



# **Plan Institucional 2014-2018 de Secretaria de Turismo**

## Contenido

|   |    |
|---|----|
| Antecedentes .....  | 3  |
| Introducción .....  | 3  |
| Marco Jurídico .....  | 4  |
| Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo .....  | 5  |
| Misión y visión institucional .....   | 8  |
| Visión de futuro .....  | 8  |
| Valores y principios que caracterizan nuestra institución .....   | 8  |
| Diagnóstico de la organización .....  | 10 |
| • Estructura organizacional .....   | 10 |
| • Recursos Humanos .....  | 16 |
| • Recursos Financieros .....  | 18 |
| • Servicios Generales.....  | 19 |
| • Tecnologías de información y comunicación .....   | 21 |
| • Procesos .....  | 22 |
| • Sistemas de gestión de calidad.....   | 23 |
| • Transparencia y rendición de cuentas .....  | 23 |
| Problemas y oportunidades .....   | 25 |
| • Problemas relevantes .....  | 25 |
| • Análisis de causalidades .....  | 26 |
| • Áreas de oportunidad .....  | 27 |
| Objetivos institucionales y estrategias.....  | 28 |
| Objetivos .....   | 28 |
| Estrategias .....   | 32 |
| Mecanismos para la instrumentación, seguimiento y evaluación ... <b>¡Error! Marcador no definido.</b>                                 |    |
| Indicadores de desempeño .....  | 35 |
| Metas .....   | 40 |
| Proyectos y Acciones de mejoramiento del desempeño .....  | 43 |
| Anexos .....  | 45 |
| Relación de programas sectoriales y transversales por dimensión del desarrollo del Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2013-2033. .... | 45 |
| Bibliografía.....   | 46 |
| Directorio.....   | 47 |

## Antecedentes

### Introducción

El Plan Institucional 2014-2018 de la Secretaría de Turismo de Jalisco se elaboró en cumplimiento a lo que establece el Reglamento de la Ley de Planeación para el Estado de Jalisco y sus Municipios, que en su Capítulo III sobre la Planeación de la Gestión Institucional, en su Artículo 67 ordena que todas las dependencias y entidades del Poder Ejecutivo participen en la elaboración del Plan General del Ejecutivo, para lo cual deberán formular un plan institucional. Los lineamientos técnicos y metodológicos de este plan fueron definidos por la Secretaría de Planeación, Administración y Finanzas (SEPAF).

El objeto del Plan Institucional, encuentra su referencia en la obligación de contar con un instrumento de planeación que guie las tareas para impulsar el desarrollo turístico en el estado, buscando encausar y fortalecer los esfuerzos de los actores del sector público, privado y social.

Por lo tanto, es fundamental contar con un documento en el que se defina y describa de forma clara y coherente el rumbo a seguir en materia turística.

En ese sentido el plan se divide en seis temas:

1. Antecedentes
2. Misión y Visión Institucional
3. Diagnóstico de la Organización
4. Objetivos Institucionales y Estrategias
5. Mecanismos para la instrumentación, seguimiento y evaluación
6. Anexos

De esta forma, el planteamiento del documento es un proceso de definición de las acciones que se requieren para la eficaz realización de las funciones de la Secretaría de Turismo del estado de Jalisco, orientadas a fortalecer la capacidad competitiva del sector turismo mediante el reposicionamiento, la innovación y mejoramiento permanente y continuo de los destinos y las empresas turísticas del estado. Por tanto es una herramienta para la gestión del desarrollo económico, social y sustentable, con el fin de alcanzar el bienestar de la población de Jalisco.

Así, el Plan institucional es un instrumento que presenta en forma ordenada y coherente las políticas, objetivos, estrategias y metas, así como las acciones que impulsará la Secretaría de Turismo en los seis años de la presente administración, para lograr los objetivos y metas planteados en el Plan Estatal de Desarrollo 2013-2033 y el Programa Sectorial de Turismo 2013-2018.

## Marco Jurídico

El marco jurídico del presente plan lo integran la Ley orgánica del Poder Ejecutivo del estado de Jalisco, la Ley General de Turismo Federal, la Ley de Turismo del Estado de Jalisco y sus municipios y el reglamento Interno de la Secretaria de Turismo.

La Ley orgánica del Poder Ejecutivo del estado de Jalisco establece en su artículo 19 que la Secretaría de Turismo tiene las atribuciones que la legislación federal en materia de turismo establece para los Estados, así como las atribuciones descentralizadas por la Federación hacia estos, mediante la celebración de convenios; así como:

1. Diseñar y ejecutar el Programa de Desarrollo Turístico del Estado;
2. Establecer las delegaciones regionales en el estado y las oficinas de promoción turística en el país y en el extranjero, que sean necesarias y estratégicas para el mejor desempeño de sus funciones;
3. Establecer módulos de información y servicios para turistas;
4. Promover y coordinar el desarrollo turístico en las diferentes regiones del Estado, y
5. Promover y apoyar el aprovechamiento sustentable y la preservación de los recursos naturales, así como culturales en actividades turísticas, entre otras.

La aplicación e interpretación de la Ley de Turismo del Estado de Jalisco y sus municipios corresponde, en el ámbito de su competencia, al Ejecutivo del Estado por conducto de la Secretaría de Turismo, de tal forma que el artículo 5º de esta Ley menciona que corresponden a la Secretaría, además de las que señala el artículo 9º de la Ley General, las siguientes atribuciones:

- I. Llevar a cabo todas las acciones, estrategias y esfuerzos que sean necesarios para elaborar el Programa Sectorial Estatal de Turismo;
- II. Formular, conducir y evaluar la promoción turística del estado;
- III. Estimular al sector para mejorar su productividad, eficiencia y competitividad;
- IV. Fomentar las inversiones y promover el desarrollo regional, integral y sustentable;
- V. Celebrar los convenios o acuerdos con instituciones, dependencias y organismos del sector necesarios para el cumplimiento de los objetivos de esta ley y la ley general;
- VI. Celebrar convenios con la Secretaría Federal para el cumplimiento de las facultades establecidas en el artículo 4º y 5º de la ley general, entre otras.

Por otra parte, el reglamento Interno de la Secretaria de Turismo define la estructura orgánica y las funciones y atribuciones que corresponden a las áreas que integran la Secretaría de Turismo, que es la dependencia del Poder Ejecutivo estatal que tiene a su cargo las funciones y el despacho de los asuntos en materia turística.

## Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo

De acuerdo a las atribuciones que le confiere a la Secretaría de Turismo la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y otros ordenamientos legales, en la tabla siguiente se detallan los objetivos y estrategias de los Programas Sectoriales y Transversales del Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2013-2033, a los que el presente Plan Institucional contribuirá a su cumplimiento.

| Ordenamiento legal                                     | Atribución   | Programa Sectorial o transversal      | Objetivo   | Estrategia   |
|--|--|---------------------------------------|--|--|
| Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco | VI. Promover y apoyar el aprovechamiento sustentable y la preservación de los recursos naturales, así como culturales en actividades turísticas; | <b>Medio Ambiente</b>                 | Objetivo 1. Revertir la degradación de los ecosistemas y la pérdida de la biodiversidad. | 1.5 Disminuir el aprovechamiento insustentable de los recursos naturales.  |
| Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco | VII. Promover y apoyar la mejora continua de los servicios e instalaciones de atención a los turistas;   | <b>Infraestructura y obra pública</b> | Objetivo 11: Mejorar e incrementar la infraestructura para el desarrollo productivo      | 11.3 Mejorar la infraestructura turística  |
| Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco | IX. Promover y apoyar las celebraciones tradicionales y folclóricas de atracción turística;  | <b>Cultura</b>                        | Objetivo 5. Diversificar las alternativas de recreación                                  | 5.6 Promocionar las fiestas tradicionales y patronales, así como incentivar la asistencia de la población como opción recreativa y de convivencia  |
| Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco | X. Promover y apoyar el turismo social para personas de bajos ingresos económicos;   | <b>Hogar y Cohesión comunitaria</b>   | Objetivo 2: Fomentar La Cohesión Comunitaria   | Estrategia 2.1.4 Fortalecer a las familias y comunidades del Estado de Jalisco mediante el enfoque de cohesión comunitaria, potenciar desarrollo individual y colectivo así como el bienestar objetivo y subjetivo de las personas y de las comunidades para que alcancen el desarrollo autogestivo. |

| <b>Ordenamiento legal</b>                              | <b>Atribución</b>   | <b>Programa Sectorial o transversal</b> | <b>Objetivo</b>  | <b>Estrategia</b>   |
|--|---|---|--|---|
| Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco | XI. Promover y apoyar la realización de eventos en el Estado que atraigan visitantes y turistas;  | <b>Cultura</b>                          | Objetivo 1. Fomentar el desarrollo y la cohesión social mediante el impulso a las capacidades creativas y productivas de las comunidades | 1.6 Promocionar el impulso de las artes y la cultura en convergencia con la iniciativa privada.   |
| Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco | XIV. Apoyar y estimular la formación de personal que requiere la actividad turística, con el objeto de lograr la calidad total de los servicios turísticos;   | <b>Innovación, Ciencia y Tecnología</b> | Objetivo sectorial 1. Vinculación estratégica entre sectores académicos y económicos.  | 1.2 Desarrollar un modelo dual de educación superior que fortalezca la vinculación entre universidades e industrias y que fomente la innovación y el emprendimiento con la visión de producir valor agregado. |
| Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco | XVI. Promover y fomentar la inversión nacional y extranjera necesaria para impulsar el adecuado desenvolvimiento del turismo;   | <b>Desarrollo Económico/SEDEC O</b>     | Objetivo 4.- Promover las potencialidades del Estado de Jalisco para la atracción de inversión.  | 4.3. Implementar un marco regulatorio eficiente para los procesos de trámites empresariales en el Estado.   |
| Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco | XVII. Apoyar y asesorar a los sectores privado y social en las gestiones de crédito y asistencia técnica que deban realizar ante las dependencias y organizaciones federales, cuando se trate de inversiones que contribuyan al fomento y desarrollo del turismo; | <b>Desarrollo Económico/SEDEC O</b>     | Objetivo 1.- Implementar y garantizar la aplicación del marco regulatorio de los trámites empresariales que se realizan en el Estado.    | 1.3. Implementar metodologías y talleres para el desarrollo de habilidades para la gestión y operación de trámites empresariales  |
| Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco | XIX. Estimular la creación de organismos de carácter tripartito con los sectores público, privado y social, con el fin de celebrar convenios de concertación que promuevan y fomenten el  | <b>Desarrollo Económico/SEDEC O</b>     | Objetivo 2.- Incrementar los niveles de productividad de los sectores económicos del Estado.   | 2.2. Promover el fortalecimiento productivo de los sectores económicos bajo el esquema de la triple hélice.   |

| Ordenamiento legal   | Atribución  | Programa Sectorial o transversal                    | Objetivo  | Estrategia  |
|--|---|---|---|---|
|  | desarrollo turístico de la entidad, conjuntando los recursos económicos y técnicos disponibles;   |   |   |   |
| Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco               | XX. Promover, en coordinación con autoridades federales y estatales, la mejor capacitación turística a nivel básico, medio y superior de prestadores de servicios directos e indirectos;  | <b>Innovación, Ciencia y Tecnología</b>             | Objetivo sectorial 1. Vinculación estratégica entre sectores académicos y económicos. | 1.2 Desarrollar un modelo dual de educación superior que fortalezca la vinculación entre universidades e industrias y que fomente la innovación y el emprendimiento con la visión de producir valor agregado. |
| Reglamento Interno de la Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco | Artículo 4º. La Secretaría, por conducto del área que corresponda, llevará a cabo las funciones de Unidad de Transparencia, en los términos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios, el presente Reglamento y demás disposiciones aplicables. | <b>Desarrollo Institucional y Gobierno Efectivo</b> | Objetivo 1: Disminuir la incidencia de los actos de corrupción                        | 1.2 Promover la cultura de la transparencia, del derecho de acceso a la información y la protección de datos personales, tanto entre servidores públicos como entre la población.                             |

## Misión y visión institucional

En este capítulo se presenta la misión que debe cumplir la Secretaría de Turismo, de acuerdo con la normatividad aplicable a la que se hizo referencia en el capítulo anterior, así como la visión que estará guiando su operación durante el presente sexenio. Se aspira a que esta visión sea una realidad al concluir el año 2018.

### Misión Institucional

Somos la dependencia del Ejecutivo Estatal encargada de planear, promover y fortalecer el desarrollo de la actividad turística, contribuyendo a la diversificación de la oferta turística, la promoción de los destinos turísticos y el desarrollo regional del Estado a través del impulso a la inversión privada y la generación de nuevos empleos en el sector turístico, asegurando en coordinación con las dependencias correspondientes, los municipios y la iniciativa privada, la innovación del sector, la calidad de los servicios turísticos, la competitividad y el aprovechamiento sustentable de los recursos turísticos, para hacer de Jalisco un destino turístico competitivo a nivel nacional e Internacional

### Visión de futuro

Somos una dependencia capaz de realizar con eficiencia las gestiones necesarias para detonar la inversión, la diversidad de servicios turísticos y la generación de empleos, contamos con una oferta de destinos turísticos competitivos para impulsar el desarrollo regional y promover a Jalisco como un destino turístico competitivo a nivel nacional e Internacional.

### Valores y principios que caracterizan nuestra institución

- **Servicio:** Prestamos servicio cuando atendemos las necesidades de los usuarios tanto internos como externos con ética y respeto.
- **Innovación:** Somos innovadores al estar a la vanguardia en los procesos que nos lleven a optimizar nuestros productos y servicios.
- **Creatividad:** Somos creativos cuando generamos nuevas ideas o conceptos dirigidos a la construcción de soluciones integrales.
- **Calidad:** Trabajamos en la satisfacción del cliente y la mejora continua para efficientar los procesos internos.
- **Honestidad:** Somos honestos al actuar de manera congruente con las necesidades y objetivos de la dependencia y de los usuarios.

- **Liderazgo:** Somos líderes cuando encabezamos acciones que motivan al desarrollo eficiente de productos y servicios del Sector.
- **Responsabilidad:** Somos responsables al realizar nuestras funciones con calidad y eficiencia, conscientes de las necesidades de los usuarios, respetando las diferentes atribuciones.
- **Profesionalismo:** Somos profesionales al conducirnos con ética, objetividad y calidad en el servicio que prestamos.
- **Compromiso:** Estamos comprometidos con la filosofía y los principios rectores de la dependencia para el cumplimiento de metas y objetivos.

## Diagnóstico de la organización

En este capítulo se presentan los resultados más relevantes del diagnóstico, realizado para analizar y dictaminar la situación que guarda la Secretaría de Turismo, tanto en cuanto a su estructura, procesos y recursos; como a las principales problemáticas que enfrenta y que le limitan para cumplir su misión y alcanzar la visión.

### ✚ Estructura organizacional

Para el cumplimiento de las funciones que le corresponden, la Secretaría de Turismo cuenta con una estructura organizacional integrada por el Despacho del Secretario, cuatro Direcciones Generales, 9 Direcciones de área y 4 Delegaciones Regionales de Turismo.

| Unidades Administrativas  | Cantidad de Personal |
|---|----------------------|
| DESPACHO DEL SECRETARIO   | 6                    |
| SECRETARIA PARTICULAR   | 8                    |
| DELEGACION DE TURISMO PUERTO VALLARTA (DIRECCION DE AREA)                   | 9                    |
| DIRECCION GENERAL DE PLANEACION Y DESARROLLO DE DESTINOS TURISTICOS         | 3                    |
| DIRECCION DE PLANEACION Y DESARROLLO DE PRODUCTO                            | 5                    |
| DIRECCION DE FOMENTO A LA INVERSION PUBLICA                                 | 4                    |
| DIRECCION DE CAPACITACION Y COMPETITIVIDAD                                  | 6                    |
| DIRECCION GENERAL DE PROMOCION TURISTICA                                    | 4                    |
| DIRECCION DE INTELIGENCIA DE MERCADOS, INFORMACION ESTADISTICA Y EVALUACION | 7                    |
| DIRECCION DE PROMOCION TURISTICA  | 12                   |
| DIRECCION DE TURISMO SOCIAL   | 3                    |
| DIRECCION GENERAL DE ENLACE INSTITUCIONAL PARA EL DESARROLLO REGIONAL       | 9                    |
| DELEGACION BARRA DE NAVIDAD   | 4                    |
| DELEGACION CHAPALA  | 3                    |
| DELEGACION SAN JUAN DE LOS LAGOS  | 4                    |
| DIRECCION GENERAL ADMINISTRATIVA  | 18                   |
| DIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES                              | 18                   |
| DIRECCION JURIDICA  | 3                    |
| <b>Total</b>  | <b>126</b>           |

De acuerdo al Reglamento interior de la Secretaría, las funciones que corresponden a cada unidad administrativa son las siguientes

### Despacho del Secretario

- I. Establecer, dirigir y controlar la política de la Secretaría, así como planear y coordinar en los términos de la legislación aplicable en el sector turístico;
- II. Exponer al Gobernador del Estado los asuntos competencia de la Secretaría, así como aquéllos que le sean encomendados;
- III. Representar legalmente a la Secretaría, ante cualquier autoridad administrativa o jurisdiccional; sustituir y delegar en presencia judicial, notarial o administrativa dicha representación a través de uno o más apoderado especial, representante, delegado, abogado patrono o coadyuvante, para que ejerzan individual o conjuntamente, actos de representación y de mandato judicial o administrativamente;
- IV. Elaborar el proyecto de presupuesto anual de la Secretaría, para su envío al Gobernador en términos de la legislación aplicable;
- V. Proponer al Ejecutivo Estatal los proyectos de iniciativa de leyes, reglamentos, decretos y demás disposiciones normativas sobre los asuntos competencia de la Secretaría y en general cualquier tema relacionado con el sector turismo;
- VI. Dar cuenta al Congreso Estatal de la situación que guardan los asuntos que sean competencia de la Secretaría y de aquellos que le hayan sido encomendados;
- VII. Designar, con la intervención que corresponda a la Secretaría de Planeación, Administración y Finanzas, a los servidores Públicos de la Secretaría;
- VIII. Refrendar los reglamentos, decretos, acuerdos y órdenes expedidas por el Gobernador, cuando se refieran a los asuntos competencia de la Secretaría;
- IX. Designar a los representantes de la Secretaría ante las comisiones, congresos, organizaciones e instituciones en las que tenga representación o participación;
- X. Elaborar el programa sectorial y el plan institucional de la Secretaría, de conformidad con el Plan Estatal de Desarrollo, y remitirlo al titular del Ejecutivo para su publicación;
- XI. Gestionar ante el Gobernador del Estado, la adscripción de los órganos desconcentrados que resulten necesarios para la atención de los asuntos competencia de la Secretaría;
- XII. Diseñar y proponer a la Secretaría de Planeación, Administración y Finanzas, los manuales y demás disposiciones que resulten necesarios para el correcto funcionamiento de la Secretaría;
- XIII. Coordinar a las delegaciones con que cuenta la Secretaría al interior del Estado, con el objetivo de impulsar el desarrollo regional a través de la actividad turística como eje principal; y
- XIV. Las demás que señalen otras disposiciones legales aplicables y las que le confiera el Gobernador del Estado.

## **Dirección General de Planeación y Desarrollo de Destinos Turísticos**

La Dirección General de Planeación y Desarrollo de Destinos Turísticos tiene como función la planeación, diseño e implementación de estrategias y acciones que propicien el desarrollo turístico integral y sustentable de los destinos y rutas turísticas de Jalisco.

La Dirección General de Planeación y Desarrollo de Destinos Turísticos, cuenta con las siguientes atribuciones:

I. Coordinar el proceso de planeación institucional para la integración, seguimiento y evaluación del programa sectorial y las matrices de indicadores para resultados de la Secretaría, en los términos de la Ley de Planeación para el Estado de Jalisco y sus Municipios;

II. Instrumentar el proceso de planeación del desarrollo turístico, mediante la integración, revisión, validación, ejecución y seguimiento de los planes y programas;

III. Gestionar ante las instancias federales, estatales, municipales, organismos privados e instituciones en general, recursos para llevar a cabo acciones de infraestructura y obra pública en municipios con vocación turística;

IV. Diseñar productos y rutas turísticas que contribuyan a diversificar la oferta turística del Estado;

V. Evaluar las necesidades que en materia de imagen urbana, infraestructura y equipamiento tienen los diversos destinos turísticos del Estado;

VI. Otorgar atención y seguimiento en la planeación de los proyectos estratégicos en materia turística emitidos por el Gobierno del Estado;

VII. Fomentar la competitividad mediante la capacitación a prestadores de servicios turísticos en el Estado, implementando programas en cultura turística y de certificación de empresas turísticas; y

VIII. Las demás que establezcan otras disposiciones legales aplicables o las que le confiera el Secretario.

La Dirección general de Planeación y Desarrollo de Destinos Turísticos cuenta con las siguientes direcciones:

I.- Dirección de Planeación y Desarrollo de Producto

II.- Dirección de Fomento a la Inversión Pública, y

III.- Dirección de Capacitación y Competitividad.

## **Dirección General de Promoción Turística**

La Dirección General de Promoción Turística, es la encargada de planear, programar, e implementar las acciones encaminadas a proyectar los destinos y atractivos turísticos con que cuenta el Estado de Jalisco.

Corresponde a la Dirección General de Promoción Turística, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I. Promover los destinos y atractivos turísticos con organismos públicos y privados, así como su subsecuente consolidación mediante acuerdos que permitan su desarrollo en el Estado;
- II. Dirigir y delinear los esquemas para la ejecución de campañas de promoción, difusión y comercialización de los distintos destinos con que cuenta Jalisco;
- III. Determinar las acciones de promoción nacional e internacional que impacten de manera positiva en el desarrollo turístico del Estado;
- IV. Analizar las tendencias del mercado mediante estadísticas, para facultar el futuro establecimiento de estrategias y toma de decisiones;
- V. Identificar los segmentos de mercados potenciales para el Estado, ofreciendo productos turísticos que permitan aumentar la afluencia en los destinos turísticos, en conjunto con las demás Unidades Administrativas;
- VI. Formular estrategias promocionales para las regiones, municipios y, en general, los destinos turísticos del Estado;
- VII. Promover el turismo social como mecanismo para incluir a sectores de la población de bajos ingresos en la actividad turística;
- VIII. Promover y participar en eventos que contribuyan a proyectar a Jalisco como destino turístico nacional e internacional tales como ferias nacionales e internacionales, eventos especializados con miembros de la industria turística y otros similares;
- IX. Coordinar la promoción turística que se realice a través de medios digitales, redes sociales y medios análogos a los anteriores; y
- X. Las demás que establezcan otras disposiciones legales aplicables y que le confiera el Secretario.

La Dirección General de Promoción Turística está conformada con las siguientes direcciones de área:

- I. Dirección de Inteligencia de Mercados, Información Estadística y Evaluación;
- II. Dirección de Promoción; y
- III. Dirección de Turismo Social.

## **Dirección General de Enlace Institucional para el Desarrollo Regional**

La Dirección General de Enlace Institucional para el Desarrollo Regional es la encargada de promover los proyectos estratégicos que tengan como eje principal la actividad turística buscando el desarrollo regional de dicha actividad.

Corresponde a la Dirección General de Enlace Institucional para el Desarrollo Regional, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I. Impulsar y coordinar proyectos estratégicos que favorezcan la dinámica de desarrollo de los destinos turísticos y sus zonas de influencia;
- II. Fomentar el desarrollo de redes de enlace entre la Secretaría y el sector público, privado y organizaciones de la sociedad civil, otorgando la asesoría necesaria para la generación de órganos de trabajo que coadyuven al desarrollo local y regional en la materia;
- III. Gestionar recursos y participación de las instituciones federales, estatales y municipales en proyectos de atención a la vocación económica de las distintas regiones del Estado, buscando fortalecer e integrar cadenas productivas y la generación de empleo;
- IV. Promover la relación del sector turístico con la industria cinematográfica con el objetivo de consolidar y ampliar los beneficios que de esta interacción se derivan;
- V. Estimular la vinculación con los distintos agentes públicos y privados, relacionados con el sector, para el mejor desarrollo de la actividad turística en las distintas regiones del Estado;
- VI. Impulsar el desarrollo de la inversión privada en materia turística, en un marco e desarrollo sustentable, social y ambiental;
- VII. Gestionar, de acuerdo a las atribuciones de la Secretaría, recursos y acciones dirigidas a la atención de las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas que contribuyan a la innovación del sector y la diversificación de los destinos turísticos, respetando el ámbito competencial de otras dependencias y entidades;
- VIII. Impulsar la gobernanza mediante acciones de vinculación y el fomento de la planeación participativa de los agentes de desarrollo en las etapas de planeación, ejecución y evaluación de programas, proyectos y acciones en materia de desarrollo regional;
- IX. Promover la concertación de acciones entre las instituciones del sector público, social y privado a nivel federal, estatal y municipal para impulsar el desarrollo turístico del estado; y
- X. Las demás que establezcan otras disposiciones legales aplicables y que le confiera el Secretario.

## **Dirección General Administrativa**

La Dirección General Administrativa tiene a su cargo la dirección y coordinación de las funciones administrativas internas para atender las necesidades de los recursos humanos, financieros y materiales de las distintas Unidades Administrativas, además de ser la encargada de dar soporte jurídico a las acciones que lleva a cabo la propia Secretaría.

Corresponde a la Dirección General Administrativa el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I. Revisar e integrar la formulación del anteproyecto de presupuesto anual de la Secretaría;
- II. Controlar y dar puntual seguimiento al ejercicio del presupuesto asignado a la Secretaría;
- III. Supervisar la administración de políticas de contratación del personal para el funcionamiento de la Secretaría;
- IV. Establecer y coordinar el programa anual de adquisiciones;
- V. Emitir y difundir los lineamientos administrativos a observar por el personal en el desarrollo de sus actividades laborales;
- VI. Ser el conducto de las relaciones institucionales con las representaciones sindicales de la Secretaría;
- VII. Elaborar los proyectos de reglamentos, manuales administrativos y demás instrumentos jurídicos que en general se requieran para el adecuado funcionamiento de la Secretaría;
- VIII. Fungir como representante legal de la Secretaría en cualquier procedimiento legal, contenciosa administrativa y, en general, realizar cualquier trámite jurídico que resulte necesario para la operatividad de la propia Secretaría;
- IX. Representar a la Secretaría cuando ésta sea señalada como autoridad responsable en los juicios de amparo, así como dar atención oportuna a aquellos requerimientos que fuesen formulados a la Secretaría por tribunales locales y federales;
- X. Realizar los trámites administrativos necesarios para la correcta operatividad de la Secretaría;
- XI. Implementar las políticas de capacitación para el personal que labora en la Secretaría;
- XII. Realizar la distribución del material promocional de la Secretaría, de acuerdo a los requerimientos de las distintas Unidades Administrativas;
- XIII. Certificar los documentos que obren en poder de la Secretaría, por el ejercicio de sus atribuciones;

XIV. Elaborar y, en su caso, revisar los instrumentos jurídicos que celebre la Secretaría con terceros con apego a las disposiciones normativas aplicables;

XV. Llevar a cabo el programa de verificación a prestadores de servicios turísticos de conformidad a lo establecido en la Ley General de Turismo, normas oficiales mexicanas aplicables y los lineamientos emitidos por la Secretaría de Turismo Federal;

XVI. Fungir como órgano de control disciplinario para la instauración del procedimiento administrativo de responsabilidad en contra de servidores públicos de la Secretaría, de conformidad a lo establecido en la Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios, asesorando en su caso a las distintas Unidades Administrativas en los asuntos relacionados con este tema;

XVII. Atender las quejas de usuarios en contra de prestadores de servicios turísticos del Estado de Jalisco, dando seguimiento a dicha queja hasta su conclusión o remitiendo, en su caso, las constancias a las instancias competentes;

XVIII. Dar atención a los trámites realizados por prestadores de servicios turísticos para su incorporación al Registro Nacional de Turismo; y

XIX. Las demás que establezcan otras disposiciones legales aplicables y que le confiera el Secretario.

La Dirección General Administrativa está conformada con las siguientes direcciones de área:

I. Dirección de Recursos Financieros y Materiales; y

II. Dirección Jurídica.

#### 🌿 Recursos Humanos

Se cuenta con una plantilla de personal de 121 trabajadores y 5 vacantes, de los cuales 57 son hombres y 64 mujeres, por lo que se cumple con el precepto de igualdad de género.

| Personal por Género |     |
|---------------------|-----|
| <b>Hombres</b>      | 57  |
| <b>Mujeres</b>      | 64  |
| <b>Total</b>        | 121 |

El rango de edad en la mayoría del personal es de 50 años o más, con 41 servidores públicos en este rango siendo el 33.9% del total, seguido del rango de edad de 45 a 49 años con 24 servidores públicos.

| Personal por rango de edad |                   |              |              |              |              |              |              |               |
|----------------------------|-------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Sexo                       | Total de personal | 18 a 24 años | 25 a 29 años | 30 a 34 años | 35 a 39 años | 40 a 44 años | 45 a 49 años | 50 años o más |
| 1. Hombres                 | 57                | 1            | 2            | 6            | 10           | 6            | 8            | 24            |
| 2. Mujeres                 | 64                | 1            | 6            | 6            | 11           | 7            | 16           | 17            |
| 3. Total                   | 121               | 2            | 8            | 12           | 21           | 13           | 24           | 41            |

75 servidores públicos, que corresponde al 62 % del total, están contratados bajo la clasificación de confianza y 46 servidores públicos, es decir el 38% están bajo el régimen de base o sindicalizado.

| Personal por régimen de contratación |                   |           |                      |          |            |      |
|--------------------------------------|-------------------|-----------|----------------------|----------|------------|------|
| Sexo                                 | Total de Personal | Confianza | Base o Sindicalizado | Eventual | Honorarios | Otro |
| 1. Hombres                           | 57                | 34        | 23                   |          |            |      |
| 2. Mujeres                           | 64                | 41        | 23                   |          |            |      |
| 3. Total                             | 121               | 75        | 46                   |          |            |      |

En referencia a la antigüedad, la mayor parte del personal está en el rango de 0 a 5 años, siendo un total de 54 servidores públicos, cifra que corresponde al 44.6 % del total del personal.

| Personal por antigüedad |                   |            |             |              |              |              |              |               |
|-------------------------|-------------------|------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Sexo                    | Total de personal | 0 a 5 años | 6 a 10 años | 11 a 15 años | 16 a 20 años | 21 a 25 años | 26 a 30 años | 31 años o más |
| 1. Hombres              | 57                | 35         | 5           | 5            | 6            | 3            | 3            |               |
| 2. Mujeres              | 64                | 19         | 11          | 11           | 8            | 10           | 5            |               |
| 3. Total                | 121               | 54         | 16          | 16           | 14           | 13           | 8            |               |

La percepción mensual promedio del personal de la secretaría de turismo se encuentra dentro del rango de 10,001 a 15,000 pesos, ya que el 66.9 % del personal, es decir 81 Servidores públicos, tienen percepciones brutas en este rango.

| Personal por percepciones brutas mensuales |                   |          |                    |                         |                          |                          |                          |                          |                     |
|--|-------------------|----------|--------------------|-------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------|
| Sexo                                       | Total de personal | Sin paga | De 1 a 5,000 pesos | De 5,001 a 10,000 pesos | De 10,001 a 15,000 pesos | De 15,001 a 20,000 pesos | De 20,001 a 25,000 pesos | De 25,001 a 30,000 pesos | Más de 30,001 pesos |
| 1. Hombres                                 | 57                |          |                    | 1                       | 31                       | 12                       | 1                        | 1                        | 11                  |
| 2. Mujeres                                 | 64                |          |                    |                         | 50                       | 5                        | 4                        | 1                        | 4                   |
| 3. Total                                   | 121               |          |                    | 1                       | 81                       | 17                       | 5                        | 4                        | 15                  |

En cuanto al nivel educativo, la mayoría del personal cuenta con licenciatura, esto es 76 servidores públicos que corresponden al 62.8% del total.

| Personal por nivel educativo |                   |                      |          |            |                    |              |              |          |           |       |
|------------------------------|-------------------|----------------------|----------|------------|--------------------|--------------|--------------|----------|-----------|-------|
| Sexo                         | Total de personal | Ninguno o preescolar | Primaria | Secundaria | Técnica /comercial | Preparatoria | Licenciatura | Maestría | Doctorado | Otros |
| 1. Hombres                   | 57                |                      | 2        | 5          | 6                  | 4            | 31           | 7        | 2         |       |
| 2. Mujeres                   | 64                |                      |          | 2          | 8                  | 6            | 45           | 3        |           |       |
| 3. Total                     | 121               |                      | 2        | 7          | 14                 | 10           | 76           | 10       | 2         |       |

### Recursos Financieros

En 2013, el presupuesto de operación de la Secretaría de Turismo ascendió a 53.6 Millones de pesos (cap. 1000, 2000, 3000 y 5000) y el gasto programable para promoción turística a 20.5 Millones de pesos (cap. 4000), en tanto que la inversión en obra pública gestionada fue de 82.0 Millones de pesos (cap. 6000), con 41.0 estatales y 41.0 federales, atraídos mediante el Convenio de Coordinación signado con SECTUR Federal.

Para 2017 el presupuesto de operación de la Secretaría de Turismo ascendió a 73.1 Millones de pesos y el gasto programable para promoción y difusión a 80.5 Millones de pesos, en tanto que la inversión en obra pública gestionada fue de 68.6 Millones de pesos, con 35.2 estatales, 22.4 federales y 11.0 municipales, atraídos mediante el Convenio de Coordinación signado con SECTUR Federal.

Como se observa en la siguiente tabla, el gasto operativo se incrementó un 36.4%, debido al alza de costos en Servicios Generales (cap. 3000). En tanto que los recursos disponibles para promoción y difusión se incrementaron de 20.5 a 80.5 millones, con lo cual se han fortalecido las acciones de promoción y difusión de los destinos de Jalisco en los mercados emisores de turistas nacionales e internacionales, logrando un incremento importante en la afluencia turística, 15.2% más que en 2012.

En cuanto a los recursos disponibles para la inversión en Infraestructura y Equipamiento Turístico (cap. 6000), salvo en el año 2014 en que se incrementó a 85.5 millones de pesos la aportación estatal al Convenio PRODERMAGICO que se firma cada año con SECTUR Federal, y se lograron atraer 54.2 millones de pesos federales y 5.0 municipales; en los

últimos dos años los fondos federales y estatales disponibles para el convenio han disminuido debido a los recortes en el presupuesto federal.

En todos los años el presupuesto de la Secretaría de Turismo no ha rebasado el 0.5% de la derrama turística anual, que en 2017 ascendió a 41,260.87 millones de pesos, un 30.7% más que en 2012.

### Total de egresos por capítulo del Clasificador por Objeto de Gasto

| Capítulo   | 2013          | 2014           | 2015           | 2016           | 2017           |
|--|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| <b>1000</b><br>Servicios personales                      | 41,129,216    | 42,146,375     | 40,790,564.68  | 40,893,869.94  | 43,062,087.05  |
| <b>2000</b><br>Materiales y suministros                  | 1,022,113     | 2,416,242      | 2,508,297.08   | 2,153,123.86   | 2,407,803.51   |
| <b>3000</b><br>Servicios generales                       | 11,153,009    | 10,047,567     | 16,638,344.63  | 14,967,012.88  | 27,489,759.51  |
| <b>4000</b><br>Subsidios y transferencias                | 20,530,400    | 17,511,516     | 58,569,007.37  | 122,902,837.76 | 80,491,327.22  |
| <b>5000</b><br>Adquisición de bienes muebles e inmuebles | 298,710       | 306,492        | 315,060.93     | 981,761.43     | 135,333.02     |
| <b>6000</b><br>Obras públicas                            | 82,042,020.43 | 144,684,179.48 | 127,184,010.29 | 88,844,113.33  | 68,616,783.74  |
| Federal  | 41,021,010.21 | 54,239,067.05  | 84,277,340.97  | 47,365,688.21  | 22,362,608.21  |
| Estatal  | 41,021,010.22 | 85,445,948.18  | 42,906,669.32  | 39,498,165.19  | 35,181,655.21  |
| Municipal  |               | 4,999,164.25   |                | 1,980,259.93   | 11,072,520.32  |
| <b>7000</b><br>Inversiones y Otras Provisiones           |               | 20,000,000.00  |                |                |                |
| <b>TOTAL</b>   | 202,633,448   | 96,428,192     | 137,936,922.83 | 271,749,602.49 | 222,188,327.31 |

### 🌿 Servicios Generales

La Secretaría cuenta con 9 bienes inmuebles para la realización de sus funciones, entre ellos con el edificio Casa Turismo en donde están las oficinas centrales, un almacén y los inmuebles para el desempeño de las funciones de las Delegaciones Regionales de Turismo en San Juan de los Lagos, Barra de Navidad, Chapala y Puerto Vallarta, aunque a esta última se le denomina Dirección de Turismo en Puerto Vallarta.

| BIENES INMUEBLES SECTURJAL        |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>Municipio</b>                  | Guadalajara                               |
| <b>Domicilio</b>                  | Morelos #102 Col Centro Plaza Tapatía     |
| <b>Teléfono o ext</b>             | 36681612                                  |
| <b>uso de Destino</b>             | Oficinas (condiciones funcionales)        |
| <b>Metros Cuadrados</b>           | 860.25                                    |
| <b>No de personas que laboran</b> | 60  |
| Propiedad del Gobierno del Estado |   |
| <b>Municipio</b>                  | San Juan de Los Lagos, Jalisco            |
| <b>Domicilio</b>                  | Fray Antonio de Segovia # 10 . Col Centro |

|  |  |
|--|--|
| <b>Teléfono o ext</b>                    | 013957850979   |
| <b>Datos del arrendador</b>              | Propiedad del Gobierno del Estado                        |
| <b>uso de Destino</b>                    | Oficinas (condiciones funcionales)                       |
| <b>Metros Cuadrados</b>                  | 68.62  |
| <b>No de personas que laboran</b>        | 4  |
| <b>Propiedad del Gobierno del Estado</b> |  |
| <b>Municipio</b>                         | Guadalajara  |
| <b>Domicilio</b>                         | AV. Calzada Independencia #313                           |
| <b>Teléfono o ext</b>                    | 36681612 ext. 31531                                      |
| <b>Datos del arrendador</b>              | Propiedad del Gobierno del Estado                        |
| <b>uso de Destino</b>                    | Almacén General (condiciones funcionales)                |
| <b>Metros Cuadrados</b>                  | 195.24   |
| <b>No de personas que laboran</b>        | 1  |
| <b>Propiedad del Gobierno del Estado</b> |  |
| <b>Municipio</b>                         | Guadalajara  |
| <b>Domicilio</b>                         | AV. Calzada Independencia # 254                          |
| <b>Teléfono o ext</b>                    |  |
| <b>Datos del arrendador</b>              | Propiedad del Gobierno del Estado                        |
| <b>uso de Destino</b>                    | Bodega (condiciones funcionales)                         |
| <b>Metros Cuadrados</b>                  | 80   |
| <b>No de personas que laboran</b>        | 0  |
| <b>Propiedad del Gobierno del Estado</b> |  |
| <b>Municipio</b>                         | Puerto Vallarta  |
| <b>Domicilio</b>                         | Av. Grandes Lagos # 236                                  |
| <b>Teléfono o ext</b>                    | 0132261819   |
| <b>uso de Destino</b>                    | oficinas (condiciones funcionales)                       |
| <b>Metros Cuadrados</b>                  | 120  |
| <b>No de personas que laboran</b>        | 7  |
| <b>Propiedad del Gobierno del Estado</b> |  |
| <b>Municipio</b>                         | Chapala, Jalisco   |
| <b>Domicilio</b>                         | Av. Francisco I Madero # 202 Centro                      |
| <b>Teléfono o ext</b>                    | 013767653141   |
| <b>Datos del arrendador</b>              | Comodato por parte del H. Ayuntamiento de Chapala        |
| <b>uso de Destino</b>                    | oficinas (condiciones funcionales)                       |
| <b>Metros Cuadrados</b>                  | 96   |
| <b>No de personas que laboran</b>        | 3  |
| <b>Propiedad del Gobierno del Estado</b> |  |
| <b>Municipio</b>                         | Guadalajara  |
| <b>Domicilio</b>                         | Morelos 122, loc. 201-A y 203, Col. Centro Plaza Tapatía |
| <b>Teléfono o ext</b>                    | 36681612   |
| <b>uso de Destino</b>                    | oficinas (condiciones funcionales)                       |
| <b>Metros Cuadrados</b>                  | 374  |
| <b>No de personas que laboran</b>        | 32   |
| <b>Arrendado</b>                         |  |
| <b>Municipio</b>                         | Guadalajara  |
| <b>Domicilio</b>                         | Paseo Degollado 123 loc. 303                             |
| <b>Teléfono o ext</b>                    | 36681612   |
| <b>uso de Destino</b>                    | oficinas (condiciones funcionales)                       |
| <b>Metros Cuadrados</b>                  | 185  |
| <b>No de personas que laboran</b>        | 15   |
| <b>Arrendado</b>                         |  |
| <b>Municipio</b>                         | Cihuatlán  |
| <b>Domicilio</b>                         | Calle Veracruz # 98, Barra de Navidad                    |
| <b>Teléfono o ext</b>                    | 013153555100   |
| <b>uso de Destino</b>                    | oficinas (condiciones funcionales)                       |

|                                   |       |
|-----------------------------------|-------|
| <b>Metros Cuadrados</b>           | 79.91 |
| <b>No de personas que laboran</b> | 4     |

### Relación de vehículos oficiales

Se cuenta con 18 vehículos oficiales utilitarios siendo su estado de bueno a regular, distribuidos en las Delegaciones Regionales de Turismo en San Juan de los Lagos, Barra de Navidad y Chapala, así como en la Dirección de Turismo en Puerto Vallarta

|    | <b>Marca</b> | <b>Vehículo</b> | <b>Modelo</b> | <b>Placas</b> | <b>Tipo de uso</b> | <b>Estado actual</b> |
|----|--------------|-----------------|---------------|---------------|--------------------|----------------------|
| 1  | Toyota       | PRIUS           | 2017          | 02N 036       | Utilitario         | bueno                |
| 2  | Nissan       | TIIDA           | 2015          | JLS 1060      | Utilitario         | bueno                |
| 3  | Chevrolet    | CHEVY           | 2009          | JHZ 1504      | Utilitario         | bueno                |
| 4  | Nissan       | XTRAIL          | 2005          | JHZ 1151      | Utilitario         | bueno                |
| 5  | Chevrolet    | MALIBU          | 2007          | JHZ 1125      | Utilitario         | regular              |
| 6  | Toyota       | PRIUS           | 2017          | 02N 075       | Utilitario         | bueno                |
| 7  | Ford         | RANGER          | 2015          | JR 91236      | Utilitario         | bueno                |
| 8  | Nissan       | TIIDA           | 2015          | JLS 1086      | Utilitario         | bueno                |
| 9  | Toyota       | HIGHLANDER      | 2009          | JHZ 1600      | Utilitario         | bueno                |
| 10 | Chevrolet    | CHEVY           | 2009          | JHZ 1517      | Utilitario         | bueno                |
| 11 | Nissan       | TIIDA           | 2015          | JLS 1074      | Utilitario         | bueno                |
| 12 | Chevrolet    | CHEVY           | 2009          | JHZ 1505      | Utilitario         | bueno                |
| 13 | Chevrolet    | CHEVY           | 2009          | JHZ 1514      | Utilitario         | bueno                |
| 14 | Nissan       | TIIDA           | 2012          | JHZ 3545      | Utilitario         | bueno                |
| 15 | Toyota       | HIACE           | 2014          | JLS 1046      | Utilitario         | bueno                |
| 16 | Chevrolet    | CHEVY           | 2006          | JHZ 1242      | Utilitario         | bueno                |
| 17 | Chevrolet    | CHEVY           | 2006          | JHZ 1648      | Utilitario         | bueno                |
| 18 | Nissan       | PATHFINDER      | 2008          | JLS 1142      | Utilitario         | bueno                |

### 🌐 Tecnologías de información y comunicación

La secretaría cuenta con 157 equipos de cómputo y 93 de telefonía, una Red Principal y cada uno de los usuarios cuenta con red Independiente. Se cuenta con amplificadores de señal de Wi Fi para ampliar las redes internas. Existe una página principal donde se informa avances y resultados y el software de cada equipo de cómputo personal y/o laptop es: paquetería de oficina, gestor de correo y aplicaciones propias de la institución para control financiero, contable, recursos humanos, etc.

| Equipos de<br>Cómputo<br>personales y<br>Lap<br>Top/Servidores | Telefonía | Redes internas  | Página Web  | Software  |
|--|-----------|---|---|---|
| 157  | 93        | Existe un Red Principal y cada uno de los usuarios cuenta con red Independiente. / Se cuenta con amplificadores de señal de WiFi para ampliar las redes internas. | Se cuenta una página principal donde la institución informa de los avances, programas y resultados. | El software que se cuenta cada equipo de cómputo personal y/o laptop es: paquetería de oficina, gestor de correo y aplicaciones propias de la institución para control financiero, contable, recursos humanos, etc. |

## Procesos

Las diferentes áreas administrativas cuentan con manuales de operación que definen los procedimientos para la realización de las siguientes funciones:

| AREA  | PROCESOS   |
|---|--|
| Dirección General de Enlace Institucional para el Desarrollo Regional | Promoción a la Inversión   |
|   | Desarrollo Regional  |
|   | Enlace y Vinculación   |
|   | Consejo Consultivo Turístico   |
|   | Apoyo a Filmaciones  |
| Dirección General de Planeación y Desarrollo de Destinos Turísticos   | Planeación Turística   |
|   | Desarrollo de Productos Turísticos                                       |
|   | Conformación y Coordinación de Consejos de Promoción y Fomento Turístico |
|   | Inversión Publica  |
|   | Programa de Capacitación   |
|   | Programa H   |
|   | Programa Moderniza y Punto Limpio  |
|   | Programa de Cultura Turística Infantil                                   |
|   | Programa de Actualización de Guías de Turistas                           |
| Dirección General de Promoción Turística                              | Atención a Grupos  |
|   | Participación en Ferias  |
|   | Realización de Trade Show Nacionales e Internacionales                   |
|   | Realización de Cooperativos  |

| AREA                             | PROCESOS   |
|----------------------------------|--|
|                                  | Feria Paquetes Vacacionales, Turismo para todos, Tianguis Turístico, Arlam y Arlag |
|                                  | Atención al Turista , solicitud de información, material y asesoría                |
|                                  | Programa de recorridos gratuitos por el interior del estado.                       |
|                                  | Gestión de apoyo a grupos varios.  |
|                                  | Recorrido por centro histórico de Guadalajara.                                     |
| Dirección General Administrativa | Compras  |
|                                  | Recepción y pago Viáticos  |
|                                  | Recepción y pago de facturas   |
|                                  | Elaboración del Anteproyecto de presupuesto  |
|                                  | Capacitación Institucional   |
|                                  | Contratación de Personal   |
|                                  | Control de asistencia de personal (puntual)  |
|                                  | Soporte y atención a Usuarios  |
|                                  | Trámites a Prestadores de Servicios Turísticos                                     |
|                                  | Atención de Quejas en contra de PST  |
|                                  | Visitas de Verificación a Prestadores de Servicios Turísticos                      |

#### ☛ Sistemas de gestión de calidad

En la Secretaría de Turismo se establece, documenta, implementa y mantiene un sistema de Gestión de Calidad, mejorando continuamente su eficacia.

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad, está integrada por:

- Política de Calidad y Objetivos de Calidad documentados.
- Manual de Calidad.
- Procedimientos documentados y registros.
- Procedimiento de control de documentos y registros.
- Procedimiento de auditorías del sistema.
- Procedimiento para el control del producto no conforme.
- Procedimiento de acciones correctivas y preventivas.
- Los procedimientos derivados de la operación de las unidades administrativas.

#### ☛ Transparencia y rendición de cuentas

Con el objeto de transparentar el ejercicio de la función pública, la rendición de cuentas y garantizar y hacer efectivo el derecho a toda persona de solicitar, acceder, consultar, recibir, difundir, reproducir y publicar información pública, de conformidad con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios, la Secretaria de Turismo creo la unidad de transparencia con personal del área de planeación que publica en su portal oficial la información fundamental para los sujetos obligados..

En cumplimiento a la Ley, se cuenta con un Comité de Clasificación de la Información, el cual se integra por el Titular del Sujeto Obligado, el Titular de la Unidad de Transparencia, en calidad de Secretario Técnico, y el Director General Administrativo. El comité es el encargado de clasificar la información, ya que de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco, la información de todos los sujetos obligados se clasifica en:

- **FUNDAMENTAL.-** Que es la ordinaria y debe estar publicada accesible en el portal de internet.
- **RESERVADA.-** Aquella que de acuerdo a la Ley, el Comité clasificará como reservada, de acuerdo a la prueba de daño.
- **CONFIDENCIAL.-** La inherente a los datos personales de los usuarios de los servicios de esta secretaría, esta información deberá clasificarse en sistemas de información confidencial.

En el link: <https://transparencia.info.jalisco.gob.mx/transparencia/dependencia/215>, se encuentra la información fundamental de esta Secretaría, cuya evaluación es otorgada por parte del Órgano Garante del derecho a la información que es el Instituto de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco (ITEI).

A solicitud del Comité de Clasificación, el ITEI Jalisco autorizó los Criterios Generales obligatorios para la Dependencia en materia de:

- Publicación y Actualización de la Información Fundamental.
- Protección de la Información Confidencial y Reservada.
- Clasificación de la Información Pública.

En el mismo sentido, el Comité de Clasificación, aprobó *47 Sistemas de Información Confidencial*, de cada una de las Direcciones Generales y el Despacho del Secretario, mismos que ya fueron debidamente autorizados y registrados por el ITEI Jalisco como parte de la protección de datos personales. Se cuenta además con avisos de confidencialidad visibles en las áreas de la Secretaria, Delegaciones regionales, así como en la página web institucional y en los correos electrónicos institucionales del personal.

Esta Secretaría al igual que el resto del Poder Ejecutivo, participó en la creación del “Manual General de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco”, mismo que nos exige, como sujetos obligados, a que la transparencia y rendición de cuentas sea un quehacer cotidiano de todos los servidores públicos.

De tal forma la Transparencia, es una actividad primordial de esta Secretaría, al cumplir con lo establecido en la Ley de la materia, además de fomentar una cultura permanente a los responsables de las áreas y los servidores públicos, a través de la capacitación para el cumplimiento de la Ley.

### **Problemas y oportunidades**

A continuación, se presenta la relación de los principales problemas que afectan la operación de la institución, mismo que se han identificado a partir del diagnóstico mediante talleres de planeación realizados en el marco de la integración del presente documento:

#### Problemas relevantes

- *No se cumplen todas las funciones asignadas a la Dependencia en la legislación turística y demás atribuciones legales a su cargo.*

#### Descripción breve del Problema

No se cuenta con recurso humano y financiero suficiente para cumplir con todas las atribuciones y funciones enmarcadas en las disposiciones jurídicas estatales y federales, inscritas en la nueva Ley General de Turismo y la nueva Ley de Turismo del Estado de Jalisco y sus Municipios. Y si bien se cumple con la Ley de Transparencia, esto es en detrimento de otras áreas sustantivas de la Secretaría, de donde han salido las plazas requeridas por la Unidad de Transparencia.

- *Limitado impacto en el fomento de nuevos productos turísticos y el seguimiento y evaluación de planes y programas.*

#### Descripción breve del Problema

Existe falta de integración entre las fases de asesoría para el diseño de nuevos productos turísticos, con la de apoyo para promover la inversión privada y la de promoción para su comercialización en mercados por parte de los destinos. Falta de respuesta de los Ayuntamientos en el levantamiento de información estadística local, para el seguimiento, evaluación e integración de resultados de planes y programas

## ✚ Análisis de causalidades

Para los problemas descritos antes se hizo un análisis de las causas probables más importantes, mismas que se consignan enseguida.

- *No se cumplen todas las funciones asignadas a la Dependencia en la legislación turística y demás atribuciones legales a su cargo.*
  - *Insuficiente personal.*
  - *Inequidad en las cargas de trabajo.*
  - *Parque vehicular insuficiente e inseguro por rebasar su vida útil.*
  - *Instalaciones inadecuadas*
  
- *Limitado impacto en el fomento de nuevos productos turísticos y el seguimiento y evaluación de planes y programas.*
  - *Sobrecarga de trabajo.*
  - *Falta de procesos transversales.*
  - *Asignación de recursos insuficientes para promover el desarrollo del sector en comparación con la derrama económica turística generada en el estado.*

## ✚ Áreas de oportunidad

En el ejercicio referido antes, también se identificaron los principales recursos y estructura, con los que cuenta la dependencia, y que se deberá procurar su correcto aprovechamiento para cumplir con la misión y visión.

- *Capacidad técnica del personal y gestión de recursos para la consecución de funciones y atribuciones*

### Descripción breve del área de oportunidad

Impulsar la eficaz asignación y ejecución de actividades de acuerdo a la estructura orgánica existente y el perfil del personal, además de la gestión de recursos de acuerdo a resultados.

- *Reestructuración de Procesos.*

### Descripción breve del área de oportunidad

Impulsar la reestructuración de procesos internos de las áreas de la Secretaría que apoyen la comunicación interna y el trabajo transversal.

## Objetivos institucionales y estrategias

### Objetivos

En este capítulo se establecen los objetivos y estrategias del presente plan institucional, tendientes a concretar los compromisos que han sido establecidos en los programas sectoriales y transversales que se derivan del Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2013-2033. Para propósitos del presente plan institucional, los objetivos se clasifican en dos tipos.

- **Objetivos Sustantivos.** Son aquellos que, dadas las obligaciones y atribuciones de la dependencia, se relacionan con la contribución que deberá realizar la dependencia para resolver problemas específicos que afectan de manera directa a la sociedad. Estos problemas sociales ya han sido identificados en los diferentes programas sectoriales que se derivan del PED 2013-2033, a los que se hizo referencia directa en el primer capítulo del presente plan.
- **Objetivos Adjetivos.** Son aquellos encaminados a mejorar la efectividad de la operación de <la dependencia>, y son la respuesta de la organización para atender los problemas descritos en el capítulo anterior.

Tabla. Objetivos de tipo sustantivo.

| Relación de atribuciones con productos y servicios de la Dependencia   |   | Plan Institucional  | Programas PED 2013-2033   |  |                                       |
|--|---|---|---|--|---------------------------------------|
| Atribución   | Producto o servicio que se entrega para cumplir con la atribución   | Objetivo de tipo sustantivo   | Estrategia  | Objetivo   | Programa                              |
| VI. Promover y apoyar el aprovechamiento sustentable y la preservación de los recursos naturales, así como culturales en actividades turísticas; | Municipios apoyados para el diseño y desarrollo de productos turísticos   | Incrementar la oferta en las rutas turísticas y municipios del estado.  | Disminuir el aprovechamiento insustentable de los recursos naturales. | Objetivo 1. Revertir la degradación de los ecosistemas y la pérdida de la biodiversidad. | <b>Medio Ambiente</b>                 |
| VII. Promover y apoyar la mejora continua de los servicios e instalaciones de atención a los turistas;   | Proyectos de inversión pública gestionados de acuerdo al Programa de Infraestructura y Equipamiento Turístico (IET) | Ampliar los municipios apoyados en el Programa de Infraestructura y Equipamiento Turístico (IET) en el estado | Mejorar la infraestructura turística                                  | Objetivo 11: Mejorar e incrementar la infraestructura para el desarrollo productivo      | <b>Infraestructura y obra pública</b> |

| Relación de atribuciones con productos y servicios de la Dependencia  |  | Plan Institucional  | Programas PED 2013-2033   |  |   |
|---|--|---|---|--|---|
| Atribución  | Producto o servicio que se entrega para cumplir con la atribución  | Objetivo de tipo sustantivo   | Estrategia  | Objetivo   | Programa                                |
| IX. Promover y apoyar las celebraciones tradicionales y folclóricas de atracción turística;   | Eventos Turísticos difundidos en los medios de comunicación.   | Incrementar la Promoción en medios de comunicación de las festividades en los Municipios del estado.                            | Promocionar las fiestas tradicionales y patronales, así como incentivar la asistencia de la población como opción recreativa y de convivencia   | Objetivo 5. Diversificar las alternativas de recreación  | <b>Cultura</b>                          |
| X. Promover y apoyar el turismo social para personas de bajos ingresos económicos;  | Recorridos Turísticos gratuitos realizados para el bienestar de las familias de escasos recursos           | Fortalecer los recorridos Turísticos realizados para el bienestar de las familias de escasos recursos en las regiones           | Fortalecer a las familias y comunidades del Estado de Jalisco mediante el enfoque de cohesión comunitaria, potenciar desarrollo individual y colectivo así como el bienestar objetivo y subjetivo de las personas y de las comunidades para que alcancen el desarrollo autogestivo. | Objetivo 2: Fomentar La Cohesión Comunitaria   | <b>Hogar y Cohesión comunitaria</b>     |
| XI. Promover y apoyar la realización de eventos en el Estado que atraigan visitantes y turistas;  | Eventos de promoción realizados en el ámbito nacional e internacional.                                     | Participar en eventos para la promoción de los destinos de Jalisco nacionales e internacionales                                 | Promocionar el impulso de las artes y la cultura en convergencia con la iniciativa privada.   | Objetivo 1. Fomentar el desarrollo y la cohesión social mediante el impulso a las capacidades creativas y productivas de las comunidades | <b>Cultura</b>                          |
| XIV. Apoyar y estimular la formación de personal que requiere la actividad turística, con el objeto de lograr la calidad total de los servicios turísticos; | Prestadores de servicios capacitados en el marco del Programa de Capacitación de Calidad de los Servicios. | Aumentar la cobertura de capacitación de prestadores de servicios turísticos en los municipios turísticos del Estado de Jalisco | Desarrollar un modelo dual de educación superior que fortalezca la vinculación entre universidades e industrias y que fomente la innovación y el emprendimiento con la visión de producir valor agregado.   | Objetivo sectorial 1. Vinculación estratégica entre sectores académicos y económicos.  | <b>Innovación, Ciencia y Tecnología</b> |
| XVI. Promover y fomentar la inversión nacional y extranjera necesaria para  | Inversión privada en Jalisco   | Fortalecer el Desarrollo Regional incrementando el nivel de inversión   | Implementar un marco regulatorio eficiente para los procesos de trámites  | Objetivo 4.- Promover las potencialidades del Estado de Jalisco para la  | <b>Desarrollo Económico/SEDECO</b>      |

| Relación de atribuciones con productos y servicios de la Dependencia   |   | Plan Institucional   | Programas PED 2013-2033   |   |   |
|--|---|--|---|---|---|
| Atribución   | Producto o servicio que se entrega para cumplir con la atribución | Objetivo de tipo sustantivo  | Estrategia  | Objetivo  | Programa                                |
| impulsar el adecuado desenvolvimiento del turismo;   |   | privada en proyectos del sector turismo en las regiones del Estado.  | empresariales en el Estado.   | atracción de inversión.   |   |
| XVII. Apoyar y asesorar a los sectores privado y social en las gestiones de crédito y asistencia técnica que deban realizar ante las dependencias y organizaciones federales, cuando se trate de inversiones que contribuyan al fomento y desarrollo del turismo;                        | Empresas asesoradas en Programa de apoyo para la inversión        | Contribuir al desarrollo regional a través del impulso a la inversión privada y la generación de empleos en el sector turístico. | Implementar metodologías y talleres para el desarrollo de habilidades para la gestión y operación de trámites empresariales   | Objetivo 1.- Implementar y garantizar la aplicación del marco regulatorio de los tramites empresariales que se realizan en el Estado. | <b>Desarrollo Económico/SEDECO</b>      |
| XIX. Estimular la creación de organismos de carácter tripartito con los sectores público, privado y social, con el fin de celebrar convenios de concertación que promuevan y fomenten el desarrollo turístico de la entidad, conjuntando los recursos económicos y técnicos disponibles; | Reuniones de los Consejos de Promoción y Fomento Turístico        | Incrementar los proyectos de desarrollo turístico derivados de los Consejos de Promoción y Fomento Turístico                     | Promover el fortalecimiento productivo de los sectores económicos bajo el esquema de la triple hélice.  | Objetivo 2.- Incrementar los niveles de productividad de los sectores económicos del Estado.  | <b>Desarrollo Económico/SEDECO</b>      |
| XX. Promover, en coordinación con autoridades federales y estatales, la mejor capacitación turística a nivel básico, medio y superior de prestadores de servicios directos e indirectos;   | Capacitación Especializada impartida a Prestadores de servicios   | Impulsar un programa de capacitación especializada en las rutas turísticas del estado.   | Desarrollar un modelo dual de educación superior que fortalezca la vinculación entre universidades e industrias y que fomente la innovación y el emprendimiento con la visión de producir valor agregado. | Objetivo sectorial 1. Vinculación estratégica entre sectores académicos y económicos.   | <b>Innovación, Ciencia y Tecnología</b> |

| Relación de atribuciones con productos y servicios de la Dependencia  |   | Plan Institucional   | Programas PED 2013-2033   |  |   |
|---|---|--|---|--|---|
| Atribución  | Producto o servicio que se entrega para cumplir con la atribución | Objetivo de tipo sustantivo  | Estrategia  | Objetivo   | Programa  |
| Artículo 4º. La Secretaría, por conducto del área que corresponda, llevará a cabo las funciones de Unidad de Transparencia, en los términos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios, el presente Reglamento y demás disposiciones aplicables. | Solicitudes atendidas de Transparencia y acceso a la información  | Promover el acceso de la ciudadanía a la información pública sobre las acciones institucionales de la Secretaría | Promover la cultura de la transparencia, del derecho de acceso a la información y la protección de datos personales, tanto entre servidores públicos como entre la población. | Objetivo 1: Disminuir la incidencia de los actos de corrupción | <b>Desarrollo Institucional y Gobierno Efectivo</b> |

Tabla. Objetivos de tipo adjetivo.

| Plan institucional  |  | Programa sectorial de <i>Desarrollo Institucional y Gobierno Efectivo</i> |  |
|---|--|---|--|
| Problema relevante  | Objetivo de tipo adjetivo  | Política transversal  | Objetivo   |
| No se cumplen todas las funciones asignadas a la Dependencia en la legislación turística y demás atribuciones legales a su cargo. | Maximizar el impacto de los programas de la Secretaría, a través del uso eficiente de los recursos disponibles                             | Calidad y atención al Público   | Mejorar la percepción ciudadana sobre el quehacer del gobierno |
| Limitado impacto en el fomento de nuevos productos turísticos y el seguimiento y evaluación de planes y programas.                | Elevar la cobertura de los planes y programas para el fomento de nuevos productos turísticos, a través de una reestructuración de procesos | Calidad y atención al Público   | Mejorar la percepción ciudadana sobre el quehacer del gobierno |

|   |  |                               |  |
|---|--|-------------------------------|--|
| Deficiente comunicación para la definición de proyectos institucionales con prioridad de acción | Eficientar las acciones de la Secretaría | Calidad y atención al Público | Mejorar la percepción ciudadana sobre el quehacer del gobierno |
|---|--|-------------------------------|--|

## Estrategias

Tabla. Estrategias para objetivos de tipo sustantivo.

| Plan institucional   |  |
|--|--|
| Objetivo   | Estrategias  |
| 1. Incrementar la oferta de productos turísticos en las rutas turísticas y destinos del estado                           | 1.1. Fortalecer los instrumentos de planeación de la actividad turística para los municipios<br>1.2. Crear productos turísticos sustentables municipales o regionales.<br>1.3 Implementar programas de Guardianes Turísticos.                |
| 2. Incrementar el apoyo a municipios en el Programa de Infraestructura y Equipamiento Turístico (IET) en el estado       | 2.1. Gestionar proyectos del programa de Programa de Infraestructura y Equipamiento Turístico (IET) en los municipios.<br>2.2. Integrar una cartera de proyectos de obra pública.<br>2.3. Evaluar proyectos de obra turística.               |
| 3. Incrementar la difusión de eventos turísticos de los municipios en medios de comunicación.                            | 3.1. Realizar ruedas de prensa para dar a conocer las festividades de los Municipios<br>3.2. Elaborar boletines informativos de las festividades para los medios.<br>3.3. Revista mensual de Atractivos y festividades de interés por Región |
| 4. Fortalecer los recorridos Turísticos realizados para el bienestar de las familias de escasos recursos en las regiones | 4.1. Impulsar el programa de turismo social en la población de escasos recursos.<br>4.2. Ampliar la cobertura de destinos para los recorridos gratuitos<br>4.3. Gestionar recurso para ampliar el programa                                   |
| 5. Incrementar la participación en eventos nacionales e  | 5.1 Asistir a ferias, expos y tianguis turísticos  |

| Plan institucional  |  |
|---|--|
| Objetivo  | Estrategias  |
| internacionales para la promoción de los destinos de Jalisco  | 5.2 Promover a Jalisco como un destino seguro y apto para grandes eventos  |
| 6. Incrementar la cobertura de prestadores de servicios turísticos capacitados en los municipios turísticos del Estado de Jalisco           | 6.1. Ampliar la gama de cursos para capacitar a los prestadores de servicios turísticos<br>6.2. Ampliar la cobertura de municipios que participan en el programa de capacitación.<br>6.3. Impulsar la capacitación a prestadores de Servicios como herramienta de competitividad   |
| 7. Fortalecer el Desarrollo Regional incrementando el nivel de inversión privada en proyectos del sector turismo en las regiones del Estado | 7.1. Generar un portafolio de inversión en proyectos turísticos.<br>7.2. Realizar viajes de familiarización para conocer proyectos susceptibles de inversión<br>7.3. Apoyar en la realización de planes de negocios  |
| 8. Incrementar la creación de MIPyMES turísticas en las regiones del estado   | 8.1. Gestionar apoyos para para la comercialización, infraestructura y equipamiento turístico<br>8.2. Apoyo para elaboración de estudios técnicos en conjunto con las Instituciones educativas del estado<br>8.3. Asesoría para inversionistas en la generación de MIPyMES turísticas  |
| 9. Incrementar la participación de los miembros del sector público, privado y social para el desarrollo del turismo en las regiones.        | 9.1. Impulsar en conjunto con el Fideicomiso de los municipios del interior, esquemas de apoyo a proyectos turísticos para alcanzar objetivos de desarrollo en los municipios<br>9.2. Fortalecer la promoción de las Rutas Turísticas y los municipios.<br>9.3. Impulsar la generación de inversión y empleos en las Rutas Turísticas. |
| 10. Impulsar la capacitación especializada para prestadores de servicios en las rutas turísticas del estado.                                | 10.1. Realizar Detección de Necesidades de Capacitación en los municipios<br>10.2. Gestionar talleres de capacitación especializada para autoridades municipales y prestadores de servicios<br>10.3. Implementar programa de capacitación de acuerdo al perfil de cada Ruta Turística.   |

| Plan institucional  |   |
|---|---|
| Objetivo  | Estrategias   |
| 11. Fortalecer la transparencia dando respuesta en tiempo y forma a las solicitudes de la ciudadanía. | 11.1. Contar con portal para la difusión de información fundamental en la cual la ciudadanía tenga acceso<br>11.2. Dar respuesta a las solicitudes de Información requerida<br>11.3. Concientizar al personal de la Dependencia para proporcionar información fundamental |

Tabla. Estrategias para objetivos de tipo adjetivo.

| Plan institucional  |  |
|---|--|
| Objetivo  | Estrategias  |
| 1. Maximizar el impacto de los programas de la Secretaría, a través del uso eficiente de los recursos disponibles                             | 1.1. Gestionar suficiencia presupuestal para el cumplimiento de acciones<br>1.2. Designar funciones de acuerdo a perfiles y plantilla de personal            |
| 2. Elevar la cobertura de los planes y programas para el fomento de nuevos productos turísticos, a través de una reestructuración de procesos | 2.1. Impulsar la comunicación entre áreas<br>2.2. Promover la reestructura y/o actualización de procesos de trabajo<br>2.3. Promover proyectos transversales |
| 3. Eficientar las acciones de la Secretaría   | 3.1. Formalizar instrumentos de comunicación interna.<br>3.2. Realizar planeación de programas transversales.<br>3.3. Definir proyectos Institucionales.     |

## Mecanismos para la instrumentación, seguimiento y evaluación

En este capítulo se establecen los indicadores y las metas que permitirán monitorear y evaluar el cumplimiento de los objetivos del presente plan institucional. Primero se describen los detalles de cada indicador, y luego se establecen las metas correspondientes, que tienen como base el año 2013.

### Indicadores de desempeño

Tabla. Relación de indicadores para los objetivos de tipo sustantivo.

| Objetivo  | Nombre del indicador   |
|---|--|
| 1. Incrementar la oferta de productos turísticos en las rutas turísticas y municipios del estado  | Municipios apoyados para el diseño y desarrollo de productos turísticos                          |
| 2. Impulsar el apoyo a municipios en el Programa de Infraestructura y Equipamiento Turístico (IET) en el estado                             | Proyectos gestionados de acuerdo al Programa de Infraestructura y Equipamiento Turístico (IET)   |
| 3. Incrementar la Promoción en medios de comunicación de las festividades en los Municipios del estado                                      | Entrevistas en medios de comunicación  |
| 4. Fortalecer los recorridos Turísticos realizados para el bienestar de las familias de escasos recursos en las regiones                    | Recorridos Turísticos gratuitos realizados para el bienestar de las familias de escasos recursos |
| 5. Participar en eventos para la promoción de los destinos de Jalisco nacionales e internacionales  | Eventos promocionales nacionales e internacionales   |
| 6. Aumentar la cobertura de capacitación de prestadores de servicios turísticos en los municipios turísticos del Estado de Jalisco          | Prestadores de servicios turísticos Capacitados.   |
| 7. Fortalecer el Desarrollo Regional incrementando el nivel de inversión privada en proyectos del sector turismo en las regiones del Estado | Índice de Inversión Privada  |
| 8. Incrementar la creación de MIPyMES turísticas en las regiones del estado.  | Empresas asesoradas en el Programa de apoyo para la inversión privada                            |

| <b>Objetivo</b>   | <b>Nombre del indicador</b>   |
|---|---|
| 9. Incrementar la participación de los miembros del sector, público, privado y social para el desarrollo del turismo en las regiones. | Reuniones de Consejos de Promoción y Fomento Turístico para el desarrollo de la actividad turística en los municipios del Estado. |
| 10. Impulsar la capacitación especializada para prestadores de servicios en las rutas turísticas del estado.                          | Prestadores de servicios turísticos con Capacitación especializada  |
| 11. Fortalecer la transparencia dando respuesta en tiempo y forma a las solicitudes de la ciudadanía.                                 | Solicitudes atendidas de Transparencia y acceso a la información  |

Tabla. Relación de indicadores para los objetivos de tipo adjetivo.

| <b>Objetivo</b>  | <b>Nombre del indicador</b>                   |
|--|---|
| Maximizar el impacto de los programas de la Secretaría, a través del uso eficiente de los recursos disponibles                             | Índice de Derrama económica turística         |
| Elevar la cobertura de los planes y programas para el fomento de nuevos productos turísticos, a través de una reestructuración de procesos | Índice de Diversificación de Oferta Turística |
| Eficientar las acciones de la Secretaría   | Índice de Afluencia Turística                 |

Tabla. Descripción de los indicadores de desempeño de tipo sustantivo.

| <b>Nombre del indicador</b>  | <b>Descripción</b>  | <b>Fórmula de cálculo</b>                           | <b>Unidad de medida</b>     | <b>Fuente de información</b>                                 | <b>Frecuencia de actualización</b> |
|--|---|---|-----------------------------|--|------------------------------------|
| Municipios apoyados para el diseño y desarrollo de productos turísticos                          | Realización de Talleres para el fortalecimiento de la Oferta Turística en los municipios del Estado.                          | Número de municipios apoyados/Programados*100       | <b>Municipios Apoyados</b>  | Indicadores de Gestión                                       | <b>Mensual</b>                     |
| Proyectos gestionados de acuerdo al Programa de Infraestructura y Equipamiento Turístico (IET)   | Gestionar proyectos de obra pública de acuerdo al Programa de Infraestructura y Equipamiento Turístico (IET)                  | (Proyectos gestionados/Proyectos recibidos) *100    | <b>Proyectos</b>            | Indicadores de Gestión                                       | <b>Anual</b>                       |
| Entrevistas en medios de comunicación  | Dar a conocer a la opinión pública las actividades de la dependencia y el sector turístico                                    | (Solicitudes atendidas/solicitudes recibidas) *100  | <b>Entrevistas</b>          | Reportes de la Coordinación de Comunicación Social Sectorial | <b>Mensual</b>                     |
| Recorridos Turísticos gratuitos realizados para el bienestar de las familias de escasos recursos | Realizar recorridos turísticos gratuitos, en beneficio de los grupos sociales más necesitados.                                | (Recorridos Realizados/Recorridos Programados) *100 | <b>Recorridos</b>           | Reportes de la Dirección de Turismo Social                   | <b>Anual</b>                       |
| Eventos promocionales nacionales e internacionales   | Promoción de los destinos turísticos del Estado de Jalisco para contribuir al incremento de la afluencia y derrama turística. | (Eventos realizados/Programados) *100               | <b>Eventos Realizados</b>   | Reportes Dirección de Promoción Turística                    | <b>Mensual</b>                     |
| Programa de Capacitación de Calidad de los servicios a   | Impartición de cursos para mejorar la atención en el servicio de atención y calidad   | (Número de personas capacitadas/Programadas) *100   | <b>Personas Capacitadas</b> | Indicadores de Gestión                                       | <b>Mensual</b>                     |

| <b>Nombre del indicador</b>  | <b>Descripción</b>  | <b>Fórmula de cálculo</b>  | <b>Unidad de medida</b>                                       | <b>Fuente de información</b>               | <b>Frecuencia de actualización</b> |
|--|---|--|---|--|------------------------------------|
| Prestadores de Servicios   | en el Estado de Jalisco   |  |   |  |                                    |
| Índice de Inversión Privada  | Inversión Privada para proyectos del sector turismo en Jalisco  | $(\text{Inversión Privada en el sector turístico en Jalisco en el año } t / \text{Inversión Privada en el sector turístico en México en el año } t)$ | <b>Índice</b>   | Reportes Dirección<br>Enlace Institucional | <b>Anual</b>                       |
| Empresas asesoradas en el Programa de apoyo para la inversión privada  | Promover la creación de MIPyMES turísticas en el estado de Jalisco  | $(\text{empresas asesoradas}/\text{programadas}) * 100$  | <b>Empresas</b>   | Reportes Dirección<br>Enlace Institucional | <b>Trimestral</b>                  |
| Consejos de Promoción y Fomento Turístico para el desarrollo de la actividad turística en los municipios del Estado. | Integración regional a través de los Consejos de Promoción y Fomento Turístico para el desarrollo de la actividad turística en los municipios del Estado. | $(\text{Número de reuniones realizadas}/\text{programadas}) * 100$   | <b>Reuniones de Consejos de Promoción y Fomento Turístico</b> | Indicadores de Gestión                     | <b>Mensual</b>                     |
| Prestadores de Servicios con Capacitación Especializada  | Cursos de capacitación especializada para mejorar la atención en el servicio de atención y calidad en el Estado de Jalisco                                | $(\text{Número de personas capacitadas}/\text{Programadas}) * 100$   | <b>Personas Capacitadas</b>                                   | Indicadores de Gestión                     | <b>Mensual</b>                     |
| Solicitudes atendidas de Transparencia y acceso a la información   | Atender las solicitudes de la ciudadanía en materia de transparencia sobre las actividades de la Dependencia  | $(\text{Solicitudes atendidas}/\text{solicitudes recibidas}) * 100$  | <b>Solicitudes atendidas</b>                                  | Reportes Despacho del Secretario           | <b>Mensual</b>                     |

Tabla. Descripción de los indicadores de desempeño de tipo adjetivo.

| <b>Nombre del indicador</b>                      | <b>Descripción</b>   | <b>Fórmula de cálculo</b>   | <b>Unidad de medida</b> | <b>Fuente de información</b> | <b>Frecuencia de actualización</b> |
|--|--|---|-------------------------|------------------------------|------------------------------------|
| Índice de Derrama Económica Turística            | <b>Mide el total de la derrama económica de los visitantes nacionales y extranjeros</b>  | <b>(Derrama Económica en el año t/Derrama económica en el año base 2013)*100</b>  | Índice                  | Indicadores de Gestión       | Mensual                            |
| Índice de Diversificación de la Oferta Turística | <b>Mide el porcentaje de productos turísticos diferentes a establecimientos de hospedaje, alimentos y bebidas, del total de productos turísticos de Jalisco.</b> | <b>(Establecimientos de servicios turísticos distintos a hospedaje y AyB en el año t/Total de establecimientos de servicios turísticos en el año t)*100</b> | Índice                  | Indicadores de Gestión       | Mensual                            |
| Índice de Afluencia Turística                    | <b>Mide el incremento de la afluencia turística respecto al año base</b>   | <b>(Afluencia turística en el año t/Afluencia turística en el año base)*100</b>   | Índice                  | Estadísticas SECTURJAL       | Semestral                          |

## Metas

Tabla. Metas para los indicadores de los objetivos de tipo sustantivo.

| Objetivo Sustantivo  | Indicador  | Línea base (2013) | Meta 2015 | Meta 2016 | Meta 2017 | Meta 2018 |
|--|--|-------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1. Incrementar la oferta de productos turísticos en las rutas turísticas y municipios del estado                                   | Municipios apoyados para el diseño y desarrollo de productos turísticos                          | 15                | 50        | 55        | 60        | 60        |
| 2. Impulsar el apoyo a municipios en el Programa de Infraestructura y Equipamiento Turístico (IET) en el estado                    | Proyectos gestionados de acuerdo al Programa de Infraestructura y Equipamiento Turístico (IET)   | 18                | 35        | 35        | 35        | 35        |
| 3. Incrementar la Promoción en medios de comunicación de las festividades en los Municipio del estado                              | Entrevistas en medios de comunicación  | 154               | 170       | 185       | 200       | 200       |
| 4. Fortalecer los recorridos Turísticos realizados para el bienestar de las familias de escasos recursos en las regiones           | Recorridos Turísticos gratuitos realizados para el bienestar de las familias de escasos recursos | 117               | 120       | 120       | 120       | 120       |
| 5. Participar en eventos para la promoción de los destinos de Jalisco nacionales e internacionales                                 | Eventos promocionales nacionales e internacionales   | 28                | 37        | 40        | 40        | 40        |
| 6. Aumentar la cobertura de capacitación de prestadores de servicios turísticos en los municipios turísticos del Estado de Jalisco | Prestadores de servicios turísticos Capacitados.   | 5,408             | 5,600     | 5,800     | 6,000     | 6,000     |
| 7. Fortalecer el Desarrollo Regional incrementando el nivel de inversión privada en proyectos del sector turismo                   | Índice de Inversión Privada  | 5.45              | 7.00      | 8.00      | 9.00      | 10.00     |

| Objetivo Sustantivo  | Indicador   | Línea base (2013) | Meta 2015 | Meta 2016 | Meta 2017 | Meta 2018 |
|--|---|-------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| en las regiones del Estado   |   |                   |           |           |           |           |
| 8. Incrementar la creación de MIPyMES turísticas en las regiones del estado  | Empresas asesoradas en el Programa de apoyo para la inversión   | 52                | 50        | 50        | 50        | 50        |
| 9. Incrementar la participación de los miembros del sector público, privado y social para el desarrollo del turismo en las regiones. | Reuniones de Consejos de Promoción y Fomento Turístico para el desarrollo de la actividad turística en los municipios del Estado. | 64                | 90        | 95        | 100       | 110       |
| 10. Impulsar la capacitación especializada para prestadores de servicios en las rutas turísticas del estado.                         | Prestadores de servicios con Capacitación especializada   | 160               | 160       | 200       | 250       | 300       |
| 11. Fortalecer la transparencia dando respuesta en tiempo y forma a las solicitudes de la ciudadanía.                                | Solicitudes atendidas de Transparencia y acceso a la información  | 40                | 150       | 170       | 190       | 210       |

Tabla. Metas para los indicadores de los objetivos de tipo adjetivo.

| <b>Objetivo Adjetivo</b>   | <b>Indicador</b>                              | <b>Línea base (2013)</b> | <b>Meta 2015</b> | <b>Meta 2016</b> | <b>Meta 2017</b> | <b>Meta 2018</b> |
|--|---|--------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Maximizar el impacto de los programas de la Secretaría, a través del uso eficiente de los recursos disponibles                             | Índice de Derrama económica turística         | 100                      | 110              | 120              | 130              | 140              |
| Elevar la cobertura de los planes y programas para el fomento de nuevos productos turísticos, a través de una reestructuración de procesos | Índice de Diversificación de Oferta Turística | 48                       | 58               | 65               | 70               | 76               |
| Eficientar las acciones de la Secretaría   | Índice de Afluencia Turística                 | 100                      | 104              | 106              | 108              | 110              |

## Proyectos y Acciones de mejoramiento del desempeño

A continuación, se da una breve descripción de los principales proyectos y acciones que se ejecutarán para cumplir con los objetivos del presente plan institucional.

Tabla. Cartera de proyectos y acciones para los objetivos de tipo sustantivo.

| Objetivo  | Proyectos y Acciones de mejoramiento  | Periodo de ejecución |      |      |      |      |
|---|---|----------------------|------|------|------|------|
|   |   | 2014                 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
| Incrementar la oferta en las rutas turísticas y municipios del estado   | Impartición de Talleres de diseño y desarrollo de productos turísticos en las regiones                        | x                    | x    | x    |      | x    |
|   | Elaboración de Plan de Desarrollo Turístico Local en los Municipios   | x                    |      | x    |      | x    |
| Impulsar el apoyo a municipios en el Programa de Infraestructura y Equipamiento Turístico (IET) en el estado                    | Evaluación de solicitudes municipales en materia de proyectos de inversión pública                            | x                    | x    | x    | x    | x    |
|   | Firma de convenios gestionados para el apoyo a los municipios   | x                    | x    | x    | x    | x    |
|   | Integración de expedientes de obra  | x                    | x    | x    | x    | x    |
| Incrementar la Promoción en medios de comunicación de las festividades en los Municipio del estado.                             | Suministro de información de actividades del sector turístico y/o cobertura de eventos                        | x                    | x    | x    | x    | x    |
|   | Realización de ruedas de prensa   | x                    | x    | x    | x    | x    |
|   | Realización de boletines informativos   | x                    | x    | x    | x    | x    |
| Fortalecer los recorridos Turísticos realizados para el bienestar de las familias de escasos recursos en las regiones           | Realización de Recorridos Turísticos Gratuitos al Interior del Estado   | x                    | x    | x    | x    | x    |
|   | Gestión de recurso para el programa de recorridos   | x                    | x    | x    | x    | x    |
| Participar en eventos para la promoción de los destinos de Jalisco nacionales e internacionales                                 | Firma de convenios de cooperación promocional con organismos especializados                                   | x                    | x    | x    | x    | x    |
|   | Promoción de Jalisco como un destino seguro y apto para grandes eventos                                       | x                    | x    | x    | x    | x    |
| Aumentar la cobertura de capacitación de prestadores de servicios turísticos en los municipios turísticos del Estado de Jalisco | Impulso de la capacitación a prestadores de Servicios como herramienta de competitividad                      | x                    | x    | x    | x    | x    |
|   | Impartición de cursos de cultura turística  | x                    | x    | x    | x    | x    |
|   | Seguimiento a las Empresas Turísticas Certificadas o Recertificadas Distintivo H, M, Tesoros y Puntos Limpios | x                    | x    | x    | x    | x    |
| Fortalecer el Desarrollo Regional incrementando el nivel de inversión privada en proyectos del sector                           | Realización viajes de familiarización para conocer proyectos susceptibles de inversión                        | x                    | x    | x    | x    | x    |

|   |  |   |   |   |   |   |
|---|--|---|---|---|---|---|
| turismo en las regiones del Estado.   | Generación de un portafolio de inversión en proyectos turísticos   |   | x |   |   | x |
|   |  |   |   |   |   |   |
| Incrementar la creación de MIPyMES turísticas en las regiones del estado  | Asesoría a inversionistas en la generación de MIPyMES turísticas   | x | x | x | x | x |
|   | Apoyo en la elaboración de estudios técnicos   | x | x | x | x | x |
| Incrementar la participación de los miembros del sector público, privado y social para el desarrollo del turismo en las regiones. | Realización reuniones de los Consejos Regionales de Turismo  | x | x | x | x | x |
|   | Generación de instrumentos de planeación para la actividad turística   | x | x | x | x | x |
|   | Impulso en conjunto con el Fideicomiso de los municipios del interior esquemas de apoyo a municipios                       | x | x | x | x | x |
| Impulsar la capacitación especializada para prestadores de servicios en las rutas turísticas del estado.                          | Realización Detección de Necesidades de Capacitación en los municipios   | x | x | x | x | x |
|   | Gestión de talleres de capacitación especializada  | x | x | x | x | x |
|   | Implementación de programa de capacitación Especializada   | x | x | x | x | x |
| Fortalecer la transparencia dando respuesta en tiempo y forma a las solicitudes de la ciudadanía.                                 | Atención de solicitudes ciudadanas en materia de Transparencia   | x | x | x | x | x |
|   | Responder a las solicitudes de Información requerida   | x | x | x | x | x |
|   | Alimentación del portal de la Secretaría para la difusión de información fundamental en la cual la ciudadanía tenga acceso | x | x | x | x | x |

Tabla. Cartera de proyectos y acciones para los objetivos de tipo adjetivo.

| Objetivo   | Proyectos y Acciones de mejoramiento                              | Periodo de ejecución |      |      |      |      |
|--|---|----------------------|------|------|------|------|
|  |   | 2014                 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
| Maximizar el impacto de los programas de la Secretaría, a través del uso eficiente de los recursos disponibles                             | Elaboración de programa de trabajo de acuerdo a perfil de puestos | x                    | x    | x    | x    | x    |
|  | Gestión de recursos de acuerdo a actividades de las áreas         | x                    | x    | x    | x    | x    |
|  | Adecuación de cargas de trabajo                                   | x                    | x    | x    | x    | x    |
| Elevar la cobertura de los planes y programas para el fomento de nuevos productos turísticos, a través de una reestructuración de procesos | Elaboración de planes internos de trabajo transversal             |                      | x    | x    | x    | x    |
|  | Adecuación de procesos de trabajo                                 |                      | x    |      |      |      |
| Eficientar las acciones de la Secretaría   | Impulso a la comunicación interna                                 | x                    | x    | x    | x    | x    |
|  | Elaboración de proyectos estratégicos                             | x                    | x    | x    | x    | x    |

## Anexos

### Relación de programas sectoriales y transversales por dimensión del desarrollo del Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2013-2033.

| Dimensión                            | Coordinadora de Sector | Número de programa | Programa sectorial (PS)                      |
|--------------------------------------|------------------------|--------------------|--|
| Entorno y vida sustentable           | SEMADET                | 1                  | Medio ambiente                               |
|                                      | SEMADET                | 2                  | Desarrollo territorial y urbano              |
|                                      | CEAJ                   | 3                  | Agua y reservas hidrológicas                 |
|                                      | Movilidad              | 4                  | Movilidad sustentable                        |
|                                      | SEMADET                | A                  | Gobernanza ambiental                         |
| Economía próspera e incluyente       | STyPS                  | 5                  | Empleo                                       |
|                                      | SEDECO                 | 6                  | Desarrollo Económico y competitividad        |
|                                      | SEDER                  | 7                  | Desarrollo rural sustentable                 |
|                                      | SIyOP                  | 8                  | Infraestructura y obra pública               |
|                                      | Turismo                | 9                  | Turismo                                      |
|                                      | SICyT                  | 10                 | Innovación, ciencia y tecnología             |
| Equidad de oportunidades             | SEDIS                  | 11                 | Desarrollo e integración social              |
|                                      | SSJ                    | 12                 | Salud  |
|                                      | SEJ                    | 13                 | Educación                                    |
|                                      | SEMADET                | 14                 | Vivienda                                     |
| Comunidad y calidad de vida          | Cultura                | 15                 | Cultura                                      |
|                                      | CODE                   | 16                 | Deporte                                      |
|                                      | DIF Jalisco            | 17                 | Hogar y cohesión comunitaria                 |
| Garantía de derechos y libertad      | FGE                    | 18                 | Seguridad ciudadana                          |
|                                      | SGG                    | 19                 | Derechos humanos                             |
|                                      | UEPCB                  | 20                 | Protección civil                             |
|                                      | IJM                    | B                  | Igualdad de género                           |
| Instituciones confiables y efectivas | SGG                    | 21                 | Desarrollo democrático                       |
|                                      | SEPAF                  | 22                 | Desarrollo institucional y gobierno efectivo |
| Transversales                        |                        |                    |  |

## **Bibliografía**

Plan Estatal de Desarrollo 2013-2033

Programa Sectorial de Turismo 2013-2018

Monitoreo de Indicadores de Desarrollo Jalisco 2013 a 2017

Monitoreo de Indicadores de Resultado 2013 a 2017

**Directorio**

Lic. Jesús Enrique Ramos Flores  
Secretario de Turismo

Dr. Víctor Manuel Mijangos Castellanos  
Director General de Planeación y Desarrollo de Destinos Turísticos

Mtro. Miguel González González  
Director General de Promoción Turística

Lic. Jorge González Moncayo  
Director General de Enlace Institucional para el desarrollo regional

Mtra. Gabriela Lucía Farías Valdés  
Directora General Administrativa

**Dirección General de Planeación y Desarrollo de Destinos Turísticos**

Lic. Jesús Josafat Tirado Fuentes

Mtro. Jorge Enrique Zárate Rodríguez

**Dirección General de Promoción Turística**

Lic. Alma Fernández Cadena

**Dirección General de Enlace Institucional para el Desarrollo Regional**

Lic. Tanya Ivette Aranda Herrera

**Dirección General Administrativa**

Lic. Efraín Alcalá Gutiérrez

Lic. José Alberto Padilla escamilla

**Titular de la Unidad de Transparencia**

Lic. Abel Plascencia Carbajal



Plan Institucional

Secretaria de Turismo