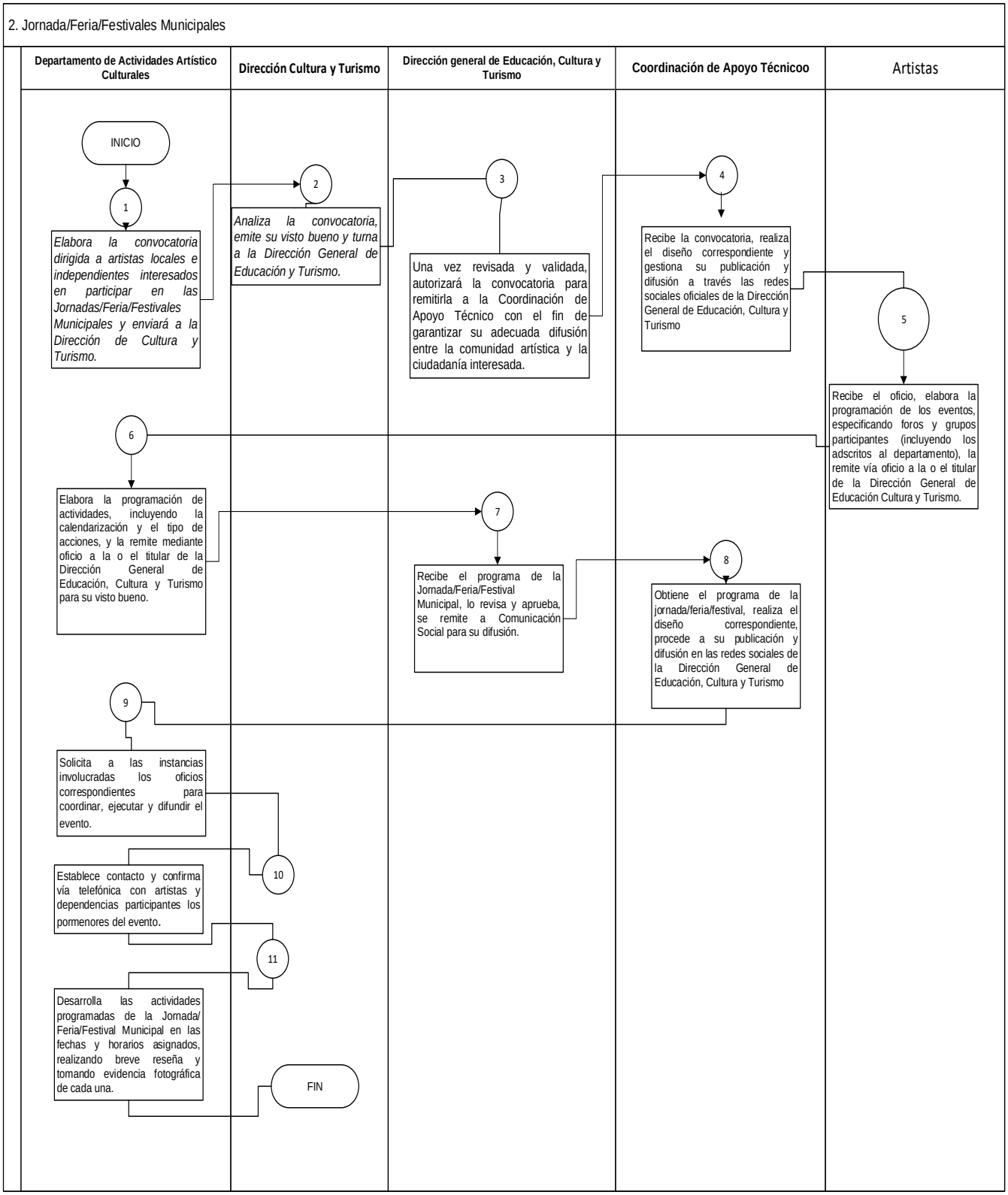
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Actividades Artístico Culturales será responsable de convocar a los diversos grupos artísticos del municipio, integrándolos en propuestas de música, danza, teatro y otras disciplinas, con el objetivo de promocionar la presencia del artistas locales o independientes.
- A las instituciones educativas presentes en el municipio se brinda la atención con el elenco municipal una vez que se haya cumplido con el proceso establecido.
- El Departamento de Actividades Artístico Culturales, a través de oficio de petición ciudadana, asignará elencos en las delegaciones para descentralizar la cultura.
- Las y los artistas que formen parte de un directorio realizado por el Departamento podrán participar en la realización de algunas actividades culturales, siempre y cuando cumplan con los requisitos y tiempos solicitados, motivo por el que deberán contactarse con el Departamento para agendar su presentación en los espacios y eventos culturales autorizados.
- Para garantizar la viabilidad, alcance y relevancia de las acciones se revisarán los criterios, alcances y objetivos de cada jornada o intervención cultural que realice el Departamento de Actividades Artístico Culturales.
- El Departamento de Actividades Artístico Culturales, valorara las invitaciones a otras instituciones, lineamientos y responsabilidades sobre el uso de espacios públicos y la realización de presentaciones artísticas.

2. Jornadas/Feria/Festivales Municipales

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Actividades Artístico Culturales**	Elabora la convocatoria dirigida a artistas locales e independientes interesados en participar en las Jornadas/Feria/Festivales Municipales y enviará a la Dirección de Cultura y Turismo.
2	**Dirección de Cultura y Turismo**	Analiza la convocatoria, emite su visto bueno y turna a la Dirección General de Educación y Turismo.
3	**Dirección General de Educación Cultura y Turismo**	Una vez revisada y validada, autorizará la convocatoria para remitirla a la Coordinación de Apoyo Técnico con el fin de garantizar su adecuada difusión entre la comunidad artística y la ciudadanía interesada.
4	**Coordinación de Apoyo Técnico**	Recibe la convocatoria, realiza el diseño correspondiente y gestiona su publicación y difusión a través las redes sociales oficiales de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo
5	**Artistas**	Acuden a las oficinas del Departamento de Actividades Artístico Culturales para registrar su interés en participar en las Jornadas Culturales Municipales.
6	**Departamento de Actividades Artístico Culturales**	Elabora la programación de actividades, incluyendo la calendarización y el tipo de acciones, para remitirla a la o el titular de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo para su visto bueno.
7	**Dirección General de Educación Cultura y Turismo**	Recibe el programa de la Jornada/Feria/Festival Municipal, lo revisa y aprueba, se remite al área de Comunicación y Diseño para su difusión.
8	**Coordinación de Apoyo Técnico**	Obtiene el programa de la jornada/feria/festival, realiza el diseño correspondiente, procede a su publicación y difusión en las redes sociales de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo
9	**Departamento de Actividades Artístico Culturales**	Solicita a las instancias involucradas los oficios correspondientes para coordinar, ejecutar y difundir el evento.
10		Establece contacto y confirma vía telefónica con artistas y dependencias participantes los pormenores del evento.
11		Desarrolla las actividades programadas de la Jornada/Feria/Festival Municipal en las fechas y horarios asignados, realizando breve reseña y tomando evidencia fotográfica de cada una.
		FIN

2. Jornada/Feria/Festivales Municipales



Nombre del Procedimiento:	**Realizar actividades con el elenco propio del Municipio**
Objetivo:	Ofrecer a la ciudadanía espectáculos gratuitos, desarrollada en los foros culturales del centro histórico, como la Concha Acústica, el Ágora de la Plaza González Arratia, el Foro del Parque Cuauhtémoc Alameda y la Capilla Exenta.

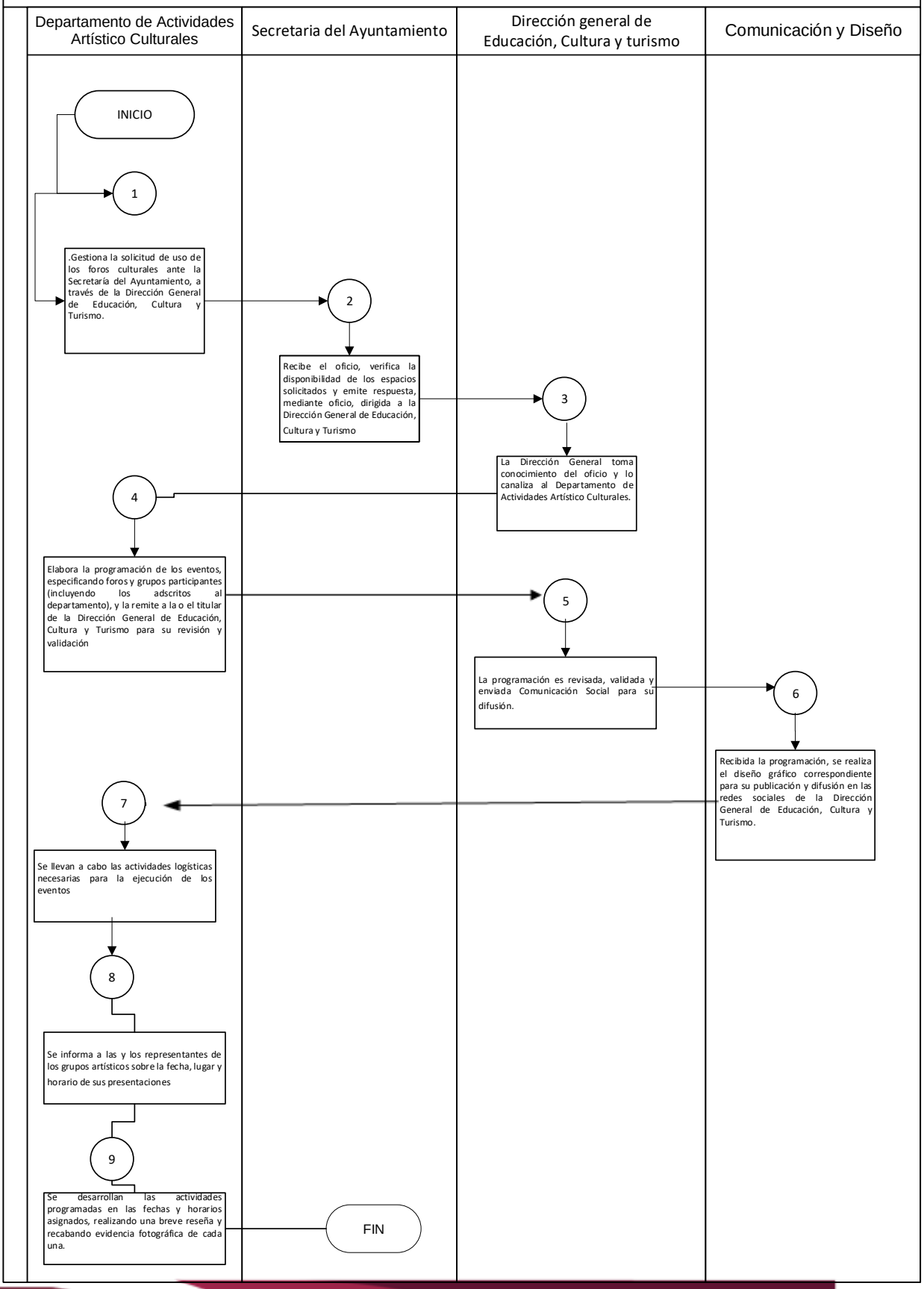
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Actividades Artístico Culturales programará la participación de los grupos artísticos adscritos al departamento para presentaciones en foros y espacios públicos del municipio.
- Los grupos integrados al Departamento de Actividades Artístico Culturales participarán en la actividad.
- El Departamento de Actividades Artístico Culturales gestionará, mediante oficio, los insumos y servicios requeridos (sonido, sillas, mampara con leyenda, entre otros) ante el área correspondiente, conforme a la programación establecida.
- El Departamento de Actividades Artístico Culturales hará uso del directorio de agrupaciones artísticas y musicales.
- El Departamento de Actividades Artístico Culturales deberá realizar sus eventos conforme a lo establecido en el Presupuesto basado en Resultados Municipal (PBRM) asignado a la dependencia.

3.Producir actividades con el elenco propio del Municipio

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Actividades Artístico Culturales**	Gestiona la solicitud de uso de los foros culturales ante la Secretaría del Ayuntamiento, a través de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.
2	**Secretaria del Ayuntamiento**	Recibe el oficio, verifica la disponibilidad de los espacios solicitados y emite respuesta, mediante oficio, dirigida a la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.
3	**Dirección General de Educación Cultura y Turismo**	La Dirección General toma conocimiento del oficio y lo canaliza al Departamento de Actividades Artístico Culturales.
4	**Departamento de Actividades Artístico Culturales**	Elabora la programación de los eventos, especificando foros y grupos participantes (incluyendo los adscritos al departamento), y la remite a la o el titular de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo para su revisión y validación.
5	**Dirección General de Educación Cultura y Turismo**	La programación es revisada, validada y enviada Comunicación Social para su difusión.
6	**Comunicación y Diseño**	Recibida la programación, se realiza el diseño gráfico correspondiente para su publicación y difusión en las redes sociales de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.
7	**Departamento de Actividades Artístico Culturales**	Se llevan a cabo las actividades logísticas necesarias para la ejecución de los eventos
8		Se informa a las y los representantes de los grupos artísticos sobre la fecha, lugar y horario de sus presentaciones.
9		Se desarrollan las actividades programadas en las fechas y horarios asignados, realizando una breve reseña y recabando evidencia fotográfica de cada una.
		FIN

3. Producir actividades con elenco propio del Municipio.



Nombre del Procedimiento:	**Planeación, difusión y logística de eventos.**
Objetivo:	Brindar apoyo en producción de audio, música y montaje escénico para las diversas actividades culturales programadas por los departamentos que conforman la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.

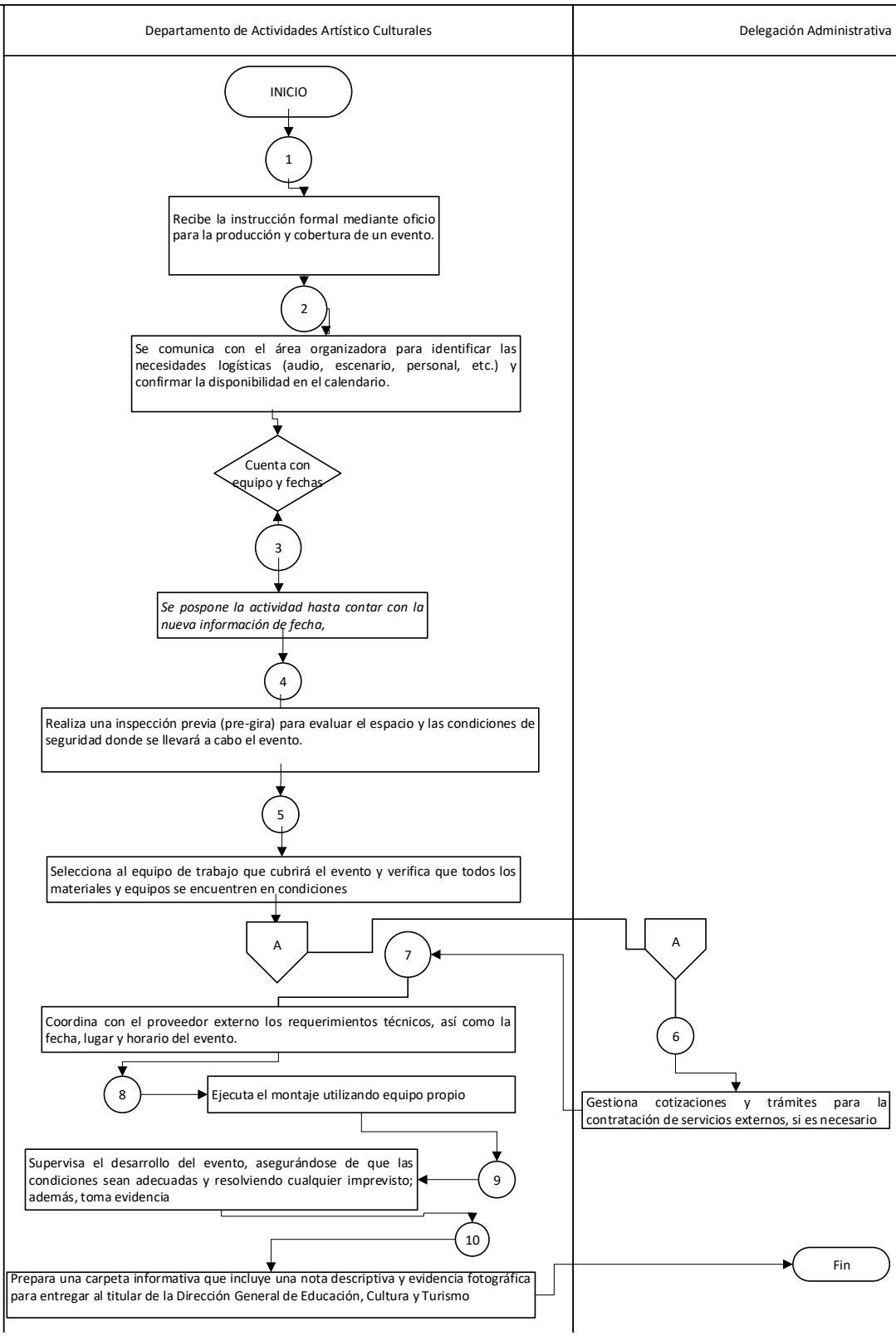
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Actividades Artístico Culturales se encargará de la planeación, difusión y ejecución de los eventos organizados.
- El Departamento de Actividades Artístico Culturales deberá priorizar la seguridad del público, gestionando el apoyo de la Dirección General de Seguridad y Protección cuando las características del evento lo ameriten.
- En caso de requerir equipo de sonorización adicional, el Departamento de Actividades Artístico Culturales solicitará a la Delegación Administrativa la contratación de un proveedor externo.
- Cuando se utilicen equipos de sonorización ajenos al Ayuntamiento, será indispensable que personal del Departamento de Actividades Artístico Culturales permanezca presente para supervisar el evento.

3. Planeación, difusión y logística de eventos

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Actividades Artístico Culturales	Recibe la instrucción formal mediante oficio para la producción y cobertura de un evento.
2		Se comunica con el área organizadora para identificar las necesidades logísticas (audio, escenario, personal, etc.) y confirmar la disponibilidad en el calendario.
		¿Cuenta con equipo y fechas disponibles?
3		*No* *Se pospone la actividad hasta contar con la nueva información de fecha, regresando a la etapa de coordinación.*
4		*Si* Realiza una inspección previa (pre-gira) para evaluar el espacio y las condiciones de seguridad donde se llevará a cabo el evento.
5		Selecciona al equipo de trabajo que cubrirá el evento y verifica que todos los materiales y equipos se encuentren en condiciones óptimas.
6	Delegación Administrativa	Gestiona cotizaciones y trámites para la contratación de servicios externos, si es necesario.
7	Departamento de Actividades Artístico Culturales	Coordina con el proveedor externo los requerimientos técnicos, así como la fecha, lugar y horario del evento.
8		Ejecuta el montaje utilizando equipo propio y/o rentado.
9		Supervisa el desarrollo del evento, asegurándose de que las condiciones sean adecuadas y resolviendo cualquier imprevisto; además, toma evidencia fotográfica.
		FIN

4. Planeación, difusión y logística de eventos



Nombre del Procedimiento:	**Tu Talento en la Delegación**
Objetivo:	Organizar eventos artístico-culturales en las delegaciones del Municipio de Toluca, con el propósito de descubrir y promover nuevo talento local, mediante la participación de los grupos artísticos pertenecientes al Ayuntamiento.

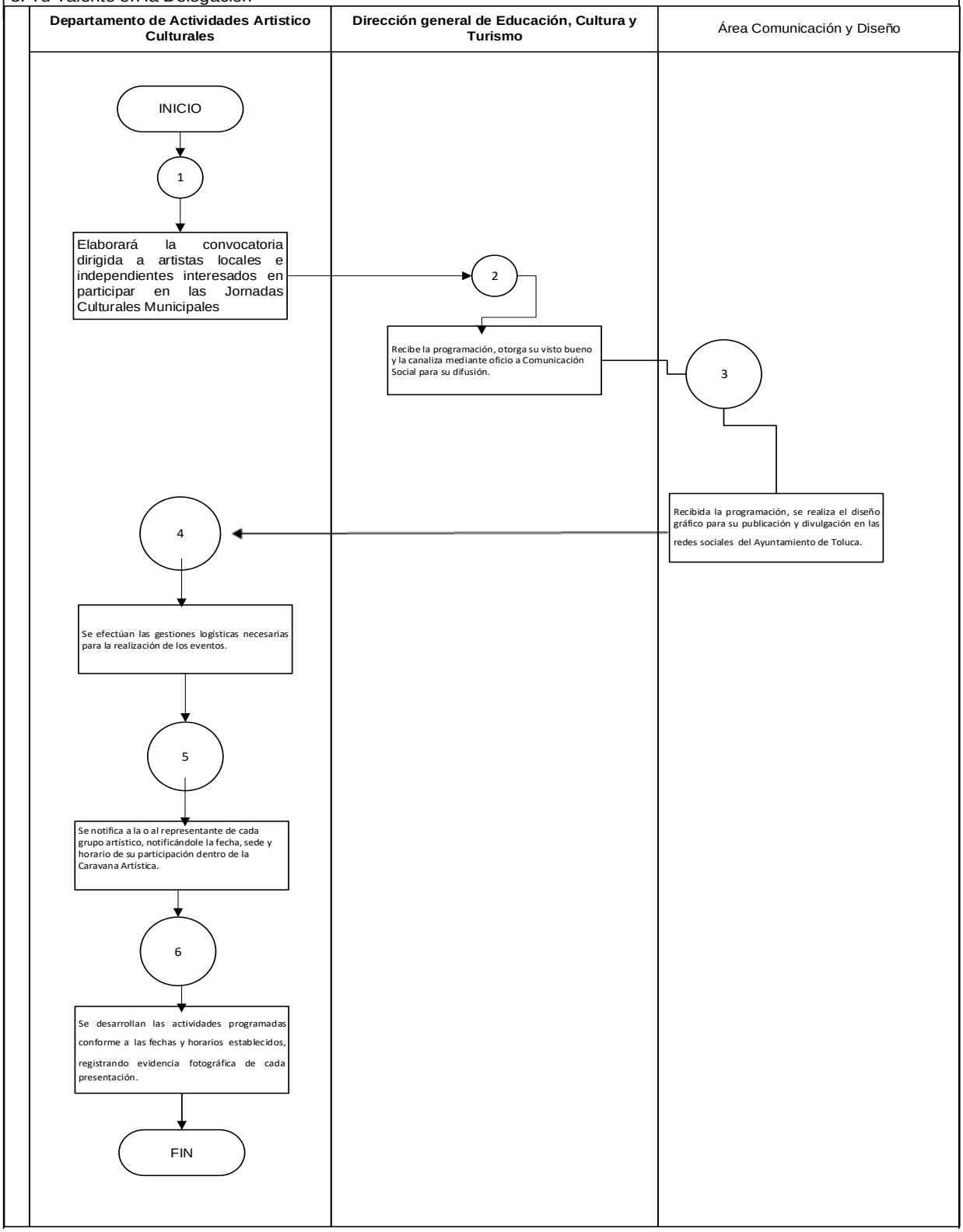
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Actividades Artístico-Culturales establecerá una programación que contemple la participación de artistas interesados en compartir su disciplina y/o género artístico con la ciudadanía, considerando la distribución por zonas geográficas del municipio.
- El Departamento de Actividades Artístico Culturales convocará a artistas de la delegación sede del evento, con el objetivo de cubrir las actividades con talento local y fomentar, a través de su ejemplo, la expresión artística en otros integrantes de la comunidad.
- El Departamento de Actividades Artístico Culturales diseñará actividades que fortalezcan la creación colectiva y propicien la integración de la comunidad en el desarrollo cultural de su entorno.
- Se reconocerán como espacios comunitarios aquellos recintos o áreas bajo la administración del Gobierno Municipal de Toluca.

4. Tu talento en la Delegación

No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Actividades Artístico-Culturales**	Elabora la programación de actividades para delegaciones, indicando el tipo de vento, grupos artísticos participantes y sede y horarios, lo remite mediante oficio a la o el titular de la Dirección General de Educación, Cultura y Turismo para su revisión.
2	**Dirección General de Educación Cultura y Turismo**	Recibe la programación, otorga su visto bueno y la canaliza mediante oficio al Área de Comunicación y Diseño para su difusión.
3	**Área de Comunicación y Diseño**	Recibida la programación, se realiza el diseño gráfico para su publicación y divulgación en las redes sociales del Ayuntamiento de Toluca.
4	**Departamento de Actividades Artístico-Culturales**	Se efectúan las gestiones logísticas necesarias para la realización de los eventos.
5		Se notifica a la o al representante de cada grupo artístico, notificándole la fecha, sede y horario de su participación dentro de la Caravana Artística.
6		Se desarrollan las actividades programadas conforme a las fechas y horarios establecidos, registrando evidencia fotográfica de cada presentación.
		FIN

5. Tu Talento en la Delegación



IX. Departamento De Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo

Nombre del procedimiento:	**Liberación de servicio social o prácticas profesionales.**
Objetivo	Llevar el control administrativo de los trámites correspondientes para la adecuada liberación del servicio social o prácticas profesionales y brindar a las y los estudiantes o pasantes, la asesoría correspondiente para vincularse con las diferentes dependencias de la administración pública municipal de Toluca, en las que los prestadores de servicio social o prácticas profesionales estarán obteniendo conocimientos y desarrollando habilidades para el trabajo.

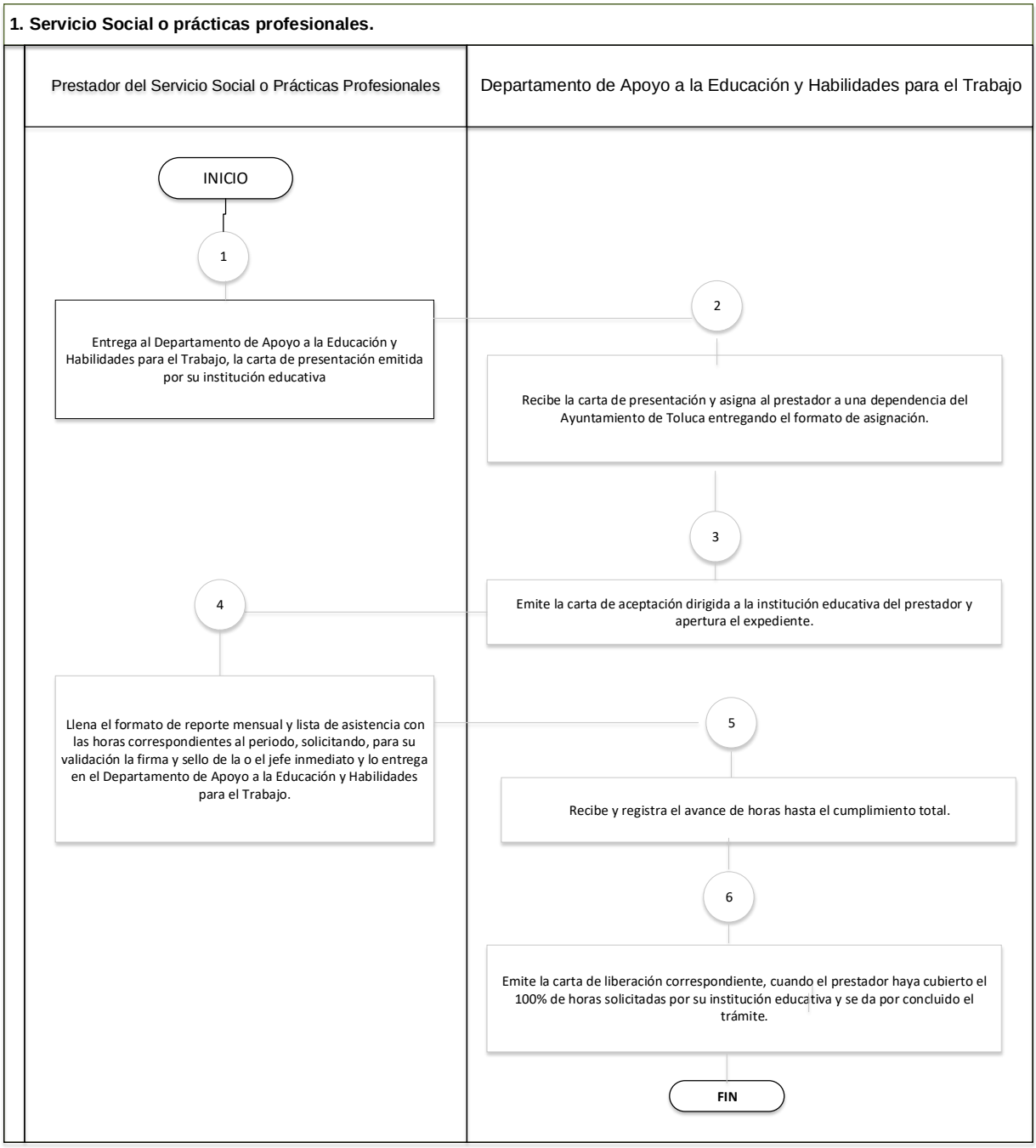
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo contribuye con el desarrollo personal y profesional de las y los estudiantes al vincularlos con las dependencias del Ayuntamiento de Toluca para llevar a cabo la liberación de su prestación.
- El Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo es el área responsable de asesorar, recibir, asignar y dar el seguimiento correspondiente a cada prestador de servicio social o prácticas profesionales, desde el momento de su ingreso hasta cumplir con el plazo establecido por su institución educativa y emitir la carta de liberación.
- Los prestadores de servicio social o prácticas profesionales deberán acudir directamente al Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo a realizar todos los trámites correspondientes para poder liberar su prestación.
- La base de datos personales de las y los prestadores de servicio social o prácticas profesionales estará resguardada por el o la responsable del área de servicio social y prácticas profesionales del Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo conforme a lo establecido en la Ley De Protección De Datos Personales En Posesión De Sujetos Obligados Del Estado De México Y Municipios

1. **Servicio Social o prácticas profesionales.**
   Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	**Prestador del Servicio Social o Prácticas Profesionales**	Entrega al Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo, la carta de presentación emitida por su institución educativa.
2	**Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo.**	Recibe la carta de presentación y asigna al prestador a una dependencia del Ayuntamiento de Toluca entregando el formato de asignación.
3		Emite la carta de aceptación dirigida a la institución educativa del prestador y apertura el expediente.
4	**Prestador del Servicio Social o Prácticas Profesionales**	Llena el formato de reporte mensual y lista de asistencia con las horas correspondientes al periodo, solicitando, para su validación la firma y sello de la o el jefe inmediato y lo entrega en el Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo.
5	**Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo.**	Recibe y registra el avance de horas hasta el cumplimiento total.
6		Emite la carta de liberación correspondiente, cuando el prestador haya cubierto el 100% de horas solicitadas por su institución educativa y se da por concluido el trámite.
		FIN

Diagrama:


1. Servicio Social o prácticas profesionales.
Prestador del Servicio Social o Prácticas Profesionales
Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo
INICIO
1
Entrega al Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo, la carta de presentación emitida por su institución educativa
2
Recibe la carta de presentación y asigna al prestador a una dependencia del Ayuntamiento de Toluca entregando el formato de asignación.
3
Emite la carta de aceptación dirigida a la institución educativa del prestador y apertura el expediente.
4
Llena el formato de reporte mensual y lista de asistencia con las horas correspondientes al periodo, solicitando, para su validación la firma y sello de la o el jefe inmediato y lo entrega en el Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo.
5
Recibe y registra el avance de horas hasta el cumplimiento total.
6
Emite la carta de liberación correspondiente, cuando el prestador haya cubierto el 100% de horas solicitadas por su institución educativa y se da por concluido el trámite.
FIN

Nombre del procedimiento: Impartición de talleres para el autoempleo.

Objetivo: Impartir talleres para que las y los asistentes desarrollen habilidades para el trabajo en rubros que les permitan generar ingresos y autoemplearse.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo fomentará el desarrollo de habilidades para el trabajo y fomentará el autoempleo a través de la impartición de talleres que permitirán que las y los asistentes adquieran conocimientos en diversos rubros.

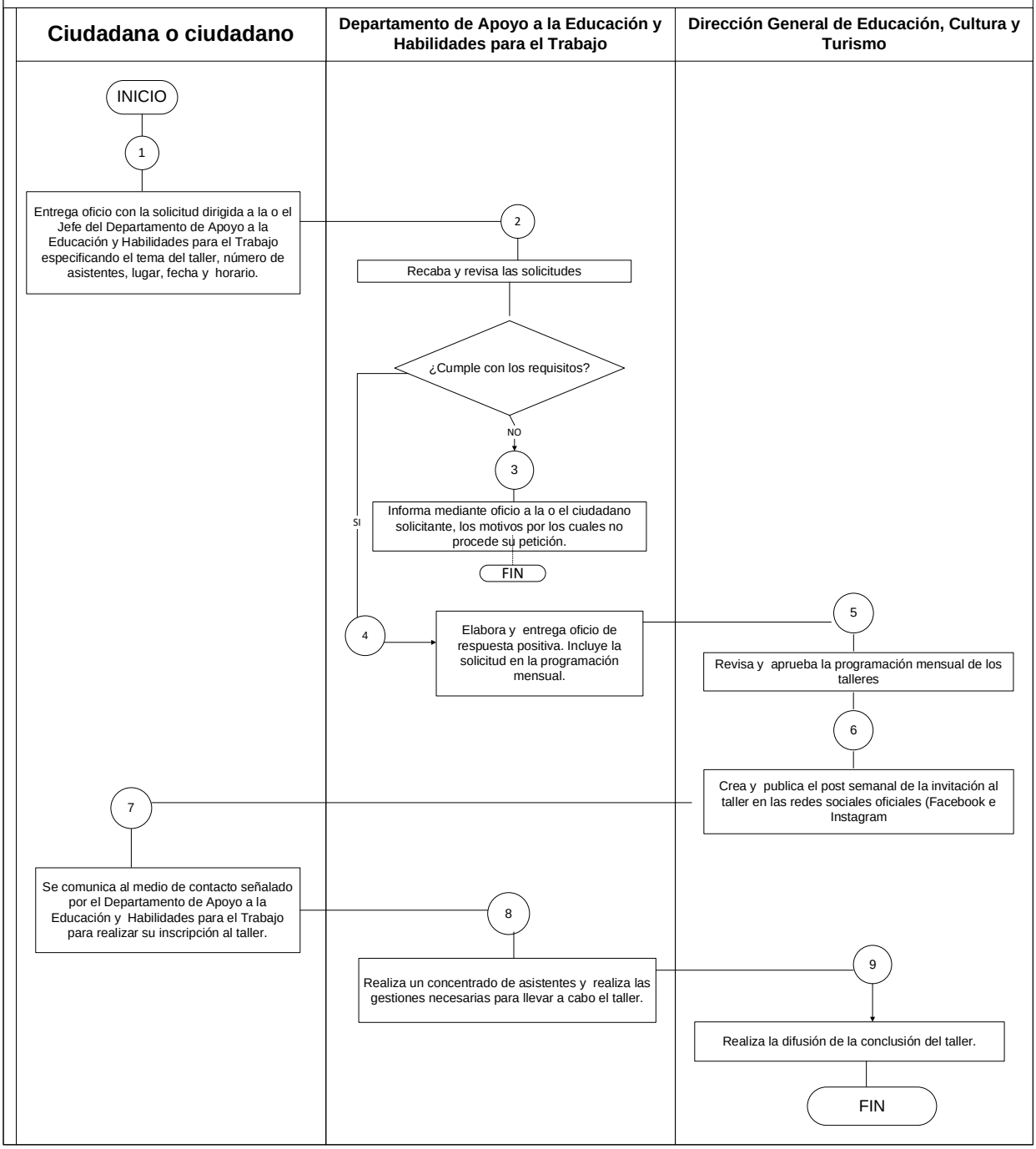
- El Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo será el área responsable de la programación de los talleres conforme a las peticiones ciudadanas, disponibilidad de instructoras o instructores, disponibilidad de espacios físicos y/o materiales.

2. Talleres para el autoempleo
Descriptivo

No.	Responsable	Actividad
1	**Ciudadana o ciudadano**	Entrega oficio con la solicitud dirigida a la o el Jefe del Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo especificando el tema del taller, número de asistentes, lugar, fecha y horario.
2	**Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo**	Recaba y revisa las solicitudes
		¿Cumple con los requisitos?
3		**No:** Informa mediante oficio a la o el ciudadano solicitante los motivos por los cuales no procede su petición.
		FIN
4		**Si:** Elabora y entrega oficio de respuesta positiva. Incluye la solicitud en la programación mensual.
5	**Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**	Revisa y aprueba la programación mensual de los talleres
6		Crea y publica el post semanal de la invitación al taller en las redes sociales oficiales (Facebook e Instagram)
7	**Ciudadana o ciudadano**	Se comunica al medio de contacto señalado en la publicación para realizar su inscripción.
8	**Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo**	Realiza un concentrado de asistentes y realiza las gestiones necesarias para llevar a cabo el taller.
9	**Dirección General de Educación, Cultura y Turismo**	Realiza la difusión de la conclusión del taller.

DIAGRAMA DE FLUJO

Talleres para el autoempleo.



X. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos de la Dirección, General de Educación, Cultura y Turismo, se encuentra en el Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

Existen copias en medio magnético en:

- La Dirección General de Educación, Cultura y Turismo

XI. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición noviembre del 2025
Elaboración del Manual

XII. VALIDACIÓN

LCDO. RICARDO MORENO BASTIDA
Presidente Municipal Constitucional

LCDO. EDGAR EDUARDO ESCOBAR RIVERA
Coordinador de Planeación Gubernamental, Innovación y Buen Gobierno

LCDA. VICTORIA SÁNCHEZ GÓMEZ
Directora General de Educación, Cultura y Turismo

XIII. CRÉDITOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN, CULTURA Y TURISMO

Responsables de su integración y revisión:

LCDO. EDGAR EDUARDO ESCOBAR RIVERA
Coordinador de Planeación Gubernamental,
Innovación y Buen Gobierno

M.A. y P.P. EFRAÍN ÁNGELES RUÍZ
Titular de la Unidad de Información,
Planeación, Programación y Evaluación

LIC. OCTAVIO HERNÁNDEZ NÁJERA
Jefe del Departamento de Organización,
Métodos y Sistemas Administrativos

ING. AARÓN CEJUDO MENDOZA
Analista Especializado

Noviembre de 2025
Toluca, Estado de México

XIV. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN