



**AUTORIZA  
LA SECRETARIA DE TURISMO**

**MTRA. CLAUDIA RUIZ MASSIEU SALINAS**

**PRESENTA  
EL OFICIAL MAYOR**

**MTRO. OCTAVIO MENA ALARCÓN**



**VALIDÓ  
EL SUBSECRETARIO DE CALIDAD Y REGULACIÓN**

**LIC. FRANCISCO MASS PEÑA**

**COORDINÓ  
EL DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN**

**OSCAR BERNAL TORRES**



**SUPERVISÓ  
EL DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE MEJORA DE LA GESTIÓN**

**MTRO. FERNANDO DOMÍNGUEZ DÍAZ**

**INTEGRÓ  
EL DIRECTOR DE ORGANIZACIÓN**

**LIC. DEMETRIO F. GIL MERINO**



# SECRETARÍA DE TURISMO

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA OFICINA DEL SUBSECRETARIO DE CALIDAD Y REGULACIÓN

**AGOSTO DE 2014**



# ÍNDICE

## ÍNDICE

	<b>PÁGINA</b>
INTRODUCCIÓN	4
ANTECEDENTES HISTÓRICOS	6
MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO	8
MISIÓN Y VISIÓN	16
ATRIBUCIONES	18
ORGANIGRAMA	21
ESTRUCTURA ORGÁNICA	23
OBJETIVO Y FUNCIONES POR ÁREA	25



## INTRODUCCIÓN

## INTRODUCCIÓN

El artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, establece que el titular de cada Secretaría de Estado, expedirá los manuales de organización para su funcionamiento, los que deberán contener información sobre la estructura orgánica de cada dependencia y las funciones de sus unidades administrativas, así como los principales procedimientos administrativos que se establezcan.

En este sentido, el Manual de Organización Específico de la Oficina del Subsecretario de Calidad y Regulación, es el instrumento que precisa los objetivos, funciones y ámbitos de competencia de las áreas que la integran, derivado de las atribuciones y funciones que tiene encomendadas el Subsecretario en el Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo y en las demás disposiciones legales y reglamentarias, a fin de que constituya un medio práctico y oportuno de capacitación en el trabajo para el personal, con el propósito fundamental de coadyuvar a la consecución de los objetivos y metas a su cargo y contribuya así a una mayor eficiencia y productividad de la Secretaría.

El presente Manual de Organización, está dividido en siete apartados que proporcionan información sobre los Antecedentes Históricos, Marco Jurídico-Administrativo, Misión y Visión, Atribuciones, Organigrama, Estructura Orgánica, Objetivos y Funciones de cada una de las áreas que conforman esta Oficina.

La información necesaria para la integración de este documento, fue proporcionada por la Oficina del Subsecretario de Calidad y Regulación, correspondiendo a la Dirección de Organización, dependiente de la Dirección General de Administración de la Oficialía Mayor, integrarla, validarla y darle uniformidad para su presentación.

Asimismo, con el propósito de cumplir con las disposiciones, lineamientos y normas que emitan las dependencias globalizadoras, la Oficina del Subsecretario de Calidad y Regulación, deberá mantener actualizado el presente Manual.



## ANTECEDENTES HISTÓRICOS



## ANTECEDENTES HISTÓRICOS

### 2013

El 30 de diciembre de 2013 se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, mismo que abrogó el publicado el 15 de junio de 2001, y en el artículo 13 establece las atribuciones específicas de la Subsecretaría de Calidad y Regulación.



## MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

## MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos  
D.O.F. 5-II-1917 y sus reformas

### LEYES

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público  
D.O.F. 4-I-2000 y sus reformas

Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal del año correspondiente

Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas  
D.O.F. 4-I-2000 y sus reformas

Ley de Planeación  
D.O.F. 5-I-1983 y sus reformas

Ley de Premios, Estímulos y Recompensas Civiles  
D.O.F. 31-XII-1975 y sus reformas

Ley de Vertimientos en la Zonas Marinas Mexicanas  
D.O.F 16-VII-2014

Ley del Diario Oficial de la Federación y Gacetas Gubernamentales  
D.O.F. 24-XII-1986

Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado  
D.O.F. 31-III-2007 y sus reformas

Ley del Servicio de Tesorería de la Federación  
D.O.F. 31-XII-1985 y sus reformas

Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal  
D.O.F. 10-IV-2003 y sus reformas

Ley Federal de Archivos  
D.O.F 23-I-2012 y sus reformas

Ley Federal de Derechos  
D.O.F 31-XII-1981 y sus reformas

Ley Federal de las Entidades Paraestatales  
D.O.F 14-V-1986 y sus reformas

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado b) del artículo 123 Constitucional

D.O.F. 28-XII-1963 y sus reformas

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria

D.O.F. 30-III-2006 y sus reformas

Ley Federal de Procedimiento Administrativo

D.O.F. 4-VIII-1994 y sus reformas

Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo

D.O.F 01-XII-2005 y sus reformas

Ley Federal de Protección al Consumidor

D.O.F. 24-XII-1992 y sus reformas

Ley Federal de Responsabilidad Ambiental

D.O.F 07-VI-2013 y sus reformas

Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos

D.O.F. 13-III-2002 y sus reformas

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental

D.O.F. 11-VI-2002 y sus reformas

Ley Federal Sobre Metrología y Normalización

D.O.F. I-VII-1992 y sus reformas

Ley General de Bienes Nacionales

D.O.F. 20-V-2004 y sus reformas

Ley General de Protección Civil

D.O.F. 6-VI-2012 y sus reformas

Ley General de Turismo

D.O.F. 17-VI-2009 y sus reformas

Ley General de Vida Silvestre

D.O.F 3-VII-2000 y sus reformas

Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente

D.O.F 28-I-1988 y sus reformas

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal

D.O.F. 29-XII-1976 y sus reformas

Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa  
D.O.F. 30-XII-2002

## **CÓDIGOS**

Código Civil Federal  
D.O.F. 26-V-1928 y sus reformas

Código de Comercio  
D.O.F. 07-X-1889 y sus reformas

Código Federal de Procedimientos Civiles  
D.O.F. 24-II-1943 y sus reformas

Código Federal de Procedimientos Penales  
D.O.F. 30-08-1934 y sus reformas

Código Fiscal de la Federación  
D.O.F. 31-XII-1981 y sus reformas

Código Nacional de Procedimientos Penales  
D.O.F. 05-III-2014

Código Penal Federal  
D.O.F. 14-VIII-1931

## **REGLAMENTOS**

Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público  
D.O.F. 28-VII-2010

Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas  
D.O.F. 28-VII-2010

Reglamento de la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación  
D.O.F. 15-III-1999 y sus reformas

Reglamento de la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal  
D.O.F. 6-IX-2007

Reglamento de la Ley Federal de Archivos  
D.O.F. 13-05-2014

Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria  
D.O.F. 28-VI-2006 y sus reformas

Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor  
D.O.F. 3-VIII-2006

Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental  
D.O.F. 11-VI-2003

Reglamento de la Ley Federal de Turismo  
D.O.F. 2-V-1994 y sus reformas

Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización  
D.O.F. 14-I-1999 y sus reformas

Reglamento de la Ley General de Vida Silvestre  
D.O.F. 30-XI-2006 y sus reformas

Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de  
Áreas Naturales Protegidas  
D.O.F. 30-XI-2000 y su reforma

Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de  
Autorregulación y Auditorías Ambientales  
D.O.F. 29-IV-2010

Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de  
Evaluación del Impacto Ambiental  
D.O.F. 30-V-2000 y sus reformas

Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de  
Ordenamiento Ecológico  
D.O.F. 8-VIII-2003 y sus reformas

Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de  
Prevención y Control de la Contaminación de la Atmósfera  
D.O.F. 25-XI-1988 y sus reformas

Reglamento de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad  
D.O.F. 30-XI-2012

Reglamento de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana  
Empresa  
D.O.F. 24-V-2006

Reglamento de la Prestación del Servicio Turístico del Sistema de Tiempo Compartido  
D.O.F. 21-VIII-1989

Reglamento del Código de Comercio en Materia de Prestadores de Servicios de Certificación  
D.O.F. 19-VII-2004

Reglamento del Código Fiscal de la Federación  
D.O.F. 2-IV-2014

Reglamento del Registro Público de la Propiedad Federal  
D.O.F. 4-X-1999

Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo  
D.O.F. 30-XII-2013

## **DECRETOS**

Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018  
D.O.F. 20-V-2013

Decreto por el que se aprueba el Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018 y su actualización  
D.O.F. 30-VIII-2013 y 30-IV-2014, respectivamente

Decreto por el que se aprueba el Programa Sectorial de Turismo 2013-2018  
D.O.F. 13-XII-2013

Decreto del Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal del año correspondiente

Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional de Normalización 2013 y su Suplemento  
D.O.F. 29-IV-2013 y 23-IX-2013, respectivamente

## **ACUERDOS**

Acuerdo por el que se delegan diversas facultades a los servidores públicos que se indican  
DOF 24-I-2014

Acuerdo que establece la circunscripción territorial de delegaciones regionales de la Secretaría de Turismo  
D.O.F. 27-III-2014

Acuerdo por el que se expide el Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal  
D.O.F. 13-X-2000 y sus modificaciones y adiciones

Acuerdo por el que se establece con carácter de permanente el Programa para la Implementación, Operación y Desarrollo del Sistema Nacional de Información Turística  
D.O.F. 18-VIII-1994

Acuerdo por el que se crea el Comité de Evaluación de Guías de Turistas Especializados  
D.O.F. 2-XII-1998

Acuerdo por el que se dan a conocer los trámites inscritos en el registro federal de trámites que aplica la Secretaría de Turismo y se establecen diversas medidas de mejora regulatoria  
D.O.F. 21-XII-1998

### **NORMAS OFICIALES MEXICANAS DE TURISMO**

NOM-05-TUR-2003 “Requisitos mínimos de seguridad a que deben sujetarse las operadoras de buceo para garantizar la presentación del servicio”  
D.O.F. 18-II-2004

NOM-06-TUR-2009 “Requisitos mínimos de información, higiene y seguridad que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de campamentos”  
D.O.F. 6-IX-2010

NOM-07-TUR-2002 “De los elementos normativos del seguro de responsabilidad civil que deben contratar los prestadores de servicios turísticos de hospedaje para la protección y seguridad de los turistas o usuarios”  
D.O.F. 26-II-2003

NOM-08-TUR-2002 “Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías generales y especializados en temas o localidades específicas de carácter cultural”  
D.O.F. 5-III-2003

NOM-09-TUR-2002 “Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías especializados en actividades específicas”  
D.O.F. 26-IX-2003

NOM-010-TUR-2001 “De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-turistas”  
D.O.F. 2-I-2002

NOM-011-TUR-2001 “Requisitos de seguridad, información y operación que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de Turismo de Aventura”  
D.O.F. 22-VII-2002

### **REGLAS DE OPERACIÓN**

Reglas de Operación del Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística  
29-VII-1993

### **DOCUMENTOS NORMATIVO-ADMINISTRATIVOS**

Convenio de Colaboración para Fortalecer el Proceso de Verificación a Prestadores de Servicios Turísticos de la Secretaría de Turismo con el Órgano Interno de Control  
Firmado 07-VIII-2002

Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno

D.O.F. 12-VII-2010 y sus reformas

Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera

D.O.F. 12-VII-2010 y sus reformas

Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones Generales para la Transparencia y los Archivos de la Administración Pública Federal y el Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de Transparencia y de Archivos

D.O.F. 12-VII-2010 y sus reformas

Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización de Auditorías, Revisiones y Visitas de Inspección

D.O.F. 12-VII-2010 y sus reformas

Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros

D.O.F. 15-VII-2010 y sus reformas

Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales

D.O.F. 16-VII-2010 y sus reformas

Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público

D.O.F. 9-VIII-2010 y sus reformas

Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas

D.O.F. 9-VIII-2010 y sus reformas

Acuerdo que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como establecer el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias

D.O.F. 8-V-2014

Acuerdo por el que se expide el Manual de Percepciones de los Servidores Públicos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal

D.O.F. 30-V-2014

Manual de Organización General de la Secretaría de Turismo

D.O.F. 5-VIII-2014



**MISIÓN**

**Y**

**VISIÓN**

## MISIÓN

La Subsecretaría de Calidad y Regulación es el área de la Secretaría de Turismo encargada de regular a los prestadores de servicios turísticos para ofrecer servicios de calidad, con el fin de incrementar la competitividad del sector turístico de nuestro país. Lo anterior, se lleva a cabo dictando las bases, directrices, políticas y lineamientos relativos a los procesos y procedimientos para operar los sistemas de normalización, certificación y verificación en materia turística, de acuerdo con los lineamientos observados en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, Plan Sectorial de Turismo 2013-2018, la Política Nacional Turística y aquella normatividad que beneficie a los mismos prestadores de servicios turísticos, pero, sobre todo, a los turistas nacionales e internacionales que visitan nuestros destinos, con un apego irrestricto y salvaguarda de los derechos humanos.

## VISIÓN

La Subsecretaría de Calidad y Regulación, busca consolidar una regulación participativa y equitativa en el sector que asegure condiciones de competencia económica en el mercado, al tiempo que busca elevar la calidad de los servicios de destinos y de prestadores de servicios turísticos para lograr la satisfacción de los turistas al proveer información confiable, y condiciones de prevención, protección y seguridad para los usuarios. Con esto se espera que turistas nacionales e internacionales queden completamente satisfechos con los bienes y servicios turísticos que consumen, lo cual no sólo incrementa la derrama económica, sino que atrae más turistas a nuestros destinos. Lo anterior contribuye a la política económica y social, traduciéndose en un mayor bienestar e ingreso de las familias mexicanas.



## ATRIBUCIONES

## ATRIBUCIONES

Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2013.

**Artículo 13.-** La Subsecretaría de Calidad y Regulación tiene las siguientes atribuciones:

- I.** Definir las bases y lineamientos relativos a la dirección de procesos, procedimientos y acciones de vigilancia y observancia de la normalización, así como la calidad regulatoria, certificación y verificación de las actividades y prestaciones de servicios turísticos en el país;
- II.** Diseñar los procesos y acciones de integración, instrumentación, revisión, expedición, modificación, cancelación y difusión de las Normas Oficiales Mexicanas y Normas Mexicanas, en el ámbito de competencia de la Secretaría;
- III.** Coordinar la operación del Sistema de Normalización del Sector Turístico, y emitir los lineamientos conducentes para que se vigile su observancia en el ámbito del turismo nacional;
- IV.** Representar a la Secretaría ante las autoridades competentes, en los comités, consejos y demás organismos colegiados, relacionados con la calidad y mejora regulatoria o vinculados a los trámites y servicios para la constitución y operación de empresas turísticas;
- V.** Representar a la Secretaría en los comités consultivos nacionales de normalización o nacionales o internacionales, estos últimos en coordinación con la Unidad de Asuntos y Cooperación Internacionales;
- VI.** Instruir el diseño, aplicación y seguimiento de los procesos de calidad regulatoria, mediante los cuales se propicie una mejor calidad de los servicios turísticos;
- VII.** Proponer al Titular de la Secretaría acciones de mejora regulatoria, simplificación y facilitación para la operación y prestación de servicios turísticos;
- VIII.** Dictaminar las propuestas de mejora en los procedimientos para la regulación en el sector turístico, previa valoración de la creación, modificación, eliminación, derogación, reducción, y calidad regulatoria de aquellos procedimientos, trámites y servicios que presente la Secretaría, ante las instancias competentes en la materia;
- IX.** Establecer las estrategias y propuestas sobre el uso o aplicación de materiales, equipos, procesos, métodos de prueba, mecanismos, procedimientos o tecnologías alternativos, diferentes a los previstos en las Normas Oficiales Mexicanas, en los términos de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización;

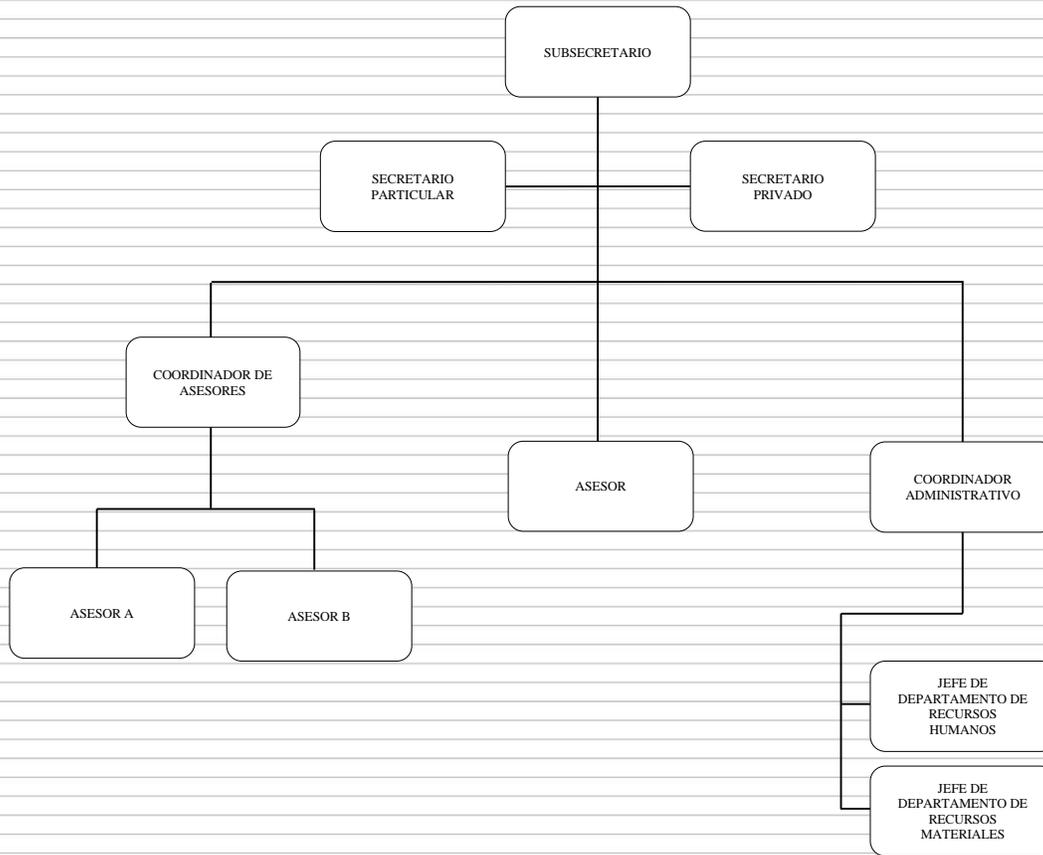
- X.** Autorizar o denegar la acreditación de laboratorios de pruebas, cuando se trate de asuntos del sector turístico y, en su caso, participar de conformidad con la instrucción del superior jerárquico, en dicho mecanismo de acreditación, así como ordenar que se dé seguimiento al Sistema Nacional de Calibración en materia turística;
- XI.** Normar y coordinar la administración y operación del Sistema Nacional de Certificación Turística, y emitir los lineamientos conducentes para su organización y funcionamiento;
- XII.** Expedir los lineamientos para otorgar los incentivos, distintivos, certificados y reconocimientos a los prestadores de servicios turísticos, en términos del artículo 63, fracción IV, de la Ley General de Turismo;
- XIII.** Determinar los lineamientos y criterios referentes a la instrumentación de manuales específicos de clasificación y catalogación de prestadores de servicios turísticos;
- XIV.** Supervisar, en colaboración con la Procuraduría Federal del Consumidor, las acciones y procedimientos de verificación, vigilancia e inspección de la prestación de servicios turísticos, y ordenar la investigación correspondiente de actos u omisiones que hayan provocado alguna irregularidad, daño o perjuicio al consumidor;
- XV.** Definir los lineamientos y bases mediante los cuales se desahoguen los procedimientos administrativos derivados de la ejecución de verificación, vigilancia e inspección de la prestación de servicios turísticos; así como establecer las formalidades recurrentes de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables;
- XVI.** Recibir, aprobar y autorizar la propuesta de investigación y substanciación de los expedientes para la verificación;
- XVII.** Imponer las sanciones que procedan por violaciones a las disposiciones jurídicas aplicables en materia turística;
- XVIII.** Dictaminar, en términos de la Ley General de Turismo y demás disposiciones jurídicas aplicables, las formalidades y mecanismos de coordinación con las autoridades competentes para el desahogo de los procedimientos administrativos; y resolver los recursos administrativos, en coordinación con la Dirección General de Asuntos Jurídicos, así como la instrumentación de los documentos jurídicos recurrentes, de conformidad con la falta administrativa o delito de que se trate, y
- XIX.** Aportar la información necesaria para la resolución de los recursos administrativos promovidos por una persona perjudicada por las sanciones emitidas, y dar seguimiento a su desahogo, ante la instancia que proceda.



## ORGANIGRAMA



## SUBSECRETARÍA DE CALIDAD Y REGULACIÓN





## **ESTRUCTURA ORGÁNICA**

## ESTRUCTURA ORGÁNICA

	PÁGINA
Subsecretario de Calidad y Regulación	26
Secretario Particular	28
Secretario Privado	29
Asesor	30
Coordinador de Asesores	31
Asesor A	32
Asesor B	33
Coordinador Administrativo	34
Jefe de Departamento de Recursos Humanos	37
Jefe de Departamento de Recursos Materiales	39



## **OBJETIVO Y FUNCIONES POR ÁREA**

## **SUBSECRETARIO DE CALIDAD Y REGULACIÓN**

### **OBJETIVO**

Contribuir al aumento de la competitividad del sector, mediante el incremento en la calidad de la operación de los prestadores de servicios turísticos, así como normar y dictar las bases, directrices, políticas y lineamientos relativos a los procesos y procedimientos para operar los sistemas de normalización, certificación y verificación en materia turística, siempre apegados a una eficiente calidad regulatoria, la implementación adecuada de la clasificación y catalogación de prestadores de servicios turísticos, integrando y administrando el Registro Nacional de Turismo y el Sistema Nacional de Certificación Turística, así mismo, proponer con base en la normativa aplicable, las políticas e instrumentos para una eficiente coordinación con las entidades federativas, municipios, sectores privado y social en apoyo al cumplimiento de los objetivos institucionales.

### **FUNCIONES**

- Definir las bases relacionadas con las acciones tendentes a la vigilancia y observancia de la normalización, la calidad regulatoria, certificación y verificación de las actividades y prestaciones de servicios turísticos en el país;
- Diseñar los procesos relacionados con la modernización, cancelación y difusión de las Normas Oficiales Mexicanas y Normas Mexicanas que sean de la competencia de la Secretaría;
- Coordinar acciones conducentes a la operación y observancia del Sistema de Normalización del Sector Turístico;
- Representar a la Secretaría en los organismos colegiados en materia de calidad y mejora regulatoria, así como los trámites y servicios para la constitución y operación de empresas turísticas;
- Representar a la Secretaría en los comités consultivos nacionales e internacionales de normalización, en coordinación con las unidades administrativas competentes;
- Ordenar que se lleve a cabo el diseño y seguimiento de los procesos de calidad regulatoria turística;
- Poner a consideración del titular de la Secretaría acciones de mejora regulatoria turística;
- Dictaminar, con base en los análisis correspondientes, las propuestas de mejora en los procedimientos para la regulación en el sector turístico ante las instancias competentes en la materia;
- Definir las estrategias y propuestas técnicas en los términos de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, diferentes a los previstos en las Normas Oficiales Mexicanas;

- Acreditar o rechazar laboratorios de pruebas en materia competente al sector turismo, participando a petición de la C. Titular de la Secretaría en dichos procesos e instruir el cumplimiento de los lineamientos vertidos en el Sistema Nacional de Calibración en materia turística;
- Establecer los lineamientos para normar la administración y operación del Sistema Nacional de Certificación Turística y emitir los lineamientos conducentes para su adecuada organización y funcionamiento;
- Establecer los lineamientos para la entrega de incentivos, distintivos, certificados y reconocimientos a los prestadores de servicios turísticos, conforme al artículo 63, fracción IV, de la Ley General de Turismo;
- Establecer los lineamientos y criterios relacionados con la instrumentación de manuales específicos de clasificación y catalogación de prestadores de servicios turísticos;
- Supervisar, con las autoridades competentes, en particular con la Procuraduría General del Consumidor, las actividades relacionadas con la verificación, vigilancia e inspección de la prestación de servicios turísticos, instruyendo la investigación procedente relacionada con acciones u omisiones que hayan provocado alguna irregularidad, daño o perjuicio al consumidor;
- Establecer las bases para la atención de procedimientos administrativos derivados de la verificación, vigilancia e inspección de la prestación de servicios turísticos, así como establecer las acciones procedentes de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables;
- Recibir, aprobar y proponer las investigaciones y substanciaciones de los expedientes de verificación;
- Determinar las acciones sancionatorias que procedan, derivadas de violaciones a las disposiciones jurídicas aplicables en materia turística;
- Dictaminar de conformidad con la Ley General de Turismo y demás disposiciones jurídicas aplicables, las formalidades y cualquier mecanismo de coordinación con las autoridades competentes, el desahogo de los procedimientos administrativos y resolver los recursos administrativos, en coordinación con la Dirección General de Asuntos Jurídicos, además de la instrumentación de los documentos jurídicos recurrentes, de conformidad con la falta administrativa o delito de que se trate;
- Contribuir a la resolución de los recursos administrativos promovidos por una persona perjudicada por las sanciones emitidas y dar el seguimiento a su desahogo ante la instancia que proceda, y
- Realizar las demás funciones de su competencia que le asigne la superioridad.

## SECRETARIO PARTICULAR

### OBJETIVO

Supervisar el proceso de control de gestión, así como coordinar y programar las actividades del Subsecretario de Calidad y Regulación, con la finalidad de garantizar oportunidad y fluidez en la solución y desahogo de los asuntos de su competencia, acorde a prioridades y políticas establecidas.

### FUNCIONES

- Programar y controlar la agenda de actividades y verificar la información correspondiente para las audiencias o reuniones del Subsecretario;
- Autorizar carpetas informativas y de giras de trabajo, así como integrar en acuerdo con el Subsecretario, la agenda de trabajo, así como la definición y seguimiento de asuntos sustantivos que requieran de su atención;
- Coordinar acciones con el Secretario Particular de la oficina de la C. Titular de la Secretaría;
- Coordinar el proceso de control de gestión en sus etapas de recepción, registro, descargo, distribución y archivo de documentos, así como supervisar el seguimiento de los asuntos;
- Integrar la información y preparar los informes de las reuniones en que intervenga el Subsecretario;
- Mantener permanentemente informado al Subsecretario, sobre los asuntos que requieran de su atención;
- Participar en la planeación de las giras de trabajo del Subsecretario;
- Instrumentar la logística de apoyo y enlace durante eventos como el Tianguis Turístico, en reuniones con funcionarios estatales;
- Registrar y dar seguimiento a los acuerdos con el titular de la Secretaría, giras y audiencias otorgadas, y
- Realizar las demás funciones de su competencia que le asigne la superioridad.

## SECRETARIO PRIVADO

### OBJETIVO

Apoyar directamente en el registro, control y seguimiento de los asuntos encomendados; asimismo, verificar la operación y actualización del directorio interno y externo, con la finalidad de mantener informado oportunamente al Subsecretario de Calidad y Regulación de los compromisos adquiridos.

### FUNCIONES

- Organizar y establecer prioridades para atender la correspondencia recibida en la Oficina del Subsecretario, así como revisar, analizar y canalizar los documentos para la atención procedente;
- Recibir, atender, turnar y dar seguimiento a las llamadas telefónicas, así como realizar las comunicaciones que le solicite el Subsecretario;
- Coordinar y supervisar la atención a los visitantes, mientras son recibidos en audiencia;
- Mantener debidamente informado al personal correspondiente, sobre los cambios en la agenda de actividades del Subsecretario;
- Supervisar la elaboración de los programas de trabajo y compromisos e informar sobre los mismos, así como coordinar y reparar lo necesario para garantizar el desarrollo de las reuniones de trabajo, tomar nota y elaborar la minuta correspondiente;
- Verificar la elaboración de las solicitudes de viáticos y pasajes del Subsecretario y proceder a su comprobación;
- Integrar la documentación que ingrese y se genere con el fin de que esté archivada según los lineamientos establecidos;
- Participar en la integración de informes y documentación soporte para que el Subsecretario, cuente con la información necesaria en sus reuniones y para los asuntos que requieran de su intervención, y
- Realizar las demás funciones de su competencia que le asigne la superioridad.

## **ASESOR**

### **OBJETIVO**

Asesorar y proporcionar apoyo técnico al Subsecretario, con la información del seguimiento y análisis de la información relacionada con las actividades vinculadas a la calidad y regulación en el desarrollo de las actividades del sector turístico.

### **FUNCIONES**

- Asesorar y analizar lineamientos e iniciativas conducentes al desarrollo de políticas de calidad y regulación para el logro de una posición competitiva en coordinación con los gobiernos estatales y municipales;
- Evaluar el alcance y contenido de los planes estratégicos de mediano y largo plazo, con el fin de fortalecer la participación estatal y municipal en los programas nacionales;
- Proponer acciones para el desarrollo de políticas de promoción nacional, relativas a la cooperación técnica y científica;
- Analizar la información para la elaboración de los reportes del cumplimiento de las acciones establecidas para el desarrollo del turismo que permitan una adecuada toma de decisiones;
- Evaluar de acuerdo con los parámetros establecidos el cumplimiento del desarrollo del turismo que contribuya a realizar mejoras a los mismos;
- Contribuir a la colaboración, corresponsabilidad y apoyo entre los diferentes actores que participan en la instrumentación de las acciones del desarrollo del turismo;
- Proponer acciones para la participación activa de los diferentes sectores que permitan la toma de decisiones para el logro de los objetivos planteados en el desarrollo del turismo, y
- Realizar las demás funciones de su competencia que le asigne la superioridad.

## **COORDINADOR DE ASESORES**

### **OBJETIVO**

Asesorar al Subsecretario de Calidad y Regulación, respecto de las recomendaciones y propuestas en materia de sus atribuciones, ponderando los aspectos políticos, sociales, jurídicos y económicos, con el propósito de que cuente con información suficiente y necesaria para la definición de estrategias y políticas.

### **FUNCIONES**

- Asesorar y proporcionar apoyo técnico al Subsecretario, en la información sobre programas prioritarios, programas de trabajo y diversos asuntos que posibiliten la toma de decisiones;
- Coordinar la elaboración de documentos que requiera el Subsecretario, con motivo de reuniones, giras, acuerdos y demás eventos propios de su función;
- Coordinar la elaboración de ponencias o documentos para la participación institucional o personal del Subsecretario, en eventos de carácter nacional o internacional;
- Controlar los informes de avance de actividades y determinar la situación en que se encuentran;
- Identificar y concertar acuerdos con las instancias competentes internas y externas a la Secretaría para el desarrollo de programas y proyectos;
- Asesorar al Subsecretario, respecto de los temas que le encomiende;
- Coordinar y dar seguimiento a las reuniones, programa de trabajo y acuerdos del Subsecretario;
- Establecer lineamientos y autorizar el contenido de líneas discursivas;
- Coordinar los trabajos derivados de los compromisos y metas prioritarias establecidas que sean competencia de la Subsecretaría, y
- Realizar las demás funciones de su competencia que le asigne la superioridad.

## **ASESOR A**

### **OBJETIVO**

Evaluar la información y proponer líneas de acción a la Coordinación de Asesores, que faciliten la toma de decisiones y proceder al seguimiento de los acuerdos en general de la Subsecretaría, con la finalidad de informar los avances y posibilidades.

### **FUNCIONES**

- Presentar estudios técnicos, respecto de temas de carácter turístico o administrativo que se le hayan asignado;
- Investigar y proponer la asistencia técnica para el desarrollo de los programas sustantivos de las unidades administrativas de la Subsecretaría;
- Realizar estudios y proyectos de carácter técnico, tendientes a rectificar, reorientar y perfeccionar los objetivos y programas que competan a la Subsecretaría;
- Apoyar y asesorar a las unidades administrativas en la atención y solución de los asuntos encomendados;
- Dar seguimiento y rendir informes de evaluación de los proyectos que se desarrollen con diversas instituciones y autoridades;
- Elaborar las ponencias y documentos para la participación del Subsecretario, en los eventos de carácter nacional e internacional;
- Dar seguimiento y rendir informes de evaluación de los proyectos que se desarrollen con diversas instituciones y autoridades, y
- Realizar las demás funciones de su competencia que le asigne la superioridad.

## **ASESOR B**

### **OBJETIVO**

Evaluar la información y proponer líneas de acción a la Coordinación de Asesores, que faciliten la toma de decisiones y proceder al seguimiento de los acuerdos en general de la Subsecretaría, con la finalidad de informar los avances y posibilidades.

### **FUNCIONES**

- Informar a la Coordinación de Asesores, los asuntos a su cargo;
- Controlar el seguimiento de los diferentes asuntos encomendados;
- Implementar las presentaciones;
- Fundamentar los documentos y propuestas de trabajo;
- Verificar y validar las tarjetas de apoyo con temáticas diversas, y
- Realizar las demás funciones de su competencia que le asigne la superioridad.

## **COORDINADOR ADMINISTRATIVO**

### **OBJETIVO**

Administrar y proporcionar los recursos financieros, humanos, materiales y de servicios a las unidades administrativas adscritas a la Subsecretaría, con el fin de agilizar trámites y coadyuvar al cumplimiento de sus objetivos, metas y programas autorizados, de acuerdo con las normas, políticas y demás disposiciones normativas aplicables.

### **FUNCIONES**

- Acordar con los titulares de las unidades administrativas, los asuntos de su competencia, en materia de recursos financieros, humanos, materiales, de servicios y control de los recursos asignados;
- Establecer, difundir y aplicar las políticas, normas, sistemas y procedimientos para la administración de los recursos presupuestarios asignados, proponiendo mejoras técnicas y administrativas para su mejor funcionamiento, que permitan la atención y solución de los requerimientos y servicios que sean planteados;
- Gestionar y tramitar los informes de avances programáticos de las unidades administrativas que integran la Subsecretaría;
- Gestionar ante la Dirección General de Administración, las transferencias de recursos, con el fin de dar suficiencia presupuestal a las partidas del presupuesto autorizado;
- Coadyuvar en la elaboración del anteproyecto de presupuesto anual de la Subsecretaría, con base en los programas y metas de las unidades administrativas en el ámbito de competencia, así como vigilar el ejercicio del mismo;
- Coordinar y supervisar la actualización de las plantillas de personal, así como realizar los trámites de altas, bajas y cambios del personal asignado a la Subsecretaría;
- Coordinar la elaboración del programa anual de vacaciones escalonadas y comunicarlo a la Dirección de Recursos Humanos;
- Gestionar el pago de horas extras y entregar los vales por concepto de apoyo al personal o premios;
- Coadyuvar con la Dirección de Recursos Humanos y con las unidades administrativas de la Subsecretaría, en la realización de procedimientos generados por la aplicación de las Condiciones Generales de Trabajo y demás ordenamientos legales vigentes, que se hagan acreedores los trabajadores;

- Organizar los procesos, para el otorgamiento de premios, estímulos y recompensas al personal;
- Dar seguimiento a los trámites de las solicitudes para adquisición de bienes y contratación de servicios que se requieren, de acuerdo a los lineamientos establecidos;
- Elaborar propuesta del Programa Anual de Adquisiciones y enviarlo a la Dirección General de Administración, a través de la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales, para que se integre al Programa Anual de Adquisiciones de la Secretaría;
- Coordinar el trámite y gestión de los requerimientos que en materia de bienes materiales y servicios generales, requieran las unidades administrativas en el ámbito de su competencia;
- Coordinar los trámites relativos a viáticos y pasajes, nacionales e internacionales y su respectiva comprobación;
- Supervisar el trámite y gestión del pago de facturas y documentos que se generen por la adquisición de bienes y servicios;
- Recibir, verificar, registrar y tramitar las renunciaciones y licencias sin goce de sueldo, así como elaborar avisos de cambio de situación del personal;
- Elaborar, recabar firmas y turnar las propuestas de incidencias de personal para ingresos, promociones, interinatos, reanudación de labores, prórroga de licencias y cambios de adscripción;
- Requerir y turnar la documentación necesaria para el ingreso de personal;
- Elaborar constancias de nombramiento y filiaciones para el personal de nuevo ingreso;
- Atender los pagos con cheque al personal;
- Solicitar la expedición de credenciales que requiera el personal;
- Recibir, verificar, registrar y tramitar los justificantes de faltas y retardos, así como licencias médicas, de maternidad y económicas;
- Participar en el levantamiento de actas administrativas por violaciones a las Condiciones Generales de Trabajo;
- Recibir y distribuir entre el personal, las constancias de nombramiento, filiación, credenciales, de seguro de vida, altas al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, seguros de gastos médicos mayores y seguro de separación individualizada;

- Validar anualmente la base de datos que sirve para la entrega de estímulos del “Día del Niño”, “Día de la Madre” u otros, así como la dotación de uniformes y entregar dichos estímulos a los trabajadores;
- Elaborar avisos de suspensión de pago en caso de renunciaciones y licencias sin goce de sueldo, para evitar pagos indebidos;
- Gestionar las reparaciones y mantenimiento correctivo o preventivo de los vehículos asignados a servidores públicos, para servicios administrativos y para servicios sustantivos de las áreas coordinadas;
- Autorizar la emisión de boletos de avión requeridos por las unidades responsables para llevar a cabo comisiones nacionales e internacionales;
- Llevar a cabo el control y seguimiento del pago de excedente de telefonía celular y convencional de las áreas coordinadas;
- Llevar el control de los servidores públicos autorizados para ocupar un espacio en los estacionamientos, así como tramitar ante la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales, los tarjetones de acceso;
- Llevar el control de inventarios del mobiliario y equipo asignado a las unidades administrativas de su ámbito;
- Tramitar ante la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, los requerimientos de material de cómputo que soliciten mensualmente las unidades administrativas, y
- Realizar las demás funciones de su competencia que le asigne la superioridad.

## **JEFE DE DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS**

### **OBJETIVO**

Tramitar los asuntos relacionados con la administración del personal ante las diferentes instancias, para la operación eficiente de los recursos que conlleve al logro de los objetivos y metas establecidas para las unidades administrativas adscritas a la Subsecretaría.

### **FUNCIONES**

- Gestionar los diferentes procesos inherentes a la administración y desarrollo de personal de las unidades administrativas adscritas a la Subsecretaría;
- Llevar el control de las plantillas y movimientos del personal de las unidades administrativas coordinadas y conciliarlos trimestralmente con la Dirección de Recursos Humanos;
- Tramitar las constancias de nombramiento o asignación de remuneraciones para personal de nuevo ingreso; renuncias, licencias con y sin goce de sueldo; así como, elaborar avisos de cambio de situación de personal, avisos de suspensión de pago, solicitudes de promoción, interinatos, reanudación de labores, prórrogas de licencias, cambios de adscripción y permutas del personal;
- Verificar y tramitar las justificaciones de faltas, retardos, comisiones, vacaciones, días económicos y licencias médicas; reintegros de descuentos aplicados al personal de manera injustificada;
- Tramitar y distribuir entre el personal, las constancias de nombramiento, credenciales, avisos de alta al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, pólizas de seguro de gastos médicos mayores y estados de cuenta del seguro de separación individualizado;
- Difundir e integrar la información necesaria para el otorgamiento de premios, estímulos y recompensas;
- Entregar los pagos con cheque al personal;
- Validar anualmente la base de datos que sirva para la entrega de estímulos del “Día del Niño”, “Día de la Madre” u otros, así como de las tallas de uniformes y entregar dichos estímulos a los trabajadores adscritos a las unidades administrativas;
- Enviar quincenalmente a las unidades administrativas los reportes de descuentos por aplicar al personal, por concepto de faltas, faltas por retardo y omisiones de entradas y salidas, así como los reportes del personal a suspender por acumulación de retardos y tramitar las justificaciones que de estos reportes se deriven;



- Atender y tramitar las sanciones que por violación a las Condiciones Generales de Trabajo y ordenamientos legales vigentes, se hagan acreedores los trabajadores de las unidades administrativas de la Subsecretaría, y
- Realizar las demás funciones de su competencia que le asigne la superioridad.

## **JEFE DE DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES**

### **OBJETIVO**

Gestionar los recursos materiales y servicios generales ante las diferentes instancias, para la obtención eficiente de los bienes y servicios que conlleve al logro de los objetivos y metas establecidas para las unidades administrativas adscritas a la Subsecretaría.

### **FUNCIONES**

- Gestionar los diferentes procesos inherentes a la administración de los recursos materiales y servicios generales de las unidades administrativas adscritas a la Subsecretaría;
- Integrar la propuesta del programa anual de necesidades de las unidades administrativas adscritas a la Subsecretaría;
- Recibir, tramitar y dar seguimiento a las solicitudes de materiales y útiles de oficinas de las unidades administrativas;
- Gestionar la adquisición de bienes o la contratación de servicios que soliciten las unidades administrativas adscritas a la Subsecretaría, de acuerdo con los límites establecidos por la Dirección General de Administración;
- Instrumentar el programa de mantenimiento y conservación de los bienes de activo fijo, así como tramitar el destino final y baja de los bienes obsoletos o no aptos para el servicio;
- Ejecutar acciones que permitan asegurar el uso mínimo y racional de los recursos materiales;
- Instrumentar la actualización del inventario de mobiliario y equipo asignado a las unidades administrativas adscritas a la Subsecretaría;
- Llevar el registro y control del parque vehicular asignado a las unidades administrativas de la Subsecretaría;
- Gestionar el mantenimiento, conservación y reparación del parque vehicular a cargo de las unidades administrativas, actualizando sus bitácoras correspondientes;
- Glosar y remitir para visto bueno las llamadas oficiales y no oficiales de telefonía celular a la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales;
- Proporcionar a los funcionarios de las unidades administrativas coordinadas, los boletos de transporte aéreo o terrestres solicitados;



- Solicitar y dar seguimiento a las solicitudes de servicios generales de las unidades administrativas coordinadas, y
- Realizar las demás funciones de su competencia que le asigne la superioridad.