

	<b>GOBIERNO DEL ESTADO DE QUERÉTARO</b>		<b>AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.</b>	<b>DIRECCIÓN GENERAL – ÓRGANO INTERNO DE CONTROL</b>
<b>VERSIÓN: 01</b>			<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CLAVE DEL MANUAL: K501MP0101</b>
<b>APARTADO: 1</b>			<b>IDENTIFICACIÓN</b>	<b>PAGINA: 1/1</b>

**DIRECCIÓN GENERAL – ÓRGANO INTERNO DE CONTROL**

**CLAVE DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: K501MP0101**

**NÚMERO DE EJEMPLARES EDITADOS: 01**

**NÚMERO DE VERSIÓN: 01**




**FECHA DE VIGENCIA: 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

**RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN:**

**LAI. y M.A. HERIBERTO PÉREZ SÁMANO**

**LA. DAVID ALEJANDRO LIRA ORTEGA**

**COLÓN, QUERÉTARO, A 30 DE ABRIL DE 2014**


<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 30 de abril de 2014	<b>ELABORÓ:</b> 	<b>REVISÓ:</b> 	<b>Vo.Bo.</b> 
<b>FECHA DE VIGENCIA:</b> 31 de diciembre de 2015	LA. David Alejandro Lira Ortega	LAI. y M.A. Heriberto Pérez Sámalo	Ing. Miguel Ángel...

	GOBIERNO DEL ESTADO DE QUERÉTARO		AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	DIRECCIÓN GENERAL - ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
VERSIÓN: 01			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CLAVE DEL MANUAL: K301MP0101
APARTADO: 2			AUTORIZACIÓN	PÁGINA: 1/1


**CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DEL  
AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.**

**LIC. MARCELO LÓPEZ SÁNCHEZ**  
 Presidente Suplente  
 Secretario de Desarrollo Sustentable

  
**LIC. MAURICIO SALMÓN FRANZ**  
 Secretario Propietario  
 Secretario de Turismo

  
**C.P. SOFIA ALINE LÓPEZ MACÍAS**  
 Tesorero Suplente  
 Secretaria de Planeación y Finanzas

  
**LIC. FRANCISCO ANDRADE GÁMEZ**  
 Vocal Propietario  
 Aeropuertos y Servicios Auxiliares

  
**M. EN D. ADOLFO HUMBERTO VEGA PERALES**  
 Comisario Suplente  
 Secretaría de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Estado.

FECHA DE VIGENCIA: 31 DE DICIEMBRE DE 2015

FECHA DE ELABORACIÓN: 30 de abril de 2014	ELABORÓ: 	REVISÓ: 	Vo.Bo. 
FECHA DE VIGENCIA: 31 de diciembre de 2015	LA. David Alejandro Lira Ortega	LA. y MA. Heriberto Pérez Samano	Ing. Miguel Mario...

	<b>GOBIERNO DEL ESTADO DE QUERÉTARO</b>		<b>AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.</b>	<b>DIRECCIÓN GENERAL – ÓRGANO INTERNO DE CONTROL</b>
<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>CLAVE DEL MANUAL: HSD1MP0101</b>	

<b>APARTADO: 3</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA: 1/1</b>
--------------------	------------------	--------------------

INTRODUCCIÓN

OBJETIVOS Y/O ALCANCES




POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERCIÓN

DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS PROCEDIMIENTOS

INSTRUCTIVO DE LOS PROCEDIMIENTOS

FORMAS Y/O REGISTROS

SIMBOLOGIA

<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 30 de abril de 2014	<b>ELABORÓ:</b> 	<b>REVISÓ:</b> 	<b>Vo.Bo.</b> 
<b>FECHA DE VIGENCIA:</b> 31 de diciembre de 2015	L.A. David Alejandro Lira Ortega	L.A. y M.A. Hernández Pérez Samano	Ing. Miguel Ángel Sánchez Lozano

 GOBIERNO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AIO Aeropuerto Intercontinental de Querétaro	AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	DIRECCIÓN GENERAL – ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
VERSIÓN: 01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		CLAVE DEL MANUAL: K501MPD101

APARTADO: 4	INTRODUCCIÓN	PÁGINA: 1/1
-------------	--------------	-------------

Siendo el Órgano Interno de Control en el Aeropuerto Intercontinental de Querétaro, S.A. de C.V. (AIQ) un Órgano Auxiliar de la Secretaría de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, realiza sus funciones de conformidad con las disposiciones legales aplicables y de acuerdo con los lineamientos que establezca el Secretario de la Contraloría.

En este sentido, la mayor parte de los procedimientos de trabajo que lleva a cabo este Órgano Interno de Control en el AIQ, ya se encuentran normados por Manuales o Lineamientos emitidos y –según sea el caso- publicados en el Periódico Oficial "La Sombra de Arteaga", tales como:

- Manual de Operación de Auditoría, publicado el 26 de septiembre 2012.
- Normas y Procedimientos que se deberán observar en las investigaciones administrativas, publicadas el 06 de diciembre de 2013.
- Lineamientos para la entrega recepción administrativa del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, publicados el 23 de mayo de 2014.
- Lineamientos para la elaboración e integración de los Libros Blancos, publicados el 5 de septiembre de 2014.
- Guía para la integración de expediente derivados de auditoría, que promuevan el inicio de Procedimiento de Responsabilidad Administrativa, emitida por la Comisión Permanente de Contralores Estados-Federación en Noviembre de 2011.
- Normas de Control Interno del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, publicadas el 28 de noviembre de 2014.

En este orden de ideas, en aras de fomentar la regulación administrativa dentro del AIQ, el presente Manual de Procedimientos tiene por objeto documentar aquellos procedimientos que siendo una labor cotidiana de este Órgano Interno de Control, no cuentan con un respaldo normativo que rijan su actuación. Este Manual de observancia para los integrantes del Órgano Interno de Control adscritos al Aeropuerto Intercontinental de Querétaro, S.A. de C.V. y su actualización recae en su Titular.

FECHA DE ELABORACIÓN: 30 de abril de 2014	ELABORÓ: 	REVISÓ: 	Vo.Bo. 
FECHA DE VIGENCIA: 31 de diciembre de 2015	LA David Alejandro Lira Ortega	LAI y MA Hilda Pérez Samano	Ing. Miguel Mario Inza de la Cruz



	GOBIERNO DEL ESTADO DE QUERÉTARO		AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	DIRECCIÓN GENERAL - ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
VERSIÓN: 01			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CLAVE DEL MANUAL: K501MP0101

APARTADO: 4	OBJETIVOS Y/O ALCANCES	PÁGINA: 1/1
-------------	------------------------	-------------

#### PROCEDIMIENTO K501P0101 "ARQUEO DE CAJA"

**OBJETIVO:** Verificar que las transacciones del efectivo, durante un lapso determinado, para comprobar que se ha contabilizado el efectivo recibido y por tanto el Saldo que arroja esta cuenta, corresponde con lo que se encuentra físicamente en Caja en dinero efectivo, cheques o vales.

**ALCANCE:** Este procedimiento lo aplica el personal adscrito al Órgano Interno de Control de la Entidad. Se aplica en la Caja General, caja de estacionamiento y fondos revolventes.

#### PROCEDIMIENTO K501P0201 "VERIFICACIÓN DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL NO INHABILITADO".

**OBJETIVO:** Verificar que el área de Recursos Humanos cuente con la Constancia de No Inhabilitación de los Servidores Públicos de nuevo ingreso a la entidad, para que se cumpla con la normatividad emitida por la Secretaría de la Contraloría, a través de revisiones trimestrales.

**ALCANCE:** Este procedimiento lo aplica el personal adscrito al Órgano Interno de Control de la Entidad. Se aplica en los registros y expedientes de personal que se encuentran resguardados por el Área de Recursos Humanos.

#### PROCEDIMIENTO K501P0301 "ANÁLISIS DE ESTADOS FINANCIEROS".


**OBJETIVO:** Analizar los elementos de los estados financieros del Aeropuerto Intercontinental de Querétaro, S.A. de C.V., a fin de ayudar a la Dirección General a determinar si las decisiones acerca de los financiamientos determinando si fueron los más apropiados, a través de la comparación de las razones financieras y las diferentes técnicas de análisis que se pueden aplicar.

**ALCANCE:** Este procedimiento lo aplica el personal adscrito al Órgano Interno de Control de la Entidad. Se aplica en los estados financieros que tiene bajo su resguardo la Coordinación Administrativa.

#### PROCEDIMIENTO K501P0401 "ATENCIÓN A LAS PROMOCIONES CIUDADANAS".

**OBJETIVO:** Dar atención a las Promociones Ciudadanas interpuestas por la ciudadanía, para dar atención a las quejas y denuncias por incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos adscritos a la Entidad, a través de los procesos jurídicos establecidos en la normatividad en la materia.

**ALCANCE:** Este procedimiento lo aplica el personal adscrito al Órgano Interno de Control de la Entidad. Se atienden las promociones ciudadanas captadas tanto en el buzón de quejas y sugerencias que se encuentra dentro de las instalaciones del Aeropuerto, como las que son captadas en medios electrónicos.

FECHA DE ELABORACIÓN: 30 de abril de 2014	ELABORÓ: 	REVISÓ: 	Ve.Bo. 
FECHA DE VIGENCIA: 31 de diciembre de 2015	LA. David Alejandro Lira Ortega	LA. y M.A. Mariana Pérez Sámano	Ing. Miguel Nolasco Hernández Luque

	GOBIERNO DEL ESTADO DE QUERÉTARO		AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	DIRECCIÓN GENERAL – ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
VERSIÓN: 01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		CLAVE DEL MANUAL: K501MP0101	

APARTADO: 5	POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN	PÁGINA: 1/1
-------------	-----------------------------------	-------------

#### PROCEDIMIENTO K501P0101 "ARQUEO DE CAJA"

**POLÍTICA:** Al momento de realizar el arqueo, se elabora oficio dirigido al responsable de caja o fondo, con 10 minutos de anticipación de la hora señalada para su realización.

**POLÍTICA:** Se verifica los valores (cheques, efectivo, facturas) que custodia el cajero o responsable de Fondo Fijo.

**NORMA:** Se utiliza el formato que se encuentra en el Manual de Operación de Auditoría.

#### PROCEDIMIENTO K501P0201 "VERIFICACIÓN DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL NO INHABILITADO".

**POLÍTICA:** Se llevan a cabo las revisiones periódicas, conforme a lo programado en el Programa Anual de Control de Auditoría (PACA) del ejercicio en turno.

#### PROCEDIMIENTO K501P0301 "ANÁLISIS DE ESTADOS FINANCIEROS".

**POLÍTICA:** Se realiza un análisis Comparativo (Horizontal) con el fin de analizar los datos de los informes en dos o más fechas o periodos, de forma que puedan determinarse las diferencias entre dos.

**POLÍTICA:** Se realiza un análisis con razones financieras con el fin de evaluar la situación financiera y el resultado de operación pasados y presentes de la empresa.




#### PROCEDIMIENTO K501P0401 "ATENCIÓN A LAS PROMOCIONES CIUDADANAS".

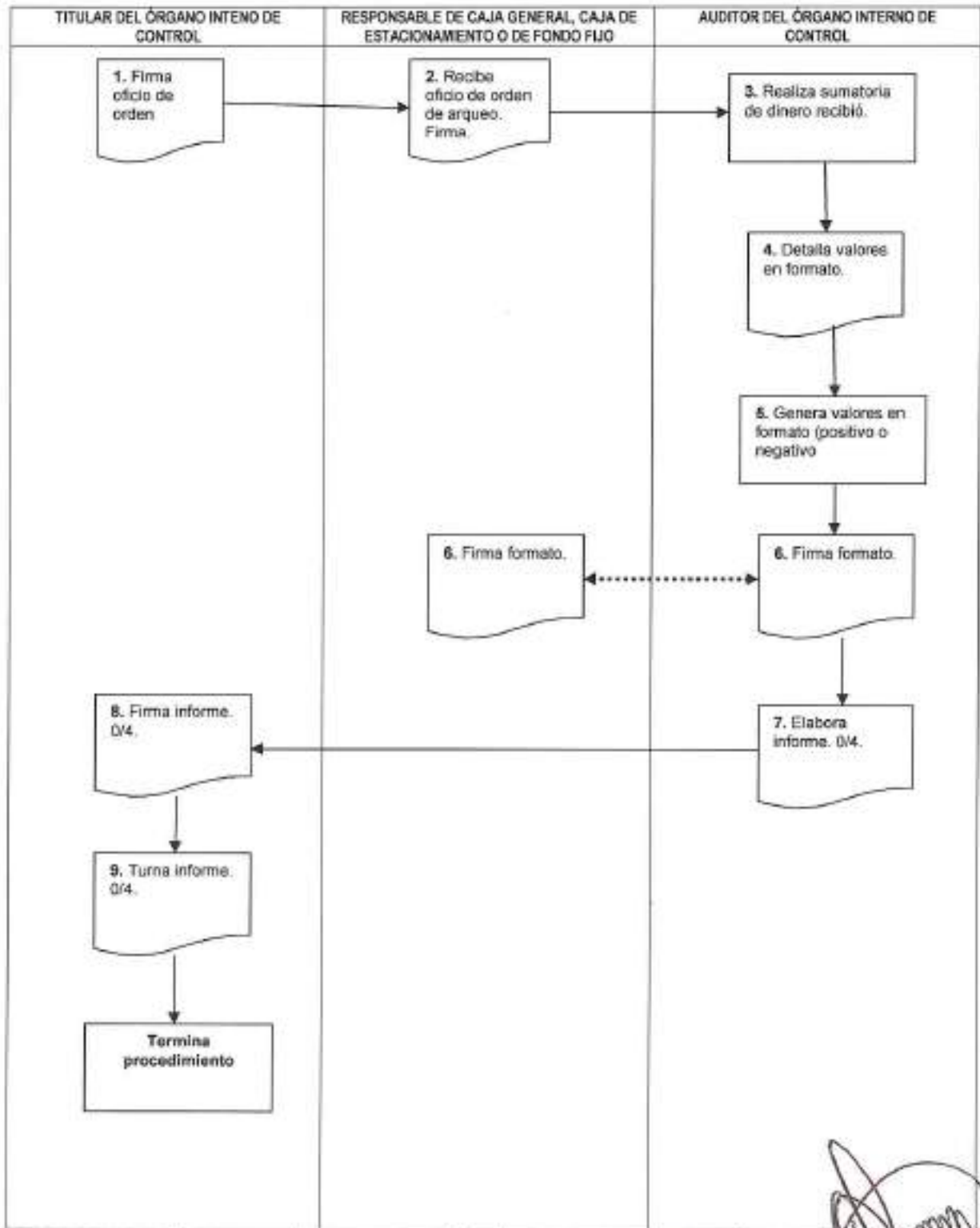
**POLÍTICA:** En días hábiles, de lunes a viernes, personal del Órgano Interno de Control revisará el buzón de quejas y sugerencias propiedad del Aeropuerto Intercontinental de Querétaro, S.A. de C.V.

**POLÍTICA:** Personal del Órgano Interno de Control debe estar pendiente de que el buzón tenga suficientes formatos de promociones ciudadanas; no debe quedarse el buzón sin formatos.

**NORMA:** Las promociones ciudadanas interpuestas por la ciudadanía, se remitirán a la Secretaría de la Contraloría en un plazo que no exceda de cuarenta y ocho horas.

**NORMA:** Cuando se reciba alguna promoción ciudadana de manera anónima, se le da seguimiento de oficio y conforme al presente procedimiento.

FECHA DE ELABORACIÓN: 30 de abril de 2014	ELABORÓ: 	REVISÓ: 	Vo.Bo. 
FECHA DE VIGENCIA: 31 de diciembre de 2015	L.A. David Alejandro Liza Ortega	L.A.I. y M.A. Humberto Pérez Samano	Ing. Miguel Martínez Luna



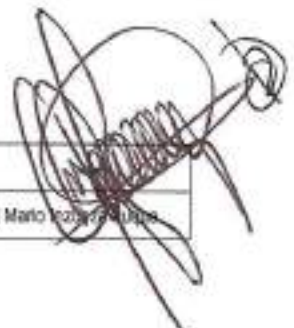




	GOBIERNO DEL ESTADO DE QUERÉTARO		AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	DIRECCIÓN GENERAL - ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
VERSIÓN: 01			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CLAVE DEL MANUAL: K501MP0101

APARTADO: 8	CLAVE: K501P0101 "ARQUEO DE CAJA"	PÁGINA: 11
-------------	--------------------------------------	------------

RESPONSABLE	ACT	DESCRIPCIÓN
Titular del Órgano Interno de Control	1	Firma oficio donde se da la orden de realizar el arqueo de caja, señalando hora y personal responsable. Turna.
Responsable caja general, caja de estacionamiento o de fondo fijo	2	Recibe oficio, firma de recibido. Da facilidades al auditor.
Auditor del Órgano Interno de Control	3	Realizar la sumatoria de lo recibo durante del día, sumando lo marcado como efectivo (cheques y efectivo), haciendo la suma total.
	4	Detalla los valores recaudados en formato de arqueo, según la denominación billetes y monedas, igualmente hace un detalle de los cheques recibidos; se hace un "Total de valores en caja" y a este se le debe descontar el fondo de cambio para obtener el "Efectivo neto en caja" que es igual que total arqueado.
	5	En caso de que no hay diferencia el formato de arqueo generara el valor 0.00 de lo contrario se reflejara un valor positivo si hubo sobrante y un valor negativo si hay faltante.
	6	Firma el formato de arqueo, al igual que el responsable de caja o de fondo.
	7	Elabora el informe y se imprime en 4 ejemplares. Turna.
Titular del Órgano Interno de Control	8	Recibe y Firma Informe: Ejemplar 1 – Titular del Aeropuerto. Ejemplar 2 – Coordinador de los Órganos Internos de Control de la Secretaría de la Contraloría. Ejemplar 3 – Coordinadora Administrativa del Aeropuerto. Ejemplar 4 – Acuse y archivo.
	9	Turna para la distribución de ejemplares del Informe.
		<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>

FECHA DE ELABORACIÓN: 30 de abril de 2014	ELABORÓ: 	REVISÓ: 	Vo Bo. 
FECHA DE VIGENCIA: 31 de diciembre de 2015	LA, David Alejandro Lira Ortega	LAI, y M.A. Heriberto Pérez Salas	Ing. Miguel Mario Rodríguez





 <b>GOBIERNO DEL ESTADO DE QUERÉTARO</b>	 <b>AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.</b>	<b>DIRECCIÓN GENERAL – ÓRGANO INTERNO DE CONTROL</b>
<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CLAVE DEL MANUAL: K501MP0101</b>

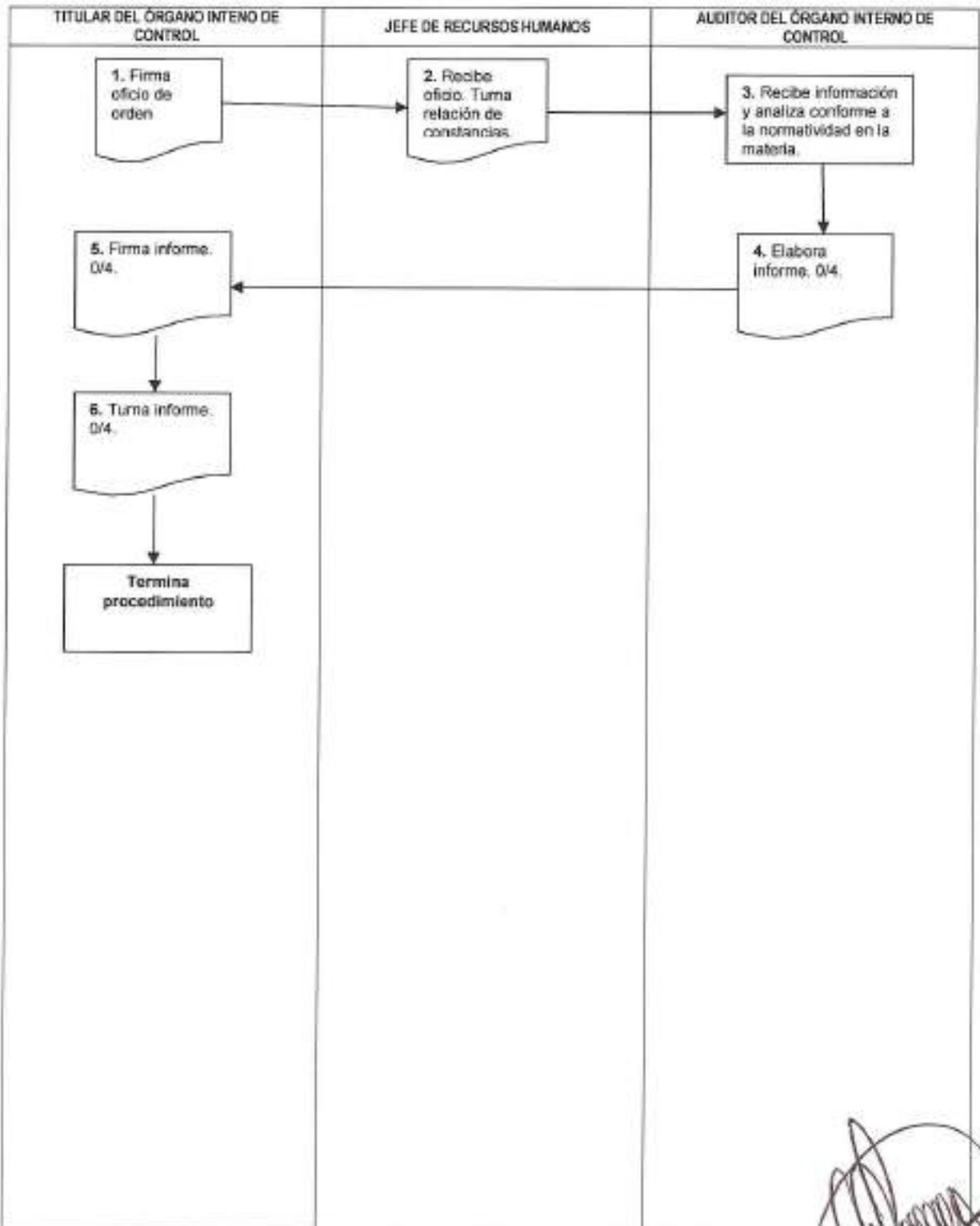
<b>APARTADO: 9</b>	<b>FORMAS Y REGISTROS</b>	<b>PÁGINA: 1/1</b>
--------------------	---------------------------	--------------------



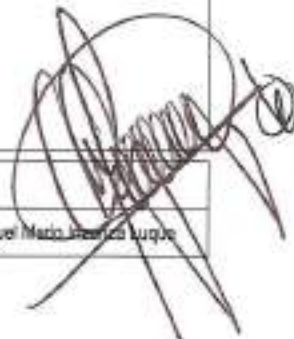
- **K501F0101:** Oficio.
- Formato de Arqueo (Contemplado en el Manual de Operación de Auditoría).

<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 30 de abril de 2014	<b>ELABORÓ:</b> 	<b>REVISÓ:</b> 	<b>Vo.Bo.</b> 
<b>FECHA DE VIGENCIA:</b> 31 de diciembre de 2015	<b>LA:</b> David Alejandro Lira Ortega	<b>LAI y M.A:</b> Hernández Pérez-Samano	<b>Ing. Miguel Mario Martínez Loque</b>

	GOBIERNO DEL ESTADO DE QUERÉTARO		AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	DIRECCIÓN GENERAL – ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
VERSIÓN: 01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		CLAVE DEL MANUAL: K501MP0101	

APARTADO: 7	CLAVE: K501P0201 <b>"VERIFICACIÓN DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL NO INHABILITADO"</b>	PÁGINA: 1/1
-------------	---	-------------

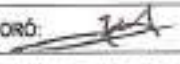

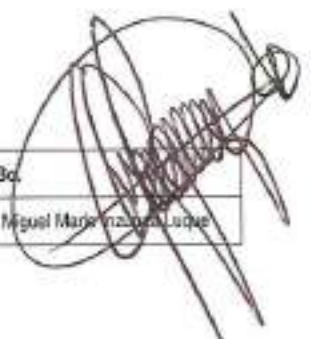


FECHA DE ELABORACIÓN: 30 de abril de 2014	ELABORÓ: 	REVISÓ: 	Vo.Bo. 
FECHA DE VIGENCIA: 31 de diciembre de 2015	L.A. David Alejandro Lira Ortega	L.A.I. y M.A. Heriberto Pérez Sámano	Ing. Miguel Mario Becerra Luque

	GOBIERNO DEL ESTADO DE QUERÉTARO		AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	DIRECCIÓN GENERAL – ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
VERSIÓN: 01			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CLAVE DEL MANUAL: K501MP0101

APARTADO: 8	CLAVE: K501P0201 "VERIFICACIÓN DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL NO INHABILITADO"	PÁGINA: 1/1
-------------	--	-------------

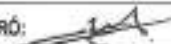

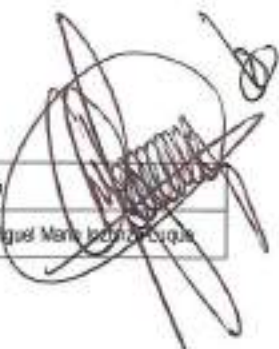
RESPONSABLE	ACT	DESCRIPCIÓN
Titular del Órgano Interno de Control	1	Firma oficio donde se da la orden de realizar la verificación de las constancias de no inhabilitación. Turna.
Jefe de Recursos Humanos	2	Recibe oficio. Turna relación de constancias del personal de nuevo ingreso.
Auditor del Órgano Interno de Control	3	Recibe información y analiza. Verifica que se haya apegado a lo señalado en la normatividad en la materia.
	4	Elabora informe y se imprime en 4 ejemplares. Turna.
Titular del Órgano Interno de Control	5	Recibe y Firma Informe: Ejemplar 1 – Titular del Aeropuerto. Ejemplar 2 – Coordinador de los Órganos Internos de Control de la Secretaría de la Contraloría. Ejemplar 3 – Coordinadora Administrativa del Aeropuerto. Ejemplar 4 – Acuse y archivo.
	6	Turna para la distribución de ejemplares del informe.
		<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>

FECHA DE ELABORACIÓN: 30 de abril de 2014	ELABORÓ: 	REVISÓ: 	Vo.Bo: 
FECHA DE VIGENCIA: 31 de diciembre de 2015	L.A. David Alejandro Lira Ortega	L.A. y M.A. Heriberto Pérez Sámano	Ing. Miguel Maldonado Luque

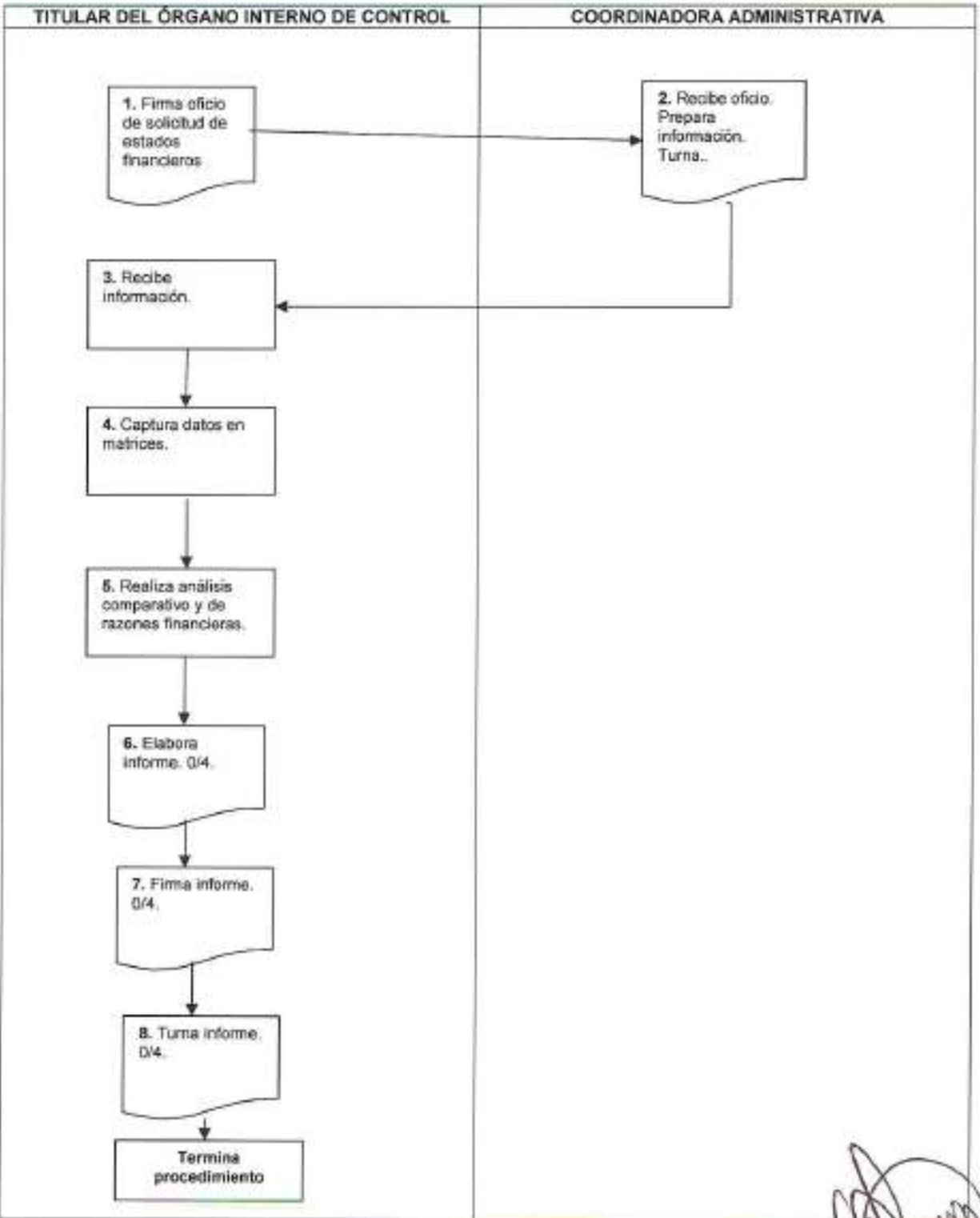
	GOBIERNO DEL ESTADO DE QUERÉTARO		AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	DIRECCIÓN GENERAL – ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
VERSIÓN: 01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		CLAVE DEL MANUAL: K501MP0101	


APARTADO: 9	FORMAS Y REGISTROS	PÁGINA: 1/1
-------------	--------------------	-------------

- K501F0101: Oficio.
- K501F0201: Hoja de análisis.

FECHA DE ELABORACIÓN: 30 de abril de 2014	ELABORÓ: 	REVISÓ: 	Vo.Bo. 
FECHA DE VIGENCIA: 31 de diciembre de 2015	LA. David Alejandro Lira Ortega	LAI y M.A. Hernández Pérez Samano	Ing. Miguel María Rodríguez



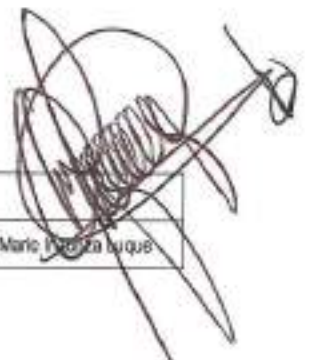




	GOBIERNO DEL ESTADO DE QUERÉTARO		AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	DIRECCIÓN GENERAL – ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
VERSIÓN: 01			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CLAVE DEL MANUAL: K001MP0101

APARTADO: 8	CLAVE: K001P0301 "ANÁLISIS DE ESTADOS FINANCIEROS".	PÁGINA: 1/1
-------------	--	-------------

RESPONSABLE	ACT	DESCRIPCIÓN
Titular del Órgano Interno de Control	1	Firma oficio donde se solicitan los estados financieros de un periodo del ejercicio. Turna.
Coordinadora Administrativa	2	Recibe oficio. Prepara información –tanto impresa como electrónica–. Turna.
Titular del Órgano Interno de Control	3	Recibe información.
	4	Captura datos en matrices.
	5	Realiza análisis comparativo y de razones financieras.
	6	Elabora y firma informe y se imprime en 4 ejemplares. Turna.
	7	Firma Informe: Ejemplar 1 – Titular del Aeropuerto. Ejemplar 2 – Coordinador de los Órganos Internos de Control de la Secretaría de la Contraloría. Ejemplar 3 – Coordinadora Administrativa del Aeropuerto. Ejemplar 4 – Acuse y archivo.
	8	Turna para la distribución de ejemplares del Informe.
		<b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b>

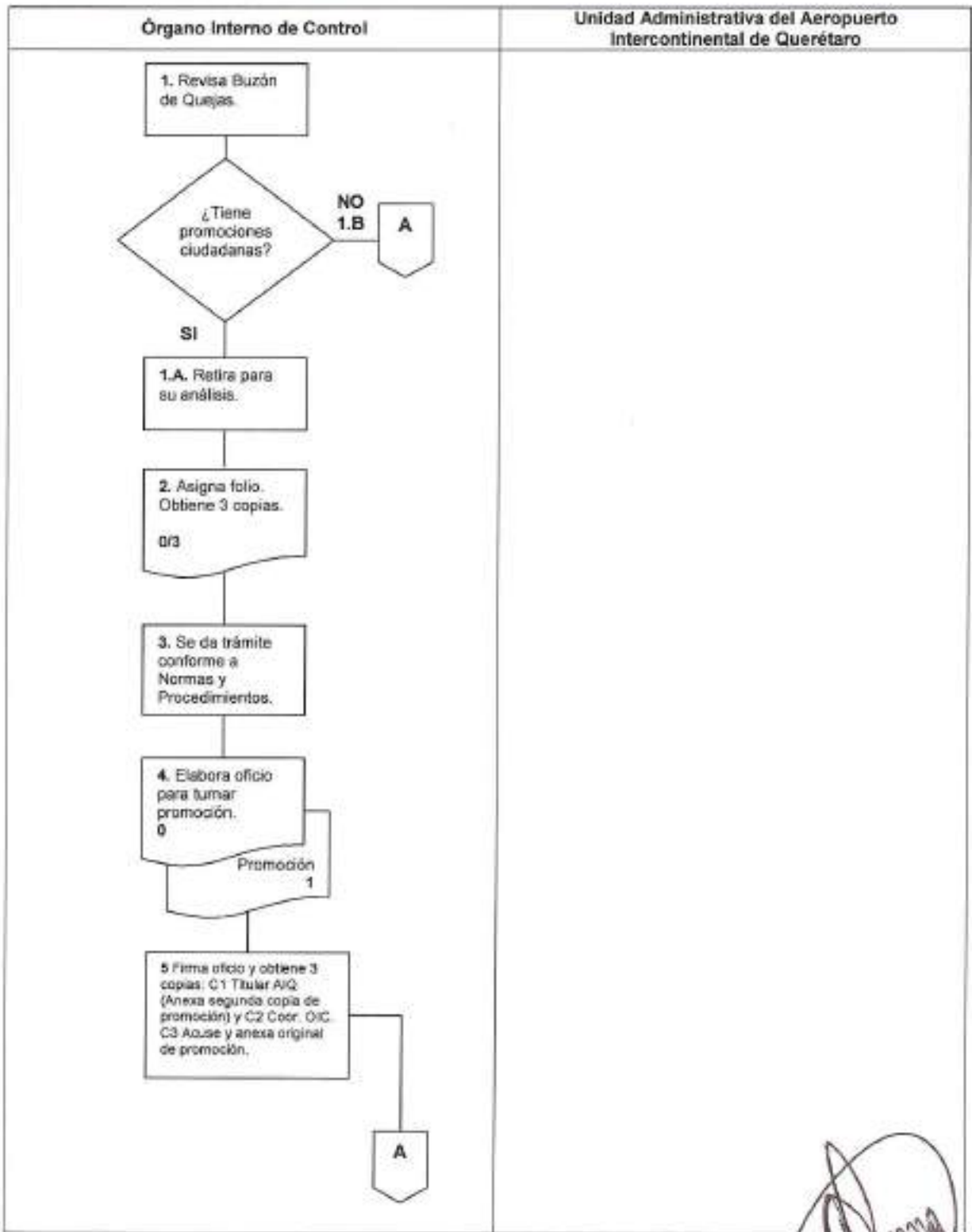
FECHA DE ELABORACIÓN: 30 de abril de 2014	ELABORÓ: 	REVISÓ: 	Va.Bo. 
FECHA DE VIGENCIA: 31 de diciembre de 2015	LA. David Alejandro Lira Ortega	LAL y M.A. Heriberto Pérez Samano	Ing. Miguel Mario Cruz Lozano

 GOBIERNO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	DIRECCIÓN GENERAL – ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
VERSIÓN: 01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CLAVE DEL MANUAL: K501MP0101

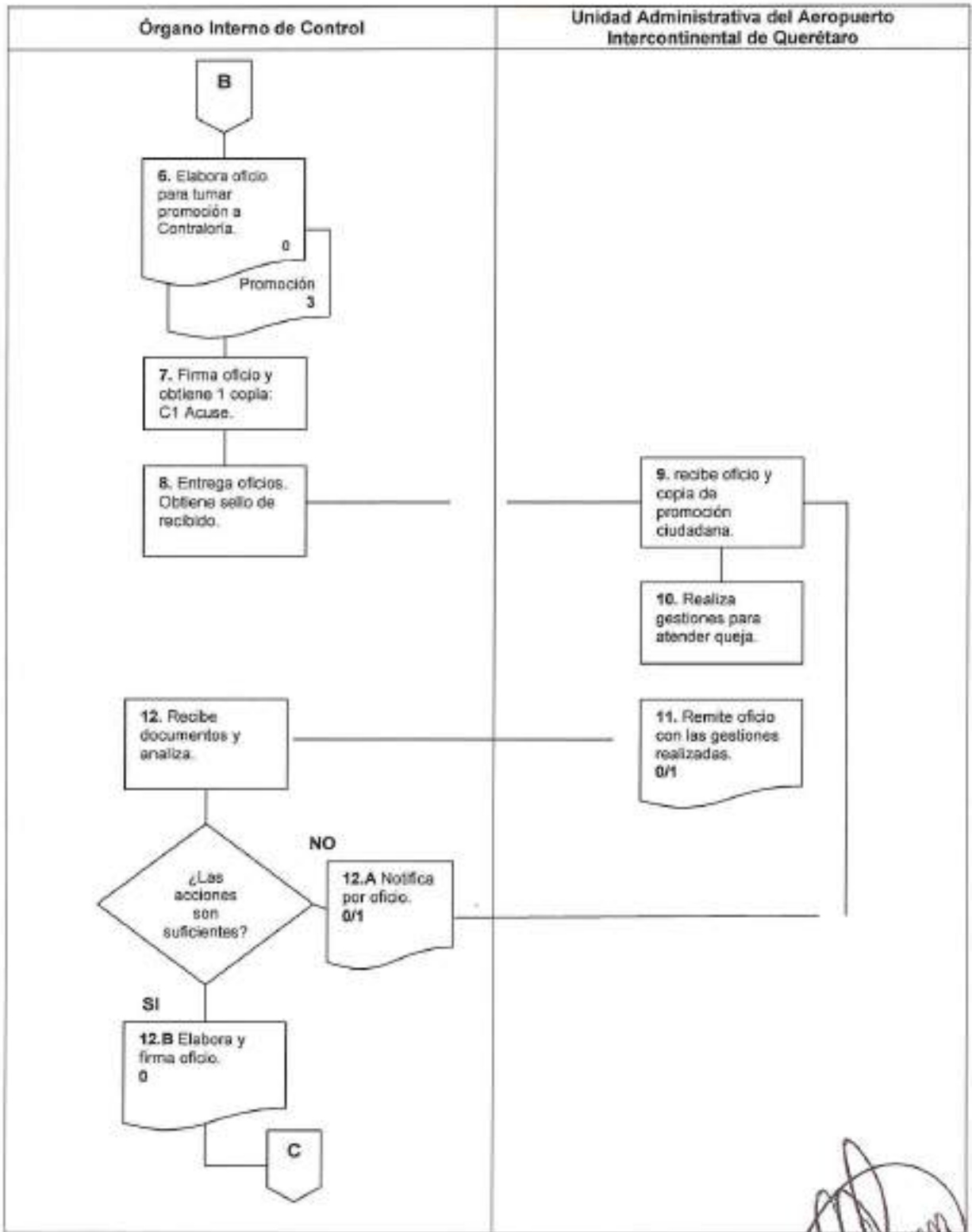
APARTADO: 9	FORMAS Y REGISTROS	PÁGINA: 1/1
-------------	--------------------	-------------

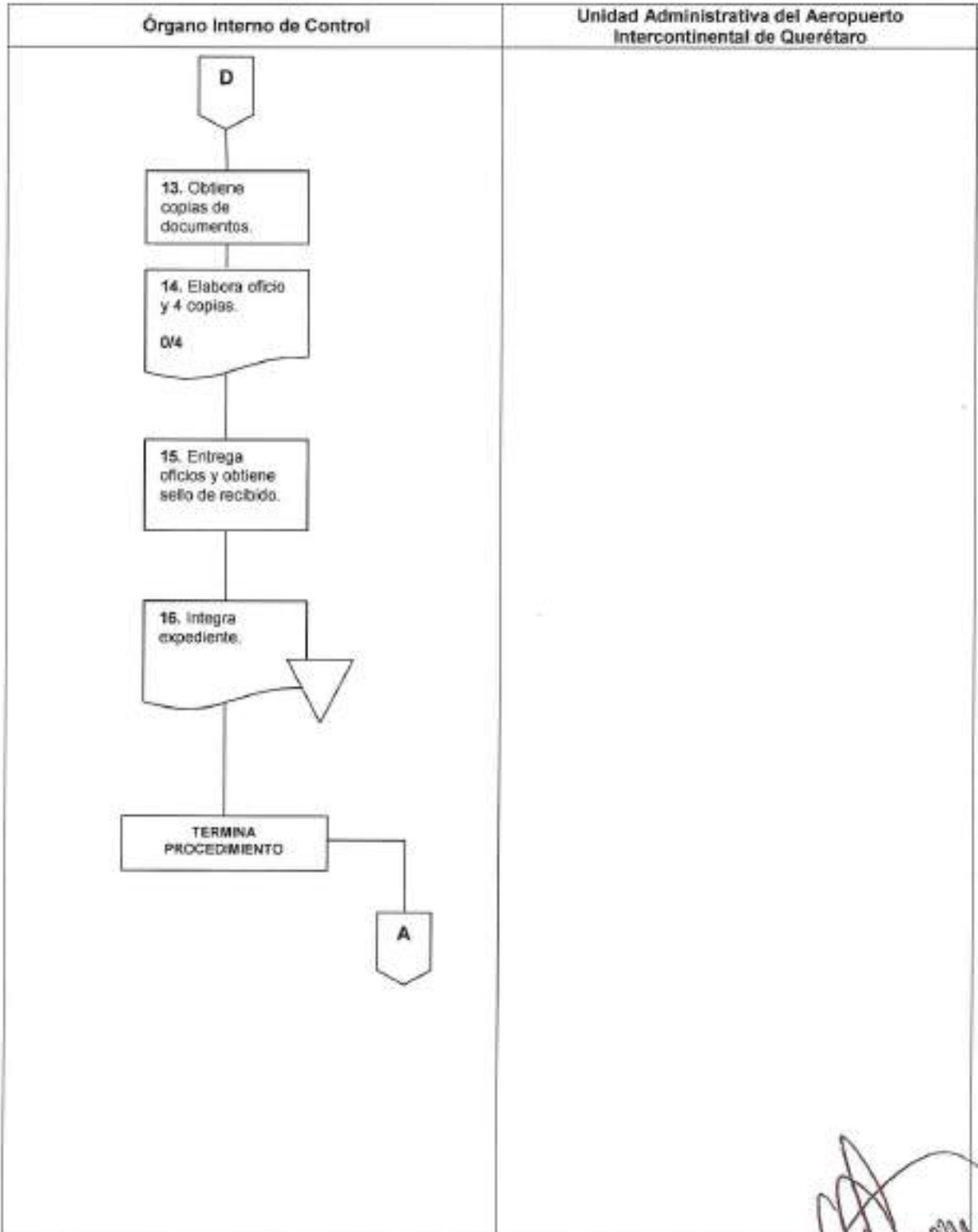
- K501F0101: Oficio.
- K501F0301: Matriz de análisis balance general.
- K501F0401: Matriz de análisis estado de resultados.
- K501F0501: Matriz de análisis razones financieras.



FECHA DE ELABORACIÓN: 30 de abril de 2014	ELABORÓ: 	REVISÓ: 	Vo.Bo. 
FECHA DE VIGENCIA: 31 de diciembre de 2015	L.A. David Alejandro Lira Ortega	I.A.I. y M.A. Noemio Pérez Sámano	Ing. Miguel Ángel Sánchez López







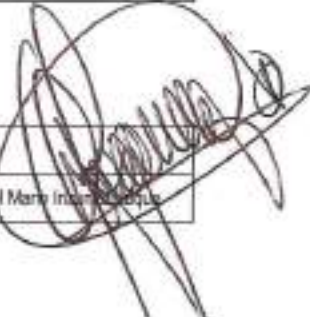




	GOBIERNO DEL ESTADO DE QUERÉTARO		AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	DIRECCIÓN GENERAL - ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
VERSIÓN: 01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		CLAVE DEL MANUAL: K501MP0101	

APARTADO: 8	CLAVE: K501P0401 "ATENCIÓN A LAS PROMOCIONES CIUDADANAS".	PÁGINA: 1/2
-------------	--	-------------

RESPONSABLE	ACT	DESCRIPCIÓN
Órgano Interno de Control	1	Revisa el buzón de quejas y sugerencias. ¿tiene promociones ciudadanas?
	1A	Si tiene promociones ciudadanas: Las retira del buzón para su análisis. Pasa a la actividad 2.
	1B	No tiene promociones ciudadanas: Termina Procedimiento.
	2	Asigna folio a la promoción y obtiene 5 (cinco) copias de la promoción: Copia 1: Depto. Atención Ciudadana y Quejas de la Secretaría de la Contraloría. Copia 2: Depto. Coordinación y Supervisión de los Órganos Internos de Control de la Secretaría de la Contraloría. Copia 3: Dirección General del Aeropuerto Intercontinental de Querétaro, S.A. de C.V. Copia 4: Área del Aeropuerto Intercontinental de Querétaro, S.A. de C.V. que atenderá la queja. Copia 5: Promotor Comercial.
	3	Se da trámite a la promoción ciudadana conforme a lo señalado en las Normas y Procedimientos que se deberán observar en las investigaciones administrativas.
	4	Elabora oficio dirigido al Titular de la Unidad Administrativa del Aeropuerto Intercontinental de Querétaro que dará seguimiento a la Promoción. Anexa Primera copia de la promoción.
	5	Firma Oficio. Obtiene 3 (tres) copias del oficio: Copia 1 - Titular del Aeropuerto. Anexa Segunda copia de la promoción. Copia 2 - Coordinador de los Órganos Internos de Control de la Secretaría de la Contraloría. Copia 3 - Acuse. Anexa Original de la Promoción Ciudadana.
	6	Elabora oficio dirigido al Departamento de Atención Ciudadana y Quejas de la Secretaría de la Contraloría. Anexa tercera copia de la promoción.
	7	Firma Oficio. Obtiene 1 (una) copia del oficio como Acuse.
	8	Entrega oficios, obteniendo el sello de recibido.
Unidad Administrativa del Aeropuerto Intercontinental de Querétaro	9	Recibe oficio y copia de la promoción ciudadana.
	10	Realiza las gestiones necesarias para atender la promoción ciudadana.
	11	Remite al Órgano Interno de Control, mediante oficio, gestiones realizadas para atender la promoción.
Órgano Interno de Control	12	Recibe documentos y analiza. ¿las acciones son suficientes para la atención de la promoción?
	12 A	No son suficientes: Notifica por oficio a la Unidad Administrativa del Aeropuerto Intercontinental de Querétaro que sus acciones no solventan la promoción. Regresa a la actividad 10.
	12 B	Si son suficientes: Elabora y firma oficio para dar aviso de conclusión de la promoción ciudadana.
	13	Obtiene copia de los documentos que demuestran las gestiones realizadas para atender la promoción.

FECHA DE ELABORACIÓN: 30 de abril de 2014	ELABORÓ: 	REVISÓ: 	Vo.Bo. 
FECHA DE VIGENCIA: 31 de diciembre de 2015	LAJ. David Alejandro Lira Ortega	LAI. y M.A. Hernández Pérez Samano	Ing. Miguel Mario Inzunza

 GOBIERNO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	DIRECCIÓN GENERAL – ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
VERSIÓN: 01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CLAVE DEL MANUAL: K501MP0101

APARTADO: 8	CLAVE: K501P0401 "ATENCIÓN A LAS PROMOCIONES CIUDADANAS".	PÁGINA: 2/2
-------------	--	-------------

RESPONSABLE	ACT	DESCRIPCIÓN
	14	Obtiene 4 (cuatro) copias del oficio: Original – Departamento de Atención Ciudadana y Quejas de la Secretaría de la Contraloría. Anexa copia de documentos. Copia 1 – Titular del Aeropuerto. Copia 2 - Titular de la Unidad Administrativa del Aeropuerto Intercontinental de Querétaro. Copia 3 – Departamento de Coordinación y Supervisión de los Órganos Internos de Control de la Secretaría de la Contraloría. Copia 4 – Acuse. Anexa Original de los documentos.
	15	Entrega oficios, obteniendo el sello de recibido.
	16	Integra al expediente toda la documentación generada en el procedimiento.
		Termina Procedimiento.



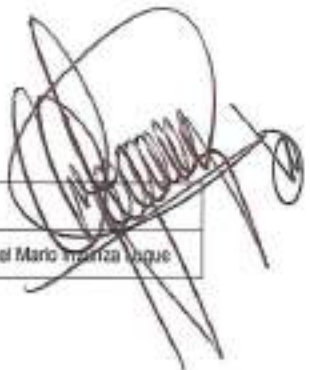
FECHA DE ELABORACIÓN: 30 de abril de 2014	ELABORÓ: 	REVISÓ: 	Vo.Bo. 
FECHA DE VIGENCIA: 31 de diciembre de 2015	LA. David Alejandro Lira Ortega	LAI. y N.A. Herrerero Perez Serrano	Ing. Miguel Mario Truendo



	GOBIERNO DEL ESTADO DE QUERÉTARO		AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	DIRECCIÓN GENERAL – ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
VERSIÓN: 01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		CLAVE DEL MANUAL: K501MP0101	








APARTADO: 9	FORMAS Y REGISTROS	PÁGINA: 1/1
-------------	--------------------	-------------

- **K501F0101:** Oficio.
- Promoción Ciudadana (Proporcionado por la Secretaría de la Contraloría).

FECHA DE ELABORACIÓN: 30 de abril de 2014	ELABORÓ: 	REVISÓ: 	Vo.Bo. 
FECHA DE VIGENCIA: 31 de diciembre de 2015	L.A. David Alejandro Ura Ortega	L.A. y M.A. Heberto Pérez Serrano	Ing. Miguel Mario Tronza Roque

	GOBIERNO DEL ESTADO DE QUERÉTARO		AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	DIRECCIÓN GENERAL – ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
VERSIÓN: 01			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CLAVE DEL MANUAL: KS01MP0101

APARTADO: 10	SIMBOLOGÍA.	PÁGINA: 1/1
--------------	-------------	-------------

	ACTIVIDAD, SE INDICA CON EL NÚMERO ARÁBIGO
	DIRECCIÓN DEL FLUJO
	COORDINACIÓN O CONSULTA DE DOCUMENTOS ARCHIVADOS
	FORMA IMPRESA
	ARCHIVO, SE DISTINGUE CON UNA LITERAL
	CONECTOR ENTRE ACTIVIDADES DE LA MISMA PÁGINA, SE DISTINGUE CON UNA LITERAL PARA CADA CONECTOR
	CONECTOR DE FLUJO DE PROCEDIMIENTO A OTRA PÁGINA, SE DISTINGUE CON UNA LITERAL DIFERENTE CADA CONECTOR

FECHA DE ELABORACIÓN: 30 de abril de 2014	ELABORÓ: 	REVISÓ: 	Vo.Bo. 
FECHA DE VIGENCIA: 31 de diciembre de 2015	LA. David Alejandro Lira Ortega	LAL y M.A. Hernández Pérez Samartó	Ing. Miguel Marco Hernández López