



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

MANUAL ADMINISTRATIVO



SECRETARÍA DE TURISMO DE LA CIUDAD DE
MÉXICO

MA-35/071112-SECTUR-1267F17





ÍNDICE

Páginas

PRESENTACIÓN	4
ANTECEDENTES HISTÓRICOS	5
MISIÓN Y VISIÓN	7
MARCO JURÍDICO	8
ATRIBUCIONES	9

OFICINA DE LA SECRETARIA DE TURISMO

CAPÍTULO I

ESTRUCTURA ORGÁNICA	13
ORGANIGRAMAS	14
ATRIBUCIONES Y/O FUNCIONES	15
LISTADO DE PROCEDIMIENTOS	28
PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO	29

DIRECCIÓN GENERAL DE EQUIPAMIENTO TURÍSTICO

CAPÍTULO II

ESTRUCTURA ORGÁNICA	43
ORGANIGRAMAS	44
ATRIBUCIONES Y/O FUNCIONES	45
LISTADO DE PROCEDIMIENTOS	53
PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO	54

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS AL TURISMO

CAPÍTULO III

ESTRUCTURA ORGÁNICA	67
ORGANIGRAMAS	68
ATRIBUCIONES Y/O FUNCIONES	69
LISTADO DE PROCEDIMIENTOS	74
PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO	75

DIRECCIÓN GENERAL DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

CAPÍTULO IV

MANUAL
ADMINISTRATIVO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE TURISMO

Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Determinación
y Procedimientos Organizacionales

ESTRUCTURA ORGÁNICA	101
ORGANIGRAMAS	102
ATRIBUCIONES Y/O FUNCIONES	103
LISTADO DE PROCEDIMIENTOS	109
PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO	110
DIRECCIÓN GENERAL DEL INSTITUTO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA	CAPÍTULO V
ESTRUCTURA ORGÁNICA	136
ORGANIGRAMAS	137
ATRIBUCIONES Y/O FUNCIONES	138
LISTADO DE PROCEDIMIENTOS	142
PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO	143
GLOSARIO	170
APROBACIÓN DEL MANUAL ADMINISTRATIVO	172



PRESENTACIÓN

El presente Manual Administrativo establece la estructura orgánica y las competencias de las unidades administrativas de la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México (SECTUR CDMX), en cumplimiento con lo dispuesto por los Lineamientos para el Registro de los Manuales Administrativos y Específicos de Operación de la Administración Pública de la Ciudad de México.

El Manual Administrativo se expide con el propósito de servir como instrumento de referencia para orientar a los servidores públicos del Organismo, a los de otras dependencias y entidades, así como a los particulares interesados respecto de la organización y funcionamiento de la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México, así como sobre los servicios que proporciona.

La elaboración del documento se llevó a cabo de acuerdo a lo establecido por la Guía para la elaboración de Manuales de la Administración Pública de la Ciudad de México.

La información que contiene el Manual se integra de los siguientes apartados: antecedentes históricos, su misión y visión, su marco jurídico administrativo, su organigrama, funciones de cada uno de los niveles jerárquicos que integran las unidades administrativas de acuerdo a su estructura orgánica, sus procedimientos, así como el glosario de términos por unidad administrativa.

El Manual estará disponible para su consulta permanente en la página web <https://www.turismo.cdmx.gob.mx/>. Los servidores públicos de las unidades administrativas que integran la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México serán los responsables de garantizar y vigilar la correcta aplicación del Manual.



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE TURISMO

Secretaría de Gobernación y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

El Gobierno de México creó en 1928, la Comisión Mixta Pro-Turismo dependiente de la Secretaría de Gobernación, siendo su función principal realizar estudios y proyectos que fomentaran el incremento de corrientes de visitantes extranjeros al país. El siguiente año se integró la participación de empresas privadas con la finalidad de fortalecer los esfuerzos oficiales en la materia.

Para 1930 debido a la importancia que adquirió la actividad turística en México, se constituyó la Comisión Nacional de Turismo, publicándose el 7 de febrero en el Diario Oficial de la Federación, su Ley Orgánica, en ella se confieren las atribuciones que hasta entonces tenía asignadas la Comisión Mixta Pro-Turismo, estableciendo mecanismos de coordinación con las comisiones en los estados.

El 21 de mayo de 1937 se publicó en el Reglamento de la Ley General de Población, la creación de un Departamento de Turismo, zonificando al país en 15 regiones de interés turístico.

Finalmente en 1949 se publicó en el Diario Oficial de la Federación se promulgo la Ley Federal de Turismo. Y en 1956 para dar impulso al desarrollo de proyectos tendientes a incrementar la infraestructura turística se creó el Fondo de Garantía y Fomento al Turismo (FOGATUR).

En 1958 el 31 de diciembre en el Diario Oficial de la Federación, se publicó la Ley de Secretarías y Departamentos de Estado, definiéndose las atribuciones del Departamento de Turismo de nueva creación dependiendo directamente del Ejecutivo Federal.

En 1974 se publicó la Ley Federal de Fomento al Turismo y el decreto que elevó el rango de Secretaria de Estado al Departamento de Turismo, otorgándole una mayor estructura capaz de atender sus nuevas atribuciones, así como mayores recursos presupuestales, destinados a la planeación y desarrollo de la actividad turística.

En 1981, se creó la Coordinación General del Sector Paratestatal Turístico y surgieron las Coordinaciones Federales de Turismo, desapareciendo las Delegaciones Federales; con esto se fortaleció las actividades de coordinación en la materia que realiza el gobierno federal con los gobiernos estatales.

En 1985 por acuerdo secretarial de la delegación de facultades, se determinó el número, ubicación, circunscripción territorial, atribuciones y actividades que llevarían a cabo las coordinaciones regionales y delegaciones federales de turismo, procurando la descentralización y modernización administrativa, para el mejor funcionamiento de la Secretaría al interior de la República.



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE TURISMO

Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección General de Planeación y
Procedimientos Organizacionales

También en este año se publicó el acuerdo por el se reordenaron orgánicamente todas las unidades administrativas de la Sectur, a efecto de integrarlas bajo la dirección y coordinación de las Subsecretarías, la Oficialía Mayor y la Contraloría Interna, conforme a su ámbito de acción.

Finalmente en 1997, se funda la Secretaría de Turismo del Distrito Federal, ahora Ciudad de México.

La Secretaría de Turismo de la Ciudad de México, es la dependencia de la administración pública del Gobierno de la Ciudad de México que tiene a su cargo el despacho de las materias relativas al desarrollo y regulación de la actividad económica en el sector turístico en la capital de México.

La Ciudad de México es una de las más relevantes a nivel mundial en materia de turismo, de igual modo es una de las ciudades con mayores desigualdades en materia económica y social.

En este sentido la Secretaría de Turismo debe contribuir a eliminar dichas desigualdades y generar bienestar para sus habitantes, a través de fomentar la creación de empleo, la inversión de las empresas, promover el patrimonio cultural, natural, gastronómico e histórico de la ciudad.

Con la finalidad de crear en el sector turístico un vehículo de desarrollo económico y social que mejore la calidad de vida de los habitantes de la ciudad, la Secretaria de Turismo de la Ciudad de México trabaja por una accesibilidad turística universal, por una amplia oferta turística, mejoramiento de la infraestructura, aprovechamiento y apropiamiento de los espacios públicos, mejorando la competitividad de las empresas, cuidando la sostenibilidad ambiental y apoyando la regulación del costo de los servicios y permisos.



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE TURISMO

Secretaría de Planeación y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

MISIÓN

Fomentar el crecimiento y desarrollo sustentable de la actividad turística de la Ciudad de México mediante la planificación, promoción y coordinación de los servicios y atractivos turísticos que potencian las acciones de gobierno, vinculando la participación activa de los actores del sector privado, las diferentes instancias del sector público con las necesidades y expectativas de los visitantes para que estos obtengan una experiencia turística única de calidad y calidez, fortaleciendo la recordación y fidelidad de marca, lo que permitirá al turismo ser un eficaz instrumento de desarrollo económico y un generador de empleos en beneficio de la ciudad y sus habitantes.

VISIÓN

Ser una de las ciudades turísticas más competitivas del mundo, con productos y experiencias únicas y singulares sustentadas en una oferta local, metropolitana y regional; atractivos, actividades e instalaciones de clase mundial, en donde se manifiesta un total respeto a su entorno natural, a las tradiciones, a la cultura, y donde la inclusión social es un valor.



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE TURISMO

Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

MARCO JURÍDICO

Leyes

1. Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el día 02 de septiembre de 2021.
2. Ley de Turismo del Distrito Federal, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, el día 30 de agosto de 2010, última reforma el día 27 de febrero de 2020.

Reglamentos

3. Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el día 2 de enero de 2019, última reforma el día 15 de agosto de 2022.
4. Reglamento de la Ley de Turismo del Distrito Federal, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, el día 29 de marzo de 2012.



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE TURISMO

Secretaría de Planeación y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

ATRIBUCIONES

Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México

Artículo 42. A la Secretaría de Turismo, corresponde la formulación y conducción de la política turística de la Ciudad de México; en todos sus ámbitos: económico, social, educativo, cultural y medio ambiental entre otros;

Específicamente cuenta con las siguientes atribuciones:

- I. Establecer los programas generales y proyectos en materia de desarrollo económico de la actividad turística, generación de empleo, promoción, fomento turístico, equipamiento urbano turístico, recreación, turismo social, cultural y medio ambiental;
- II. Representar, diseñar y promover a través de los programas de promoción y otros instrumentos, la imagen turística, el patrimonio cultural y natural; a través de la elaboración y difusión de campañas de publicidad, locales nacionales e internacionales;
- III. Formular y ejecutar los programas de educación, investigación, profesionalización, competencias laborales, formación, capacitación y tutoría, así como actualización de recursos humanos en materia turística;
- IV. Promover la adopción de medidas de simplificación, fomento e incentivo de la actividad turística, con enfoque de economía social y colaborativa, para micro, pequeñas y medianas empresas, emprendedores, cooperativas turísticas, industrias creativas incluyendo las artesanías;
- V. Promover y coordinar programas de promoción de la inversión nacional y extranjera en el ámbito turístico, fomentar el empleo, el desarrollo tecnológico e innovación en el sector turístico de la Ciudad;
- VI. Desarrollar los programas para promover, fomentar y mejorar la actividad turística de la Ciudad, a través de la creación e innovación de productos turísticos, campañas de promoción y publicidad nacionales e internacionales, relaciones públicas y promoción operativa, así como relaciones turísticas internacionales;
- VII. Apoyar a la autoridad local y federal competente en la correcta aplicación y cumplimiento de los servicios turísticos prestados, incluyendo la aplicación de precios y tarifas autorizados o registrados y la prestación de los servicios turísticos, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables, en los términos autorizados o en la forma en que se hayan contratado;
- VIII. Propiciar y orientar al turismo nacional e internacional con el fin de estimular las medidas de seguridad y protección al turismo en la Ciudad;
- IX. Promover y facilitar la afluencia turística a la Ciudad, generando las condiciones para el respeto de los derechos del turista en favor de la igualdad y la no



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE TURISMO

Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

discriminación por razones de sexo, raza, religión o cualquier otra, en coordinación con las autoridades competentes de los diferentes órdenes de gobierno;

X. Formular y diseñar los programas, lineamientos y criterios para dirigir y coordinar la promoción que en materia turística efectúen las entidades de la Administración Pública de la Ciudad;

XI. Promover, coordinar y, en su caso, asesorar y apoyar la organización de reuniones grupales, ferias turísticas y otras actividades para atracción turística;

XII. Proyectar, promover y apoyar el desarrollo de la infraestructura turística de la ciudad, su mantenimiento y estimular la participación de los sectores social y privado;

XIII. Desarrollar y ejecutar estrategias de intervención en polígonos territoriales para su aprovechamiento en materia turística; de acuerdo con la normativa aplicable;

XIV. Construir los sistemas de información estadísticos y geográficos en materia de turismo y disponer de plataformas tecnológicas para facilitar la afluencia y movilidad de los turistas;

XV. Comercializar derivaciones de la marca turística de la CDMX; y

XVI. Las demás que le atribuyan las leyes y otros ordenamientos jurídicos.

Ley de Turismo del Distrito Federal

Artículo 7. La Secretaría tendrá las siguientes atribuciones:

I. Celebrar y suscribir convenios o acuerdos de coordinación, previa autorización del Jefe de Gobierno, con dependencias y entidades del Distrito Federal y del Gobierno Federal, así como convenios o acuerdos de concertación con organizaciones del sector privado, social y educativo;

II. Impulsar el fortalecimiento de la competitividad turística del Distrito Federal;

III. Participar en la elaboración de los Programas Delegacionales de Turismo a fin de garantizar su conformidad con el Programa;

IV. Proporcionar orientación y asistencia a los turistas, directamente o a través de la Red de Módulos de Información Turística;

V. Recibir quejas en contra de autoridades y prestadores de servicios turísticos, con la finalidad de implementar las medidas pertinentes para mejorar la calidad en la prestación de los servicios turísticos;

VI. Operar, por sí o a través de terceros, la Red de Centros y Módulos de Información Turística del Distrito Federal, en las ubicaciones con mayor afluencia de turistas en el Distrito Federal;

VII. Difundir información de atractivos turísticos, servicios y prestadores de servicios turísticos, a través de los medios de comunicación impresos, electrónicos, cibernéticos o cualquier otro;

VIII. Informar y orientar a los prestadores de servicios turísticos en materia de normatividad, acceso a financiamientos y estímulos, participación en los programas y reconocimientos de la Secretaría;



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE TURISMO

Secretaría de Planeación y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
Procedimientos Organizacionales

- IX. Llevar a cabo la promoción turística del patrimonio turístico natural y cultural del Distrito Federal, en coordinación con las dependencias facultadas conforme a la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal;
- X. Asesorar a los prestadores de servicios turísticos en la constitución y organización de empresas y cooperativas turísticas, así como en la conformación e integración de cadenas productivas;
- XI. Recabar y solicitar datos estadísticos por cualquier medio a turistas, prestadores de servicios turísticos, autoridades o a cualquier persona u organización, a fin de obtener información que permita a la Secretaría proponer acciones y programas que mejoren la calidad de la infraestructura, el patrimonio y los servicios turísticos;
- XII. Apoyar la celebración de ferias y eventos promocionales de turismo, que se celebren anualmente en la Ciudad de México y cuya finalidad sea la de posicionar al destino en el ámbito turístico nacional e internacional;
- XIII. Diseñar, instrumentar, ejecutar y evaluar los programas de investigación para el desarrollo turístico local;
- XIV. Participar en programas de prevención y atención de emergencias y desastres, en los términos que marca la Ley de Protección Civil del Distrito Federal;
- XV. El diseño, la estandarización y la supervisión de la colocación de la nomenclatura turística, de acuerdo a sus características correspondientes, señalados en el Reglamento; y
- XVI. Las demás que le atribuyan esta Ley, otras leyes, el Reglamento y demás disposiciones aplicables.

En los convenios o acuerdos de coordinación y de concertación a los que se refiere este artículo se podrán establecer las políticas y acciones que habrán de instrumentar, previa autorización del Jefe de Gobierno, las dependencias, entidades y Delegaciones para fomentar las inversiones y propiciar el desarrollo integral y sustentable del turismo en el Distrito Federal.

Corresponde a la Secretaría evaluar el cumplimiento de los compromisos que se asuman en los convenios o acuerdos de coordinación y concertación a que se refiere el párrafo anterior.



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

CAPÍTULO I



OFICINA DE LA SECRETARÍA DE TURISMO





ESTRUCTURA ORGÁNICA

DENOMINACIÓN DEL PUESTO	NIVEL
Secretaría de Turismo	48
Jefatura de Unidad Departamental de la Unidad de Transparencia	25
Secretaría Particular	43
Líder Coordinador de Proyectos de Control de Gestión Documental	24
Líder Coordinador de Proyectos de Conservación Documental	24
Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Acuerdos	24
Asesor "A"	43
Asesor "B"	43
Dirección de Asuntos Jurídicos	40
Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Asuntos Jurídicos	24



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
SECRETARÍA DE TURISMO
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

ORGANIGRAMA

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

ESTRUCTURA ORGÁNICA DICTAMINADA

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DE TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA: OFICINA DE LA SECRETARÍA DE TURISMO

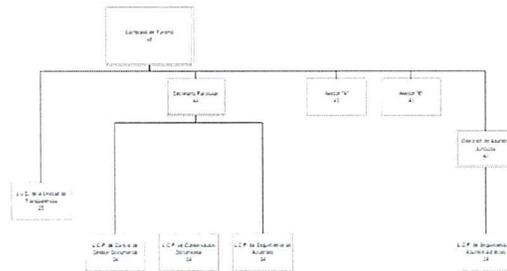
1/5

D-SECTUR-05/010119

EFECTIVA: 01 ENERO 2019


JORGE LUIS BASALDÚA RAMOS
SUBSECRETARIO DE CAPITAL HUMANO Y ADMINISTRACIÓN


RAQUEL CHAMORRO DE LA ROSA
COORDINADORA GENERAL DE EVALUACIÓN, MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO





GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE TURISMO

Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

ATRIBUCIONES

PUESTO: Secretaría de Turismo

Atribuciones Específicas:

Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México

Artículo 20. Las personas titulares de las Dependencias tendrán las siguientes atribuciones generales:

I. Acordar con la persona titular de la Jefatura de Gobierno el despacho de los asuntos competencia de la Dependencia a su cargo, los Órganos Desconcentrados que le estén adscritos y las Entidades de su sector coordinado;

II. Recibir en acuerdo a los servidores públicos que les estén subordinados conforme a los reglamentos interiores, manuales administrativos, circulares y demás disposiciones que expida la persona titular de la Jefatura de Gobierno;

III. Establecer, dirigir y controlar las políticas de la Dependencia, así como planear y coordinar, en los términos de la legislación aplicable, las actividades del sector coordinado por ella;

IV. Someter a la aprobación de la persona titular de la Jefatura de Gobierno, previa revisión de la Consejería Jurídica y de Servicios Legales, los proyectos de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y circulares respecto de los asuntos de su competencia, y vigilar su cumplimiento;

V. Refrendar los reglamentos, decretos y acuerdos expedidos por la persona titular de la Jefatura de Gobierno que incidan en el ámbito de su competencia;

VI. Planear, programar, organizar, coordinar, controlar y evaluar el funcionamiento de las unidades administrativas y Órganos Desconcentrados adscritos a su ámbito, conforme a los instrumentos normativos de planeación y demás disposiciones jurídicas aplicables;

VII. Apoyar a la persona titular de la Jefatura de Gobierno en la planeación, conducción, coordinación, vigilancia y evaluación del desarrollo de las Entidades agrupadas en su sector en congruencia con el Plan General de Desarrollo, el Programa General de Gobierno, el Programa de Derechos Humanos y los demás programas que prevea la Constitución Local y otras disposiciones;

VIII. Coordinar la elaboración de los programas y anteproyectos de presupuesto que les correspondan;

IX. Realizar los actos administrativos y jurídicos necesarios para el ejercicio de las atribuciones que les confieran esta ley y otras disposiciones jurídicas. Celebrar y suscribir convenios; contratos; informes; y los demás actos e instrumentos jurídicos o



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE TURISMO

Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

de cualquier otra índole necesarios para el ejercicio de sus funciones y de las unidades administrativas y Órganos Desconcentrados que les estén adscritos, así como aquellos que les sean delegadas por acuerdo de la persona titular de la Jefatura de Gobierno o que les correspondan por suplencia;

X. Desempeñar las comisiones y funciones especiales que la persona titular de la Jefatura de Gobierno le confiera y mantenerla informado sobre su desarrollo y ejecución;

XI. Certificar y expedir copias certificadas de los documentos que obren en sus archivos y de aquellos que expidan, en el ejercicio de sus funciones, los servidores públicos que les estén subordinados;

XII. Resolver los recursos administrativos que les sean interpuestos cuando legalmente procedan;

XIII. Proponer, formular y ejecutar las medidas de modernización, simplificación y desregulación para hacer más eficaz y eficiente la prestación de servicios públicos y trámites administrativos de la Administración Pública;

XIV. Colaborar y proporcionar la información que se requiera en términos de la legislación aplicable para la debida integración, operación y seguimiento del Sistema Anticorrupción de la Ciudad de México, y las demás que se requieran en términos de la legislación de la materia para el combate a la corrupción;

XV. Recuperar los inmuebles o espacios públicos detentados ilegal o irregularmente, cuando se encuentren bajo la custodia, asignación formalizada, asignación precaria o resguardo de la Dependencia a su cargo, con apoyo y asesoría de la Secretaría de Administración y Finanzas, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables;

XVI. Presentar un informe anual de gestión durante el mes de octubre, y acudir a la respectiva sesión de comparecencia ante el Pleno o Comisiones del Congreso cuando sean citados;

XVII. Responder la pregunta parlamentaria efectuada por el Congreso dentro de un plazo de treinta días naturales y, en su caso, comparecer ante dicho órgano en términos del artículo 34 de la Constitución Local;

XVIII. Responder en un plazo máximo de treinta días naturales los exhortos o cualesquiera otras solicitudes o declaraciones aprobadas por el pleno o por la Comisión Permanente del Congreso;

XIX. Informar y coordinar las acciones o actividades que en materia internacional lleven a cabo con el órgano o la unidad administrativa encargada de las relaciones internacionales de la Ciudad de México; así como impulsar la cooperación descentralizada y los intercambios con otras ciudades, gobiernos locales, regionales,



organismos internacionales y demás actores del desarrollo global en los temas de interés para la Ciudad;

XX. Expedir los manuales administrativos de organización, de procedimientos y servicios al público necesarios para el funcionamiento de la dependencia a su cargo, previa autorización de la unidad administrativa competente de la Administración Pública y de conformidad con la normativa aplicable, los que deberán contener información sobre la estructura orgánica de la Dependencia y las funciones de las unidades administrativas y unidades administrativas de apoyo técnico-operativo que le estén adscritas; así como los principales procedimientos administrativos que se establezcan. Dichos manuales deberán estar actualizados y publicarse en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México y en el medio electrónico que se determine;

XXI. Representar en los juicios de amparo y contencioso-administrativos, a la persona titular de la Jefatura de Gobierno, según sea el caso;

XXII. Asistir a la persona titular de la Jefatura de Gobierno en la celebración de convenios de coordinación de acciones con el Ejecutivo Federal, sus Dependencias y Entidades, los demás poderes de la unión; los gobiernos estatales; municipales y los órganos autónomos, cuando se trate de materias relacionadas con sus atribuciones. Asimismo, deberán asistirle en la celebración de convenios de concertación con los sectores social y privado, en las materias que sean de su competencia;

XXIII. Realizar, dentro del ámbito de su competencia las acciones de gestión integral de riesgos y protección civil;

XXIV. Garantizar a través de políticas públicas la Prevención Social de las Violencias y el Delito; y

XXV. Las demás que señalen la Constitución Local, esta y otras leyes, los reglamentos y demás ordenamientos jurídicos aplicables.

Artículo 42. A la Secretaría de Turismo, corresponde la formulación y conducción de la política turística de la Ciudad de México; en todos sus ámbitos: económico, social, educativo, cultural y medio ambiental entre otros;

Específicamente cuenta con las siguientes atribuciones:

I. Establecer los programas generales y proyectos en materia de desarrollo económico de la actividad turística, generación de empleo, promoción, fomento turístico, equipamiento urbano turístico, recreación, turismo social, cultural y medio ambiental;

II. Representar, diseñar y promover a través de los programas de promoción y otros instrumentos, la imagen turística, el patrimonio cultural y natural; a través de la elaboración y difusión de campañas de publicidad, locales nacionales e internacionales;



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE TURISMO

Secretaría de Economía y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

- III. Formular y ejecutar los programas de educación, investigación, profesionalización, competencias laborales, formación, capacitación y tutoría, así como actualización de recursos humanos en materia turística;
- IV. Promover la adopción de medidas de simplificación, fomento e incentivo de la actividad turística, con enfoque de economía social y colaborativa, para micro, pequeñas y medianas empresas, emprendedores, cooperativas turísticas, industrias creativas incluyendo las artesanías;
- V. Promover y coordinar programas de promoción de la inversión nacional y extranjera en el ámbito turístico, fomentar el empleo, el desarrollo tecnológico e innovación en el sector turístico de la Ciudad;
- VI. Desarrollar los programas para promover, fomentar y mejorar la actividad turística de la Ciudad, a través de la creación e innovación de productos turísticos, campañas de promoción y publicidad nacionales e internacionales, relaciones públicas y promoción operativa, así como relaciones turísticas internacionales;
- VII. Apoyar a la autoridad local y federal competente en la correcta aplicación y cumplimiento de los servicios turísticos prestados, incluyendo la aplicación de precios y tarifas autorizados o registrados y la prestación de los servicios turísticos, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables, en los términos autorizados o en la forma en que se hayan contratado;
- VIII. Propiciar y orientar al turismo nacional e internacional con el fin de estimular las medidas de seguridad y protección al turismo en la Ciudad;
- IX. Promover y facilitar la afluencia turística a la Ciudad, generando las condiciones para el respeto de los derechos del turista en favor de la igualdad y la no discriminación por razones de sexo, raza, religión o cualquier otra, en coordinación con las autoridades competentes de los diferentes órdenes de gobierno;
- X. Formular y diseñar los programas, lineamientos y criterios para dirigir y coordinar la promoción que en materia turística efectúen las entidades de la Administración Pública de la Ciudad;
- XI. Promover, coordinar y, en su caso, asesorar y apoyar la organización de reuniones grupales, ferias turísticas y otras actividades para atracción turística;
- XII. Proyectar, promover y apoyar el desarrollo de la infraestructura turística de la ciudad, su mantenimiento y estimular la participación de los sectores social y privado;
- XIII. Desarrollar y ejecutar estrategias de intervención en polígonos territoriales para su aprovechamiento en materia turística; de acuerdo con la normativa aplicable;
- XIV. Construir los sistemas de información estadísticos y geográficos en materia de turismo y disponer de plataformas tecnológicas para facilitar la afluencia y movilidad de los turistas;



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE TURISMO

Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

XV. Comercializar derivaciones de la marca turística de la CDMX; y

XVI. Las demás que le atribuyan las leyes y otros ordenamientos jurídicos.



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE TURISMO

Secretaría de Planeación y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

PUESTO: Jefatura de Unidad Departamental de la Unidad de Transparencia

Atribuciones Específicas:

Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

Artículo 93. Son atribuciones de la Unidad de Transparencia:

- I. Capturar, ordenar, analizar y procesar las solicitudes de información presentadas ante el sujeto obligado;
- II. Recabar, publicar y actualizar las obligaciones de transparencia a las que refiere la Ley;
- III. Proponer al Comité de Transparencia del sujeto obligado, los procedimientos internos que contribuyan a la mayor eficiencia en la atención de las solicitudes de acceso a la información;
- IV. Recibir y tramitar las solicitudes de información, así como darles seguimiento hasta la entrega de la misma, haciendo entre tanto el correspondiente resguardo;
- V. Llevar el registro de las solicitudes de acceso a la información, y actualizarlo trimestralmente, así como sus trámites, costos y resultados, haciéndolo del conocimiento del Comité de Transparencia correspondiente;
- VI. Asesorar y orientar de manera sencilla, comprensible y accesible a los solicitantes sobre:
 - a) La elaboración de solicitudes de información;
 - b) Trámites y procedimientos que deben realizarse para solicitar información; y
 - c) Las instancias a las que puede acudir a solicitar orientación, consultas o interponer quejas sobre la prestación del servicio.
- VII. Efectuar las notificaciones correspondientes a los solicitantes;
- VIII. Habilitar a las personas servidoras públicas de los sujetos obligados que sean necesarios, para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información;
- IX. Formular el programa anual de capacitación en materia de Acceso a la Información y apertura gubernamental, que deberá de ser instrumentado por la propia unidad;
- X. Apoyar al Comité de Transparencia en el desempeño de sus funciones;
- XI. Establecer los procedimientos para asegurarse que, en el caso de información confidencial, ésta se entregue sólo a su titular o representante;



XII. Operar los sistemas digitales que para efecto garanticen el Derecho a Acceso a Información;

XIII. Fomentar la Cultura de la Transparencia; y

XIV. Las demás previstas en esta Ley, y demás disposiciones aplicables de la materia.

FUNCIONES

PUESTO: Secretaría Particular

- Definir la atención a las solicitudes de audiencia dirigidas a la Secretaría de Turismo, para que participen los servidores públicos a los que les compete cada tema.
- Evaluar la agenda oficial del Titular de la Secretaría de Turismo con los diversos agentes que incidan en el sector turístico de la Ciudad de México.
- Acordar con el Titular de la Secretaría de Turismo aquellos eventos a los que por su naturaleza sea apremiante su asistencia.
- Asegurar la información de los eventos públicos a los que asiste el Titular de la Secretaría de Turismo para elaborar tarjetas informativas que usará durante su participación.
- Aprobar la agenda oficial del Titular de la Secretaría de Turismo para cumplir con las actividades en tiempo y forma.
- Administrar la correspondencia recibida en el área de Control de Gestión, para su debida canalización a las Unidades Administrativas que darán seguimiento a los folios turnados.
- Establecer un sistema eficiente para el registro de los asuntos turnados y así identificar de manera ágil, la Unidad Administrativa que lleva el tema.
- Asegurar la recepción de oficios e invitaciones que competan a las funciones de la Secretaría de Turismo, para su debida gestión.
- Instruir la captura de la correspondencia en el sistema Control de Gestión, para el desahogo de los asuntos turnados en tiempo y forma.
- Coordinar el proceso de archivo de los asuntos turnados para que su identificación sea rápida y precisa.



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE TURISMO
Secretaría de Planeación y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

PUESTO: Líder Coordinador de Proyectos de Control de Gestión Documental

- Sistematizar el control de gestión de la Secretaría de Turismo con el adecuado manejo de la correspondencia a fin de dar respuesta en tiempo y forma.
- Recibir la documentación que le compete la Secretaría de Turismo, para asignarle un folio mediante el registro oportuno en el sistema control de gestión.
- Presentar al Secretario Particular la documentación recibida a fin de determinar la prioridad y Unidad Administrativa que dará atención.
- Realizar el turnado de los oficios a la Unidad Administrativa correspondiente para el desahogo de los asuntos en tiempo y formar.
- Recabar el seguimiento de los asuntos turnados que a cada Unidad Administrativa le compete, a fin de registrarlos en el sistema control de gestión para su debido cumplimiento.
- Realizar el informe de seguimiento de los asuntos turnados a cada Unidad Administrativa a fin de contar con el registro de asuntos atendidos.
- Proporcionar a las Unidades Administrativas el informe de seguimiento de asuntos turnados, para conocer el estatus de los folios asignados.
- Registrar en el sistema control de gestión, el seguimiento otorgado a cada folio turnado a las Unidades Administrativas a fin de mantener actualizado el sistema.
- Informar al Titular de la Secretaría Particular, las acciones que las Unidades Administrativas realizan para brindar la atención oportuna a cada folio turnado e identificar si son atendidos en tiempo y forma.

PUESTO: Líder Coordinador de Proyectos de Conservación Documental

- Integrar la información y documentación en formato digital o impreso, recibida en la Secretaría Particular, a fin de que sea procesada para su resguardo.
- Recabar la información y/o documentación recibida en la Secretaría Particular, para iniciar el proceso de resguardo.
- Analizar la documentación e información, para su óptima organización.
- Sistematizar la información y/o documentación, con el fin de integrar un registro del mismo.
- Registrar la documentación e información recabada y organizada, para que sea procesada y resguardada en un archivo
- Resguardar la información y documentación en formato digital o impresa, recibida y recabada en la Secretaría Particular, a fin de que sea conservada y protegida.
- Realizar el proceso de archivo de la documentación atendida, para su orden y fácil localización.
- Gestionar el material necesario para la creación del archivo y el resguardo de este.
- Organizar el archivo mediante su sistematización, para su óptimo resguardo y fácil consulta.
- Actualizar periódicamente el archivo, para la integración y resguardo de nueva documentación e información recibida y analizada.



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE TURISMO

Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

- Comprobar el buen estado y funcionamiento de los archivos resguardados, para garantizar su conservación y protección.
- Revisar periódicamente el archivo, para comprobar la óptima conservación de la documentación en archivo.
- Informar al Titular de la Secretaría Particular sobre el funcionamiento del archivo y el resguardo de la información, para la prevención de cualquier incidente.
- Reportar al Titular de la Secretaría Particular cualquier daño o mal funcionamiento del archivo, para su atención oportuna y su resolución.
- Solicitar las herramientas y material adecuado para el constante mantenimiento y protección de la información y/o documentación resguardada.

PUESTO: Líder Coordinador de Proyectos de Seguimientos de Acuerdos

- Actualizar las bases de datos de los diferentes actores del sector público y privado a fin de mantener una comunicación eficaz.
- Solicitar a la Unidad Administrativa correspondiente, los recursos materiales e informáticos para facilitar la explicación gráfica en las reuniones del Titular de la Secretaría de Turismo.
- Gestionar el material de oficina necesario, con la finalidad de tener un abasto oportuno de los mismos y desempeñar eficientemente las actividades administrativas.
- Registrar en la Agenda del Titular de la Secretaría de Turismo, las actividades diarias para la participación en los eventos.
- Presentar al Titular de la Secretaría Particular, las peticiones de cita e invitaciones a eventos para valorar y definir la participación del Titular de la Secretaría de Turismo.
- Registrar los eventos y citas que conformarán la Agenda para presentarla al Titular de la Secretaría de Turismo, indicando nombre del evento y dirección.
- Presentar al Titular de la Secretaría Particular las actividades diarias del Titular de la Secretaría de Turismo para su aprobación.
- Actualizar de forma constante la Agenda del Titular de la Secretaría de Turismo a fin de atender las reuniones y eventos.
- Proporcionar apoyo logístico a fin de fortalecer la correcta participación del Titular de la Secretaría de Turismo en eventos públicos y privados.
- Solicitar al organizador del evento, la información de las actividades a desarrollarse durante este, para planear la participación del Titular de la Secretaría de Turismo y coordinar el arribo.
- Recabar la información relacionada con la participación del Titular de la Secretaría de Turismo para conocimiento previo al evento.
- Presentar por escrito al Titular de la Secretaría Particular las actividades que se realizarán durante el evento, a fin de optimizar la participación del Titular de la Secretaría de Turismo.

PUESTO: Asesor "A"



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE TURISMO
Secretaría de Economía y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

- Evaluar la información y propuestas de proyectos relacionados con el sector turístico desde los ámbitos de la administración pública federal y local.
- Planear proyectos a fin de proveer al Titular de la Secretaría material para toma de decisiones.
- Asegurar la presencia Institucional representando al Titular de la Secretaría, en las reuniones técnicas y académicas a fin de participar en la realización y evaluación de proyectos turísticos.
- Establecer los mecanismos de comunicación con gobiernos de los Estados en materia turística para la firma de convenios de colaboración o para el seguimiento de acciones institucionales con gobiernos estatales y municipales.
- Fungir como Secretario Técnico del Comité Técnico del Fondo Mixto de Promoción Turística de la Ciudad de México.
- Analizar y revisar las propuestas de iniciativas de leyes, dictámenes y demás disposiciones que emitan los órganos legislativos en materia turística.
- Dar seguimiento al quehacer legislativo de las Comisiones de Turismo y otras que tengan relación el sector turístico a fin de informar al Titular de la Secretaría de posibles cambios o mejoras en los ordenamientos jurídicos.
- Negociar iniciativas de ley con los órganos legislativos en materia turística.
- Representar al Titular de la Secretaría ante los órganos legislativos en reuniones de trabajo.
- Preparar materiales de apoyo para comparecencias y reuniones de trabajo con asesores legislativos.
- Generar estrategias de Diplomacia Turística en apoyo a las funciones de la Secretaría.
- Planear proyectos a fin de proveer al Titular de la Secretaría material para toma de decisiones.
- Diseñar estrategias de acción internacional para apoyar los programas sustantivos de la Secretaría.
- Asegurar la presencia Institucional representando al Titular de la Secretaría, en las reuniones con Embajadas y Organismos Internacionales.
- Establecer los mecanismos de comunicación con las representaciones diplomáticas acreditadas en la Ciudad de México.



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE TURISMO

Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

PUESTO: Asesor "B"

- Coordinar mediante el análisis técnico en la materia turística, los temas de interés para el Titular de la Secretaría.
- Definir mediante opiniones técnicas los temas relacionados en la materia turística que pueda ser aplicables a los casos en concreto.
- Planear con el Titular con previo análisis técnico, las mejoras a los planes, proyectos y programas a ejecutar por la Secretaría.
- Evaluar los proyectos y en general todos los asuntos en materia turística a fin de coadyuvar para la toma de decisiones del Titular.
- Acordar con el Titular de la Secretaría los asuntos en los que sea pertinente representarlo.
- Promover la realización de reuniones institucionales con el objeto de evaluar los programas en materia turística.
- Establecer los criterios de evaluación de los proyectos, conforme al análisis técnico previamente realizado.

PUESTO: Dirección de Asuntos Jurídicos

- Brindar certeza jurídica a los actos y actividades de la Secretaría mediante asesoría y defensa.
- Revisar que los instrumentos normativos que deba refrendar la persona Titular de la Secretaría cumplan con las disposiciones legales aplicables.
- Aprobar los escritos de informes, ofrecimiento de pruebas, recursos y, en general, intervenir en todas aquellas promociones necesarias para la substanciación de los juicios, en los que la Secretaría sea parte.
- Suscribir oficios, escritos y demás promociones relativas al trámite de los asuntos de su competencia.
- Representar legalmente a la Secretaría, en juicios y procedimientos en que sea parte.
- Atender las políticas y lineamientos que en materia jurídica dicte la Consejería Jurídica y de Servicios Legales.
- Contribuir a que las Direcciones Generales de la Dependencia, desarrollen los actos administrativos necesarios para la celebración de diferentes instrumentos jurídicos con Entidades del sector turístico, Órganos Administrativos Desconcentrados y Dependencias Federales en apego a la normatividad vigente.
- Atender las solicitudes de asesoría jurídica de las diversas unidades administrativas de la Secretaría con la finalidad de brindar certeza jurídica a sus actos.
- Revisar los proyectos de convenios, contratos, acuerdos y demás instrumentos jurídicos que celebre la Secretaría con Dependencias, Entidades del Sector, Entidades Federativas, Municipios, Órganos Desconcentrados y Organizaciones de los sectores social y privado en las materias de su competencia.
- Emitir el dictamen jurídico que valide, los convenios, contratos, acuerdos y demás instrumentos jurídicos que celebre la Secretaría con Dependencias, Entidades del



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE TURISMO

Secretaría de Planeación y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

Sector, Entidades Federativas, Municipios, Órganos Desconcentrados y Organizaciones de los sectores social y privado en las materias de su competencia.

- Brindar asesoría a la persona Titular de la Secretaría de Turismo en cuanto a la Normatividad aplicable en razón de sus atribuciones y competencia.
- Revisar propuestas de iniciativas de ley o reformas en el ámbito de competencia de la Secretaría.
- Analizar la legislación vigente en materia de Turismo y realizar comparativos de la legislación nacional e internacional, en materia de Turismo
- Desarrollar proyectos en el ámbito jurídico, en materia de Turismo.

PUESTO: Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Asuntos Jurídicos.

- Participar en el análisis de los aspectos jurídicos de los contratos, convenios y acuerdos que celebre la Secretaría con Dependencias, Entidades del Sector, Entidades Federativas, Municipios, Órganos Desconcentrados y Organizaciones de los sectores social y privado en las materias de su competencia.
- Compilar la información legislativa tales como: Tratados Internacionales, Leyes, Reglamentos, Decretos, Acuerdos, Circulares, Reglas de Operación, así como la demás normatividad vinculada con las atribuciones de la Secretaría.
- Elaborar dictámenes en lo relativo a la revisión de contratos, convenios y acuerdos, proyectos legislativos o cualquier otro instrumento jurídico que sea utilizado por la Secretaría, para asegurar que las actividades que desarrolla en el cumplimiento de sus atribuciones y facultades se encuentren sustentadas.
- Analizar el marco normativo, antecedentes del caso, realizar estudios comparativos en la legislación nacional e internacional y elaborar la propuesta de dictamen.
- Atender los requerimientos que realicen las Direcciones Generales, así como la Unidad de Transparencia de la Secretaría en el ejercicio de sus funciones.
- Representar a la Secretaría en los juicios de materia laboral, penal, civil y administrativa, así como en los juicios de amparo, en los que sea parte.
- Elaborar proyectos para la defensa jurídica de la Dependencia, analizando los elementos jurídicos, normativos, doctrinales y todos los que correspondan, en atención a los asuntos de que se trate.
- Solicitar a las Direcciones Generales los elementos documentales a ofrecer como prueba en los litigios en los que la Secretaría ha sido citada como parte.
- Elaborar los escritos de demanda y contestaciones, de los juicios promovidos en contra de la Secretaría.
- Elaborar los informes previos y justificados que sean requeridos a esta Secretaría por la autoridad jurisdiccional federal, cuando ésta se encuentre señalada como autoridad responsable.
- Mantener actualizado el control y resguardo de los expedientes, con la finalidad de llevar la atención, seguimiento y control estadístico de los juicios en donde la Secretaría sea parte.
- Sustanciar los procedimientos administrativos que correspondan, para brindar certeza jurídica.



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE TURISMO

Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

- Atender los procedimientos contenciosos y administrativos en los que la Secretaría sea parte, con la finalidad de brindar certeza jurídica.
- Atender las notificaciones personales, las practicadas por Estrados, Boletín y/o lista de acuerdos que se realicen a la Secretaría, para su correcta defensa jurídica.
- Dar seguimiento puntual a los asuntos jurídicos en que la Secretaría sea parte, ante autoridad competente, para su correcta defensa.
- Comparecer en las audiencias de ley impulsar las diligencias pertinentes para el debido desahogo de las pruebas ofrecidas hasta la resolución del litigio ante la Autoridad competente.



PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO

Listado de procedimientos

- 1.- Validación de correspondencia dirigida al Titular de la Secretaría de Turismo
- 2.- Validación de Contratos y Convenios
- 3.- Elaboración de Demanda
- 4.- Audiencias y Diligencias de Ley
- 5.- Contestación de la Demanda
- 6.- Elaboración de Opiniones Jurídicas



Procedimientos

Nombre del Procedimiento: Validación de correspondencia dirigida al Titular de la Secretaría de Turismo.

Objetivo General: Atender oportunamente los requerimientos de correspondencia internos y externos; así como las solicitudes recibidas vía correo electrónico del titular de la Secretaría de Turismo y de las peticiones realizadas mediante la Plataforma implementada por el Gobierno de la Ciudad de México.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Líder Coordinador de Proyectos de Control de Gestión Documental	Recibe y sella el original y acuse de la correspondencia dirigida a la Secretaría de Turismo, asentando folio, fecha y hora de recepción.	1 hora
2		Registra de forma consecutiva la correspondencia en el sistema de control de gestión, transcribiendo el folio asignado, fecha y hora de recepción, datos del remitente y asunto.	1 hora
3		Imprime el volante para anexarlos al requerimiento correspondiente	1 hora
4		Entrega la correspondencia para su análisis.	1 hora
5	Secretaría Particular	Valora el requerimiento recibido para determinar la Unidad Administrativa que le dará seguimiento.	1 día
6	Líder Coordinador de Proyectos de Control de Gestión Documental	Registra en el sistema de control de gestión, la Unidad Administrativa que dará seguimiento.	1 hora
7		Turna el requerimiento a la Unidad Administrativa correspondiente, indicando el grado de urgencia para su atención.	1 hora
8		Solicita mediante el reporte de asuntos turnados a cada Unidad Administrativa el estatus de la correspondencia.	1 día
9		Recibe y registra las respuestas emitidas por cada Unidad Administrativa a los requerimientos turnados.	2 días

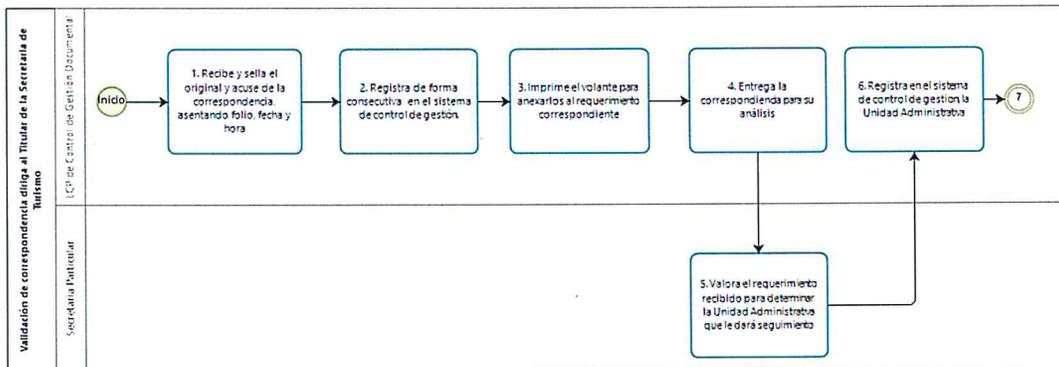


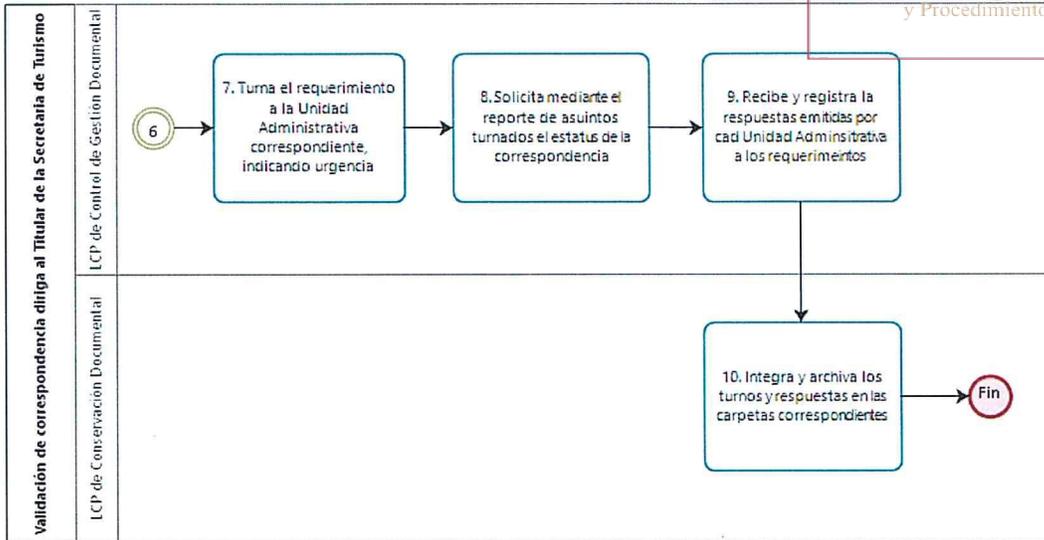
No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
10	Líder Coordinador de Proyectos de Conservación Documental	Integra y archiva los turnos y respuestas en las carpetas correspondientes de cada Unidad Administrativa.	1 día
Fin del procedimiento			
Tiempo aproximado de ejecución: 10 días hábiles.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No Aplica			

Aspectos a considerar:

- 1.- El tiempo de ejecución es aproximado, ya que la atención este sujeto al plazo establecido de respuesta.
- 2.- El reporte de asuntos turnados se realiza una vez al mes.

Diagrama de Flujo





VALIDÓ

Victoria Angélica Mandujano Puertas

Líder Coordinador de Proyectos de Control de Gestión Documental



Nombre del Procedimiento: Validación de Contratos y Convenios

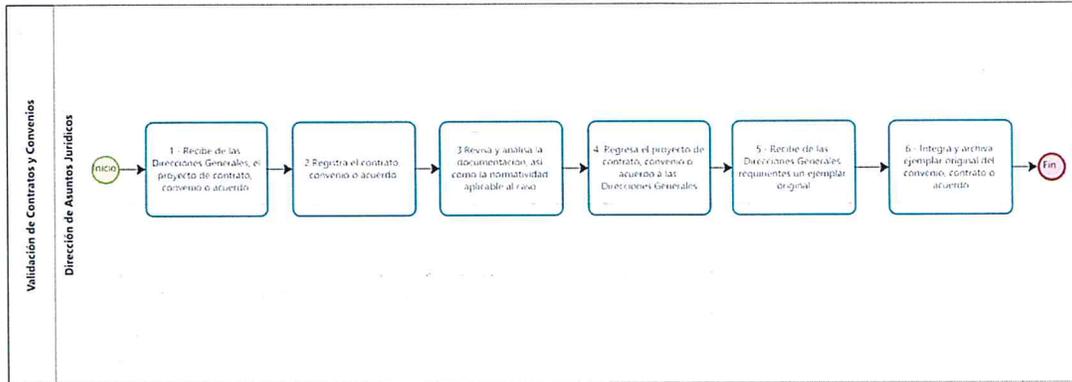
Objetivo General: Validar los instrumentos jurídicos (Contratos y Convenios) que utiliza la Secretaría para su operación, en relación con sus atribuciones, facultades y competencias.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección de Asuntos Jurídicos.	Recibe de las Direcciones Generales de esta Secretaría, mediante oficio y correo electrónico el proyecto de contrato, convenio o acuerdo de que se trate.	1 día
2		Registra del contrato, convenio o acuerdo.	1 día
3		Revisa la documentación relativa al contrato, convenio o acuerdo, así como la normatividad aplicable al caso concreto.	1 día.
4		Regresa el proyecto de contrato, convenio o acuerdo a las Direcciones Generales que corresponda, mediante oficio y correo electrónico, para su formalización.	1 día
5		Recibe de las Direcciones Generales requirentes mediante oficio, un ejemplar original del contrato, convenio o acuerdo para su resguardo.	3 días
6		Integra y archiva el ejemplar original del convenio, contrato o acuerdo.	1 día
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 7 días hábiles.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No Aplica			



Diagrama de Flujo



VALIDÓ

Rosa María Aguilar Espinosa
Directora de Asuntos Jurídicos



Nombre del Procedimiento: Elaboración de Demanda.

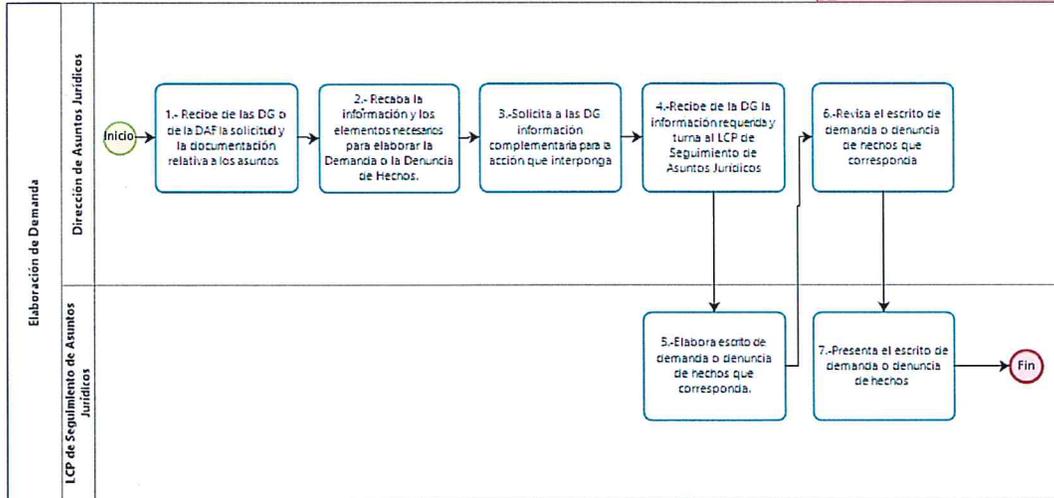
Objetivo General: Atender puntalmente los requerimientos de la Secretaría, presentando Demanda o Denuncia de Hechos en Procedimientos Judiciales, Contenciosos, Administrativos o Laborales, en que la Dependencia sea parte.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección de Asuntos Jurídicos.	Recibe de las Direcciones Generales o de la Dirección de Administración y Finanzas en la Secretaria de Turismo la solicitud y la documentación debidamente integrada, relativa a los asuntos que la Secretaría promueva ante la instancia competente.	1 día
2		Recaba la información, documentación y los elementos necesarios para elaborar la demanda o la denuncia de hechos.	1 día
3		Solicita a las Direcciones Generales información complementaria para la acción que interponga la Secretaría.	1 día
4		Recibe de la Dirección General la información requerida y turna al Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Asuntos Jurídicos.	2 días
5	Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Asuntos Jurídicos.	Elabora escrito de demanda o denuncia de hechos que corresponda.	1 día
6	Dirección de Asuntos Jurídicos.	Revisa el escrito de demanda o denuncia de hechos que corresponda.	1 día
7	Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Asuntos Jurídicos.	Presenta el escrito de demanda o denuncia de hechos	1 día
Fin del procedimiento			
Tiempo aproximado de ejecución: 6 días hábiles.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No Aplica			



Diagrama de Flujo



VALIDÓ

Rosa María Aguilar Espinosa
Directora de Asuntos Jurídicos



Nombre del Procedimiento: Audiencias y Diligencias de Ley.

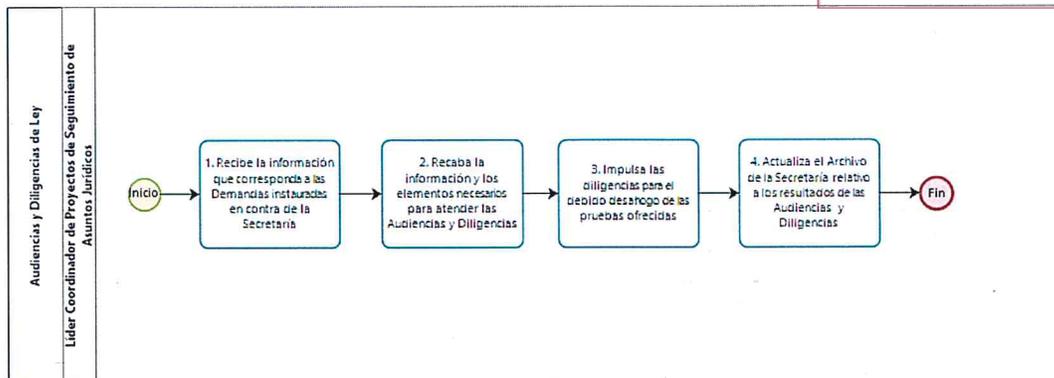
Objetivo General: Atender puntalmente las Audiencias en los Procedimientos Contenciosos y Administrativos, en que la Secretaría de Turismo sea parte.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Asuntos Jurídicos.	Recibe vía Notificación Personal, Boletín o Lista de Acuerdos la información de la fecha de Audiencia que corresponda, relativa a los juicios o procedimientos en los que la Secretaría es parte.	1 día
2		Recaba la información, documentación y los elementos necesarios para atender las audiencias y diligencias que correspondan.	1 día
3		Impulsa las diligencias y buscar el debido desahogo de las pruebas ofrecidas.	1 día
4		Actualiza el archivo de la Secretaría en lo relativo a los resultados de las audiencias y diligencias que correspondan con las constancias respectivas.	1 día
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 3 días hábiles.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No Aplica			



Diagrama de Flujo



VALIDÓ

Karina Ramírez Soriano

Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Asuntos Jurídicos



Nombre del Procedimiento: Contestación de la Demanda.

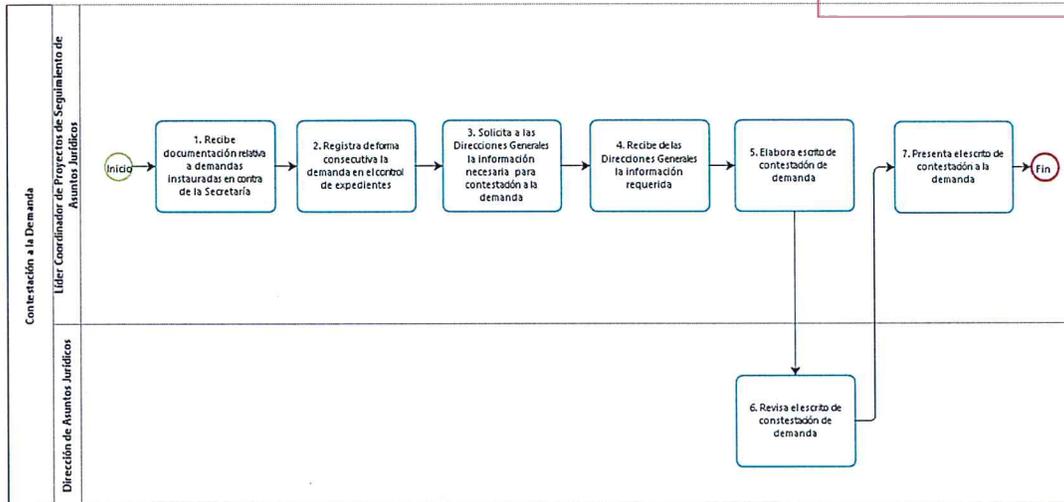
Objetivo General: Atender puntalmente las Demandas en Procedimientos contenciosos -administrativos, en que la Secretaría de Turismo sea parte.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Asuntos Jurídicos.	Recibe vía notificación personal, la documentación debidamente integrada, relativa a demandas instauradas en contra de la Secretaría, asentando fecha y hora de recepción.	1 día
2		Registra de forma consecutiva la demanda en el control de expedientes, transcribiendo datos del demandante, asunto, fecha y hora.	1 día
3		Solicita a las Direcciones Generales la información necesaria para dar contestación a la demanda en los plazos establecidos por la Ley, indicando el grado de urgencia para su atención.	1 día
4		Recibe de las Direcciones Generales la información requerida.	2 días
5		Elabora escrito de contestación de la demanda	1 día
6	Dirección de Asuntos Jurídicos.	Revisa el escrito de contestación de la demanda.	1 día
7	Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Asuntos Jurídicos.	Presenta el escrito de contestación de la demanda.	1 día
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 5 días hábiles.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No Aplica			



Diagrama de Flujo



VALIDÓ

Karina Ramírez Soriano

Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Asuntos Jurídicos



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE TURISMO

Secretaría de Planeación y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

Nombre del Procedimiento: Elaboración de opiniones jurídicas

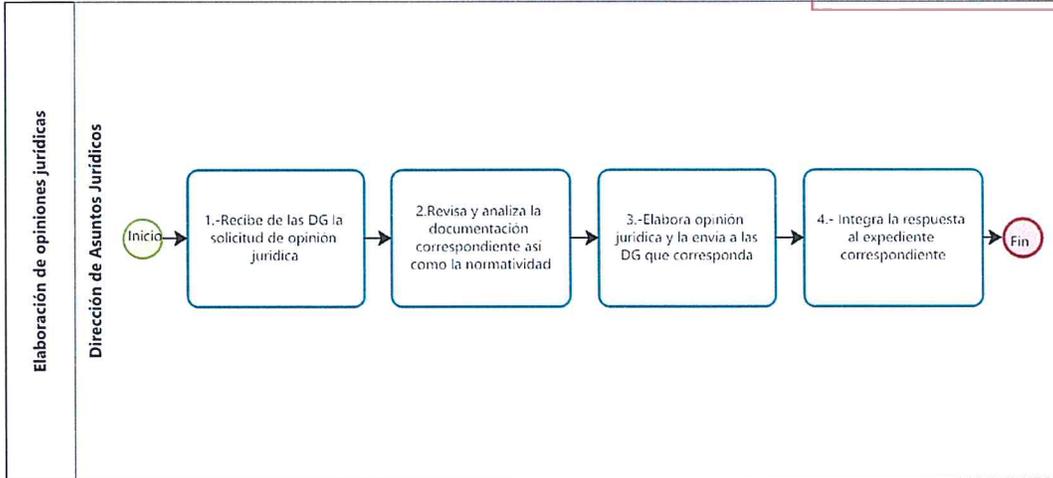
Objetivo General: Dar respuesta a las solicitudes de opiniones jurídicas de las Direcciones Generales para propiciar la legitimación de los actos de la Secretaría, así como para garantizar un actuar apegado a derecho; solicitudes que deberán ser elaboradas mediante oficio y correo electrónico, acompañadas de los antecedentes, así como la documentación necesaria para su atención.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección de Asuntos Jurídicos	Recibe de las Direcciones Generales la solicitud de opinión jurídica, mediante oficio, acompañado de la documentación correspondiente.	2 días
2.		Revisa y analiza la documentación correspondiente, así como la normatividad aplicable al caso concreto.	1 día
3.		Elabora la opinion jurídica y la envía a las Direcciones Generales que corresponda, con las observaciones pertinentes mediante oficio y correo electrónico.	2 hrs.
4.		Integra la respuesta al expediente correspondiente.	1 hr
Fin del procedimiento			
Tiempo aproximado de ejecución: 3 días hábiles.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No Aplica			



Diagrama de Flujo



VALIDÓ

Rosa María Aguilar Espinosa
Directora de Asuntos Jurídicos



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

CAPÍTULO II



DIRECCIÓN GENERAL DE EQUIPAMIENTO TURÍSTICO





GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE TURISMO

Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

ESTRUCTURA ORGÁNICA

DENOMINACIÓN DEL PUESTO	NIVEL
Dirección General de Equipamiento Turístico	45
Dirección de Concertación e Infraestructura Turística	39
Subdirección de Concertación y coordinación Territorial	29
Líder Coordinador de Proyectos de Concertación y Coordinación Territorial "A"	24
Líder Coordinador de Proyectos de Concertación y Coordinación Territorial "B"	24
Dirección de Desarrollo de Proyectos Turísticos	40
Subdirección de Elaboración de Proyectos Turísticos	29
Lider Coordinador de Proyectos Turísticos "A"	24
Lider Coordinador de Proyectos Turísticos "B"	24
Lider Coordinador de Proyectos de Implementación "A"	24
Lider Coordinador de Proyectos de Implementación "B"	24



ORGANIGRAMA



ESTRUCTURA ORGÁNICA DICTAMINADA

DEPENDENCIA
SECRETARÍA DE TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA
DIRECCIÓN GENERAL DE EQUIPAMIENTO TURÍSTICO

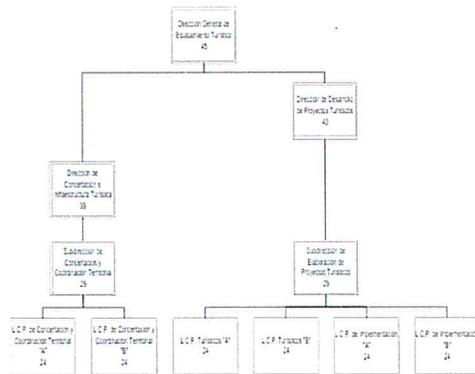
2/5

DICTAMEN
D-SECTUR-05/010119

VIGENCIA
01 ENERO 2019

JORGE LUIS BASALDÚA RAMOS
 SUBSECRETARIO DE CAPITAL HUMANO Y ADMINISTRACIÓN

RAQUEL CHAMORRO DE LA ROSA
 COORDINADORA GENERAL DE EVALUACIÓN, MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO





ATRIBUCIONES

Puesto: Dirección General de Equipamiento Turístico

Atribuciones Específicas:

Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México.

Artículo 225.- Corresponde a la Dirección General de Equipamiento Turístico

- I. Planear el desarrollo de la actividad turística a través del uso eficiente de los recursos turísticos, en los términos de la Ley de Turismo de la Ciudad de México;
- II. Coadyuvar en la formulación del Programa Sectorial e integrar el Programa de Trabajo de la Secretaría de Turismo, en los términos establecidos por la persona Titular de la Secretaría de Turismo;
- III. Impulsar el desarrollo de los recursos turísticos de la Ciudad de México, y, en su caso, de común acuerdo con los grupos sociales involucrados;
- IV. Promover la creación de nuevos productos turísticos de la Ciudad de México;
- V. Planificar, diseñar y coordinar los proyectos estratégicos para el Desarrollo del Turismo en la Ciudad de México, en los términos de las leyes locales y federales de la materia;
- VI. Proyectar, promover y apoyar el desarrollo de la infraestructura turística de la Ciudad de México, su mantenimiento y estimular la participación de los sectores social y privado;
- VII. Desarrollar y ejecutar estrategias de intervención en polígonos territoriales para su aprovechamiento en materia turística; de acuerdo con la normativa aplicable;
- VIII. Planear, promover, participar y establecer coordinación con las Dependencias y organismos de la Administración Pública Federal y de la Ciudad de México para realizar acciones y obras públicas vinculadas con la infraestructura turística de la Ciudad de México;
- IX. Coadyuvar y participar en la promoción de inversiones privadas vinculadas con la infraestructura turística de la Ciudad de México;
- X. Planear, impulsar y promover las acciones, los proyectos y los productos turísticos para desarrollar las actividades ecoturísticas y del turismo vinculado a la conservación de la naturaleza en la Ciudad de México; y
- XI. Acordar y coordinar, por instrucciones de la persona Titular de la Secretaría, con los organismos y Dependencias oficiales, el sector privado y el sector social el establecimiento de los proyectos estratégicos para el Desarrollo de Turismo en la Ciudad de México.



FUNCIONES

PUESTO: Dirección de Concertación e Infraestructura Turística

- Promover el establecimiento de los proyectos estratégicos para el Desarrollo de Turismo en coordinación con las Dependencias y organismos de la Administración Pública Federal y de la Ciudad de México mediante estrategias de intervención como son festivales, ferias y exposiciones o cualquier otra actividad de promoción turística, en polígonos territoriales para su aprovechamiento en esa materia.
- Definir a los organismos y Dependencias oficiales, el sector privado y el sector social vinculados con la infraestructura turística de la Ciudad de México.
- Establecer relaciones de trabajo en conjunto con organismos y Dependencias oficiales, el sector privado y el sector social para el desarrollo de proyectos estratégicos para el Desarrollo del Turismo.
- Establecer estrategias que permitan la inversión privada para mejorar e impulsar la infraestructura turística de la Ciudad de México.
- Establecer de común acuerdo con los grupos sociales involucrados, los proyectos estratégicos para el Desarrollo de Turismo en la Ciudad de México.
- Promover la creación de nuevos productos turísticos para la Ciudad de México.
- Proponer estudios y análisis de viabilidad técnica y financiera que fomenten el desarrollo de nuevos productos turísticos en distintos ámbitos.
- Promover productos turísticos para desarrollar las actividades ecoturísticas y del turismo vinculado a la conservación de la naturaleza en la Ciudad de México.
- Consolidar proyectos estratégicos que estimulen la participación de los sectores social y privado para el aprovechamiento en materia turística de los recursos turísticos.
- Establecer mecanismos con organismos y Dependencias oficiales, el sector privado y el sector social para generar estrategias de intervención y aprovechamiento en materia turística en polígonos territoriales.

PUESTO: Subdirección de Concertación y Coordinación Territorial.

- Diagnosticar la viabilidad del establecimiento de los proyectos estratégicos para el Desarrollo de Turismo con los grupos sociales involucrados en el desarrollo de la actividad turística dentro de los polígonos territoriales de la Ciudad de México.
- Representar la figura de enlace entre los organismos y Dependencias oficiales, así como con los grupos sociales involucrados en polígonos territoriales.
- Participar en la búsqueda de soluciones a conflictos de carácter social y de demandas sociales, derivados de las acciones y obras públicas vinculadas con la infraestructura turística.
- Coordinar la solución de conflictos derivados del establecimiento de proyectos estratégicos para el Desarrollo del Turismo en los términos de las leyes locales y federales de la materia.



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE TURISMO

Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

- Apoyar peticiones ciudadanas en materia de equipamiento turístico en conjunto con Dependencias y organismos de la Administración Pública Federal y de la Ciudad de México para recomendar estrategias de acción dentro de la Dirección General.
- Diseñar las estrategias de intervención en materia social dentro de los diferentes polígonos territoriales de la Ciudad, para el establecimiento proyectos estratégicos para el Desarrollo del Turismo.
- Determinar oportunidades, estrategias y acciones de Desarrollo de Turismo en polígonos territoriales.
- Verificar las características sociales políticas y económicas de los polígonos territoriales en los que se prevé establecimiento de los proyectos estratégicos para el Desarrollo de Turismo.
- Establecer estrategias de acción en materia social para los polígonos territoriales según sus características específicas.
- Establecer polígonos territoriales, sitios y regiones de interés común a donde se orienten esfuerzos, acciones y recursos para potenciar y consolidar actividades ecoturísticas y turismo vinculado a la conservación de la naturaleza.

PUESTO: Líder Coordinador de Proyectos de Concertación y Coordinación Territorial "A"

- Gestionar estrategias de coordinación interinstitucional con las Dependencias y organismos de la Administración Pública Federal y de la Ciudad de México mediante la organización de mesas de trabajo, presentaciones y eventos necesarios para su realización.
- Coordinar grupos de trabajo entre la Administración Pública Federal y de la Ciudad de México para facilitar el establecimiento de los proyectos estratégicos para el Desarrollo del Turismo en la Ciudad de México.
- Apoyar a la Subdirección en la gestión de acciones con las Dependencias y organismos de la Administración Pública Federal y de la Ciudad de México.
- Organizar la participación y asistencia a las reuniones y sesiones de las mesas de trabajo interinstitucional para evaluar la factibilidad del desarrollo de nuevos productos turísticos de la Ciudad de México.
- Gestionar la agenda de trabajo con instancias de la Administración Pública en la realización de mesas de trabajo, presentaciones y eventos.
- Integrar expedientes de cumplimiento de acuerdos y convenios, establecidos con las Dependencias y organismos de la Administración Pública Federal y de la Ciudad de México mediante la ejecución de acciones de colaboración orientadas al impulso y desarrollo de productos turísticos.
- Gestionar los procesos administrativos, normativos y jurídicos ante dependencias e instituciones para el desarrollo de nuevos productos turísticos.
- Realizar acciones para la implementación de procedimientos técnicos que se deriven de la creación, operación, modificación o extinción de acuerdos, convenios y mecanismos de colaboración interinstitucional.



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE TURISMO

Dirección General de Administración y Finanzas
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

- Recabar información y documentación, en las diferentes áreas del Gobierno de la Ciudad de México, para el adecuado cumplimiento de acuerdos y convenios de desarrollo turístico.
- Organizar trabajos con las instancias públicas para la realización de productos en materia de turismo.

PUESTO: Líder Coordinador de Proyectos de Concertación y Coordinación Territorial "B"

- Gestionar estrategias de coordinación con los sectores social y privado mediante la organización de mesas de trabajo, presentaciones y eventos necesarios para su realización.
- Gestionar en conjunto con organizaciones, asociaciones y demás actores del sector privado, el desarrollo de nuevos productos turísticos.
- Integrar acciones para la implementación de procedimientos técnicos que se deriven de la creación, operación, modificación o extinción de acuerdos, convenios y mecanismos de coordinación y concertación social.
- Recabar la información de las mesas de trabajo para el adecuado cumplimiento de acuerdos y convenios para el establecimiento de proyectos estratégicos.
- Organizar trabajos entre organizaciones, asociaciones y demás actores del sector social y privado para la realización de productos en materia turística
- Implementar el cumplimiento de acuerdos y convenios, establecidos con los sectores social y privado mediante la ejecución de acciones de colaboración orientadas al impulso y desarrollo de productos turísticos.
- Integrar en conjunto con organizaciones, asociaciones y demás actores del sector privado, los acuerdos y convenios de los nuevos productos turísticos.
- Operar las acciones implementadas de los procedimientos técnicos que se deriven de la creación, operación, modificación o extinción de acuerdos, convenios y mecanismos de coordinación y concertación social.
- Integrar los acuerdos y convenios que se establezcan con organizaciones, asociaciones y demás actores del sector social y privado para la realización de productos en materia turística para su seguimiento.



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE TURISMO

Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

PUESTO: Dirección de Desarrollo de Proyectos Turísticos

- Coordinar el diseño de proyectos de mantenimiento y mejora de equipamiento turístico de conformidad con las políticas y programas de Desarrollo de la Ciudad de México.
- Diagnosticar los recursos turísticos de la Ciudad para realizar proyectos estratégicos para el Desarrollo del Turismo en la Ciudad de México.
- Plantear el diseño de proyectos de equipamiento turístico asegurando su establecimiento.
- Vigilar el avance de proyectos durante su ejecución.
- Plantear propuestas para la elaboración de proyectos de mantenimiento y mejora del equipamiento turístico.
- Promover los proyectos estratégicos para el Desarrollo de Turismo en la Ciudad de México ante las instancias federales, locales, públicas y privadas.
- Proponer planes maestros y estudios técnicos, para el desarrollo de nueva infraestructura turística de la Ciudad en sus corredores y circuitos turísticos.
- Vigilar el cumplimiento de los anexos técnicos en proyectos estratégicos para el desarrollo del Turismo en la Ciudad de México para valorar la efectividad y calidad de los mismos.
- Promover convenios con organismos y Dependencias oficiales, el sector privado y el sector social que aseguren el establecimiento de los planes y proyectos propuestos.
- Administrar las acciones con organismos y Dependencias oficiales, el sector privado y el sector social para el Desarrollo de Turismo de la Ciudad de México.

PUESTO: Subdirección de Elaboración de Proyectos Turísticos.

- Promover acciones y obras públicas vinculadas a la infraestructura turística de la Ciudad de México asegurando la conservación de la naturaleza en la Ciudad de México de conformidad con las políticas y programas de Desarrollo de la Ciudad de México.
- Promover la infraestructura turística asegurando la conservación de la naturaleza en la Ciudad de México y el uso eficiente de los recursos turísticos.
- Determinar el costo de los proyectos que fomentan la actividad turística y ecoturística en la Ciudad de México.
- Proporcionar el seguimiento al desarrollo de los proyectos de mejora y mantenimiento de la infraestructura turística de la Ciudad de México.
- Proponer convenios interinstitucionales con los tres niveles de gobierno y el sector privado, que aseguren el establecimiento de proyectos estratégicos.
- Colaborar con el desarrollo de la actividad turística mediante el uso eficiente de los recursos turísticos.
- Coordinar la instalación del equipamiento necesario para el desarrollo de la actividad turística.



PUESTO: Líder Coordinador de Proyectos Turísticos "A"

- Proponer diseños para proyectos de equipamiento e infraestructura en diferentes zonas del territorio de la Ciudad de México para su aprovechamiento en materia turística, fomentando el uso eficiente de los recursos con una perspectiva sustentable.
- Proponer anteproyectos, proyectos ejecutivos y planes maestros de equipamiento e infraestructura turística.
- Producir los diversos estudios y proyectos necesarios para lograr el mejor resultado.
- Elaborar representaciones gráficas que ayuden a expresar los aspectos más relevantes de los proyectos de equipamiento e infraestructura para su evaluación y análisis.
- Analizar aspectos técnicos y normativos de los proyectos de equipamiento e infraestructura turística desarrollados y los métodos necesarios a considerar.
- Compilar la información documental referente a los proyectos de implementación, mantenimiento y mejora en el equipamiento e infraestructura turística.
- Integrar la información generada y necesaria, que ayude al proceso de diseño de los proyectos que presente la Dirección General.
- Realizar presupuestos para el desarrollo de proyectos de implementación, mantenimiento y mejora en el equipamiento e infraestructura turística.
- Conservar la información de los proyectos desarrollados en la Dirección General.
- Revisar los avances y desarrollo de proyectos del equipamiento turístico.
- Integrar los procesos de revisión y evaluación de los proyectos y programas turísticos para su cumplimiento.

PUESTO: Líder Coordinador de Proyectos Turísticos "B"

- Gestionar avances de proyectos de equipamiento e infraestructura turística en los diferentes polígonos territoriales de la Ciudad de México.
- Revisar los proyectos de equipamiento e infraestructura turística en los diferentes polígonos territoriales para la Ciudad de México.
- Recabar información para la generación de informes de avance en los proyectos de equipamiento e infraestructura turística.
- Registrar documental del avance de proyectos de equipamiento e infraestructura turística en los polígonos territoriales de la Ciudad para evaluar la implementación, mantenimiento y mejora del equipamiento e infraestructura turística.
- Proporcionar herramientas para el registro del avance de los proyectos de equipamiento e infraestructura turística que permitan la realización sistematizada en el análisis de gestión y desarrollo
- Analizar polígonos de actuación o de intervención para el desarrollo de programas y proyectos de equipamiento e infraestructura turística, a fin de desarrollar acciones de mantenimiento y mejora de la imagen urbana y turística de la Ciudad de México con un enfoque sustentable e incluyente.



- Actualizar los expedientes que contienen antecedentes normativos y de diagnóstico para el desarrollo de nuevos proyectos de equipamiento e infraestructura turística.
- Realizar levantamientos en escala arquitectónica y urbana, así como, funcionales y sociales, de las áreas en que se desarrollan los proyectos de equipamiento e infraestructura turística.
- Integrar expedientes técnicos que contengan la información recabada necesaria previamente al desarrollo de propuestas de diseño de equipamiento e infraestructura.
- Conservar los documentos que contengan la información necesaria para el desarrollo de análisis encaminados a mejorar, rehabilitar y revitalizar los recursos turísticos de la Ciudad.

PUESTO: Líder Coordinador de Proyectos de Implementación "A"

- Implementar mecanismos de seguimiento a los proyectos de mantenimiento y mejora de la Secretaría de Turismo necesarios para facilitar la supervisión de proyectos y obras promovidas por la Dirección.
- Revisar los programas y proyectos de mantenimiento y mejora de la Secretaría de Turismo, considerando las diferentes especialidades que lo integran a fin de identificar su factibilidad técnica y financiera.
- Elaborar oportunamente las cédulas y fichas de presentación de proyectos turísticos mediante la adecuada implementación de mecanismos para su desarrollo.
- Revisar los proyectos ejecutivos en sus diferentes áreas con el propósito que cumplan con la normativa vigente aplicable.
- Analizar presupuestos para el desarrollo de proyectos estratégicos conforme a sondeos de mercado con la finalidad de revisar catálogos de conceptos y precios unitarios
- Realizar el registro documental generado por las visitas de seguimiento y la valoración de los elementos del avance de obra de los proyectos de equipamiento e infraestructura turística asegurando su calidad y seguridad mediante el cumplimiento de la normatividad vigente aplicable.
- Realizar acciones para que, durante su desarrollo de los programas y proyectos de infraestructura turística en sus diferentes fases, la conclusión sea oportuna de los mismos.
- Recabar información para la generación de informes de avance de los proyectos y programas llevando un control hasta su término.
- Integrar los procesos de revisión y evaluación de los proyectos y programas turísticos para su debido cumplimiento.
- Comunicar mecanismos de colaboración con los organismos y dependencias oficiales para facilitar la colaboración con los entes públicos involucrados en los proyectos.

PUESTO: Líder Coordinador de Proyectos de Implementación "B"



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE TURISMO

Subsecretaría de Planeación y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizativos

- Gestionar avances de proyectos turísticos implementados en los diferentes polígonos territoriales de la Ciudad de México.
- Integrar los proyectos turísticos implementados para consolidar y revalorizar los polígonos territoriales de la Ciudad de México.
- Dar seguimiento a las acciones derivadas de la ejecución de los proyectos implementados en coordinación con las instancias involucradas.
- Elaborar el registro documental del avance de los proyectos implementados en los polígonos territoriales de la Ciudad para su evaluación turística.
- Proponer herramientas para el registro del avance de los proyectos implementados que permitan la realización sistematizada en el análisis de gestión y desarrollo.
- Analizar los polígonos o intervenir para la implementación en su desarrollo, a fin de realizar acciones de mejora de la imagen urbana y turística de la Ciudad de México con un enfoque sustentable e incluyente.
- Actualizar los expedientes que contienen antecedentes normativos y de diagnóstico para el desarrollo de nuevos proyectos de implementación turística.
- Realizar el registro de los censos publico privado que participan en la implementación de proyectos turísticos.
- Integrar expedientes técnicos que contengan la información recabada necesaria previamente al desarrollo de la implementación turística.
- Conservar los documentos que contengan la información necesaria para el desarrollo de análisis encaminados a mejorar, rehabilitar los proyectos turísticos implementados en la Ciudad.



PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO

Listado de procedimientos

- 1.- Desarrollo de Productos Turísticos.
- 2.- Colaboración en eventos turísticos en la Ciudad de México.
- 3.- Diseño de Proyectos Turísticos de solicitud externa.
- 4.- Diseño de Proyectos Turísticos de solicitud interna.



Procedimientos

Nombre del Procedimiento: Desarrollo de Productos Turísticos.

Objetivo General: Crear productos turísticos que promuevan la consolidación, innovación, revalorización, conservación de la naturaleza, actividades ecoturísticas y diversificación de la oferta turística de la Ciudad de México, a fin de fortalecer su competitividad como destino turístico nacional e internacional.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección General de Equipamiento Turístico	Recibe requerimiento por parte de los Órganos de la Administración Pública, para la realización del diseño de productos turísticos para la Ciudad de México.	1 día
2		Determina las necesidades del nuevo producto turístico e instruye a la Dirección de Concertación e Infraestructura Turística para coordinar su planeación y desarrollo.	1 día
3	Dirección de Concertación de Infraestructura Turística	Plantea las líneas de acción y recaba información necesaria para el diseño de productos turísticos para presentar.	2 días
4	Subdirección de Concertación y Coordinación Territorial	Elabora una presentación con la propuesta de diseño de un producto turístico conforme a la metodología definida que integre nuevas experiencias, recursos y servicios turísticos para promover el posicionamiento de la Ciudad de México como destino turístico nacional e internacional.	7 días
5	Dirección de Concertación de Infraestructura Turística.	Recibe y valora la factibilidad técnica y financiera de la propuesta conforme a la metodología, coordinando su planeación y desarrollo.	2 días
		¿El producto turístico propuesto es factible?	
		No	
6		Realiza observaciones a la propuesta para su mejora o corrección	1 día
		Regresara la actividad 4	
		Si	
7		Da Visto Bueno y turna para la elaboración.	1 día



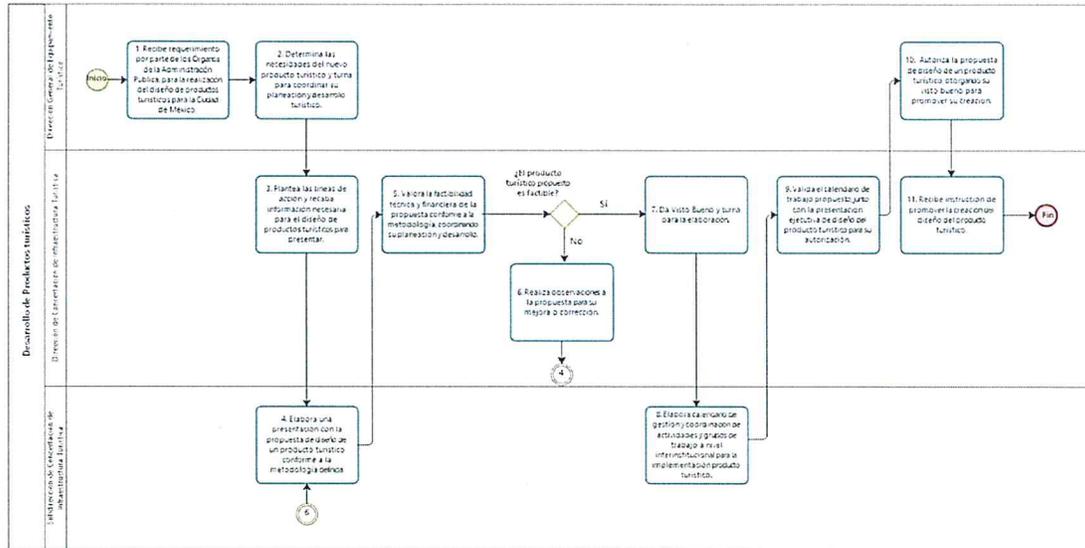
No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
8	Subdirección de Concertación y Coordinación Territorial	Elabora calendario de gestión y coordinación de actividades y grupos de trabajo a nivel interinstitucional para la implementación producto turístico, generando un expediente integrado que será entregado a la Dirección de Concertación e Infraestructura.	5 días
9	Dirección de Concertación de Infraestructura Turística.	Valida el calendario de trabajo propuesto, junto con la presentación ejecutiva de diseño del producto turístico para su autorización.	3 días
10	Dirección General de Equipamiento Turístico	Autoriza la propuesta de diseño de un producto turístico, otorgando su visto bueno para promover su creación.	3 días
11	Dirección de Concertación de Infraestructura Turística.	Recibe instrucción de promover la creación del diseño del producto turístico por parte de la Dirección General de Equipamiento Turístico.	3 días
Fin del procedimiento			
Tiempo aproximado de ejecución: 27 días hábiles.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No Aplica			

Aspectos a considerar:

- 1.- La Dirección General de Equipamiento Turístico podrá emitir requerimiento para la elaboración de Productos Turísticos mediante oficio.
- 2.- Las actividades a implementar pueden ser: presentación, difusión, promoción, reunión con prestadores de servicio y seguimiento al Producto Turístico.



Diagrama de Flujo



VALIDÓ

Iram Gustavo Medina López

Director de Concertación de Infraestructura Turística.



Nombre del Procedimiento: Colaboración en eventos turísticos en la Ciudad de México

Objetivo General: Colaboración en las actividades que se realizarán en el evento turístico, determinando la forma de participación en virtud de los requerimientos y necesidades de dicho evento.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección General de Equipamiento Turístico	Recibe requerimiento para colaboración en evento turístico. Registra y turna a la Dirección de Concertación de Infraestructura Turística.	1 día
2	Dirección de Concertación de Infraestructura Turística.	Recibe, analiza y elabora plan de trabajo para la organización y coordinación del evento turístico.	2 días
3		Coordina con los encargados del evento turístico los requerimientos por parte de la Dirección General de Equipamiento Turístico para estar en condiciones de participar, así como la generación de oficios para gestiones que se requieran o se necesiten en el evento turístico.	6 días
4		Elabora calendario de actividades e instruye a la Subdirección de Concertación y Coordinación Territorial para implementar en el evento turístico.	3 días
5	Subdirección de Concertación y Coordinación Territorial	Recibe instrucción, prepara materiales, organiza recurso humano y si se requiere se realiza la coordinación para la asistencia de artesanos (dependiendo del tipo de evento turístico).	3 días
6	Dirección de Concertación de Infraestructura Turística	Implementa las actividades en el evento turístico y lleva a cabo supervisión.	5 días
7		Envía a la Dirección General de Equipamiento Turístico nota informativa de la colaboración en el evento turístico.	3 días
Fin del procedimiento			
Tiempo aproximado de ejecución: 23 días hábiles.			



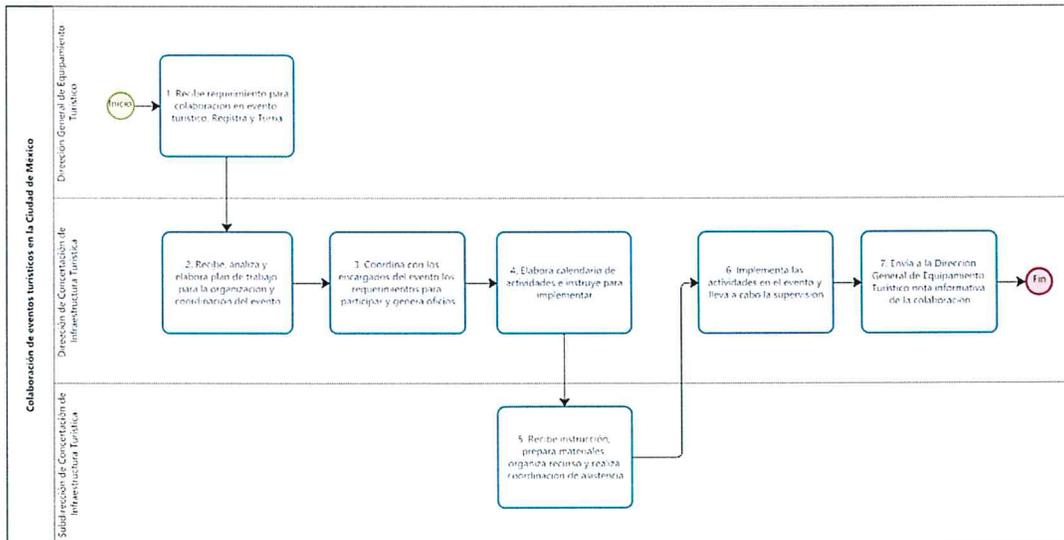
No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No Aplica			

Aspectos a considerar:

- 1.- Dependiendo de las necesidades o requerimientos del evento turístico se determinarán los materiales, recursos humanos o artesanos que se implementarán o participarán en el mismo.
- 2.- Los artesanos asistentes se seleccionarán del Catálogo de Artesanos con artesanías afines al evento turístico.
- 3.- Los requerimientos por parte de la Dirección General de Equipamiento Turístico pueden ser: datos del evento (lugar, fecha, hora), en caso de stand se necesita ubicación y dimensiones, etc., es decir, dependiendo del tipo de evento turístico, serán dichos requerimientos.
- 4.- Si se requiere, se elaborarán oficios de solicitud a Órganos Externos de la Administración Pública, de la Titular y áreas de la Secretaría o la Dirección General de Equipamiento Turístico para gestionar permisos, apoyo logístico, cometidas eléctricas, supervisión de policiaca, etc.
- 5.- La duración del evento turístico dependerá de los organizadores.
- 6.- Para colaborar en un evento turístico será necesario solicitarlo con al menos 15 días hábiles de anticipación.



Diagrama de Flujo



VALIDÓ

Iram Gustavo Medina López

Director de Concertación de Infraestructura Turística



Nombre del Procedimiento: Diseño de Proyectos Turísticos de solicitud externa.

Objetivo General: Diseñar proyectos de equipamiento y desarrollo turístico que mejoren la accesibilidad, conectividad, preservación y disfrute de las zonas, corredores, circuitos y rutas turísticas de la Ciudad de México.

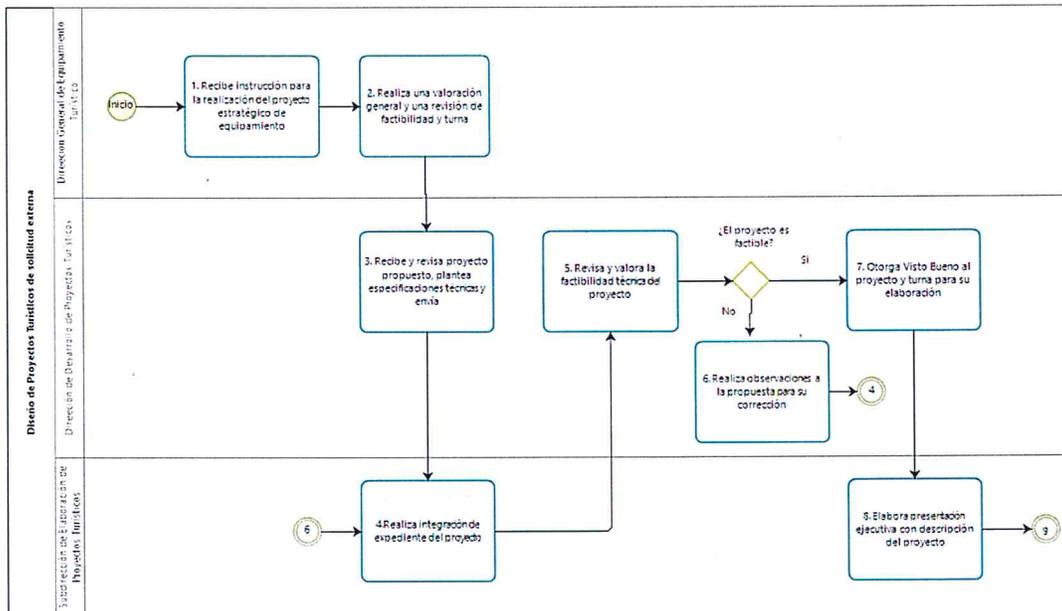
Descripción Narrativa:

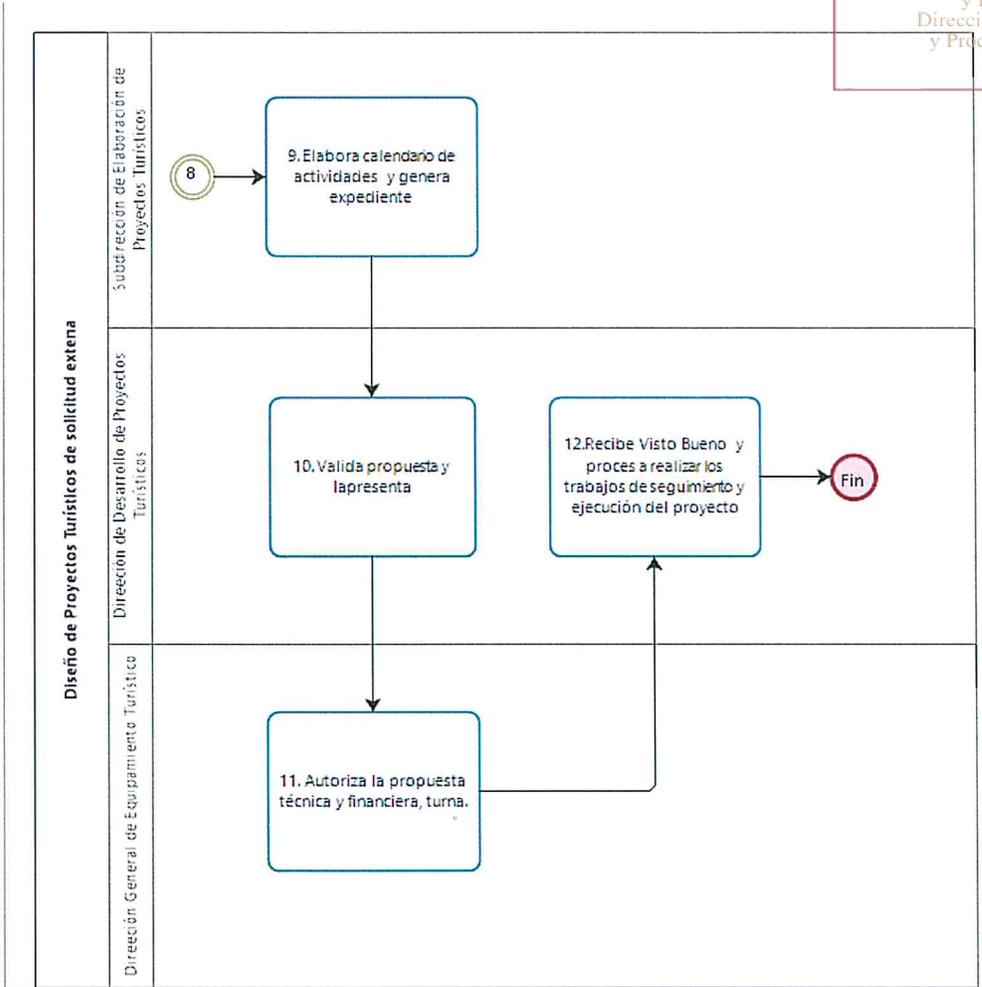
No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección General De Equipamiento Turístico	Recibe por parte de organismos no gubernamentales o miembros de la sociedad civil con enfoque social y/o turístico la solicitud (formato libre) de la propuesta para la realización de un proyecto Estratégico de Equipamiento y Desarrollo Turístico para la Ciudad de México, y/o Alcaldía para coordinar su planeación y desarrollo.	1 día
2		Realiza una valoración general y una revisión de factibilidad y turna a la Dirección de Desarrollo de Proyectos Turísticos.	1 día
3	Dirección de Desarrollo de Proyectos Turísticos	Recibe y revisa el proyecto propuesto y plantea sus especificaciones técnicas para que cumplan con la normativa vigente aplicable y envía para su integración.	3 días
4	Subdirección de Elaboración de Proyectos Turísticos	Realiza la integración de expediente del proyecto, identificando esquemas de financiamiento, costos y recursos para su planeación y diseño.	7 días
5	Dirección de Desarrollo de Proyectos Turísticos	Revisa y valora la factibilidad técnica del proyecto de Equipamiento y Desarrollo Turístico.	2 días
		¿El proyecto es factible?	
		No.	
6		Realiza observaciones a la propuesta para su mejora o corrección.	2 días
		Regresa a la actividad 4	
		Sí.	
7		Otorga Visto Bueno al proyecto de Equipamiento y Desarrollo Turístico y turna para su elaboración.	2 días
8	Subdirección de Elaboración de Proyectos Turísticos	Elabora una presentación ejecutiva con la descripción del proyecto y sus actividades.	4 días



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
9		Elabora calendario de ejecución de actividades de trabajo a nivel institucional, generando un expediente integro.	2 días
10	Dirección de Desarrollo de Proyectos Turísticos	Valida propuesta y la presenta a la Dirección General de Equipamiento Turístico.	2 días
11	Dirección General De Equipamiento Turístico	Autoriza la propuesta técnica y financiera, turna a la Dirección de Desarrollo de Proyectos Turísticos.	2 días
12	Dirección de Desarrollo de Proyectos Turísticos	Recibe Visto Bueno y procede a realizar los trabajos de seguimiento y ejecución del proyecto.	1 día
Fin del procedimiento			
Tiempo aproximado de ejecución: 29 días hábiles.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No Aplica			

Diagrama de Flujo





VALIDÓ

Mtra. Tania Aguilar Murrieta
Directora de Desarrollo de Proyectos Turísticos



Nombre del Procedimiento: Diseño de Proyectos Turísticos de solicitud interna.

Objetivo General: Diseñar proyectos de equipamiento y desarrollo turístico que mejoren la accesibilidad, conectividad, preservación y disfrute de las zonas, corredores, circuitos y rutas turísticas de la Ciudad de México.

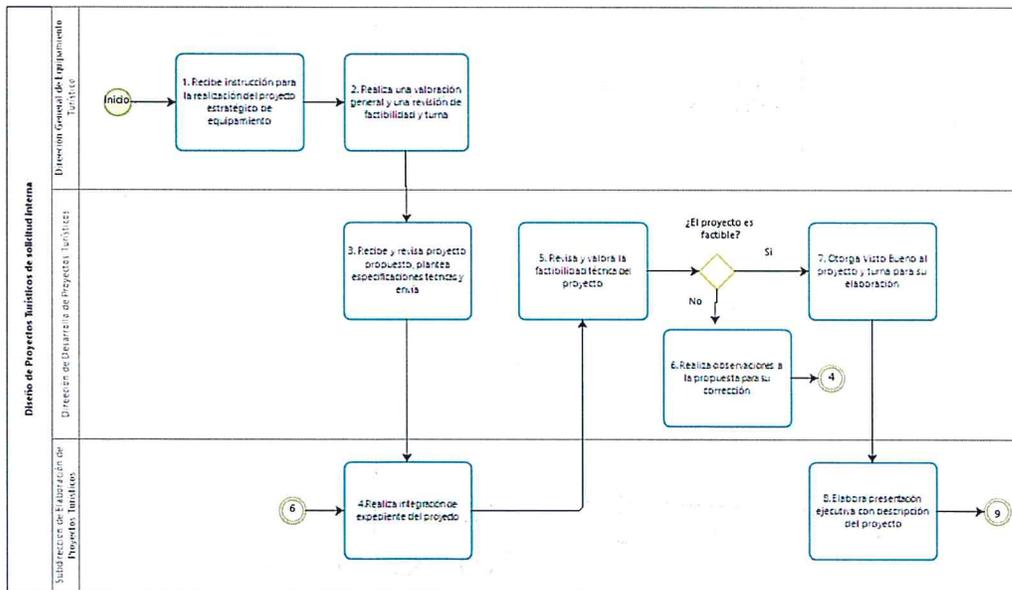
Descripción Narrativa:

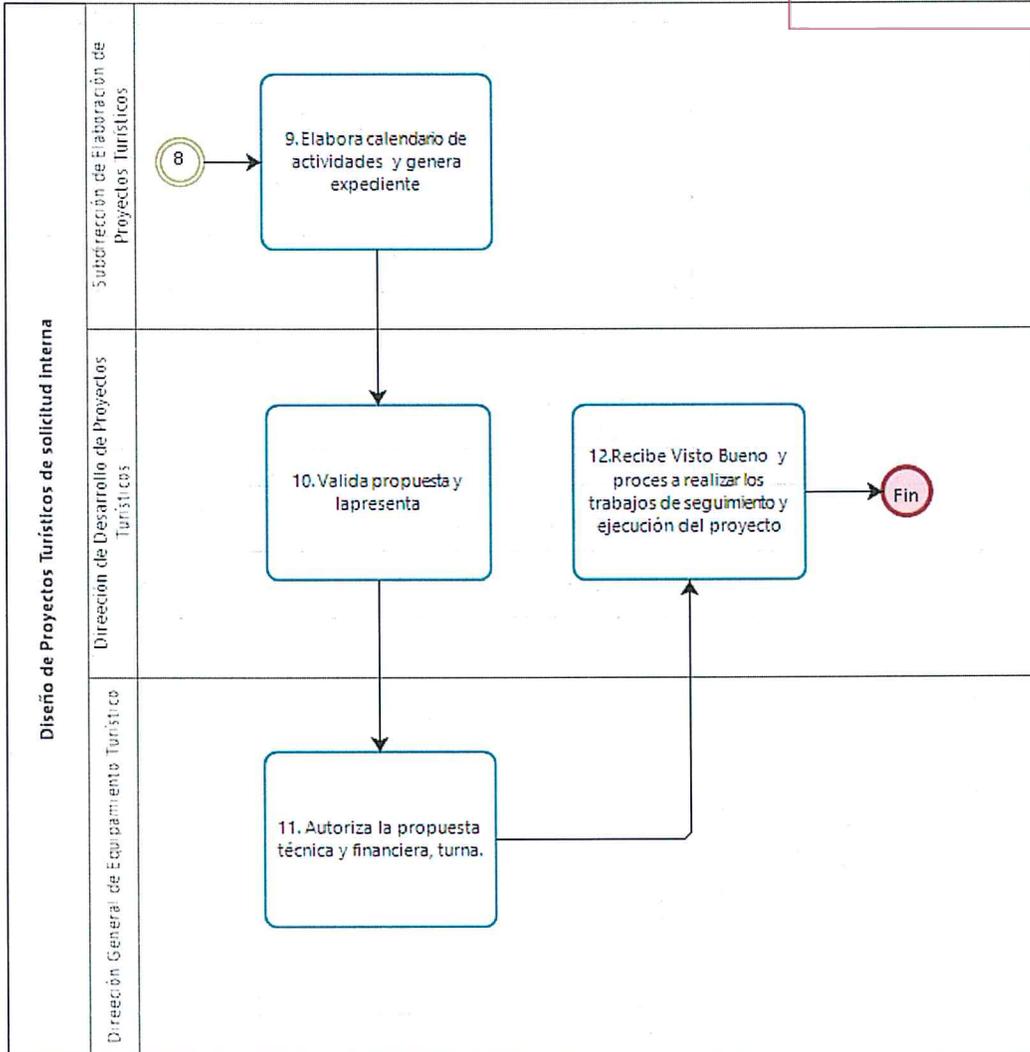
No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección General De Equipamiento Turístico	Recibe instrucción del(a) Titular de la Secretaría y/o la solicitud de las Direcciones Generales propuestas para la realización de un proyecto Estratégico de Equipamiento y Desarrollo Turístico para la Ciudad de México, y/o Alcaldía para coordinar su planeación y desarrollo.	1 día
2		Realiza una valoración general y una revisión de factibilidad y turna a la Dirección de Desarrollo de Proyectos Turísticos.	1 día
3	Dirección de Desarrollo de Proyectos Turísticos	Recibe y revisa el proyecto propuesto y plantea sus especificaciones técnicas para que cumplan con la normativa vigente aplicable y envía para su integración.	3 días
4	Subdirección de Elaboración de Proyectos Turísticos	Realiza integración de expediente del proyecto, identificando esquemas de financiamiento, costos y recursos para su planeación y diseño.	7 días
5	Dirección de Desarrollo de Proyectos Turísticos	Revisa y valora la factibilidad técnica del proyecto de Equipamiento y Desarrollo Turístico.	2 días
		¿El proyecto es factible?	
		No.	
6		Realiza observaciones a la propuesta para su mejora o corrección.	2 días
		Regresa a la actividad 4	
		Sí.	
7		Da visto bueno al proyecto de Equipamiento y Desarrollo Turístico y turna para su elaboración.	2 días
8	Subdirección de Elaboración de Proyectos Turísticos	Elabora una presentación ejecutiva con la descripción del proyecto y sus actividades, para la elaboración del calendario.	4 días



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
9		Elabora calendario de ejecución de actividades de trabajo a nivel institucional, generando un expediente integro.	2 días
10	Dirección de Desarrollo de Proyectos Turísticos	Valida propuesta y la presenta a la Dirección General de Equipamiento Turístico.	2 días
11	Dirección General de Equipamiento Turístico	Autoriza la propuesta técnica y financiera, turna a la Dirección de Desarrollo de Proyectos Turísticos.	2 días
12	Dirección de Desarrollo de Proyectos Turísticos	Recibe Visto Bueno y procede a realizar los trabajos de seguimiento y ejecución del proyecto.	1 día
Fin del procedimiento			
Tiempo aproximado de ejecución: 29 días hábiles.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No Aplica			

Diagrama de Flujo





VALIDÓ

Mtra. Tania Aguilar Murrieta
Directora de Desarrollo de Productos Turísticos



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

CAPÍTULO III



DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS AL TURISMO





ESTRUCTURA ORGÁNICA

DENOMINACIÓN DEL PUESTO	NIVEL
Dirección General de Servicios al Turismo	45
Dirección de Calidad y Certificación Turística	39
Subdirección de Cultura Turística y Calidad	29
Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Cultura Turística y Calidad "A"	24
Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Cultura Turística y Calidad "B"	24
Dirección de Atención y Apoyo al Turista	40
Subdirección de Orientación y Apoyo al Turista	29
Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Orientación al Turista "A"	24
Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Orientación al Turista "B"	24
Subdirección de Turismo Social y Esparcimiento	29
Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento al Turismo Social y Esparcimiento "A"	24
Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento al Turismo Social y Esparcimiento "B"	24



ORGANIGRAMA

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

ESTRUCTURA ORGÁNICA DICTAMINADA

DEPENDENCIA
SECRETARÍA DE TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS AL TURISMO

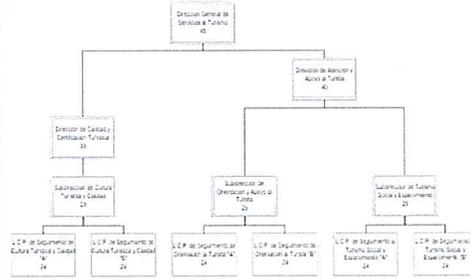
3/5

DICTAMEN
D-SECTUR-05/010119

VICENCIA
01 ENERO 2019

JORGE LUIS BASALDÚA RAMOS
SUBSECRETARIO DE CAPITAL HUMANO Y ADMINISTRACIÓN

RAQUEL CHAMORRO DE LA ROSA
COORDINADORA GENERAL DE EVALUACIÓN, COORDINACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO





ATRIBUCIONES

PUESTO: Dirección General de Servicios al Turismo.

Atribuciones Específicas:

Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México.

Artículo 227.- Corresponde a la Dirección General de Servicios al Turismo:

- I. Promover y concertar mecanismos de apoyo crediticio y de asistencia técnica a los prestadores de servicios turísticos de la Ciudad de México, así como promover la inversión en infraestructura turística;
- II. Exhortar a los prestadores de los servicios turísticos brinden el servicio de manera eficiente, conforme a las condiciones óptimas de calidad;
- III. Elaborar los proyectos de programas para otorgar información y apoyo al Turista respecto a la oferta de servicios turísticos de la Ciudad de México;
- IV. Participar en la Ejecución de los Programas orientados a ofrecer, en el ámbito de la Ciudad de México, información y apoyo al turista;
- V. Coordinar los servicios de orientación al turismo y módulos de atención al turista ubicados en los principales puntos de aforo o concentración de turistas en la Ciudad de México; e
- VI. Instrumentar en coordinación con instituciones, asociaciones y cámaras correspondientes, los mecanismos necesarios para el desarrollo de la cultura turística, la formación y actualización profesional del personal que preste servicios de turismo en la Ciudad de México, tanto del sector privado, como de los sectores social y público;

FUNCIONES

PUESTO: Dirección de Calidad y Certificación Turística.

- Supervisar el Programa General de Capacitación y Certificación Turística, que contribuya a elevar la calidad y competitividad de los prestadores de servicios turísticos.
- Autorizar los instrumentos a implementar para el seguimiento y evaluación de los resultados del Programa General de Capacitación Turística.
- Autorizar la documentación financiera de los prestadores de servicios de capacitación y/o certificación para su envío a pago.
- Definir las herramientas para elevar la calidad y la competitividad de los prestadores de servicios y empresas turísticas de la Ciudad de México.
- Planear acciones de educación y cultura turística para sensibilizar la importancia de la actividad turística de los sectores público, privado y social.



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE TURISMO

Subsecretaría de Planeación y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

- Supervisar con instancias del gobierno las acciones para dirigir los programas de calidad y obtención de distintivos y certificaciones que fortalezcan la productividad y competitividad de los prestadores de servicios y empresas turísticas.
- Canalizar las quejas presentadas en contra de prestadores de servicios turísticos a las instancias públicas y privadas para su atención.

PUESTO: Subdirección de Cultura Turística y Calidad

- Coordinar programas de capacitación, vinculación, profesionalización y certificación turística, que contribuyan a elevar la calidad y competitividad de los servicios ofrecidos por los prestadores de servicios turísticos.
- Elaborar el Programa General de Capacitación Turística con base a las necesidades de los trabajadores, directivos y servidores en materia turística.
- Distribuir los formatos para la atención de las quejas en contra de los prestadores de servicios turísticos

PUESTO: Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Cultura Turística y Calidad "A"

Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Cultura Turística y Calidad "B"

- Operar los programas de capacitación, educación y cultura turística para el desarrollo y profesionalización de los prestadores de servicios turísticos.
- Recabar los diagnósticos de necesidades de capacitación, de los prestadores de servicios turísticos, para seleccionar las temáticas y contenidos de los cursos, seminarios, talleres o conferencias que serán desarrollados en el Programa General de Capacitación Turística.
- Revisar los contenidos de los manuales presentados por los proveedores de los servicios de capacitación, para su aprobación y utilización en el desarrollo del Programa General de Capacitación Turística.
- Comprobar la operación de los cursos de capacitación para garantizar su adecuada implementación.
- Revisar los instrumentos de seguimiento y evaluación de las capacitaciones, para determinar los avances de los resultados del Programa General de Capacitación Turística.
- Tramitar las quejas presentadas en contra de los prestadores de servicios turísticos, ante las instancias que correspondientes.



PUESTO: Dirección de Atención y Apoyo al Turista

- Dirigir acciones relacionadas con la actividad turística, estableciendo esquemas de información, orientación, atención y apoyo a los turistas, así como el impulso de actividades para el desarrollo de turismo social.
- Coordinar la operación de acciones de turismo social a través de “Colibrí Viajero” que faciliten a visitantes y habitantes de la Ciudad de México conocer los atractivos turísticos de la Ciudad.
- Planear mecanismos para el desarrollo de actividades de información, orientación y apoyo al Turismo.
- Supervisar los requerimientos de los servicios necesarios para la operación y funcionamiento de la red de información.
- Proponer líneas de difusión con instituciones públicas y privadas, que permitan orientar, informar y apoyar al turista en la toma de decisiones durante su estancia en la ciudad.
- Programar mesas de trabajo con instituciones públicas, privadas y organizaciones sociales, con la finalidad de conocer la demanda en materia de turismo social.
- Coordinar con autoridades, prestadores de servicios, recintos turísticos y culturales su participación para otorgar beneficios y facilidades de turismo social a la población de la Ciudad de México.
- Definir programas y acciones con los sectores público, privado y social, a efecto de fomentar la cultura turística entre los visitantes y habitantes de la Ciudad de México.
- Autorizar los requerimientos de logística y necesidades de operación para llevar a cabo el desarrollo de las acciones integrales de turismo social.
- Consolidar rutas y productos turísticos para impulso de turismo social que sean adecuadas a los diversos sectores de visitantes y habitantes de la Ciudad de México.

PUESTO: Subdirección de Orientación y Apoyo al Turista

- Supervisar los servicios de orientación, información y atención al turista en sus diversas modalidades, con el objeto de que los turistas y visitantes conozcan la ciudad y la oferta turística de los servicios.
- Verificar el funcionamiento de la Red de Información Turística y la correcta aplicación de los recursos que permita operar ininterrumpidamente los servicios de información.
- Diseñar acciones con diversas instancias del sector turístico, que consolide la Red de Información Turística como medio de información de la ciudad.
- Supervisar la operación de la Red de Información Turística para garantizar a turistas y visitantes que el servicio se brinde adecuadamente y de calidad.
- Proporcionar el apoyo a los turistas y visitantes con instancias locales y federales con la finalidad de brindarle seguridad durante su estadía.
- Coadyuvar con instancias públicas y privadas para la realización de eventos relacionados con el turismo, facilitando a los asistentes información turística.



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



PUESTO: Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Orientación al Turista "A"

- Comprobar la operación y funcionamiento de la Red de Información Turística, mediante la implementación de estrategias que efficienten los servicios de orientación, información y atención a los turistas.
- Reportar las necesidades de operación en la Red de Información para mantener la calidad en el servicio.
- Compilar la información obtenida de los registros de atención en la Red de Información Turística para su análisis e integración.
- Recabar las necesidades de los turistas y visitantes, quejas y sugerencias con el objeto de darle seguimiento para mejorar y garantizar la atención integral de información.

PUESTO: Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Orientación al Turista "B"

- Revisar el funcionamiento del equipamiento y condiciones físicas de la Red de Información Turística con el propósito de garantizar la prestación de los servicios de orientación, información y atención al turista.
- Realizar la recepción y distribución de material informativo para su oportuna distribución en la red de información.
- Recabar información de la oferta de los servicios turísticos, para ser difundida oportunamente en la red de Información.
- Gestionar con instancias públicas y privadas la colocación de stands, módulos móviles y brigadas de orientación y apoyo para brindar servicios de orientación información y atención a turistas, visitantes y habitantes en eventos del sector.

PUESTO: Subdirección de Turismo Social y Esparcimiento

- Desarrollar acciones integrales de turismo social y esparcimiento que faciliten a los habitantes de la ciudad de segmentos específicos el acceso y conocimiento del patrimonio turístico cultural y de servicios con que cuenta la Ciudad de México.
- Planear reuniones que permitan generar alianzas con alcaldías, instancias públicas, privadas y asociaciones civiles que faciliten el acercamiento a los habitantes y visitantes al patrimonio turístico.
- Elaborar el programa anual de operación de actividades, para atender oportunamente las necesidades de los segmentos específicos de la Ciudad de México.
- Coordinar la logística de operación con los prestadores de servicios contratados a fin de garantizar el servicio de las acciones integrales de turismo social y esparcimiento.
- Generar acuerdos con los sectores público, privado y social a efecto de impulsar acciones de turismo social en beneficio de la población que así lo requiera de la Ciudad de México.
- Emitir ante las autoridades competentes las autorizaciones que permitan el desarrollo de las acciones integrales de turismo social y esparcimiento en beneficio de segmentos específicos de la Ciudad de México.



PUESTO: Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento al Turismo Social y Esparcimiento "A"

- Operar el programa de turismo social en sus diversas modalidades, con el objeto de atender las necesidades de esparcimiento de segmentos específicos de la Ciudad de México.
- Integrar el calendario anual de las acciones integrales de turismo social y esparcimiento para atender los requerimientos solicitados por las instancias y población identificada.
- Recibir solicitudes de participación de instancias públicas, privadas y sociales para integrarse a las acciones integrales de turismo social y esparcimiento.
- Actualizar directorios de organizaciones interesadas en participar en las acciones de turismo social para asegurar la atención efectiva de los segmentos a atender.
- Identificar nuevos participantes interesados en las actividades que se desarrollan en las acciones integrales de turismo social y esparcimiento para su integración.

PUESTO: Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento al Turismo Social y Esparcimiento "B"

- Procesar la información de las acciones integrales de turismo social y esparcimiento a través de diversos medios que permitan controlar la operación y seguimiento.
- Registrar la operación y control de las diversas modalidades de las acciones integrales de turismo social y esparcimiento, para garantizar el cumplimiento puntual de los servicios contratados.
- Compilar la información recabada de las acciones integrales de turismo social y esparcimiento para su análisis e integración de los informes correspondientes.
- Revisar la operación de las acciones integrales de turismo social y esparcimiento con la finalidad de asegurar la realización y cumplimiento de los servicios.
- Revisar los entregables de los servicios generados por las acciones de turismo social y esparcimiento con la finalidad de tramitar el pago de lo contratado.



PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO

Listado de procedimientos

- 1.- Operación de la Red de Información Turística.
- 2.- Operación de las Acciones integrales de Turismo para el Bienestar, Colibrí Viajero.
- 3.- Gestión y Obtención de Certificación de Servicios Turísticos y Distintivos de Calidad.
- 4.- Atención a quejas y sugerencias en contra de prestadores de servicios turísticos.
- 5.- Operación del Programa General de Capacitación Turística.



Procedimientos

Nombre del Procedimiento: Operación de la Red de Información Turística

Objetivo General: Brindar atención orientación y asistencia a turistas nacionales, extranjeros y habitantes de la Ciudad de México, a través de la red de información turística conformada por: módulos urbanos, Centro de Orientación y Apoyo al Turista, brigadas de atención, operativos y eventos especiales.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subdirección de Orientación y Apoyo al Turista	Elabora programa anual de necesidades para la operación de la Red de Información Turística y lo envía a la Dirección de Atención y Apoyo al Turista.	5 días
2	Dirección de Atención y Apoyo al Turista	Recibe el programa anual de necesidades de operación y remite a la Dirección General de Servicios al Turismo para su autorización.	1 día
3	Dirección General de Servicios al Turismo	Revisa el programa anual de necesidades de operación.	1 día
		¿Procede?	
		No	
4		Solicita se realicen los cambios procedentes	1 día
		Regresa a la actividad 1	
		Si	
5		Solicita a la Subdirección de Orientación y Apoyo al Turista se elabore la orden de servicio y anexo técnico.	1 día
6	Subdirección de Orientación y Apoyo al Turista	Elabora orden de servicio y anexo técnico de los servicios a contratar para la operación de la Red de Información y remite a la Dirección de Atención y Apoyo al Turista.	2 días
7	Dirección de Atención y Apoyo al Turista.	Revisa la orden de servicio y anexo técnico para los servicios de operación de la red de información.	1 día
		¿Procede?	
		No	
8		Solicita se realicen los cambios procedentes	1 día
		Regresa a la actividad 6	
		Si	



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
9		Recaba firmas y remite a la Dirección General de Servicios al Turismo, para su trámite ante la Dirección de Administración y Finanzas para la contratación de los servicios para operar.	1 día
10	Dirección General de Servicios al Turismo	Intruye se operen los servicios de orientación, información, atención y apoyo al turismo.	1 día
11	Subdirección de Orientación y Apoyo al Turista	Coordina con los Líderes Coordinadores de Proyecto la operación de la Red de Información Turística.	1 día
12	Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Orientación al Turista "B"	Verifica que se realicen los servicios contratados para la operación oportuna de la red de información.	1 día
13	Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Orientación al Turista "A"	Implementa los controles de seguimiento de la prestación de los servicios contratados.	1 día
14	Dirección de Atención y Apoyo al Turista	Recibe de la Dirección de Administración y Finanzas la factura por la prestación de servicios	1 día
15	Subdirección de Orientación y Apoyo al Turista.	Valida la prestación de los servicios de la operación de la Red de Información.	1 día
		¿Procede?	
		No	
16		Informa a la Dirección de Administración y Finanzas para que realice los ajustes necesarios	1 día
		Regresa a la actividad 14	
		Si	
17		Remite factura de pago a la Dirección de Atención y Apoyo al Turista.	1 día
18	Dirección de Atención y Apoyo al Turista.	Valida factura de pago y acta de hechos y remite a la Dirección General de Servicios al Turismo.	1 día
19	Dirección General de Servicios al Turismo	Autoriza factura de pago y envía acta de hechos a la Dirección de Administración y Finanzas para realizar trámite.	1 día



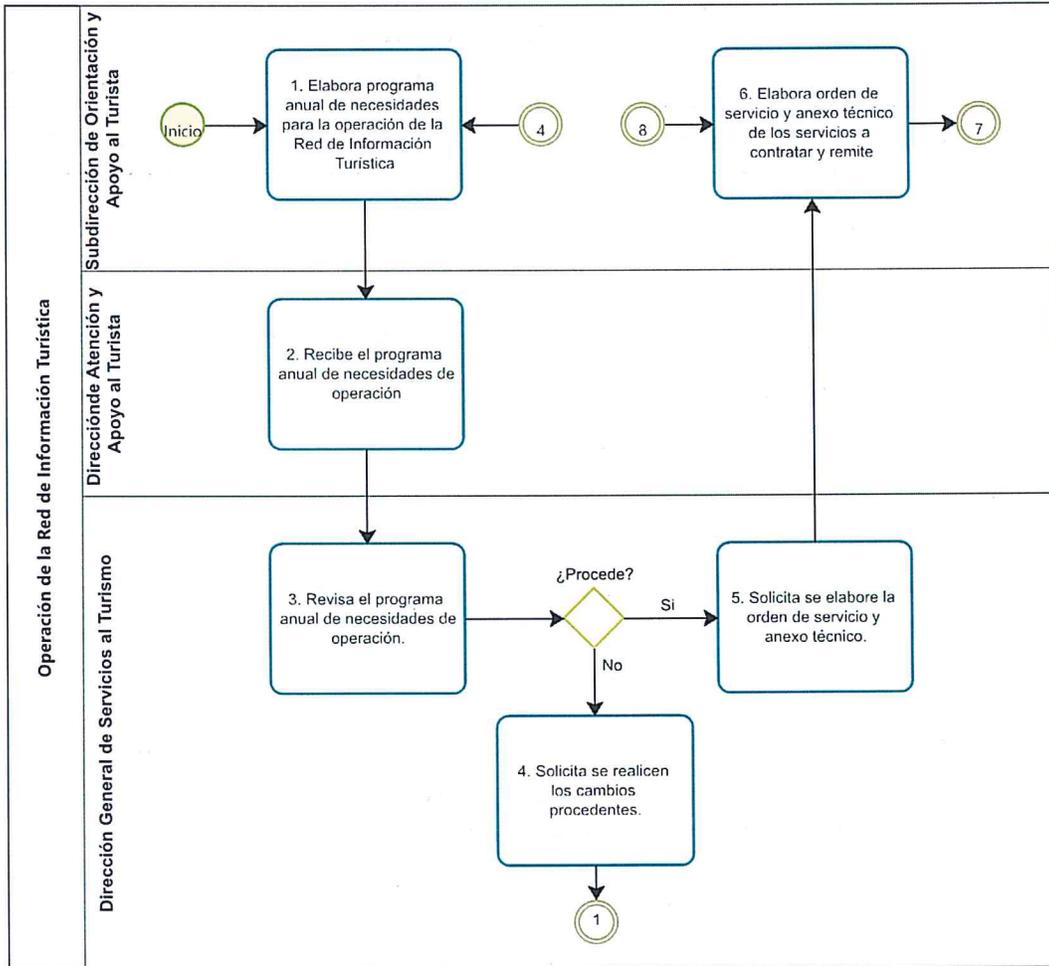
No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
20		Envía al Líder Coordinador de Proyectos los soportes para archivo y resguardo	1 día
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 21 días hábiles.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No Aplica			

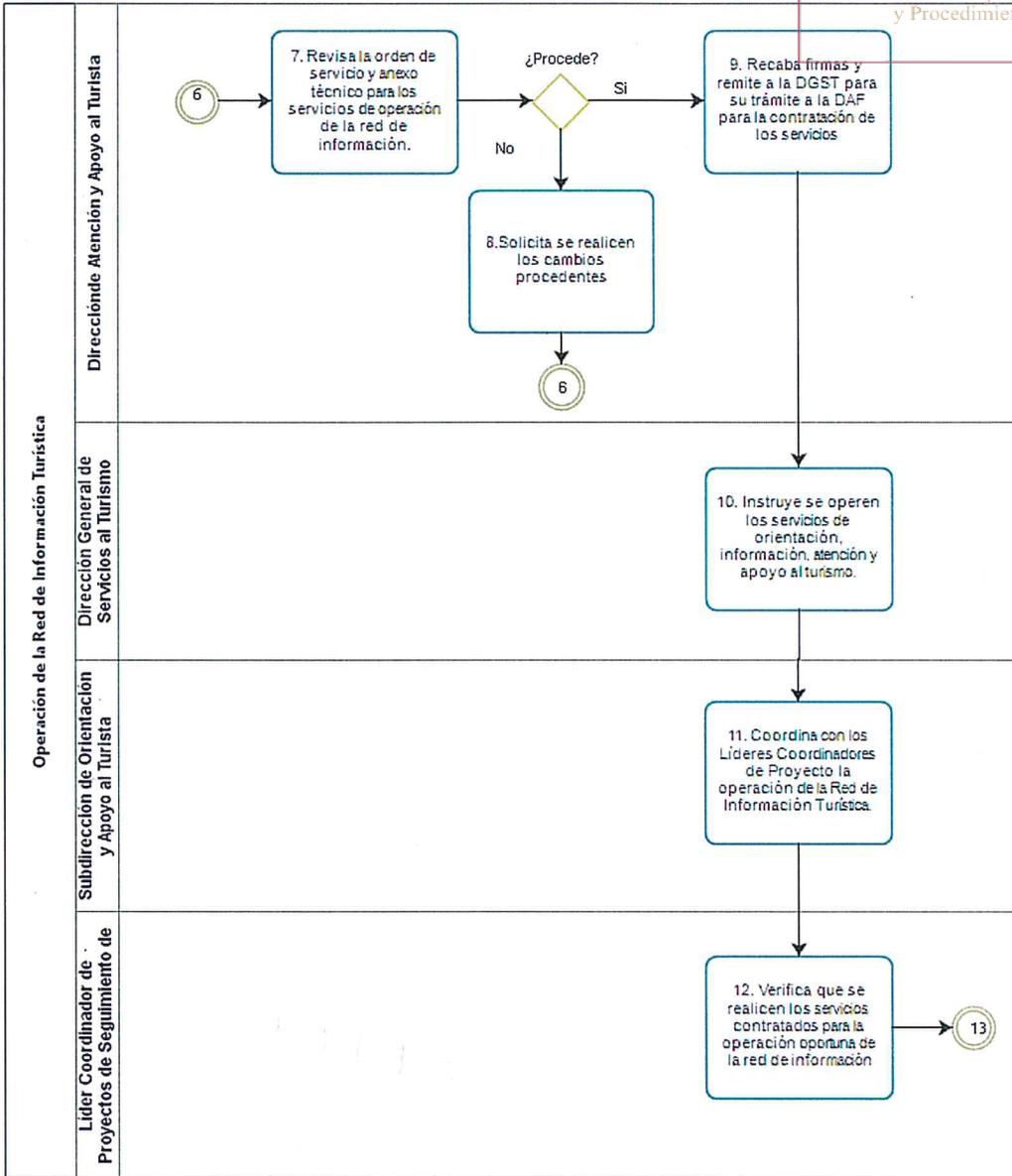
Aspectos a considerar:

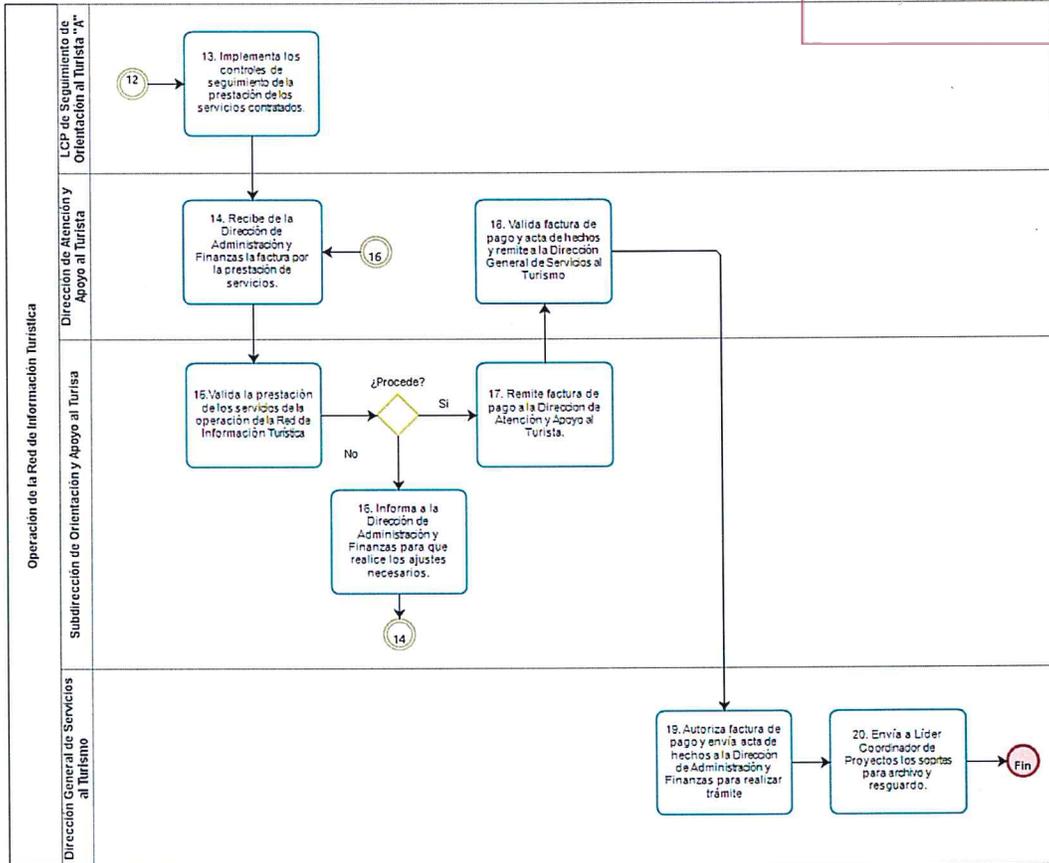
- 1.- La Red de Información Turística se encuentra conformada de la siguiente manera:
 - a) Módulos de Información Turística y/o Digitales (Ubicados en los sitios de mayor afluencia turística en la Ciudad de México).
 - b) Central de Atención y Apoyo al Turismo Conmutador
 - c) Atención en eventos de interés turístico.
 - d) Operativo de Atención y Apoyo al Turismo.
 - e) Brigadas de Orientación y Apoyo al Turismo.
 - f) Atención en Puntos de Interés Turístico.
- 2.- En la actividad 12, los formatos que se requieren para la operación de la Red de Información Turística son:
 - a) Formato de registro diario de usuarios
 - b) Formato de registro de llamadas
 - c) Formato de incidente, Brigada de Atención y Apoyo, en caso necesario
- 3.- El Acta de Hechos se denomina "Acta de hechos para hacer constar la supervisión y dictaminación respecto de la aceptación del servicio".
- 4.- En la actividad 13, los servicios realizados deben de contar con su soporte de pago con los siguientes documentos:
 - Formato de asistencia del promotor



Diagrama de Flujo







VALIDÓ

Lic. Juan Martín González Sánchez
Subdirector de Orientación y Apoyo al Turista



Nombre del Procedimiento: Operación de las Acciones integrales de Turismo para el Bienestar, Colibrí Viajero.

Objetivo General: Fortalecer y posicionar las acciones integrales de Turismo Social permitiendo que más familias y habitantes se beneficien y conozcan la oferta turística de la Ciudad, contribuyendo a la conservación del patrimonio turístico y cultural.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección General de Servicios al Turismo	Instruye elaborar el programa anual de trabajo de las acciones integrales de Turismo para el Bienestar, Colibrí Viajero.	5 días
2	Dirección de Atención y Apoyo al Turista	Coordina con la Subdirección de Turismo Social y Esparcimiento la elaboración del programa anual de trabajo de las acciones integrales de Turismo para el Bienestar, Colibrí Viajero.	5 días
3	Subdirección de Turismo Social y Esparcimiento	Integra el programa anual de necesidades para la operación de las acciones integrales de Turismo para el Bienestar, Colibrí Viajero.	5 días
4	Dirección de Atención y Apoyo al Turista	Recibe y revisa el programa anual de necesidades de operación.	1 día
		¿Procede?	
		No	
5		Regresa a la Subdirección de Turismo Social y Esparcimiento para revisión de las acciones integrales de Turismo para el Bienestar, Colibrí Viajero anual de necesidades de operación.	1 día
		Regresa a la actividad 3	
		Si	
6		Solicita se elabore la orden de servicio y anexo técnico.	1 día
7	Subdirección de Turismo Social y Esparcimiento	Elabora orden de servicio y anexo técnico de los servicios a contratar para la operación de las acciones integrales de Turismo para el Bienestar, Colibrí Viajero y remite.	2 días
8		Recaba firmas y remite	1 día



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
9	Dirección de Atención y Apoyo al Turista	Tramita orden de servicio y anexo técnico de los servicios a contratar ante la Dirección de Administración y Finanzas en la Secretaría de Turismo.	1 día
10		Informa la contratación de los servicios requeridos para la operación de las acciones integrales de Turismo para el Bienestar, Colibrí Viajero	1 día
11		Instruye se lleve a cabo la operación de las acciones integrales de Turismo para el Bienestar, Colibrí Viajero.	1 día
12	Subdirección de Turismo Social y Esparcimiento	Integra el programa anual de operación con base en las solicitudes de participación de la población de la Ciudad e instancias públicas y privadas.	5 días
13		Envía a la Dirección de Atención y Apoyo al Turista el programa de operación para autorización y seguimiento.	1 día
14	Dirección de Atención y Apoyo al Turista	Recibe el programa de operación para autorización y seguimiento	1 día
		¿Procede?	
		No	
15		Ajusta y revisa el programa anual de acuerdo a la programación	1 día
		Regresa a la actividad 14	
		Si	
16		Continúa con la operación del Programa de acciones integrales de Turismo para el Bienestar, Colibrí Viajero.	1 día
17	Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento al Turismo Social y Esparcimiento "B"	Opera las acciones integrales de Turismo Social verificando que cumpla con los soportes de acuerdo a la modalidad que requiera la población.	30 días
		¿Cumple?	
		No	
18		Informa al grupo, población o instancia su improcedencia	2 días
		Regresa a la actividad 12	
		Si	
19		Brinda la atención y el servicio solicitado del grupo población o instancia.	2 días



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	tiempo
20	Subdirección de Turismo Social y Esparcimiento	Verifica que se lleve a cabo los servicios contratados para la operación de las acciones integrales de Turismo para el Bienestar, Colibrí Viajero y espera que la Dirección de Administración y Finanzas envíe la factura de pago y acta de hechos por la realización de servicios.	15 días
21	Dirección General de Servicios al Turismo	Recibe la factura de pago y acta de hechos y remite para la validación de los servicios contratados.	1 día
22	Subdirección de Turismo Social y Esparcimiento	Valida la prestación de los servicios contratados.	3 días
		¿Procede?	
		No	
23		Informa a la Dirección de Administración y Finanzas en la Secretaría de Turismo para que realice los ajustes necesarios y aplique sanción al proveedor si es que procede.	2 días
		Regresa a la actividad 22	
		Si	
24		Envía para recabar las firmas respectivas.	1 día
25	Dirección de Atención y Apoyo al Turista	Valida factura de pago y Acta de Hechos y remite para su trámite.	1 día
26	Dirección General de Servicios al Turismo	Elabora oficio y envía la factura de pago y Acta de Hechos a la Dirección de Administración y Finanzas para que realice el trámite de pago al prestador de servicio. Entrega al Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Orientación al Turista "A" para archivar junto con los entregables.	1 día
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 94 días hábiles.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No Aplica			



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE TURISMO

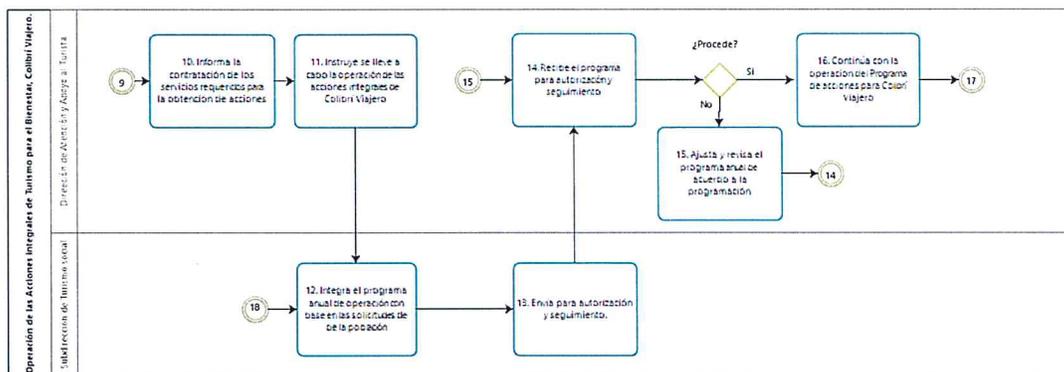
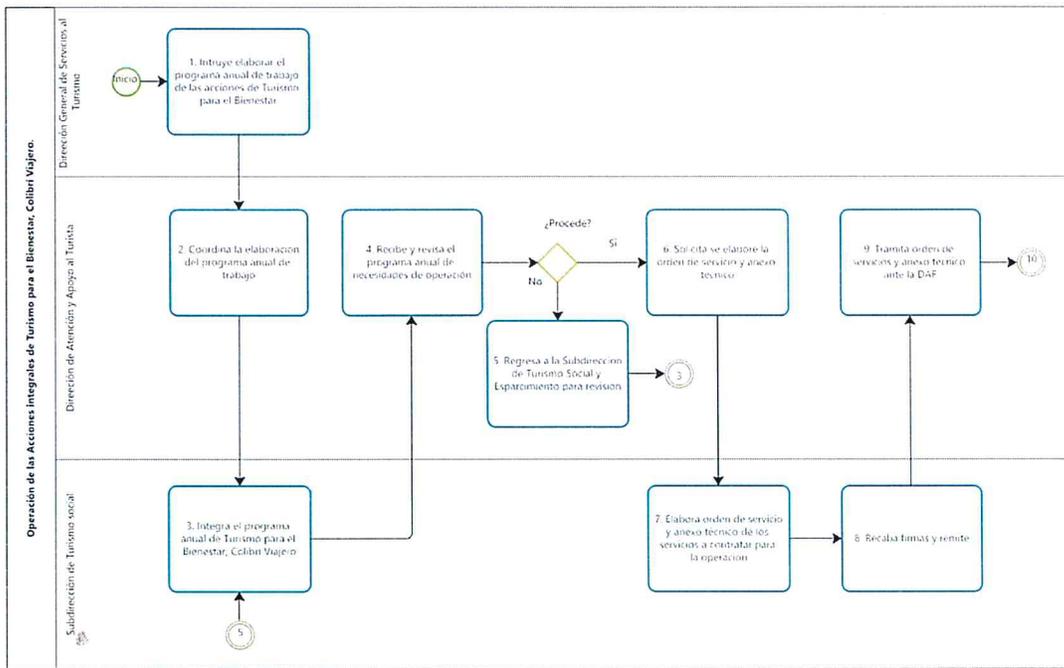
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

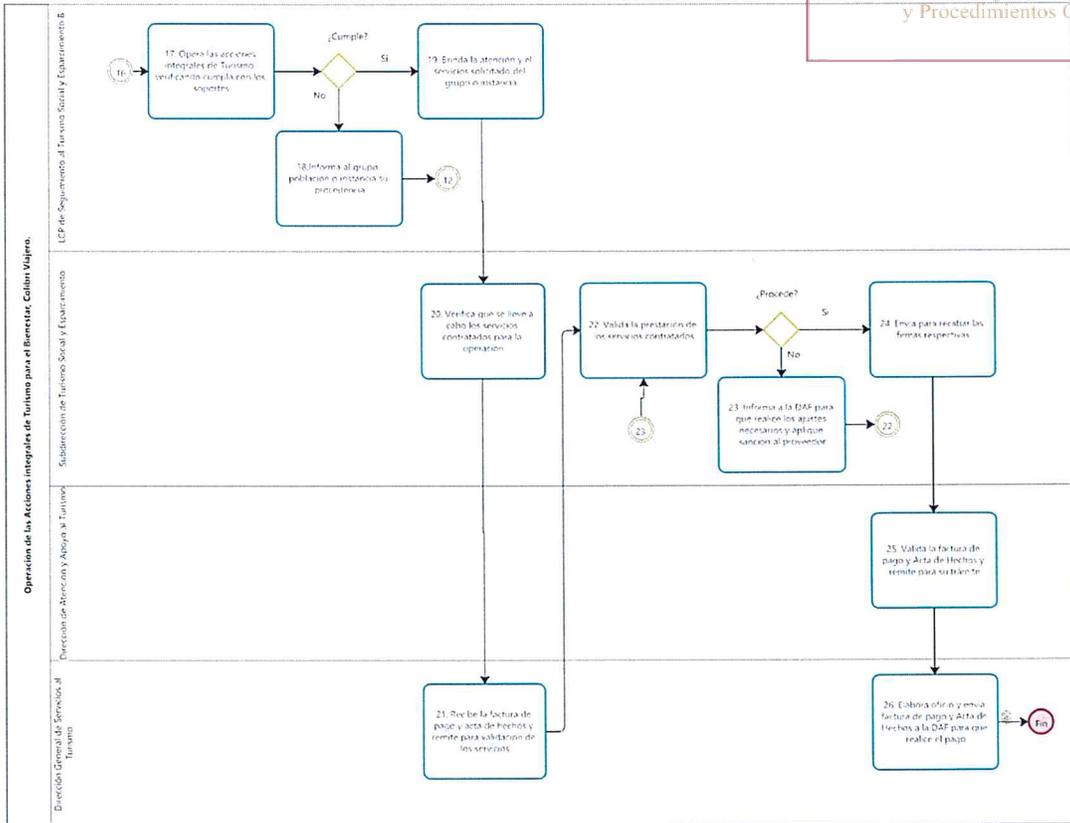
Aspectos a considerar:

- 1.- En la actividad 14, el programa se integra con base en las solicitudes de instancias públicas y privadas, o grupos identificados por esta dependencia encaminadas a la atención de segmentos de población menos favorecidos sin importar sus condiciones sociales.
- 2.- El Acta de Hechos se denomina "Acta de hechos para hacer constar la supervisión y dictaminarían respecto de la aceptación del servicio".
- 3.- En la actividad 24, los servicios realizados deben de contar con su soporte de pago de acuerdo a la modalidad de programa con los siguientes documentos:
 - a) Reporte de recorrido de guías de turistas/coordinadores de grupo "A"
 - b) Lista de participantes "A-1"
 - c) Reporte de logística "B"
 - d) Lista de participantes "B-1"
 - e) Reporte de recorrido dramatizado "C"
 - f) Formato de Solicitud de recorrido
 - g) Evidencia Fotográfica
- 4.- La modalidad de los recorridos pueden ser:
 - a) Recorridos Tradicionales (local y foráneo)
 - b) Recorridos a pie
 - c) Recorridos dramatizados
 - d) Recorridos en circuito en sitio
- 5.- Para la realización de visitas en sus distintas modalidades estarán sujetos a previa programación y disponibilidad.



Diagrama de Flujo





VALIDÓ

Lic. Sonia Rocío Espadas Macías
Directora de Atención y Apoyo al Turismo



Nombre del Procedimiento: Gestión y Obtención de Certificación de Servicios Turísticos y Distintivos de Calidad.

Objetivo General: Facilitar a los prestadores de servicios turísticos, especialmente Mipymes, la certificación y obtención de distintivos de calidad, con el propósito de alcanzar estándares de calidad que les permita incrementar su productividad y competitividad

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección General de Servicios al Turismo	Instruye a la Dirección de Calidad y Certificación Turística para que realice acciones y busque mecanismos para coadyuvar en programas de certificación a los prestadores de servicios turísticos de la CDMX.	1 día
2	Dirección de Calidad y Certificación Turística	Realiza las gestiones con instancias locales o federales para disponer de fondos que permita implementar las certificaciones de calidad a los prestadores de servicios turísticos, de acuerdo a los lineamientos y reglas de operación de los programas autorizados.	15 días
3	Dirección General de Servicios al Turismo	Revisa los programas de certificación una vez que se gestionen los recursos necesarios.	7 días
4	Subdirección de Cultura Turística y Calidad	Establece comunicación con los prestadores de servicios turísticos para su incorporación a los programas de certificación.	15 días
5		Recibe información de las empresas interesadas y verifica que cumplan con los requisitos para su incorporación a los programas de certificación.	5 días
		¿Cumple con los requisitos?	
		No	
6		Informa a la empresa la causa de su improcedencia.	1 día
		Regresa a la actividad 4	
		Si	
7		Envía para su registro e integración de grupo	1 día



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
8	Líder coordinador de Proyectos de seguimiento de Cultura Turística y Calidad "A"	Agrupar a los prestadores de servicios turísticos, en el lugar en donde se realizarán las sesiones del desarrollo de la metodología.	8 días
9		Verifica que reúna la documentación requerida para que participen, ejecuta las sesiones de trabajo para la capacitación y realiza las visitas de consultoría personalizada.	1 día
10	Subdirección de Cultura Turística y Calidad	Supervisa el desarrollo del cumplimiento de la implementación grupal o individual de la certificación.	5 días
11	Líder coordinador de Proyectos de seguimiento de Cultura Turística y Calidad "A"	Revisa que se cumplan los requisitos establecidos para emisión del Distintivo apeguándose a los lineamientos establecidos.	1 día
		¿Procede?	
		No	
12		Informa al prestador de servicios la causa por la que no fue posible validar su documentación y solicita sean subsanadas las observaciones o en su caso sean corregidos los lineamientos establecidos.	1 día
		Regresa a la actividad 11	
		Si	
13		Valida las evidencias en la plataforma de Sectur Federal para realizar la gestión de la emisión de su distintivo o certificación.	1 día
14	Dirección de Calidad y Certificación Turística	Gestiona con la instancia, organismo, o consultor autorizado la emisión del Distintivo o Sello, o si es el caso lo emite.	5 días
15	Dirección General de Servicios al Turismo	Entrega el Distintivo o Sello correspondiente al prestador de servicios turísticos que haya aprobado, en coordinación con la dependencia que implementa.	1 día
16	Líder coordinador de Proyectos de seguimiento de Cultura Turística y Calidad "B"	Registra a la empresa certificada en base de datos.	1 día



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
17		Archiva expediente con evidencias durante el tiempo que establezcan el procedimiento o reglas de operación.	1 día
18		Realiza seguimiento para la renovación del distintivo o sello correspondiente.	2 días
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 72 días hábiles.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No Aplica			

Aspectos a considerar:

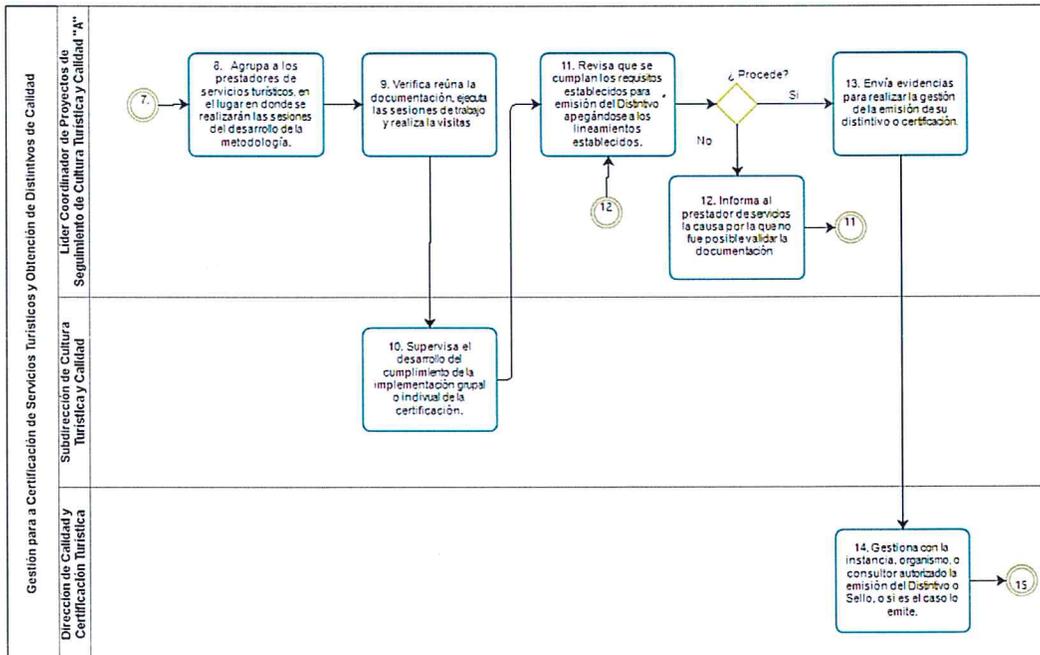
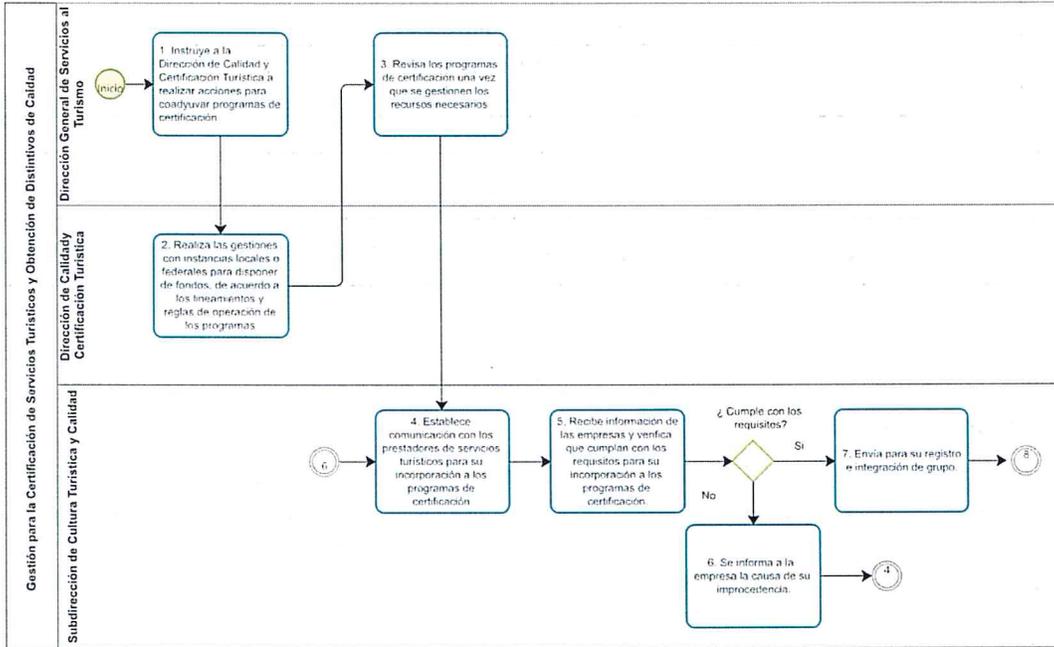
- 1.- Los sistemas de certificación varían de acuerdo a las metodologías que cada uno tienen en particular
- 2.- Los modelos de certificación turística que se llevan a cabo en la Secretaría de Turismo son: Sistema de Gestión Moderniza (Distintivo M), Manejo Higiénico de Alimentos (Distintivo "H"), Sello Tesoros de México, Sello Punto Limpio. Para la implementación de estos modelos la Secretaría de Turismo de la CDMX, coadyuva con la Secretaria de Turismo Federal para la implementación a los Prestadores de Servicios interesados. El costo de implementación es cubierto por los interesados.
- 3.- En la actividad 12, sólo se realizará una revisión de la atención a las observaciones o lineamientos, en caso de que no sean subsanadas en la segunda ocasión, se dará por concluido el procedimiento.

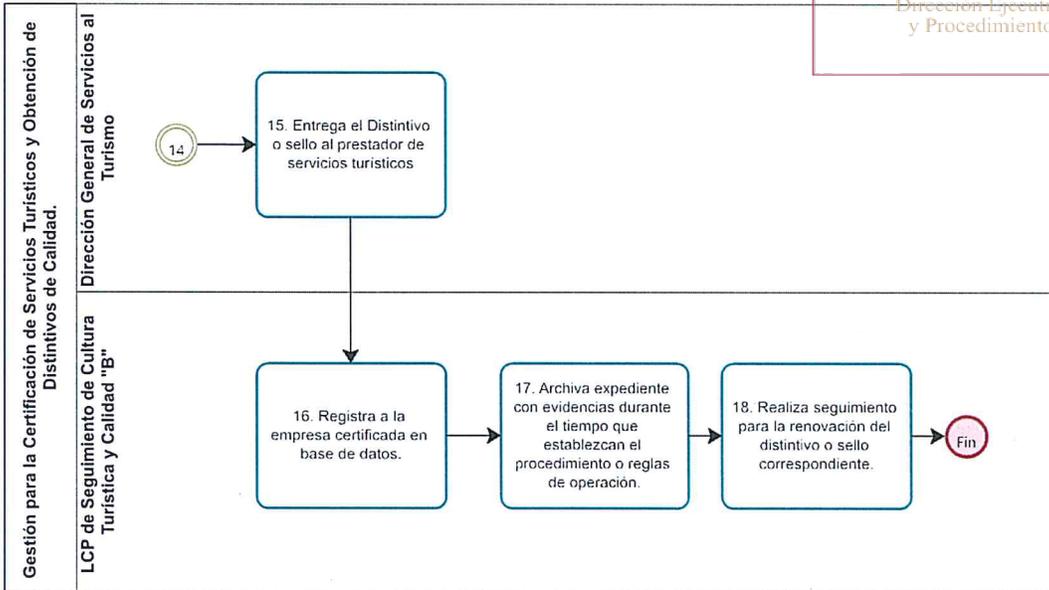
Diagrama de Flujo



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
 SECRETARÍA DE TURISMO
 Secretaría de Administración y Finanzas
 Dirección General de Administración y Desarrollo Administrativo
 Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales





VALIDÓ


Jorge Guerrero Carrasco
Director General de Servicios al Turismo



Nombre del Procedimiento: Atención a quejas y sugerencias en contra de prestadores de servicios turísticos.

Objetivo General: Canalizar a las autoridades competentes y/o a los prestadores de servicios turísticos las quejas y sugerencia de los turistas a fin de mejorar el servicio u obtener un resarcimiento de los daños.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección de Calidad y Certificación Turística	Recibe la queja o sugerencia en contra del prestador de servicios turísticos la cual deberá preferentemente venir acompañada de la documentación que acredite la contratación del servicio y/o cualquier otro soporte documental.	1 día
2	Subdirección de Cultura Turística y Calidad	Elabora oficio dirigido a la Dependencia, Cámara, Asociación o prestador de servicios correspondiente anexando los soportes proporcionados por el quejoso y lo pasa a firma de la Dirección de Calidad y Certificación Turística.	2 días
3		Tramita en la Dependencia, cámara, asociación o prestador de servicios correspondiente el oficio firmado.	2 días
4		Proporciona seguimiento a la queja o sugerencia hasta que la Dependencia, cámara, asociación o prestador de servicios responda.	15 días
5	Dirección de Calidad y Certificación Turística	Recibe respuesta de la dependencia, cámara, asociación o prestador de servicios respecto a la atención prestada	1 día
6		Elabora y envía oficio de respuesta al quejoso.	2 días
7		Envía acuse del oficio recibido al Líder Coordinador de Proyectos de seguimiento de Cultura Turística y Calidad "A" para inscripción.	1 día
8	Líder Coordinador de Proyectos de seguimiento de Cultura Turística y Calidad "A"	Inscribe queja en el "Registro de Quejas Presentadas", elabora expediente y lo archiva.	1 día
Fin del procedimiento			



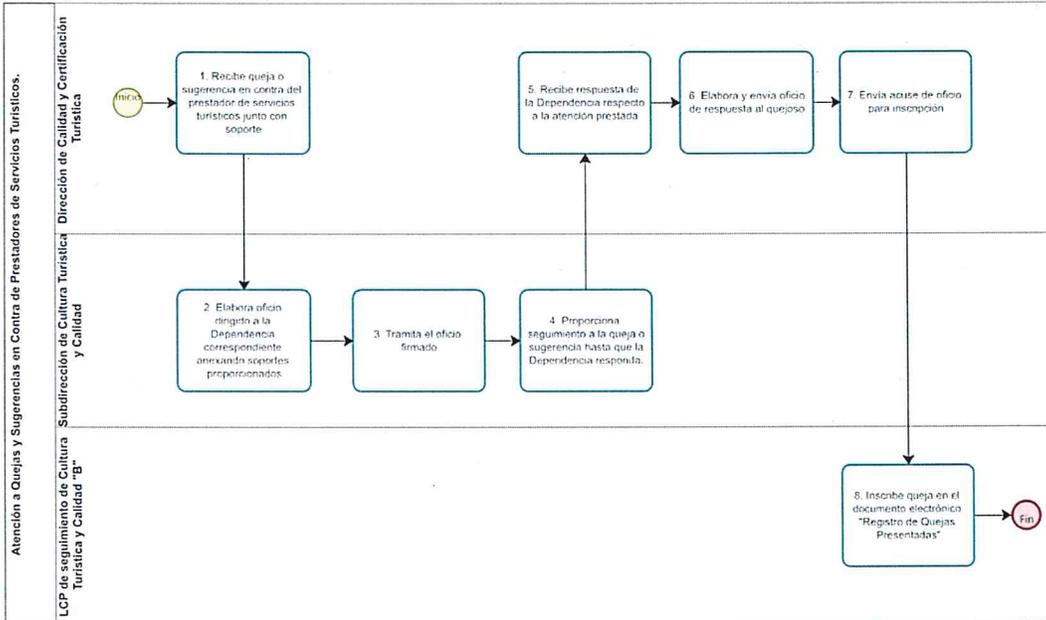
No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
Tiempo aproximado de ejecución: 21 días hábiles.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No Aplica			

Aspectos a considerar:

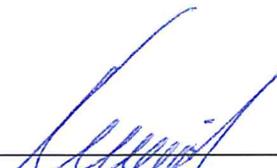
- 1.- La queja puede ser presentada por escrito libre, vía correo electrónico, o mediante el formato establecido.
- 2.- El tiempo de respuesta de la atención por parte de la dependencia, cámara, asociación o prestador de servicios puede variar en función del tipo de queja o sugerencia, por lo que el tiempo consignado es una estimación.
- 3.- El oficio de respuesta podrá ser enviado vía correo electrónico y/o recogido por el quejoso en las instalaciones de la Secretaría de Turismo.



Diagrama de Flujo



VALIDÓ


Jorge Guerrero Carrasco

Director General de Servicios al Turismo



Nombre del Procedimiento: Operación del Programa General de Capacitación Turística.

Objetivo General: Coordinar las acciones que estimulen la formación y el desarrollo de capacidades y habilidades de los prestadores de servicios turísticos, mediante cursos de capacitación, consultoría, actualización, talleres, seminarios y conferencias.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección de Calidad y Certificación Turística	Recaba las necesidades de capacitación dirigidas a representantes de las Cámaras, Asociaciones y Organizaciones Sociales del Sector Turístico, prestadores de servicios y Alcaldías Políticas.	15 días
2	Líder Coordinador de Proyectos de seguimiento de Cultura Turística y Calidad "A"	Elabora el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y envía a la Subdirección de Cultura Turística y Calidad.	3 días
3	Subdirección de Cultura Turística y Calidad	Recibe Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y elabora el Programa General de Capacitación Turística y Anexo Técnico.	15 días
4	Dirección de Calidad y Certificación Turística	Autoriza Programa General de Capacitación Turística y Anexo Técnico.	15 días
		¿Autoriza Programa de Capacitación y/o Anexo?	
		No	
5		Realiza observaciones para su atención y devuelve a la Subdirección de Cultura Turística y Calidad.	2 días
		Regresa a la actividad 3	
		Si	
6		Envía oficio a la Dirección General de Servicios al Turismo, solicitando firma en ambos documentos	1 día
7	Dirección General de Servicios al Turismo	Firma y elabora oficio a la Dirección de Calidad y Certificación Turística para instruir se inicien los trámites de contratación para dar cumplimiento al Programa General de Capacitación Turística.	1 día



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
8	Dirección de Calidad y Certificación Turística	Recibe oficio y elabora solicitud de procedimiento de contratación (es) a la Dirección de Administración de Finanzas o Fondo Mixto de Promoción Turística.	1 día
9		Recibe oficio con la notificación del proveedor(es) asignado(s) para la prestación del servicio.	1 día
10		Convoca a proveedor (es) para coordinar la operación del Programa General de Capacitación Turística e iniciar la operación de los cursos de capacitación.	5 días
11	Subdirección de Cultura Turística y Calidad	Elabora comunicado a Cámaras, Asociaciones, Organizaciones Sociales, prestadores de servicios y Alcaldías Políticas para participar en el Programa General de Capacitación Turística y pasa a firma de la Dirección General de Servicios al Turismo.	1 día
12		Entrega comunicado con los detalles de la impartición de las capacitaciones.	1 día
13		Solicita por oficio al Líder Coordinador de Proyectos de seguimiento de Cultura Turística y Calidad "A", dar seguimiento al desarrollo de la(s) capacitación(es).	1 día
14	Líder Coordinador de Proyectos de seguimiento de Cultura Turística y Calidad "A"	Verifica el desarrollo de la(s) capacitación(es) y solicita al finalizar al (os) proveedor (es) el informe y evaluación final de los cursos.	10 días
15		Recibe y revisa el informe y evaluación de los cursos de capacitación turística	5 días
		¿El informe está completo?	
		No	
16		Realiza observaciones al informe y a la evaluación para su corrección.	1 día
		Regresa a la actividad 14	
		Si	
17		Envía informe y evaluación de los cursos de capacitación turística para la autorización del pago a la Dirección de Calidad y Certificación Turística.	5 días

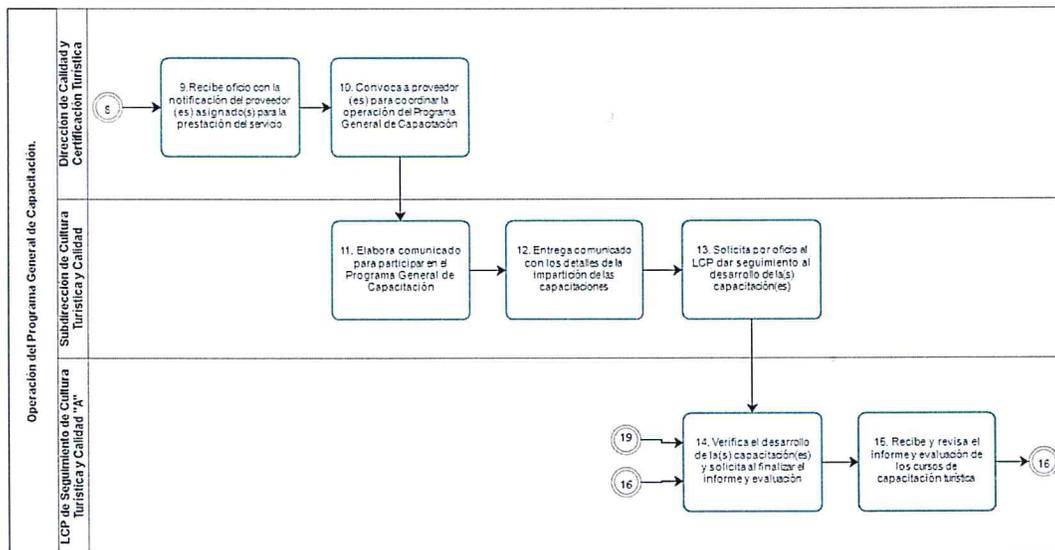
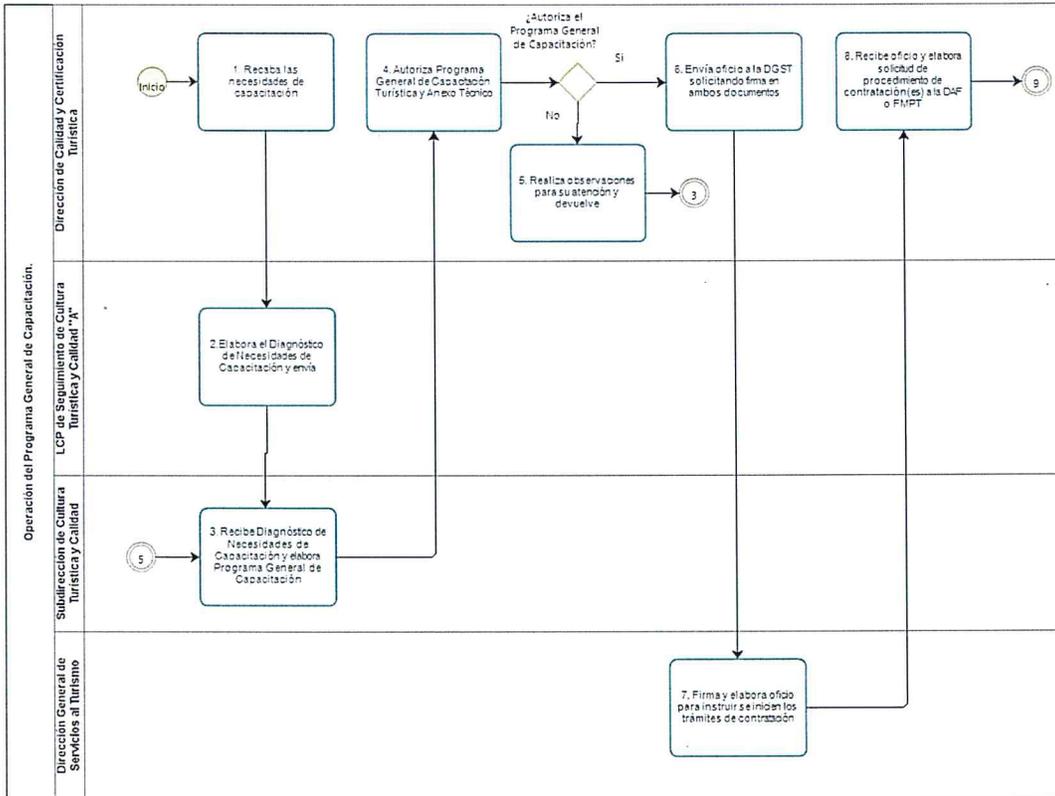


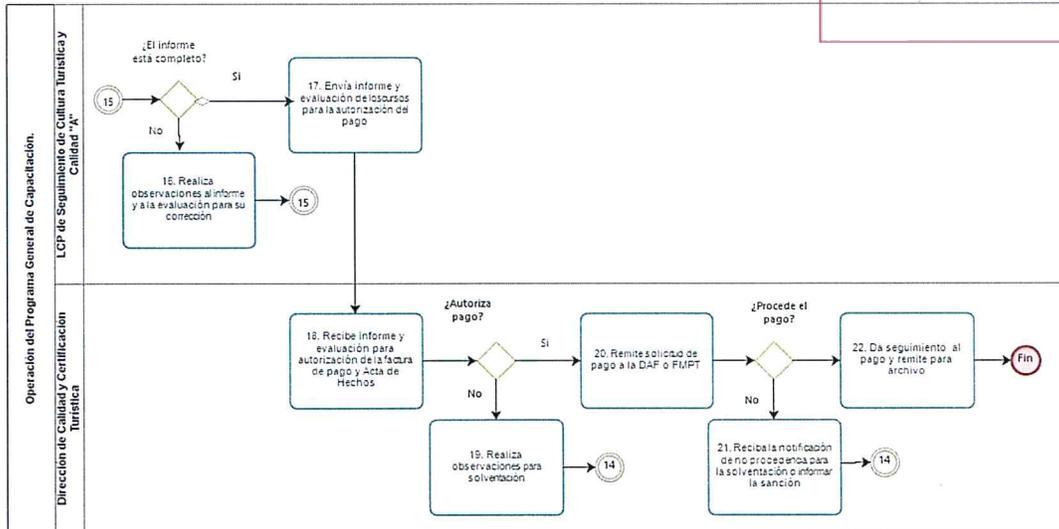
No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
18	Dirección de Calidad y Certificación Turística.	Recibe informe y evaluación para autorización de la factura de pago y acta de hechos por la realización de servicios y	3 días
		¿Autoriza para pago?	
		No	
19		Realiza observaciones para solventación	1 día
		Regresa a la actividad 14	
		Si	
20		Remite solicitud de pago a la Dirección de Administración y Finanzas y/o Fondo Mixto de Promoción Turística de la Ciudad de México.	1 día
		¿Procede para pago?	
		No	
21		Recibe la notificación de no procedencia de la Dirección de Administración y Finanzas o Fondo Mixto de Promoción Turística de la Ciudad de México para la solventación de observaciones o informar de la sanción.	1 día
		Regresa a la actividad 14	
		Si	
22		Da seguimiento al pago y remite para archivo.	1 día
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 90 días hábiles.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No Aplica			

Aspectos a considerar:

- 1.- El Acta de Hechos se denomina "Acta de hechos para hacer constar la supervisión y dictaminación respecto de la aceptación del servicio" de los servicios de capacitación ante la Dirección de Administración y Finanzas y/o Fondo Mixto de Promoción Turística de la Ciudad de México

Diagrama de Flujo





VALIDÓ

Jorge Guerrero Carrasco

Director General de Servicios al Turismo



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

CAPÍTULO IV



DIRECCIÓN GENERAL DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA





ESTRUCTURA ORGÁNICA

DENOMINACIÓN DEL PUESTO	NIVEL
Dirección General de Competitividad Turística	45
Líder Coordinador de Proyectos de Inclusión Turística	24
Dirección de Planeación e Información Turística	40
Subdirección de Información y Contenidos Digitales	29
Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento en Contenidos Digitales en Redes Sociales	24
Subdirección de Estadística, Evaluación y Registro	29
Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Información Estadística y Evaluación	24
Dirección de Fomento a Micro, Pequeña y Mediana Empresa Turística	39
Subdirección de Desarrollo de Productos y Emprendedores	29
Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Productos y Emprendedores	24

ORGANIGRAMA



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
SECRETARÍA DE TURISMO
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
CIUDAD DE MÉXICO

ESTRUCTURA ORGÁNICA DICTAMINADA

DEPENDENCIA
SECRETARÍA DE TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA
DIRECCIÓN GENERAL DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

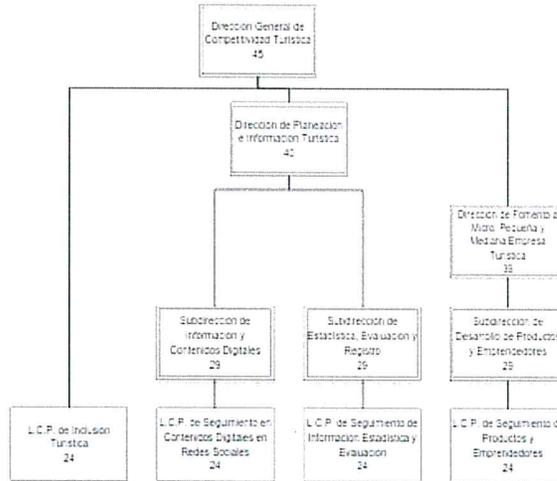
4/5

DICTAMEN
D-SECTUR-05/010119

VIGENCIA
01 ENERO 2019

JORGE LUIS BASALDÚA RAMOS
SUBSECRETARIO DE CAPITAL HUMANO Y ADMINISTRACIÓN

RAQUEL CHAMORRO DE LA ROSA
COORDINADORA GENERAL DE EVALUACIÓN, MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO





ATRIBUCIONES

PUESTO: Dirección General de Competitividad Turística

Atribuciones Específicas:

Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México.

Artículo 226.- Corresponde a la Dirección General de Competitividad Turística:

- I. Integrar y operar el registro de los prestadores de servicios turísticos de la Ciudad de México, así como emitir la cédula de registro y revalidaciones correspondientes;
- II. Elaborar y actualizar anualmente el catálogo de servicios y lugares de interés turístico de la Ciudad de México;
- III. Recabar y generar la información estadística y de mercado para el establecimiento y desarrollo de los programas de promoción;
- IV. Desarrollar el Sistema de Información Turística;
- V. Elaborar y difundir los indicadores e información que permitan a los prestadores de servicios turísticos fijar los criterios tarifarios proporcionales a las temporadas turísticas y a la calidad del servicio ofrecido;
- VI. Formular el Programa Sectorial e integrar el Programa de Trabajo de la Secretaría de Turismo, en concordancia con el Programa General de Desarrollo de la Ciudad de México;
- VII. Evaluar los programas de trabajo de las Unidades Administrativas y Unidades Administrativas de Apoyo Técnico-Operativo, adscritas a la Secretaría de Turismo;
- VIII. Planear el desarrollo de la actividad turística a través del uso eficiente de los recursos turísticos, en los términos de la normatividad aplicable;
- IX. Promover la creación de nuevos productos turísticos en la Ciudad de México, valorando el patrimonio e identidad de las Alcaldías;
- X. Diseñar, desarrollar y ejecutar programas de fomento a la inversión y detonadores de empleo, en coordinación con la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo;
- XI. Promover e incentivar a las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas, así como el desarrollo de emprendedores y la formación de cooperativas, en estrecha coordinación con la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo;
- XII. Elaborar los esquemas de innovación de productos turísticos con base en herramientas tecnológicas;
- XIII. Diseñar programas para favorecer la inclusión de población vulnerable como prestadores de servicios turísticos;



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE TURISMO

Secretaría de Planeación y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

XIV. Ejecutar iniciativas que coadyuven a la generación de empleo y al emprendedurismo en el sector, en su caso, en coordinación con otras instancias del sector público y privado;

XV. Desarrollar contenidos informativos para promover y difundir las iniciativas, estrategias, programas y acciones desarrolladas en la Secretaría; y

XVI. Dirigir las políticas a instrumentar para la administración de contenidos en las herramientas tecnológicas y de comunicación a emplear por parte de la Secretaría.

FUNCIONES

PUESTO: Líder Coordinador de Proyectos de Inclusión Turística

- Proporcionar información de la actividad turística de la Ciudad de México, para generar interés en las actividades turísticas.
- Adecuar y elaborar propuesta para la divulgación de espacios turísticos (en medios electrónicos).
- Preparar información sobre las acciones vinculadas al turismo.
- Diseñar los mecanismos para la divulgación de las necesidades de actividades turísticas.
- Inventariar los productos y servicios turísticos para la población vulnerable.
- Integrar información del desarrollo de experiencias únicas para adaptarlas a las necesidades de los turistas.
- Procesar la información específica para atender a las personas con necesidades de acceso y favorecer la atención individualizada.
- Identificar a prestadores de servicios turísticos que fortalezcan el desarrollo de experiencias únicas para su divulgación en medios electrónicos.
- Actualizar y administrar la página web institucional.

PUESTO: Dirección de Planeación e Información Turística

- Dirigir el Sistema de Información Turística de la Ciudad de México para proporcionar información y herramientas que apoyen la toma de decisiones de los principales actores del desarrollo turístico de la Ciudad de México.
- Coordinar los informes institucionales que rinde la Secretaría de Turismo ante diversas instancias.
- Dirigir las políticas a instrumentar para la incorporación, utilización y mantenimiento de las herramientas tecnológicas y de comunicación a emplear entre la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México y la ciudadanía.
- Acordar con la Dirección General de Competitividad Turística, el Programa Sectorial de la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México.
- Coordinar la elaboración de los programas anuales de trabajo de la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México.



- Coordinar la Planeación, Evaluación y Seguimiento de las actividades desarrolladas por las unidades responsables de la Secretaría de Turismo, con el propósito de establecer mecanismos de mejora continua.

PUESTO: Subdirección de Información y Contenidos Digitales

- Elaborar propuestas de contenidos en medios digitales de la Secretaría encaminados a incrementar la actividad turística de la Ciudad de México como destino turístico.
- Elaborar reportes de seguimiento de los resultados de las plataformas digitales de la Secretaría y actualizar los compendios estadísticos de las métricas.
- Planificar, diseñar y ejecutar campañas de promoción turística de la Ciudad de México en medios digitales.
- Proponer contenidos para promover y difundir las iniciativas, estrategias, programas y acciones desarrolladas por la Secretaría.
- Elaborar un perfil por red social y, derivado de este realizar estrategias de comunicación propias de cada plataforma.
- Implementar los Protocolos de Seguridad en Plataformas Digitales que garanticen la integridad de los datos y la protección de las cuentas.
- Proporcionar la atención a los usuarios que se ponen en contacto con la Secretaría de Turismo a través de los medios digitales oficiales.
- Actualizar permanentemente el banco de material audio visual, a través del levantamiento de imagen, video y audio que permita realizar contenidos innovadores.
- Fungir como enlace de “Comunicación Digital” con el Gobierno de la Ciudad de México con la finalidad de participar y atender la estrategia central de Comunicación.
- Solicitar las autorizaciones de identidad gráfica de Jefatura de Gobierno, para los materiales gráficos que se produzcan en el área.

PUESTO: Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento en Contenidos Digitales en Redes Sociales

- Realizar la programación de las publicaciones en las plataformas digitales.
- Realizar propuestas de contenidos a incluir en medios digitales de la Secretaría encaminados a incrementar la actividad turística de la Ciudad de México como destino y a difundir las actividades y programas de la Secretaría.
- Recabar la información necesaria para la generación de información actualizada que promueva los atractivos, servicios y actividades que se desarrollan en la Ciudad de México para su difusión en medios digitales.
- Gestionar de manera oportuna la atención a las actividades administrativas encomendadas para lograr eficientar el flujo de información relacionado con los contenidos digitales de la Secretaría.
- Atender a los usuarios que se contactan a través de las redes sociales oficiales de la institución.
- Apoyo en el levantamiento de imagen audiovisual para la actualización del banco de imágenes.



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE TURISMO
Secretaría de Planeación y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

PUESTO: Subdirección de Estadística, Evaluación y Registro

- Supervisar la generación y difusión de las estadísticas y los indicadores de la actividad turística desarrollada en la Ciudad de México, mediante el seguimiento de los protocolos correspondientes para el tratamiento de la información.
- Supervisar la recopilación y el análisis de la información estadística generada por las diferentes dependencias, organismos e instituciones relacionadas con la actividad turística de la Ciudad de México, con el propósito de conformar indicadores acordes con la metodología de los organismos rectores para su publicación.
- Producir informes, presentaciones y boletines de las variables relevantes del sector turístico, como base para la toma de decisiones, así como instrumento de difusión de los resultados correspondientes.
- Planear la capacitación a los establecimientos de hospedaje, para su incorporación a la muestra diaria y mensual hotelera de la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México, con el propósito de generar los indicadores de la actividad turística de la Ciudad de México.
- Supervisar el Registro de Prestadores de Servicios Turísticos de la Ciudad de México, de acuerdo con los protocolos señalados para tal fin.
- Supervisar la incorporación de los prestadores de servicios turísticos en el Registro de Prestadores de Servicios Turísticos de la Ciudad de México.
- Programar la integración y actualización del Catálogo de servicios y lugares de interés turístico de la Ciudad de México, mediante el análisis de la información respectiva.
- Verificar la difusión del Catálogo de servicios y lugares de interés turístico de la Ciudad de México, para la toma de decisiones de los actores de la actividad turística de la Ciudad.

PUESTO: Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Información Estadística y Evaluación

- Actualizar la base de datos de la información estadística de la actividad turística de la Ciudad de México, para generar los indicadores de la actividad turística de la Ciudad.
- Producir los indicadores turísticos, con el propósito de facilitar la toma de decisiones de los actores de la actividad turística de la Ciudad de México.
- Procesar la información para dar seguimiento al análisis de las variables estadísticas que caracterizan a la actividad turística de la Ciudad de México, para su eventual publicación.
- Mantener operativo y actualizado el Registro Turístico de la Ciudad de México, con la información de los prestadores de servicios turísticos para generar información útil para los actores de la actividad turística.
- Comprobar la información de los prestadores de servicios turísticos registrados para actualizar y mantener las Bases de Datos del Registro Turístico de la Ciudad de México.



- Fungir como enlace entre la Secretaría de Turismo Federal y los establecimientos de hospedaje, para mantener actualizada la base de datos en el Sistema DataTur.
- Operar el Catálogo de Servicios y Lugares de Interés Turístico de la Ciudad de México, mediante el análisis y la aplicación de los criterios establecidos.
- Actualizar la información del Catálogo de Servicios y Lugares de Interés Turístico de la Ciudad de México, para generar información para los actores de la actividad turística.

PUESTO: Dirección de Fomento a Micro, Pequeña y Mediana Empresa Turística

- Promover el fortalecimiento y la competitividad de productos y servicios turísticos, considerando el patrimonio natural y cultural de las Alcaldías.
- Establecer acciones para el desarrollo y fortalecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas, así como el desarrollo de emprendedores y cooperativas, para mejorar la competitividad del sector turístico de la Ciudad de México.
- Coadyuvar en la conformación e integración de cadenas de productivas, para favorecer la inclusión de población local como prestadores de servicios turísticos.
- Establecer vínculos con Instituciones públicas y privadas para fomentar el desarrollo y la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas.
- Apoyar en la atención de peticiones ciudadanas y requerimientos administrativos en tiempo y forma.

PUESTO: Subdirección de Desarrollo de Productos y Emprendedores

- Generar los mecanismos para la identificación de productos y servicios turísticos, prioritariamente en zonas turísticas emergentes basados en el patrimonio natural y cultural de las Alcaldías de la Ciudad de México.
- Implementar acciones de fortalecimiento a micro, pequeña y mediana empresa turística, emprendedores y cooperativas, para promover la competitividad de productos y servicios turísticos.
- Colaborar con las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas, emprendedores y cooperativas en la conformación e integración de cadenas de productivas, para favorecer la inclusión de población local como prestadores de servicios turísticos.
- Promover vínculos con Instituciones para el fomento de las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas, así como a emprendedores y cooperativas turísticas.
- Apoyar en la atención de peticiones ciudadanas y requerimientos administrativos en tiempo y forma.

PUESTO: Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Productos y Emprendedores

- Apoya en eventos, reuniones y mesas de trabajo con prestadores de servicios turísticos, con la finalidad de generar condiciones para el fortalecimiento y competitividad de productos y servicios turísticos.



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE TURISMO

Dirección de Planeación y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Redacción Organizativa

- Compilar la información de los productos y servicios turísticos de la Ciudad de México, a través de investigación en campo y gabinete, identificando la vocación turística de los territorios y elaborar el catálogo de las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas, emprendedores y cooperativas turísticas.
- Asesorar a micro, pequeñas y medianas empresas turísticas y emprendedores turísticos sobre la gestión de financiamientos y apoyos que ofrecen las entidades públicas y privadas.
- Coordinar las acciones de capacitación para el fomento de las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas, así como a emprendedores y cooperativas turísticas.
- Atender las peticiones ciudadanas y requerimientos administrativos en tiempo y forma.



PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO

Listado de procedimientos

- 1.- Operación y actualización de la página web oficial de la Secretaría de Turismo.
- 2.- Solicitud de publicación de contenidos en las Plataformas Digitales de la Secretaría de Turismo.
- 3.- Autorización de los materiales generados, por parte de la Secretaría, en Identidad Gráfica de Jefatura de Gobierno.
- 4.- Inscripción al Registro Turístico de la Ciudad de México.
- 5.- Actualización del Catálogo de Servicios y Lugares de Interés Turístico de la Ciudad de México.
- 6.- Elaborar los indicadores de la actividad turística de la Ciudad de México.
- 7.- Incorporación de las MIPyMEs turísticas a los proyectos de difusión de nuevos productos y servicios turísticos de la Ciudad de México.



Procedimientos

Nombre del Procedimiento: Operación y actualización de la página web oficial de la Secretaría de Turismo.

Objetivo General: Mantener actualizada la información y contenidos de la página web de la Secretaría de Turismo, de los atractivos turísticos, el patrimonio turístico, las diferentes categorías del turismo y los servicios turísticos, con el propósito de contribuir a incrementar el número de visitantes nacionales e internacionales de la Ciudad de México.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subdirección de Información y Contenidos Digitales	Recibe la solicitud de subir información a la página web oficial para cargar en la página y turna para revisión	1 día
2	Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento en Contenidos Digitales en Redes Sociales	Revisa la solicitud cumpla con todos los requisitos para poder subirla a la página	1 día
		¿Cumple con todos los requisitos?	
		No	
3		Regresa la solicitud al área requirente	1 día
		Regresa a la actividad 1	
		Si	
4		Realiza la carga de la información a la página web oficial de la Secretaría de Turismo e informa a la Dirección de Planeación e Información Turística.	1 día
5	Subdirección de Información y Contenidos Digitales	Revisa que la información cargada sea correcta	1 día
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 5 días hábiles.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No Aplica			



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE TURISMO

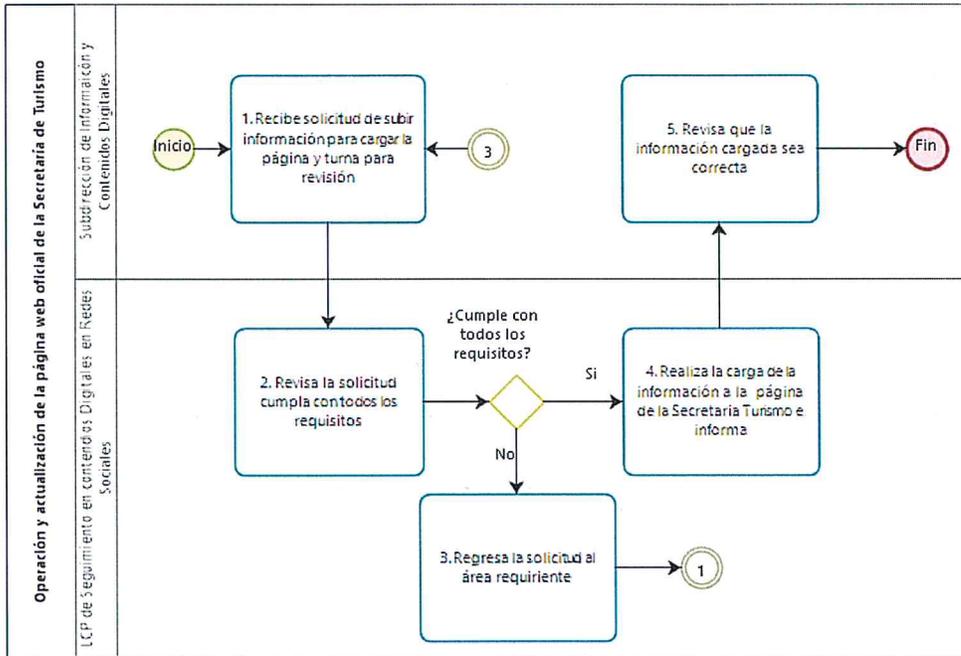
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

Aspectos a considerar:

- 1.- Con fundamento en el artículo 226, fracción XV, del Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México, corresponde a la Secretaría de Turismo, a través de la Dirección General de Competitividad, “Desarrollar contenidos informativos para promover y difundir las iniciativas, estrategias, programas y acciones desarrolladas en la Secretaría”.
- 2.- Para difundir un prestador de servicios turísticos de preferencia se deberá contar con Registro de Prestador de Servicios de la Ciudad de México.
- 3.- Para efectos de este procedimiento se entenderán como Prestadores de Servicios Turísticos (PST), a todos aquellos que ofrezcan algún bien o servicio turístico en la Ciudad de México.



Diagrama de Flujo



VALIDÓ

Lic. Marcela Laura Ortíz Aznar
Subdirectora de Información y Contenidos Digitales



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



Nombre del Procedimiento: Solicitud de publicación de contenidos en las Plataformas Digitales de la Secretaría de Turismo.

Objetivo General: Dar a conocer contenidos acerca de las actividades y atractivos turísticos de la Ciudad de México para motivar a potenciales turistas a visitar la Ciudad, además de posicionarla como uno de los destinos turísticos más llamativos a nivel nacional e internacional.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subdirección de Información y Contenidos Digitales	Recibe la solicitud de subir información para cargar en redes sociales, mediante correo electrónico u oficio y realiza la revisión para verificar que se encuentre la información completa.	1 día
		¿Cumple con todos los requisitos?	
		No	
2		Regresa la información al área solicitante	1 día
		Regresa a la actividad 1	
		Si	
3		Realiza una evaluación para definir en que red social es más conveniente cargar la información, para generar un mayor impacto.	1 día
4	Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento en Contenidos Digitales en Redes Sociales	Realiza la programación de la publicación para que aparezca en la fecha y horario indicado	1 día
5		Realiza la publicación y da atención a la comunidad.	1 día
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 5 días hábiles.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica			



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE TURISMO

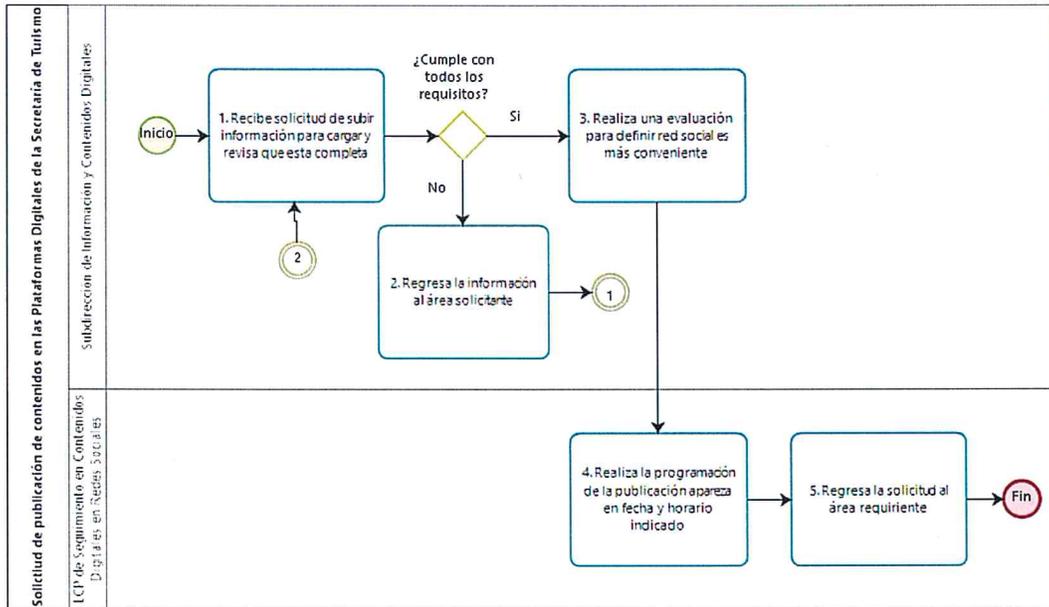
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

Aspectos a considerar:

- 1.- Con fundamento en el artículo 226, fracción XVI, del Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México, corresponde a la Secretaría de Turismo, a través de la Dirección General de Competitividad, "Dirigir las políticas a instrumentar para la administración de contenidos en las herramientas tecnológicas y de comunicación a emplear por parte de la Secretaría"
- 2.- Cuando la solicitud provenga de un ente externo y envíe un arte con logos de gobierno de la Ciudad de México, este deberá contar con la autorización previa de Comunicación Social de Jefatura de Gobierno
- 3.- La Subdirección de Información y Contenidos Digitales, será la responsable de recibir, elaborar, y generar contenidos para la promoción de la Ciudad de México y publicarlos en las redes sociales.
- 4.- Para difundir un prestador de servicios turísticos es recomendable que preferentemente cuente con el registro de prestador de servicios de la Ciudad de México.
- 5.- Para efectos de este procedimiento se entenderán como Prestadores de Servicios Turísticos (PST), a todos aquellos que ofrezcan algún bien o servicio en la Ciudad de México.
- 6.- Se deberá aplicar el Protocolo de Seguridad en Plataformas Digitales elaborado por la Dirección Ejecutiva de Comunicación Digital y Medios Sociales, mientras no exista otra disposición que la sustituya.



Diagrama de Flujo



VALIDÓ

Lic. Marcela Laura Ortíz Aznar
Subdirectora de Información y Contenidos Digitales



Nombre del Procedimiento: Autorización de los materiales generados, por parte de la Secretaría, en Identidad Gráfica de Jefatura de Gobierno

Objetivo General: Garantizar que los contenidos de información que se generen tengan una identidad acorde a la política establecida por el área de Identidad Gráfica de Jefatura de Gobierno.

Descripción Narrativa:

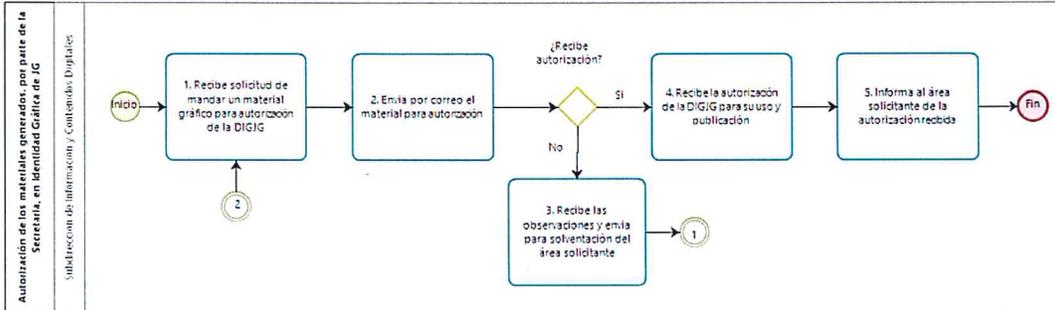
No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subdirección de Información y Contenidos Digitales	Recibe la solicitud de mandar un material gráfico para autorización de la Dirección de Identidad Gráfica de Jefatura de Gobierno.	5 días
2		Envía por correo el material a la Dirección de Identidad Gráfica de Jefatura de Gobierno para autorización.	1 día
		¿Recibe autorización?	
		No	
3		Recibe las observaciones y envía para solventación del área solicitante.	3 días
		Regresa a la actividad 1.	
		Si	
4		Recibe la autorización de la Dirección de Identidad Gráfica de Jefatura de Gobierno para su uso y publicación.	1 día
5		Informa al área solicitante de la autorización recibida.	1 día
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 11 días hábiles.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No Aplica			

Aspectos a considerar:

- 1.- El diseño se debe entregar con el editable (imágenes y tipografías).
- 2.- En caso de que la solicitud implique que el material gráfico se realice en la Subdirección de Información y Contenidos Digitales, se pide un estimado de 5 días hábiles con antelación por material. Esta debe contar con lineamientos e información.



Diagrama de Flujo



VALIDÓ

Marcela Laura Ortíz Aznar

Subdirectora de Información y Contenidos Digitales



Nombre del Procedimiento: Inscripción al Registro Turístico de la Ciudad de México.

Objetivo General: Recibir y atender las solicitudes de inscripción al Registro Turístico de la Ciudad de México, con el objeto de dar certidumbre a la información de los prestadores de servicios turísticos de la Ciudad de México, a los consumidores y a los empresarios.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subdirección de Estadística, Evaluación y Registro	Recibe solicitudes de información al Registro Turístico de la Ciudad de México a través de correo electrónico, teléfono y visita personal de los prestadores de servicios turísticos de la Ciudad de México.	2 días
2	Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Información Estadística y Evaluación	Envía el formato TSECTUR-DGPDT_IRT_1 vía correo electrónico para el llenado de la información y firma del solicitante.	3 días
3		Recibe el formato TSECTUR-DGPDT_IRT_1 del solicitante.	2 días
		¿El formato único esta completo?	
		No	
4		Requiere al solicitante el complemento de la información.	5 días
		Regresa a la actividad número 3.	
		Sí	
5		Verifica que el Prestador de Servicios Turísticos de la Ciudad de México, cuente con su Registro Nacional de Turismo vigente.	1 día
		¿Cuenta con su Registro Nacional de Turismo vigente?	
		No	
6		Informa que debe inscribirse, actualizar o renovar su Registro Nacional de Turismo	1 día
		Regresa a la actividad número 5.	
		Sí	
7		Verifica que el Prestador de Servicios Turísticos de la Ciudad de México, cuenta con la documentación completa requerida por el Registro Nacional de Turismo.	2 días



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
		¿Cuenta con la documentación completa requerida por el Registro Nacional de Turismo?	
		No	
8		Solicita la documentación faltante al prestador de servicios	5 días
		Regresa a la actividad número 7	
		Sí	
9		Envía a la Subdirección de Estadística, Evaluación y de Registro para autorización.	1 día
10	Subdirección de Estadística, Evaluación y Registro	Revisa que el prestador de servicios turísticos de la Ciudad de México cuenta con los requerimientos para su alta en el Registro Turístico de la Ciudad de México	1 día
		¿Cumple con los requerimientos para su alta en el Registro Turístico de la Ciudad de México?	
		No	
11		Solicita la corrección correspondiente.	2 días
		Regresa a la actividad número 8	
		Sí	
12		Autoriza el registro turístico del prestador de servicios turísticos de la Ciudad de México	1 día
13	Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Información Estadística y Evaluación	Emite la constancia de Registro Turístico de la Ciudad de México	2 días
14	Dirección General de Competitividad Turística	Firma constancia de Registro Turístico de la Ciudad de México	3 días
Fin del procedimiento			
Tiempo aproximado de ejecución: 30 días hábiles.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No Aplica.			

Aspectos a considerar:

- 1.- De acuerdo con el artículo 47 de la Ley General de Turismo en vigor, la Secretaría de Turismo de México es la encargada de regular y coordinar la operación del Registro Nacional de Turismo, el cual debe ser operado por los estados, los



municipios y la Ciudad de México, mientras que el artículo 48 de la misma norma establece la obligatoriedad de parte de los prestadores de servicios turísticos de inscribirse en el Registro en mención, quienes deberán cumplir con la información que se establece en el Reglamento de la Ley General de Turismo.

2.- Para los efectos del Registro Turístico de la Ciudad de México se entenderá por:

Prestador de Servicios Turísticos: Las personas físicas o morales que ofrezcan, proporcionen o contraten con el turista la prestación de servicios que se refiere la Ley General de Turismo y su Reglamento.

Registro Nacional de Turismo: Es el catálogo público de prestadores de servicios turísticos en el país, el cual constituye el mecanismo por el que el Ejecutivo Federal, los Estados y los Municipios, podrán contar con información sobre los prestadores de servicios turísticos a nivel nacional, con objeto de conocer mejor el mercado turístico y establecer comunicación con las empresas cuando se requiera. Dicho trámite es realizado por SECTUR Federal.

Formato de inscripción TSECTUR-DGCT_IRT_1: Formato mediante el cual el Prestador de Servicios Turísticos brindará su información general para inscribirse al Registro Turístico de la Ciudad de México.

Registro Turístico de la Ciudad de México: Catálogo de Prestadores de Servicios Turísticos de la Ciudad de México.

3.- El procedimiento para llevar a cabo el Registro Turístico de la Ciudad de México es gratuito y se inicia enviando su Formato de inscripción TSECTUR-DGCT_IRT_1 a la Subdirección de Estadística, Evaluación y Registro de la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México de manera presencial o por correo electrónico.

4.- Los documentos que se requiere para realizar el trámite son:

- Formato TSECTUR-DGCT_IRT_1 llenado y firmado
- Constancia de inscripción al Registro Nacional de Turismo vigente
- Documentación presentada en su Registro Nacional de Turismo

Presentación:

- Original y copia impresa y digital
- Original y copia impresa y digital
- Original y digital

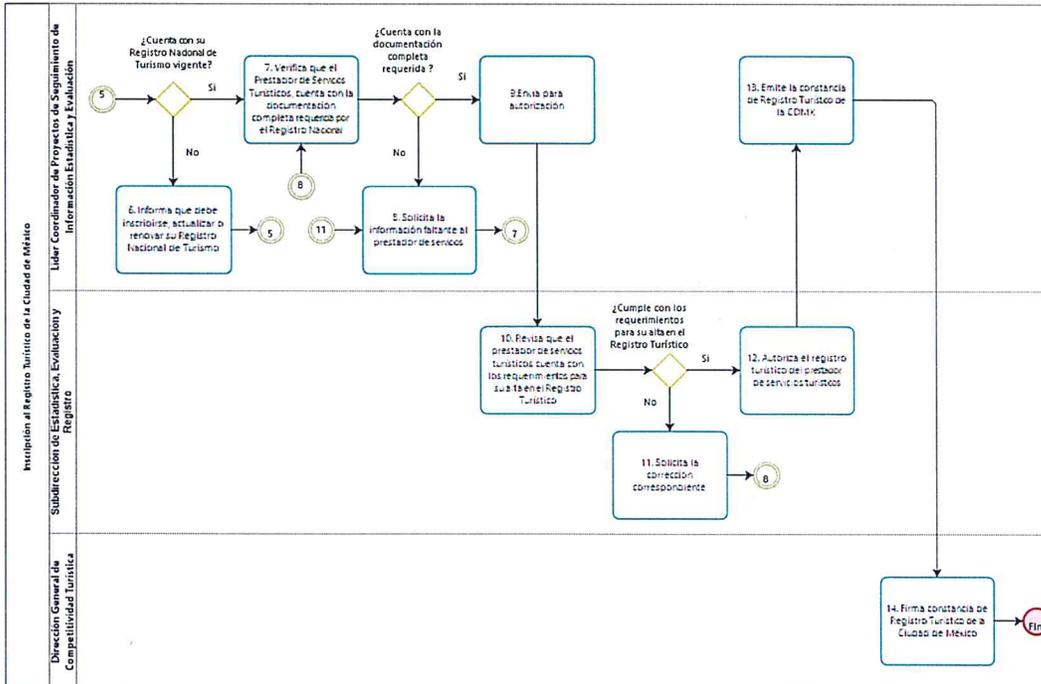
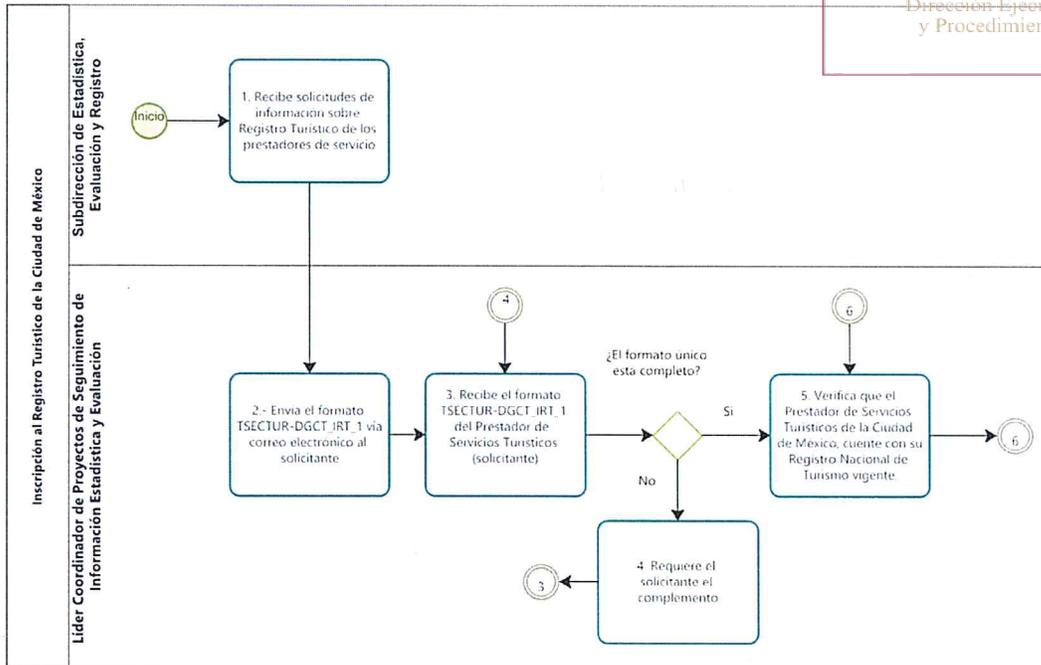
5.- Para inscribirse al Registro Turístico de la Ciudad de México se deberá realizar lo siguiente:

- I. La Subdirección de Estadística, Evaluación y Registro recibe solicitudes de información al Registro Turístico de la Ciudad de México a través de correo electrónico, teléfono y visita personal de los prestadores de servicios turísticos de la Ciudad de México.



- II. Se hace llegar al Prestador de Servicios Turísticos de la Ciudad de México el formato TSECTUR-DGCT_IRT_1 vía correo electrónico o de manera personal, para el llenado de la información y firma del solicitante.
 - III. El Prestador de Servicios Turísticos envía por correo electrónico o de manera personal el formato TSECTUR-DGCT_IRT_1 llenado y firmado, su constancia de inscripción al Registro Nacional de Turismo vigente.
 - IV. La SECTUR CDMX recibirá el formato de solicitud, procediendo a revisar y cotejar que el prestador de servicios turísticos cuente con la documentación completa requerida por el Registro Nacional de Turismo.
 - V. Una vez realizada la revisión de los documentos necesarios, se aprobará el registro y se agendará fecha para que el Prestador de Servicios Turísticos acuda a recoger su constancia de Registro Turístico de la Ciudad de México a las oficinas de SECTUR CDMX.
- 6.- El tiempo estimado de este procedimiento, es de aproximadamente 30 días hábiles.
 - 7.- El Prestador de Servicios Turísticos tendrá que revalidar o actualizar su registro cada 2 años o en cuanto realice su actualización de constancia del Registro Nacional de Turismo, ratificando los datos y documentos presentados en su inscripción o solicitar la actualización de los mismos.
 - 8.- El registro puede cancelarse de acuerdo con lo siguiente:
 - I. Debido al cierre de operaciones del establecimiento a solicitud del prestador de servicios turísticos.
 - II. Cuando el prestador de servicios turísticos no renueve su registro al término de su vigencia.
 - III. Por resolución de la SECTUR CDMX debido a procedimiento administrativo en contra de un prestador de servicios turísticos por incumplimiento a las disposiciones de la Ley General de Turismo y su Reglamento, Ley de Turismo del Distrito Federal y su Reglamento o bien, a las Normas Oficiales Mexicanas en la materia.

Diagrama de Flujo





VALIDÓ



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE TURISMO

GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE TURISMO

SECRETARÍA de Economía y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

Dr. Miguel Heras Villanueva
Subdirector de Estadística, Evaluación y Registro



Nombre del Procedimiento: Actualización del Catálogo de Servicios y Lugares de Interés Turístico de la Ciudad de México.

Objetivo General: Operar la base de datos del Catálogo de Servicios y Lugares de Interés Turístico de la Ciudad de México por alcaldía y zona turística, disponible para el uso de los visitantes y habitantes de la Ciudad de México.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subdirección de Estadística, Evaluación y Registro	Solicita la información de la oferta turística, cultural, de esparcimiento y servicios de la Ciudad de México	10 días
2	Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Información Estadística y Evaluación	Revisa y clasifica la información de la oferta turística, cultural, de esparcimiento y servicios de la Ciudad de México.	10 días
3	Subdirección de Estadística, Evaluación y Registro	Recibe la información clasificada de la oferta turística, cultural, de esparcimiento y servicios de la Ciudad de México para su revisión.	5 días
4	Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Información Estadística y Evaluación	Actualiza la base de datos de la oferta turística, cultural, de esparcimiento y servicios de la Ciudad de México	10 días
Fin del procedimiento			
Tiempo aproximado de ejecución: 35 días hábiles.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No Aplica			

Aspectos a considerar:

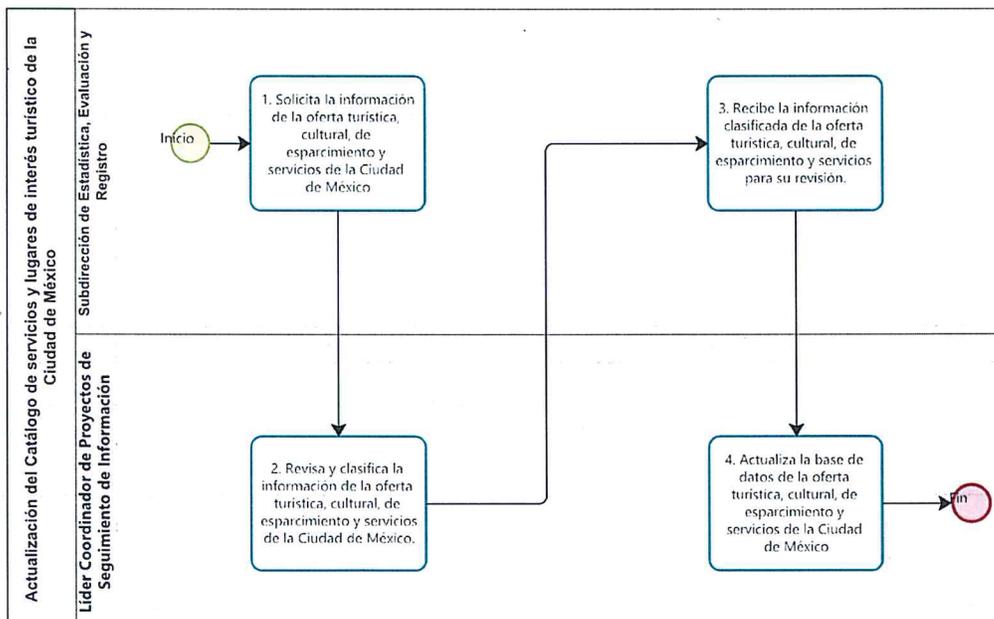
- 1.- Con fundamento en el artículo 226, fracción II del Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México, corresponde a la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México a través de la Dirección General de Competitividad Turística, "elaborar y actualizar anualmente el Catálogo de Servicios y Lugares de Interés Turístico de la Ciudad de México".
- 2.- El Reglamento de la Ley de Turismo del Distrito Federal en su artículo 37, fracción II, indica que la Secretaría, en coordinación con las Alcaldías, integrará un Sistema



de Información Turística que permita identificar el Patrimonio Turístico, el cual comprenderá: Registro Turístico de la Ciudad de México; compuesto por el Padrón del Patrimonio Turístico de la Ciudad de México y el Catálogo de Prestadores de Servicios relacionados con el turismo.

- 3.- Los servicios y lugares turísticos deberán estar ubicados en la Ciudad de México, y la información proporcionada ser veraz y actualizada.
- 4.- Son sitios de interés turísticos aquellos cuyas características históricas, culturales o comerciales, reflejen la identidad de la ciudad y sus habitantes.
- 5.- El Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Información Estadística y Evaluación, será responsable de gestionar la información necesaria de los servicios y lugares turísticos para el padrón, a través de los medios electrónicos y de comunicación adecuados.
- 6.- El tiempo estimado de este procedimiento, es de aproximadamente 35 días hábiles, siendo este un procedimiento permanente a lo largo del año, por lo cual el tiempo de ejecución es enunciativo más no limitativo.

Diagrama de Flujo





GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE TURISMO

Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

VALIDÓ

Dr. Miguel Heras Villanueva
Subdirector de Estadística, Evaluación y Registro



Nombre del Procedimiento: Elaborar los indicadores de la actividad turística de la Ciudad de México.

Objetivo General: Recopilar y generar información, estadística e índices de la actividad turística de la Ciudad de México, para su publicación y difusión en la página web y redes sociales de la Secretaría.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subdirección de Estadística, Evaluación y Registro	Recopila la información a través de fuentes primarias, dependencias e instituciones públicas, organismos diversos y establecimientos de hospedaje, así como de fuentes secundarias.	15 días
2		Organiza la información obtenida	10 días
3	Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Información, Estadística y Evaluación	Analiza la información obtenida de parte de los establecimientos hoteleros de la Ciudad de México.	15 días
4		Genera los indicadores de ocupación hotelera, llegadas y derrama de turistas nacionales y extranjeros en hoteles, densidad y estadía de turistas nacionales y extranjeros.	10 días
5	Subdirección de Estadística, Evaluación y Registro	Recibe la información consolidada para generar el Reporte de la Actividad Turística de la Ciudad de México.	4 días
6	Dirección de Planeación e Información Turística	Revisa y valida el Reporte de la Actividad Turística de la Ciudad de México.	2 días
		¿Reúne el reporte las características establecidas?	
		NO	
7		Realiza observaciones a la propuesta para su mejora o corrección	2 días
		Regresa a la actividad número 5	
		SÍ	
8		Valida el Reporte de la Actividad Turística de la Ciudad de México y envía a autorización de la Dirección General de Competitividad Turística.	1 día



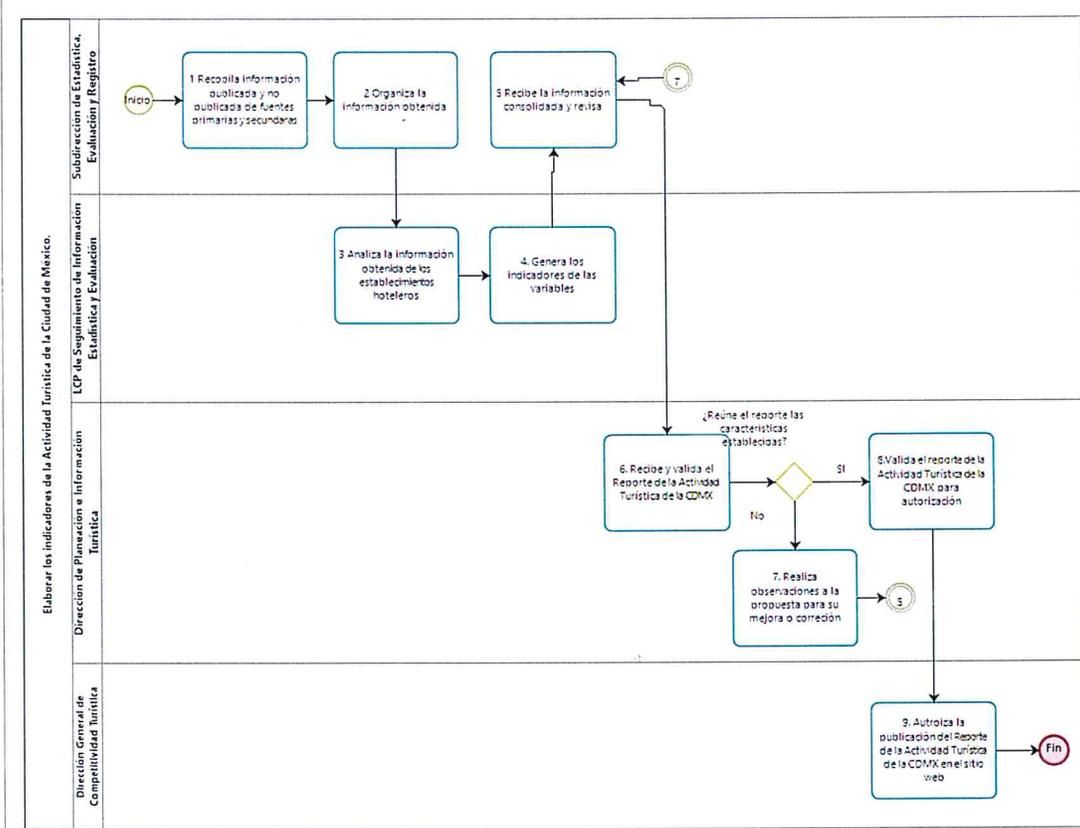
No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
9	Dirección General de Competitividad Turística	Autoriza la publicación del Reporte de la Actividad Turística de la Ciudad de México en el sitio web de la Secretaría	1 día
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 60 días hábiles.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No Aplica			

Aspectos a considerar:

- 1.- Con fundamento en el artículo 226, fracción V del Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México, corresponde a la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México a través de la Dirección General de Competitividad Turística, “recabar y generar la información estadística y de mercado para el establecimiento y desarrollo de los programas de promoción”.
- 2.- De acuerdo con el Reglamento de la Ley de Turismo del Distrito Federal, en su artículo 37, la Secretaría integrará el Sistema de Información Turística, que comprenderá la estadística turística.
- 3.- La Subdirección de Estadística, Evaluación y Registro solicitará a las diferentes instituciones públicas y privadas la información turística respectiva, para la elaboración de los indicadores y reportes de la actividad turística de la Ciudad de México.
- 4.- La definición de los indicadores, la información requerida y el método de cálculo y estimación, se definen con base en los estándares nacionales e internacionales establecidos por las instancias rectoras del turismo.



Diagrama de Flujo



VALIDÓ

Dr. Miguel Heras Villanueva
 Subdirector de Estadística, Evaluación y Registro



Nombre del Procedimiento: Incorporación de las MIPyMEs turísticas a los proyectos de difusión de productos y servicios turísticos de la Ciudad de México.

Objetivo General: Determinar la procedencia para la incorporación de las micro, pequeña y mediana empresa turística, emprendedores y cooperativas turísticas a los proyectos de difusión (guías temáticas o catálogo de productos y servicios de MIPyMEs), con el fin de promover y difundir productos y servicios turísticos de la Ciudad de México.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección de Fomento a Micro, Pequeña y Mediana Empresa Turística	Recibe escrito del interesado en la incorporación a los proyectos de difusión de productos o servicios turísticos de la Ciudad de México	1 día
2		Agenda cita para la presentación del producto o servicio turísticos	1 día
3		Instruye a la Subdirección de Desarrollo de Productos y Emprendedores a realizar la revisión y análisis de procedencia del producto o servicio turístico e informe el proceso a seguir	1 día
4	Subdirección de Desarrollo de Productos y Emprendedores	Realiza la revisión y análisis de procedencia del producto o servicio turístico e informa al interesado el proceso a seguir	3 días
5		Remite al Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Productos y Emprendedores para la visita de validación	1 día
6	Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Productos y Emprendedores	Recibe y agenda visita de validación	1 día
7		Realiza visita de validación	10 días
		¿Es un producto o servicio turístico procedente?	
		No	
8		Ofrece asistencia técnica especializada para el fortalecimiento de su producto o servicio	1 día
		Fin del procedimiento	
		SÍ	



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
9		Realiza la propuesta para la incorporación del producto y servicio turístico a las guías temáticas y/o al catálogo de productos y servicios de MIPyMEs y envía a la Subdirección de Desarrollo de Productos y Emprendedores	3 días
10	Subdirección de Desarrollo de Productos y Emprendedores	Revisa y valida la propuesta para la incorporación del producto y servicio turístico a las guías temáticas y/o al catálogo de productos y servicios de MIPyMEs	1 día
11		Informa a la Dirección de Fomento a Micro, Pequeña y Mediana Empresa Turística la procedencia de incorporación	1 día
12	Dirección de Fomento a Micro, Pequeña y Mediana Empresa Turística	Notifica por escrito al interesado la procedencia de incorporación y envía para su validación al interesado la información y el material fotográfico que será incorporado a las guías temáticas y/o al catálogo de productos y servicios de MIPyMEs	1 día
13		Recibe la validación del interesado y turna al Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Productos y Emprendedores para su debida integración	1 día
14	Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Productos y Emprendedores	Integra la información y el material fotográfico a las guías temáticas y/o al catálogo de productos y servicios de MIPyMEs	2 días
Fin del procedimiento			
Tiempo aproximado de ejecución: 28 días hábiles.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No Aplica.			

Aspectos a considerar:

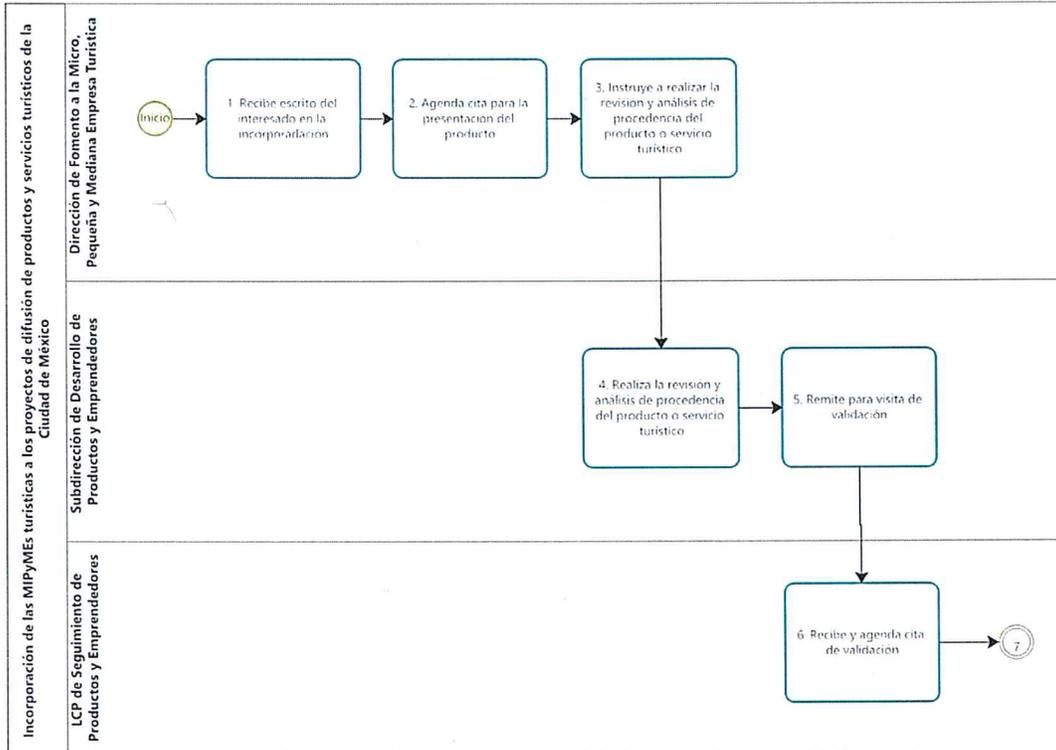
- 1.- La revisión y análisis de los proyectos de difusión de productos o servicios turísticos de la Ciudad de México sólo se realizará cuando se cumplan los siguientes requisitos:
 - a) Ser residente de la Ciudad de México,

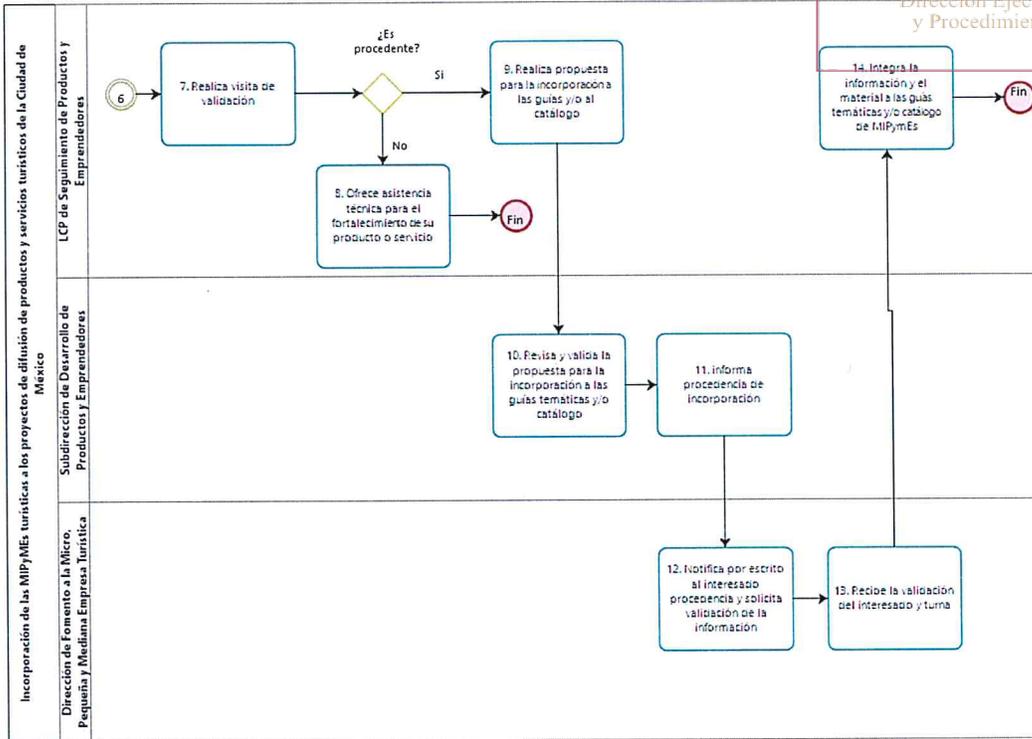


- b) Ser mayor de 18 años,
 - c) No ser servidor público del Gobierno Federal, Estatal o del Gobierno de México,
 - d) El proyecto, cooperativa, micro, pequeña o mediana empresa turística debe operar dentro del destino Ciudad de México,
 - e) Contar con una oferta de productos y servicios turísticos integrados.
- 2.- En la visita de validación se revisarán los siguientes aspectos:
- a) Realizar el llenado del Formato de Registro y Ficha de paquetes.
 - b) Tipo de producto o servicio,
 - c) Accesibilidad,
 - d) Equipamiento e infraestructura,
 - e) Características del espacio,
 - f) Limpieza y calidad,
 - g) Atención y buenas prácticas,
 - h) Contar con identidad de marca (nombre, logos, colores, slogan entre otros).
 - i) Mecanismos de comercialización,
 - j) Costos y disponibilidad.
- 3.- El interesado tendrá 20 días hábiles para la validación de la información, en caso de no informar a la Dirección de Fomento a Micro, Pequeña y Mediana Empresa Turística se dará por concluido el proceso.
- 4.- Toda la información y los apoyos que se brinden a los interesados deberán ser veraces, transparentes y gratuitos.
- 5.- El tiempo estimado de este procedimiento, es de aproximadamente 27 días máximo, siendo este un procedimiento permanente a lo largo del año, por el cual el tiempo de ejecución es enunciativo más no limitativo.
- 6.- El tiempo estimado únicamente contempla las actuaciones de los responsables de las actividades sin contemplar los 20 días hábiles que tiene el interesado para la validación de información.
7. Fundamento legal: Artículo 226, fracción II, del Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México; Reglamento de la Ley de Turismo del Distrito Federal en su Artículo 35.



Diagrama de Flujo





VALIDÓ

Mtro. Eduardo Campos Vargas
Subdirector de Desarrollo de Productos y Emprendedores



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

CAPÍTULO V



DIRECCIÓN GENERAL DEL INSTITUTO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA



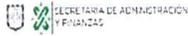


ESTRUCTURA ORGÁNICA

DENOMINACIÓN DEL PUESTO	NIVE
	L
Dirección General del Instituto de Promoción Turística	45
Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Promoción Turística	24
Coordinación de Estrategias de Mercadotecnia	34
Subdirección de Alianzas Estratégicas	29
Coordinación de Promoción Turística Nacional e Internacional	34
Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos de Vinculación Institucional "B"	27
Líder Coordinador de Proyectos de Comercialización	24
Líder Coordinador de Proyectos de Logística y Operaciones	23



ORGANIGRAMA



ESTRUCTURA ORGÁNICA DICTAMINADA

DIRECCIÓN EJECUTIVA
SECRETARÍA DE TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA
DIRECCIÓN GENERAL DEL INSTITUTO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA

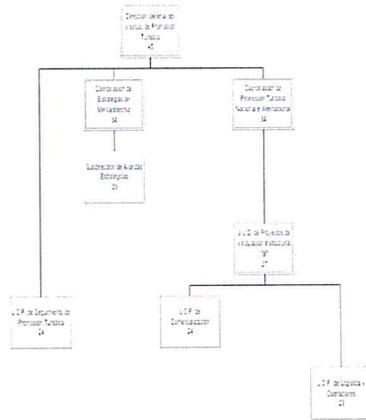
5/5

DICTAMEN
D-SECTUR-05/010119

FECHA
01 ENERO 2019

JORGE LUIS BASALDÚA RAMOS
SUBSECRETARIO DE CAPITAL HUMANO Y ADMINISTRACIÓN

RAQUEL CHAMORRO DE LA ROSA
COORDINADORA GENERAL DE EVALUACIÓN, MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO





ATRIBUCIONES

PUESTO: Dirección General del Instituto de Promoción Turística

Atribuciones Específicas:

Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México.

Artículo 228.- Corresponde a la Dirección General del Instituto de Promoción Turística

- I. Colaborar en la integración de objetivos, métodos y estrategias de promoción turística;
- II. Formular el Programa de Promoción Turística de la Ciudad de México;
- III. Proponer y elaborar campañas turísticas de publicidad, promoción operativa y relaciones públicas, tanto en lo nacional como lo internacional;
- IV. Conocer los mercados emisores de turismo nacional y extranjero, con el fin de promover asertivamente campañas de publicidad, promoción y relaciones públicas;
- V. Proponer y acordar el Programa de Promoción Turística de la Ciudad de México con la persona Titular de la Secretaría de Turismo;
- VI. Definir la imagen de la Secretaría de Turismo;
- VII. Promocionar y difundir las actividades, servicios y atractivos turísticos de la Ciudad de México, al interior de la República Mexicana y en el extranjero;
- VIII. Promover la realización de eventos que contribuyan a la difusión de la oferta turística de la Ciudad de México;
- IX. Promover la concertación y coordinación de acciones de promoción turística de la Ciudad de México, con los sectores público, social y privado;
- X. Establecer y coordinar el Sistema de Comunicación permanente con los medios nacionales para promover los atractivos turísticos de la Ciudad de México;
- XI. Recabar y difundir la información pertinente que sobre la actividad turística de la Ciudad de México se emita a través de los medios de comunicación;
- XII. Determinar las necesidades de información estadística y de mercado para el establecimiento y desarrollo de los programas de promoción turística; y
- XIII. Promover la medición del impacto y publicidad turística

FUNCIONES

PUESTO: Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Promoción Turística

- Actualizar las bases de datos de los principales actores y socios turísticos para uso en la difusión de documentos informativos sobre la Ciudad de México como destino turístico
- Organizar la logística integral de la participación de la Secretaría de Turismo en los eventos nacionales e internacionales para una mayor promoción del destino
- Organizar todas las actividades y procedimientos logísticos para la participación de la Secretaría de Turismo en los eventos nacionales e Internacionales



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE TURISMO

Secretaría de Turismo y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizativos

- Gestionar una adecuada evaluación de la participación de la Secretaría de Turismo en las ferias y eventos nacionales o internacionales promotores del destino para hacer la correcta evaluación de nuestra participación.

PUESTO: Coordinación de Estrategias de Mercadotecnia

- Proponer la estrategia de promoción y difusión de la Ciudad de México
- Evaluar las pautas en medios impresos y digitales conforme a los recursos autorizados con el propósito de optimizar el alcance de las campañas.
- Manejar a los proveedores para la implementación de las campañas de promoción turística de la ciudad de México
- Regular el correcto uso de la marca turística destino
- Difundir material editorial, fotográfico y video gráfico de la CDMX
- Analizar alianzas estratégicas para la promoción turística de la Ciudad de México, tanto gubernamentales, como entidades privadas e internacionalmente.
- Consolidar alianzas estratégicos para la promoción de la Ciudad de México turísticamente.
- Establecer las cantidades de materiales impresos que deben publicarse de acuerdo a las necesidades de las distintas áreas de la Secretaria, para cubrir la demanda de Información turística de nuestros públicos objetivo.
- Proponer los mecanismos de distribución de los distintos materiales editados, tanto al interior de la Secretaría como al exterior de la misma con el propósito de apoyar al mayor público objetivo posible.

PUESTO: Subdirección de Alianzas Estratégicas

- Identificar y recomendar a los diversos actores del sector turístico, público y privado para establecer alianzas estratégicas.
- Participar en la planeación y coordinación de acciones conjuntas para la promoción de actividades, servicios y atractivos de la Ciudad de México.
- Apoyar en la elaboración del plan de trabajo y definición de calendarios de actividades relativos a la participación en eventos de promoción, nacionales e internacionales.
- Asesorar a los prestadores de servicios en materia de eventos y ferias
- Atender las solicitudes de apoyo de asociaciones, cámaras, prestadores de servicios turísticos y funcionarios de los tres niveles de gobierno, relacionadas con las actividades de promoción turística del destino.
- Negociar con las diversas asociaciones, instituciones, empresas y prestadores de los sectores público y privado, el apoyo, intercambio y aportaciones de servicio para el desarrollo adecuado de la promoción turística de la CDMX.
- Apoyar a la Dirección General del Instituto de Promoción Turística en la coordinación de eventos especiales de promoción turística.
- Proponer e implementar planes y estrategias de promoción y relaciones públicas que involucren a las diferentes áreas de la Secretaría.



PUESTO: Coordinación de Promoción Turística Nacional e Internacional

- Definir el calendario anual de actividades a realizar de acuerdo al Plan de Trabajo establecido por la Dirección General del Instituto de Promoción Turística.
- Evaluar los trámites administrativos necesarios para asegurar la participación de la Ciudad de México en las distintas actividades promocionales establecidas, optimizar los recursos presupuestales en base a las tendencias y preferencias de viaje de los mercados emisores primarios de turistas nacionales e internacionales que fueran asignados para su implementación.
- Establecer las necesidades operativas y de logística para el desarrollo de eventos en la Ciudad de México como parte de la difusión de las actividades de promoción del destino y sus socios comerciales.

PUESTO: Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos de Vinculación Institucional "B"

- Desarrollar el plan de trabajo relativo a los eventos nacionales o internacionales en los que se va a participar para establecer el calendario de actividades.
- Asesorar a los prestadores de servicios turísticos en materia de eventos y ferias, creando las logísticas adecuados para el logro de los objetivos.
- Definir con las distintas organizaciones, instituciones y empresas de los sectores público y privado el apoyo, intercambio y aportaciones de servicios para beneficio de la promoción turística.
- Organizar la asistencia de los prestadores de servicios turísticos en las ferias y eventos nacionales e internacionales que se llevan a cabo en la Ciudad de México.
- Supervisar la logística integral de la participación de la Secretaría de Turismo en los eventos nacionales e internacionales para una mayor promoción del destino
- Supervisar todas las actividades y procedimientos logísticos para la participación de la Secretaría de Turismo en los eventos nacionales e Internacionales
- Evaluar participación de la Secretaría de Turismo en las ferias y eventos nacionales o internacionales promotores del destino para hacer la correcta evaluación de nuestra participación

PUESTO: Líder Coordinador de Proyectos de Comercialización

- Dar seguimiento a las estrategias de promoción turística con los diversos socios estratégicos del destino para generar una mayor ocupación hotelera los fines de semana en la Ciudad de México.
- Operar la difusión en los canales digitales y redes sociales de la SECTUR Ciudad de México para lograr la adecuada promoción de los productos y servicios turísticos del destino.
- Organizar a los socios de negocios gubernamentales o privados claves para definir aquellos productos o servicios turísticos de alta demanda en el mercado nacional.
- Operar la participación de los socios de negocios gubernamentales o privados claves para la promoción de la Ciudad de México.



PUESTO: Líder Coordinador de Proyectos de Logística y Operaciones

- Organizar calendario de ferias internacionales previamente establecido por la Dirección General del Instituto de Promoción Turística.
- Prestar orientación a las dudas de empresas participantes sobre el desarrollo en cada feria a efecto de apoyar en el proceso de contratación
- Organizar con la empresa ganadora todas las actividades según la agenda de trabajo establecida con la finalidad de desarrollar un programa completo y detallado sobre cada evento y/o encuentro
- Analizar la memoria fotográfica que entrega la empresa al finalizar la feria como evidencia del trabajo a efecto de elaborar el dictamen necesario para la emisión del pago por los servicios brindados.
- Analizar la documentación necesaria para presentar el proyecto de visitas de reconocimiento dentro de la Ciudad de México con medios de comunicación y/o agentes de viajes.
- Revisar las necesidades del área solicitante, para analizar los apoyos solicitados y verificar si están dentro de lo establecido y optimizar el presupuesto para lograr la mejor experiencia con la visita de reconocimiento.
- Gestionar el seguimiento a la ejecución de las visitas de reconocimiento, manteniendo estrecha comunicación para poder dirigir al grupo y evitar cualquier adversidad.
- Participar con las áreas involucradas en visitas de reconociendo con el propósito de promover y difundir a la Ciudad de México como un destino turístico en los segmentos potenciales a nivel nacional e internacional
- Desarrollar las actividades y/o acciones que promuevan el turismo LGBT y demás segmentos turísticos de relevancia en la Ciudad de México



PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO

Listado de procedimientos

- 1.- Crear la Estrategia de Mercadotecnia anual de la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México.
- 2.- Generación de materiales informativos para medios de comunicación.
- 3.- Coordinación y ejecución de conferencias de prensa.
- 4.- Gestionar e informar el seguimiento de los proyectos de promoción turística.
- 5.- Promoción y Difusión integral de la Ciudad de México a través de diversas actividades promocionales a nivel nacional e internacional.
- 6.- Crear vínculos y alianzas estratégicas entre la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México y diferentes actores públicos y privados del sector para la promoción de la Ciudad de México.
- 7.- Visitas de reconocimiento para promoción de la Ciudad de México.
- 8.- Promoción turística de la Ciudad de México a través de la implementación de Programas de Servicios y Productos Turísticos atractivos y exclusivos que incentiven a los turistas nacionales e internacionales a visitar el destino CDMX.
- 9.- Operar la logística integral de todas las ferias y/o eventos, nacionales e internacionales, en los que la Secretaría participe.



Procedimientos

Nombre del Procedimiento: Crear la Estrategia de Mercadotecnia Anual de la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México.

Objetivo General: Desarrollar la Estrategia Anual de Mercadotecnia de la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México, interactuando con socios estratégicos gubernamentales y privados para potencializar el alcance de la misma, al mismo tiempo identificar los canales de comunicación tradicionales y digitales idóneos que fortalezcan el posicionamiento del destino Ciudad de México entre el público consumidor y que provoquen su interés por visitar la Ciudad de México.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Coordinación de Estrategias de Mercadotecnia	Propone la Estrategia anual de Mercadotecnia con el plan de comunicación integral turística de la Ciudad de México en todos sus formatos impresos y digitales.	15 días
2		Identifica a socios estratégicos privados y/o gubernamentales que le faciliten amplificar el alcance de la Estrategia Anual de Mercadotecnia	10 días
3		Envía la Estrategia Anual de Mercadotecnia a la Dirección General del Instituto de Promociones Turística para su autorización	3 días
4	Dirección General del Instituto de Promoción Turística	Recibe la Estrategia Anual de Mercadotecnia para autorización.	2 días
		¿Autoriza?	
		No	
5		Recibe y realiza los ajustes necesarios	1 día
		Regresa a la actividad 1	
		Si	
6		Autoriza para su implementación	1 día
7	Coordinación de Estrategias de Mercadotecnia	Recibe autorización para ejecución por parte de la Dirección General del Instituto de Promoción Turística.	1 hora
8		Desarrolla la documentación para que la Dirección de Administración y Finanzas en la Secretaría de Turismo realice el procedimiento correspondiente para la contratación de la/s empresa/s con las que ejecutará la estrategia.	7 días



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

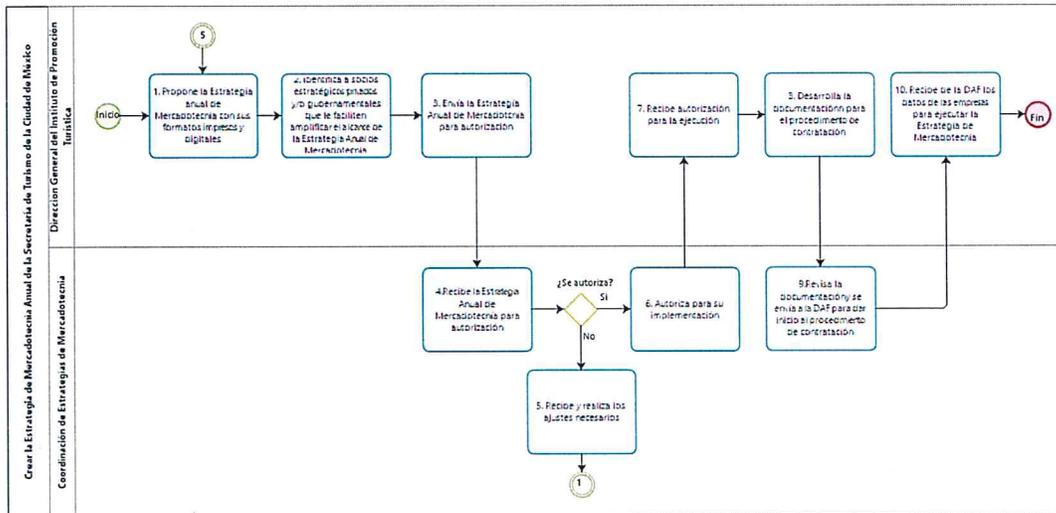
SECRETARÍA
DE TURISMO

Dirección de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
9	Dirección General del Instituto de Promoción Turística	Revisa la documentación y la envía a la Dirección de Administración y Finanzas en la Secretaría de Turismo para dar inicio al procedimiento para la contratación de las empresas con las que se ejecutará la Estrategia anual de Mercadotecnia	2 días
10	Coordinación de Estrategias de Mercadotecnia	Recibe de la Dirección de Administración y Finanzas de la Secretaría de Turismo los datos de las empresas contratadas para ejecutar la Estrategia de Mercadotecnia e inicia su implementación.	20 días
Fin del procedimiento			
Tiempo aproximado de ejecución: 61 días hábiles.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No Aplica			



Diagrama de Flujo



VALIDÓ

Alejandra Jáuregui Regueiro
Coordinadora de Estrategias de Mercadotecnia



Nombre del Procedimiento: Generación de materiales informativos para medios de comunicación.

Objetivo General: Difundir información estratégica a través de boletines y comunicados para promocionar información turística de la Ciudad de México.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Secretaría Particular*	Solicita la elaboración del boletín y provee la información para desarrollar el texto: fichas técnicas, estadísticas, invitaciones, entre otros.	1 día
2	Subdirección de Alianzas Estratégicas	Identifica las acciones relevantes, elabora la propuesta de boletín y hace llegar a la Coordinación de Estrategias de Mercadotecnia para su revisión.	2 días
3	Coordinación de Estrategias de Mercadotecnia	Recibe, revisa y en su caso hace observaciones a la propuesta de boletín.	3hrs.
		¿Se aprueba boletín?	
		No	
4		Envía boletín para las correcciones señaladas.	1 día
		Regresa a la actividad 2	
		Si	
5		Envía a la Secretaría Particular*	1 día
6	Secretaría Particular*	Revisa y da el visto Bueno para envió a la Subdirección de Alianzas Estratégicas la version final.	1 día
7	Subdirección de Alianzas Estratégicas	Envía el boletín aprobado a los medios de comunicación para su difusión.	1 día
8		Llena el formato de solicitud de publicación de información para la página de la Secretaría de Turismo y envía los archivos correspondientes.	1 día
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 8 días y 3 horas hábiles.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No Aplica			

Aspectos a considerar:

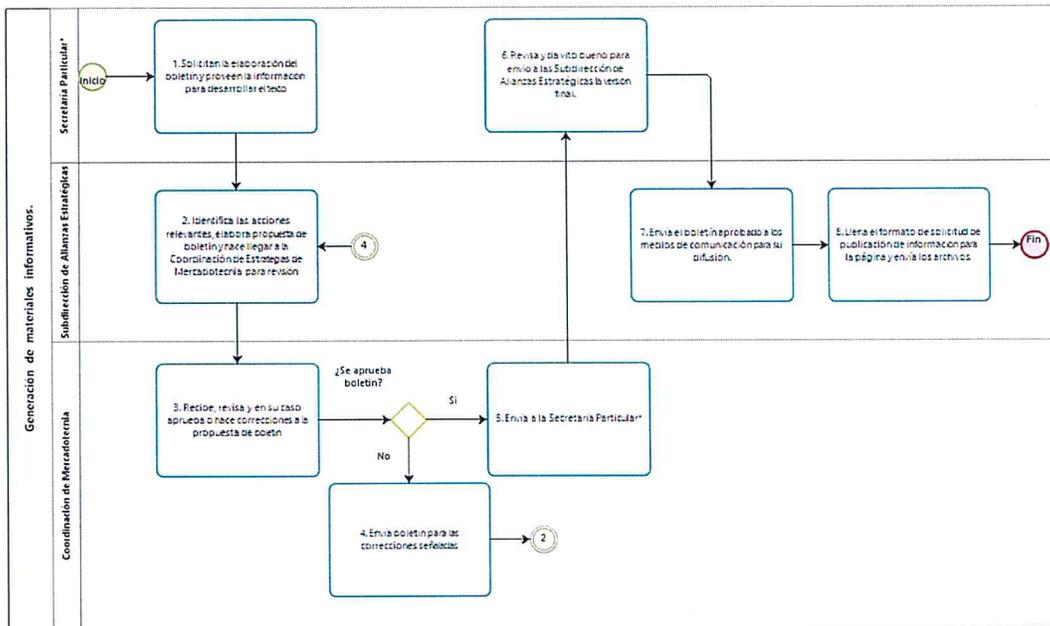
- 1.- *Los actores para esta actividad pueden ser la Secretaría Particular, Dirección General de Competitividad Turística, Dirección General de Servicios al Turismo,



Dirección General de Equipamiento Turístico y Dirección General del Instituto de Promoción Turística de la Ciudad de México.

- 2.- El procedimiento se puede repetir más de una ocasión por día, en atención a la información generada para las distintas actividades.

Diagrama de Flujo



VALIDÓ

Alejandra Jáuregui Regueiro
Coordinadora de Estrategias de Mercadotecnia



Nombre del Procedimiento: Coordinación y ejecución de conferencias de prensa.

Objetivo General: Organizar conferencias de prensa para difundir las actividades, servicios y atractivos de la Ciudad de México.

Descripción Narrativa:

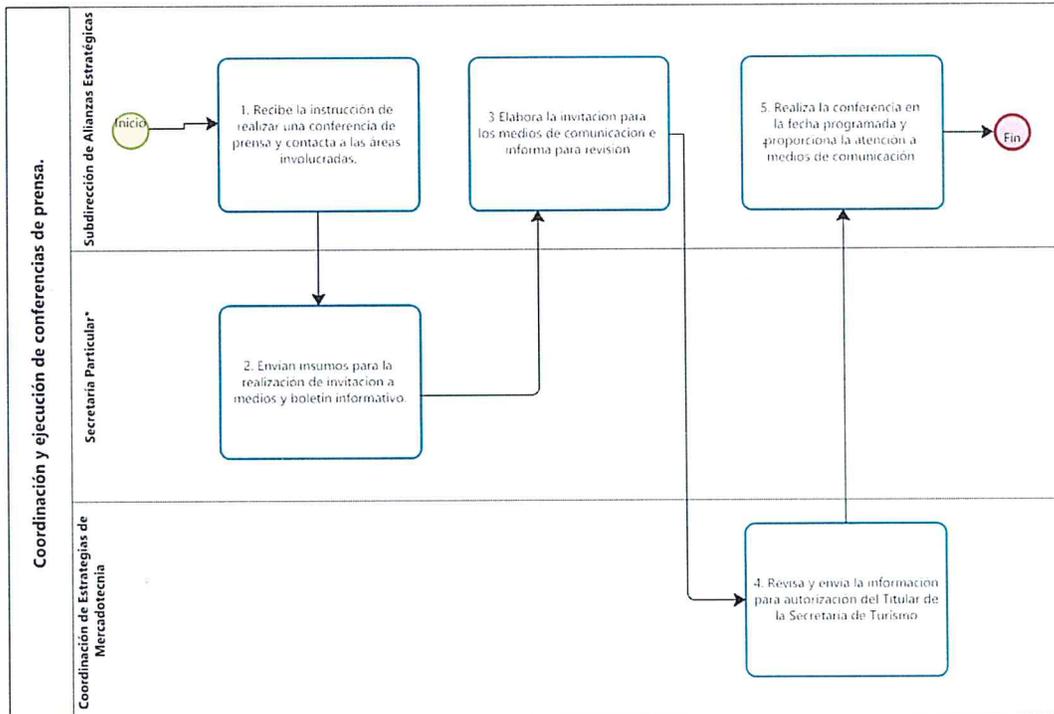
No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subdirección de Alianzas Estratégicas	Recibe de la Secretaría Particular* la solicitud de realizar una conferencia de prensa y contacta a las distintas áreas involucradas para afinar detalles, información y requerimientos.	3 días
2	Secretaría Particular*	Envían insumos para la realización de invitación a medios y boletín informativo.	1 día
3	Subdirección de Alianzas Estratégicas	Elabora la invitación para los medios de comunicación e informa a la Coordinación de Estrategias de Mercadotecnia para su revisión.	1 día
4	Coordinación de Estrategias de Mercadotecnia	Revisa y envía la información para autorización del Titular de la Secretaría de Turismo.	1 día
5	Subdirección de Alianzas Estratégicas	Realiza la conferencia en la fecha programada y proporciona la atención a medios de comunicación asistentes. Envía material gráfico y boletín aprobado para su publicación.	1 día
Fin del procedimiento			
Tiempo aproximado de ejecución: 7 días hábiles.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No Aplica			

Aspectos a considerar:

- 1.- *Los actores para esta actividad pueden ser la Secretaría Particular, Dirección General de Competitividad Turística, Dirección General de Servicios al Turismo, Dirección General de Equipamiento Turístico y Dirección General del Instituto de Promoción Turística de la Ciudad de México.
- 2.- Entre el paso 4 y 5 el tiempo es variable, toda vez que este dependerá de la fecha de programación para la realización de la Conferencia de Prensa, la cual también esta sujeta a la agenda del presidum que la compongan por lo que pudiera tener variaciones en las fechas de solicitud.



Diagrama de Flujo



VALIDÓ

Alejandra Jauregui Regueiro
Coordinadora de Estrategias de Mercadotecnia



Nombre del Procedimiento: Gestionar e informar el seguimiento de los proyectos de promoción turística.

Objetivo General: Dar seguimiento a los distintos proyectos de promoción turística de la Dirección General del Instituto de Promoción Turística y operar con las distintas áreas correspondientes de la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México, además de otras entidades gubernamentales, Cámaras y Asociaciones, y prestadores de servicios Turísticos.

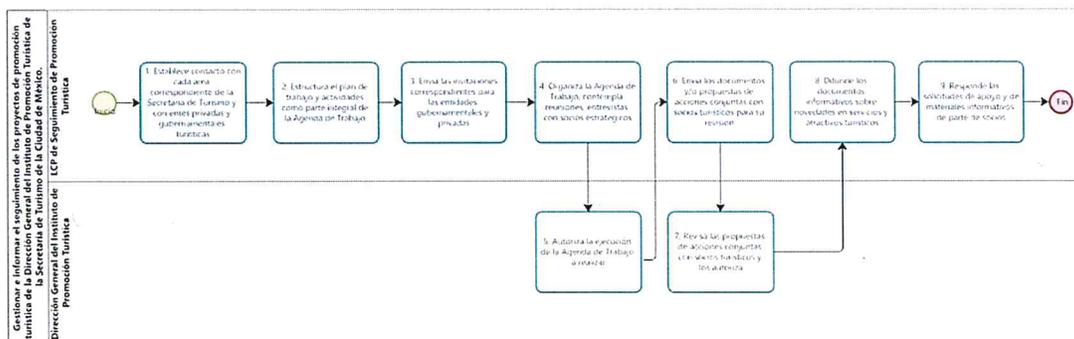
Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Promoción Turística	Establece contacto cada área correspondiente de la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México y con entidades privadas turísticas y gubernamentales, Cámaras y Asociaciones, Aerolíneas, Turoperadores, Hoteles entre las más relevantes.	3 días
2		Estructura el plan de Trabajo y actividades como parte integral de la Agenda de Trabajo para cada proyecto de promoción turística nacional en los que participa la Dirección General del Instituto de Promoción Turística.	2 días
3		Envía las invitaciones correspondientes para las entidades gubernamentales y privadas a las empresas turísticas y asociaciones estratégicas en la Ciudad de México que participan en las ferias y/o eventos turísticos nacionales programados.	2 días
4		Organiza la Agenda de Trabajo, contempla reuniones, entrevistas, presentaciones de productos turísticos de la Ciudad de México y encuentros con turoperadores mayoristas, minoristas y otros socios estratégicos de interés para la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México.	10 días
5	Dirección General del Instituto de Promoción Turística	Autoriza la ejecución de la Agenda de Trabajo a realizar por parte del Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Promoción Turística	1 día



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
6	Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Promoción Turística	Envía a la Dirección General del Instituto de Promoción Turística el o los documentos y/o las propuestas de acciones conjuntas con socios turísticos para su revisión	1 día
7	Dirección General del Instituto de Promoción Turística	Revisa las propuestas de acciones conjuntas con socios turísticos y los autoriza	1 día
8	Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Promoción Turística	Difunde los documentos informativos sobre novedades en servicios y atractivos turísticos de la Ciudad de México, entre los socios públicos y privados y los contactos de las bases de datos	3 días
9		Responde a las solicitudes de apoyo y de materiales informativos de promoción turística de parte de socios, para su uso en acciones de promoción turística del destino	3 días
Fin del procedimiento			
Tiempo aproximado de ejecución: 26 días hábiles.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No Aplica			

Diagrama de Flujo





GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE TURISMO

Secretaría de Economía y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

VALIDÓ

Lic. María Fernanda De la Paz Ruíz
Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento de Promoción
Turística



Nombre del Procedimiento: Promoción y difusión integral de la Ciudad de México a través de diversas actividades promocionales a nivel nacional e internacional.

Objetivo General: Organizar el calendario de ferias y caravanas de interés para la Secretaría de Turismo, desarrollar una agenda para la recepción de visitas de reconocimiento al destino de medios de comunicación, líderes de opinión, influencers y touroperadores que difundan y fomenten la oferta turística de la Ciudad de México en sus lugares de origen, generar programas con promociones turísticas atractivas que incentiven la visita del turismo en fines de semana, puentes y periodos vacacionales, con el apoyo de sus prestadores de servicios turísticos y socios estratégicos.

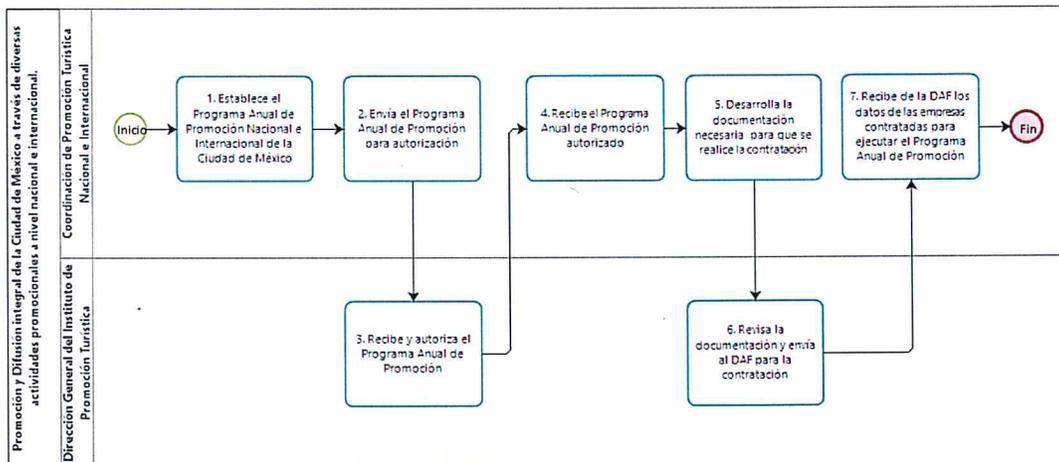
Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Coordinación de Promoción Turística Nacional e Internacional	Establece el Programa Anual de Promoción Nacional e Internacional de la Ciudad de México con las diversas actividades a realizar, como ferias, caravanas, blitzes, visitas de reconocimiento y programas turísticos que estimulen la llegada de turistas	16 días
2		Envía el Programa Anual de Promoción a la Dirección General del Instituto de Promociones Turística para su autorización	1 día
3	Dirección General del Instituto de Promoción Turística	Recibe y autoriza el Programa Anual de Promoción	2 días
4	Coordinación de Promoción Turística Nacional e Internacional	Recibe el Programa Anual de Promoción autorizado	1 día
5		Desarrolla la documentación necesaria para que la Dirección de Administración y Finanzas en la Secretaría de Turismo realice el procedimiento correspondiente que permita la contratación de la/s empresa/s con las que ejecutarán el Programa Anual de Promoción.	7 días



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
6	Dirección General del Instituto de Promoción Turística	Revisa la documentación y la envía a la Dirección de Administración y Finanzas en la Secretaría de Turismo para la ejecución del procedimiento administrativo, para la contratación de la(s) empresa(s) con las que se implementará el Programa Anual de Promoción.	3 días
7	Coordinador de Promoción Turística Nacional e Internacional	Recibe de la Dirección de Administración y Finanzas en la Secretaría de Turismo los datos de las empresas contratadas para ejecutar el Programa Anual de Promoción y da inicio a su implementación.	23 días
Fin del procedimiento			
Tiempo aproximado de ejecución: 53 días hábiles.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No Aplica			

Diagrama de Flujo





GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE TURISMO

Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

VALIDÓ

Armando Machorro Guzmán
Coordinador de Promoción Turística Nacional e Internacional



Nombre del Procedimiento: Crear vínculos y alianzas estratégicas entre la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México y diferentes actores públicos y privados del sector para la promoción de la Ciudad de México.

Objetivo General: Facilitar las sinergias con entidades gubernamentales y privadas, así como con cámaras y asociaciones del sector, para la participación en eventos turísticos nacionales e internacionales.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección General del Instituto de Promoción Turística	Autoriza los eventos turísticos nacionales clave para la promoción integral de la Ciudad de México; establece el calendario correspondiente para la participación de la Secretaría en los mismos y lo turna a la Coordinación de Promoción Turística Nacional e Internacional	6 días
2	Coordinación de Promoción Turística Nacional e Internacional	Recibe el calendario autorizado por la Dirección General del Instituto de Promoción Turística, estructura la agenda general de actividades.	5 días
3		Instruye establecer las alianzas necesarias para la participación de la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México en dichos eventos turísticos.	1 día
4	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos de Vinculación Institucional "B"	Establece contacto con las entidades públicas y privadas del sector para su participación en el evento.	3 días
5		Estructura el plan de trabajo para cada evento turístico nacional en los que la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México participa.	2 días
6		Desarrolla las presentaciones a compartir con la comunidad turística nacional participante en los eventos seleccionados.	2 días
7		Envía las invitaciones correspondientes para las entidades gubernamentales y privadas que participan en los eventos turísticos nacionales programados.	2 días
8		Recibe la confirmación de las entidades invitadas a participar.	4 días

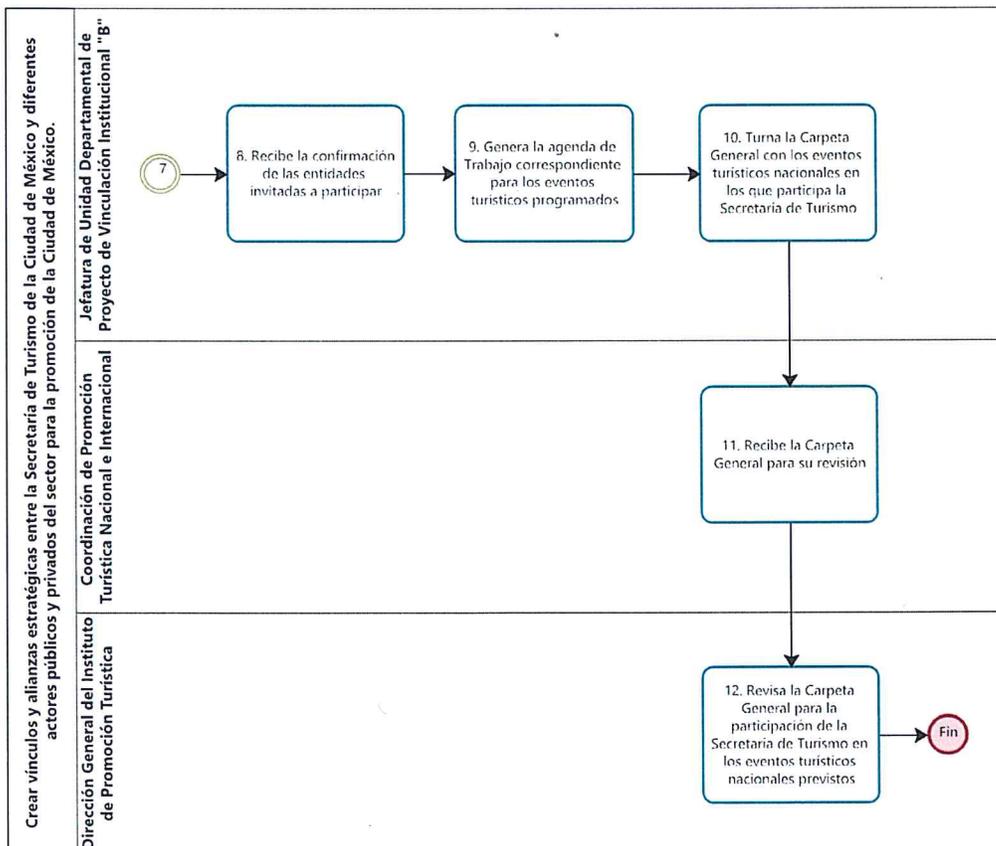
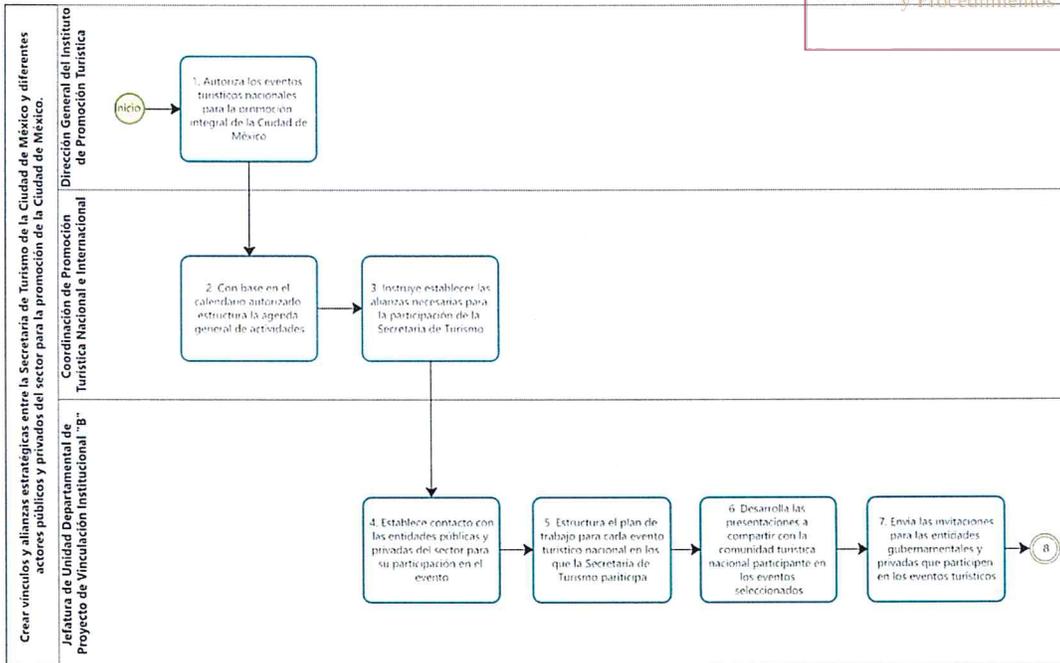


No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
9		Genera la Agenda de Trabajo correspondiente para los eventos turísticos programados	10 días
10		Turna a la Coordinación de Promoción Turística Nacional e Internacional la Carpeta General con los eventos turísticos nacionales en los que participa la Secretaría de Turismo para su revisión.	1 día
11	Coordinación de Promoción Turística Nacional e Internacional	Recibe la Carpeta General para su revisión	2 días
12	Dirección General del Instituto de Promoción Turística	Revisa la Carpeta General para la participación de la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México en los eventos turísticos nacionales previstos	2 días
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 40 días hábiles.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No Aplica			

Aspectos a considerar:

- 1.- Una vez autorizadas las ferias y eventos en los que participará la Secretaría y estructurada la agenda general de actividades para cada uno de los mismos, la Coordinación de Promoción Nacional e Internacional tendrá que elaborar el Anexo Técnico correspondiente y enviarlo mediante oficio para la contratación del proveedor que se hará cargo de la logística integral.

Diagrama de Flujo





GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE TURISMO

Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

VALIDÓ

Armando Machorro Guzmán
Coordinador de Promoción Turística Nacional e Internacional



Nombre del Procedimiento: Visitas de reconocimiento para promoción de la Ciudad de México.

Objetivo General: Operar el correcto desarrollo de las visitas de reconocimiento de manera individual o mediante alianzas estratégicas con diferentes actores del sector turístico.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Líder Coordinador de Proyectos de Logística y Operaciones	Establece la propuesta para determinar cuáles serán las actividades, servicios y apoyos para la atención de las visitas de Reconocimiento durante su estancia en la Ciudad de México.	1 día
2		Envía la Propuesta a la Coordinación de Promoción Turística Nacional e Internacional	1 día
3	Coordinación de Promoción Turística Nacional e Internacional	Revisa la Propuesta y envía a la Dirección General del Instituto de Promoción Turística para su autorización.	1 día
4	Dirección General del Instituto de Promoción Turística	Recibe la propuesta para la realización de la Visita de Reconocimiento y autoriza para su ejecución	1 día
5	Coordinación de Promoción Turística Nacional e Internacional	Recibe la propuesta aprobada y la turna con las precisiones de apoyo para su seguimiento	1 día
6	Líder Coordinador de proyectos de Logística y Operaciones	Recibe la propuesta e inicia el proceso de planeación, organización y ejecución con las entidades responsables.	1 día
7		Analiza las características, duración y apoyos solicitados.	1 día
8		Realiza propuesta de apoyos a otorgar y la envía a la Coordinación de Promoción Turística Nacional e Internacional	1 día
9	Coordinación de Promoción Turística Nacional e Internacional	Determina y evalúa los apoyos que se otorgarán	1 día

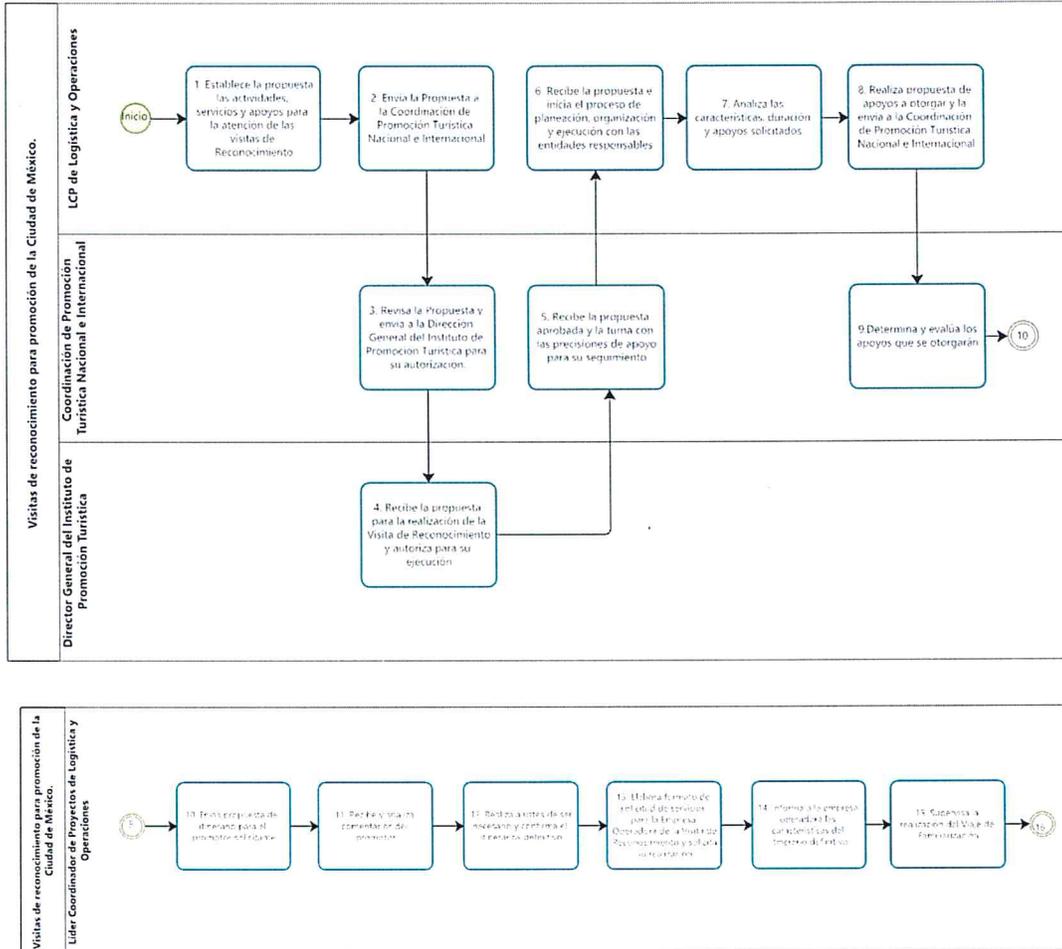


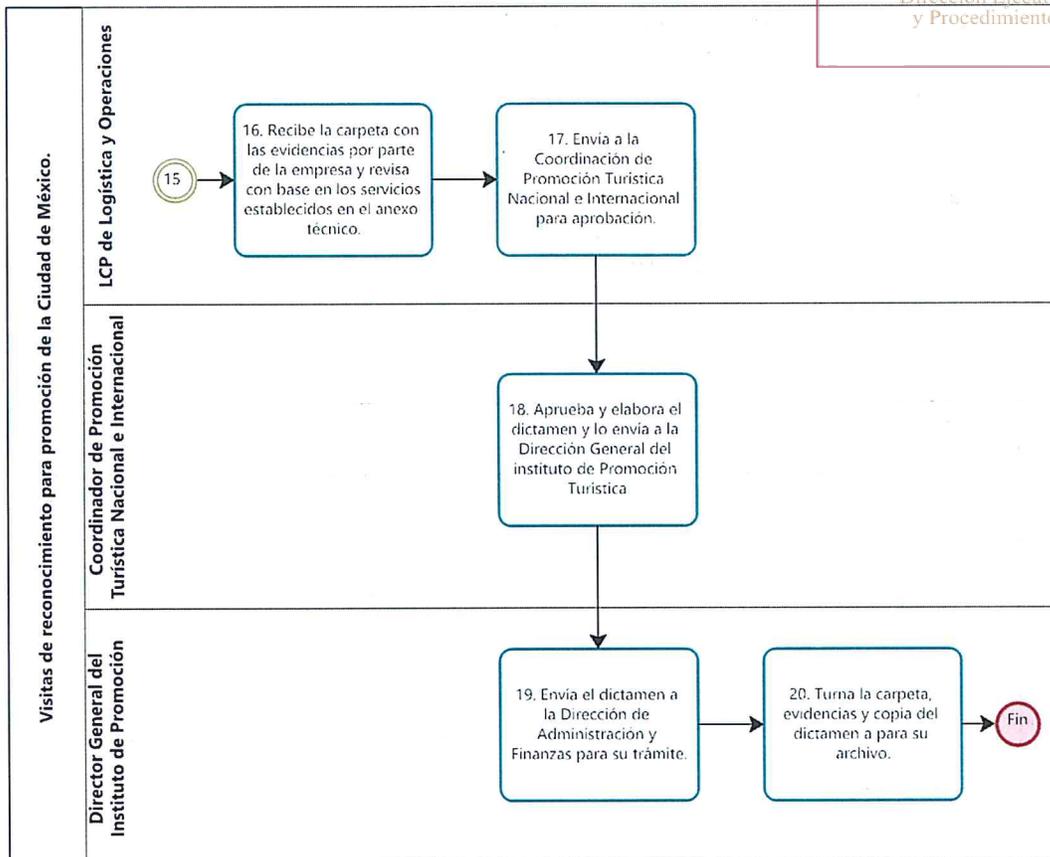
No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
10	Líder Coordinador de Proyectos de Logística y Operaciones	Envía propuesta de itinerario al promotor solicitante	1 día
11		Recibe y analiza comentarios del promotor	1 día
12		Realiza ajustes de ser necesario y confirma el itinerarios definitivo	1 día
13		Elabora formato de solicitud de servicios para la Empresa Operadora de la Visita de Reconocimiento y solicita su realización	1 día
14		Informa a la empresa operadora las características del itinerario definitivo	1 día
15		Supervisa la realización del Viaje de Familiarización	1 día
16		Recibe la carpeta con las evidencias por parte de la empresa y revisa las evidencias con base en los servicios establecidos en el anexo técnico.	1 día
17		Envía a la Coordinación de Promoción Turística Nacional e Internacional para aprobación.	1 día
18	Coordinación de Promoción Turística Nacional e Internacional	Aprueba y elabora el dictamen y lo envía a la Dirección General del instituto de Promoción Turística	1 día
19	Dirección General del Instituto de Promoción Turística	Envía el dictamen a la Dirección de Administración y Finanzas para su trámite.	1 día
20		Turna la carpeta, evidencias y copia del dictamen a para su archivo.	1 día
Fin del procedimiento			
Tiempo aproximado de ejecución: 20 días hábiles.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No Aplica			

Aspectos a considerar:

- 1.- Promotor solicitante, recibe, revisa itinerario y envía correo electrónico con los comentarios respectivos y los turna a la Coordinación de Promoción Turística Nacional e Internacional

Diagrama de Flujo





VALIDÓ

Armando Machorro Guzmán
 Coordinador de Promoción Turística Nacional e Internacional



Nombre del Procedimiento: Promoción turística de la Ciudad de México a través de la implementación de Programas de Servicios y Productos Turísticos atractivos y exclusivos que incentiven a los turistas nacionales e internacionales a visitar el destino CDMX.

Objetivo General: Organizar la producción de Programas de Servicios y Productos Turísticos para la promoción turística nacional de la CDMX con el apoyo de Prestadores de Servicios y Productos Turísticos.

Descripción Narrativa:

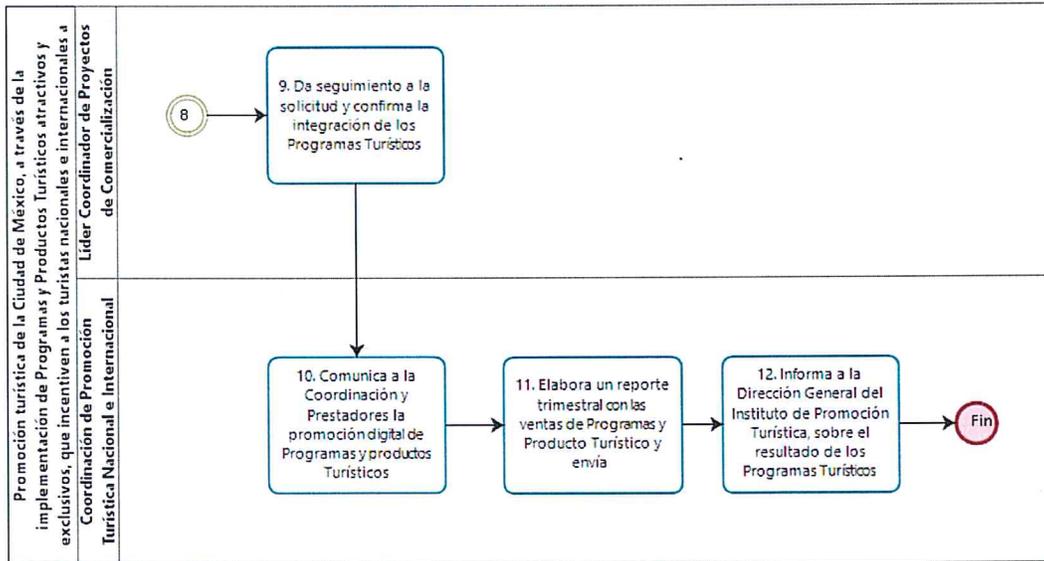
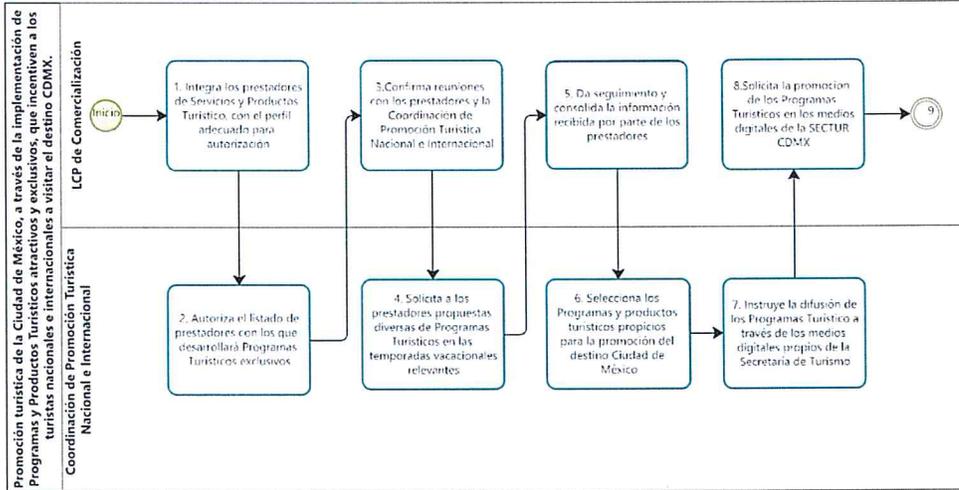
No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Líder Coordinador de Proyectos de Comercialización	Analiza el perfil de los prestadores de Servicios y Productos Turísticos, integra directorios de aquellos con el perfil adecuado para la promoción turística del destino Ciudad de México de acuerdo con su capacidad para desarrollar Paquetes Turísticos y envía un listado de dicha selección a la Coordinación de Promoción Turística Nacional e Internacional.	2 día
2	Coordinación de Promoción Turística Nacional e Internacional	Evalúa y autoriza el listado de prestadores de Servicios y Productos Turísticos con los que la Secretaría de Turismo desarrollará Programas Turísticos exclusivos para el mercado nacional en temporadas claves para el destino de la Ciudad de México.	1 día
3	Líder Coordinador de Proyectos de Comercialización	Convoca y confirma reuniones, uno a uno, entre los prestadores de Servicios Turísticos y la Coordinación de Promoción Turística Nacional e Internacional.	3 días
4	Coordinación de Promoción Turística Nacional e Internacional	Solicita a los prestadores de Servicios y Productos Turísticos propuestas de Programas Turísticos en las temporadas vacacionales relevantes para la Ciudad de México.	7 días
5	Líder Coordinador de Proyectos de Comercialización	Da seguimiento y consolida la información recibida por parte de los prestadores de Servicios y Productos Turísticos y la envía a la Coordinación de Promoción Turística Nacional e Internacional.	7 días



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
6	Coordinación de Promoción Turística Nacional e Internacional	Selecciona los Programas y Productos Turísticos propicios para la promoción del destino Ciudad de México en el mercado nacional.	1 día
7		Instruye al Líder Coordinador Proyectos de Comercialización, en la difusión de los Programas Turísticos a través de los medios digitales propios de la Secretaría de Turismo.	1 día
8	Líder Coordinador de Proyectos de Comercialización	Solicita a la Jefatura de Unidad Departamental de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones la Promoción de los Programas Turísticos en los medios digitales de la Secretaría de Turismo.	20 días
9		Da seguimiento a la solicitud y confirma la integración de los Programas Turísticos en los medios digitales de la Secretaría de Turismo como el sitio web y las redes sociales de la Dependencia.	20 días
10	Coordinación de Promoción Turística Nacional e Internacional	Comunica vía electrónica y/o telefónica a la Coordinación y a los Prestadores de Productos y Servicios Turísticos participantes la promoción digital de sus Programas y Productos Turísticos.	20 días
11		Elabora un reporte trimestral con las ventas de Programas y Productos Turísticos y lo envía a la Coordinación de Promoción Turística Nacional e Internacional para su análisis.	3 días
12		Informa a la Dirección General del Instituto de Promoción Turística sobre el resultado de los Programas Turísticos promocionados.	1 día
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 86 días hábiles.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No Aplica			



Diagrama de Flujo



VALIDÓ

Cecilia Esperanza Jiménez Ruíz

Cecilia Esperanza Jiménez Ruíz
 Líder Coordinador de Proyectos de Comercialización



Nombre del Procedimiento: Operar la logística integral de todas las ferias y/o eventos, nacionales e internacionales, en los que la Secretaría participe.

Objetivo General: Organizar la logística integral y la agenda de trabajo de ferias y/o eventos, nacionales e internacionales, donde participará la Secretaría de Turismo.

Descripción Narrativa:

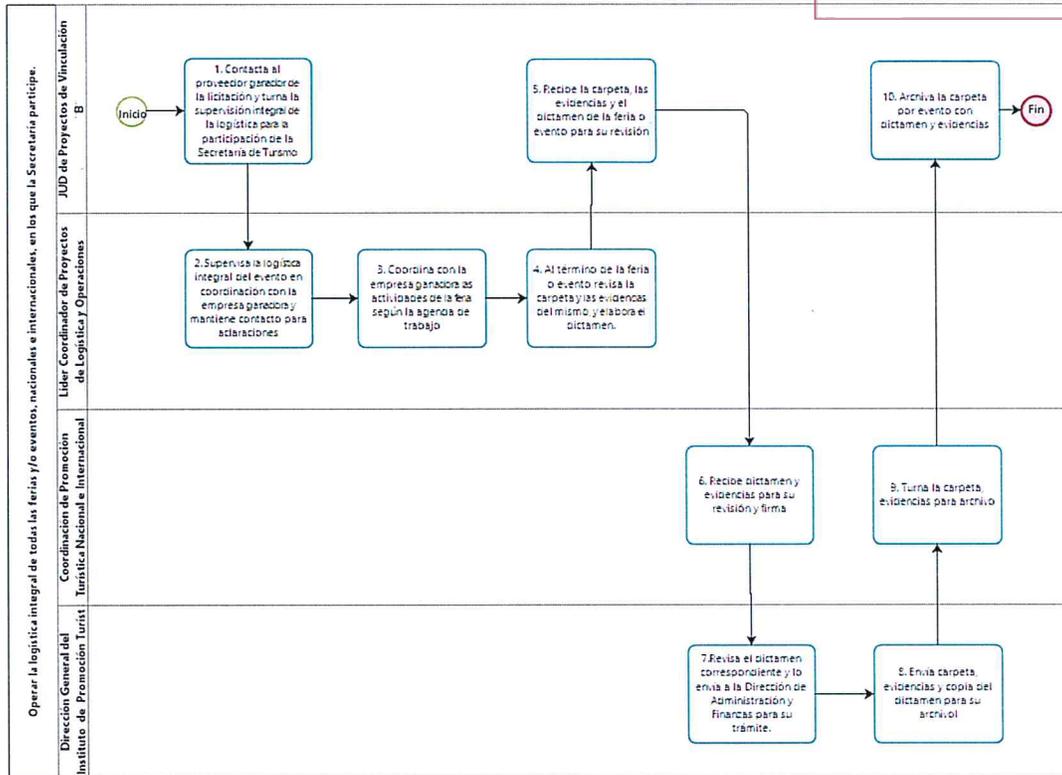
No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos de Vinculación Institucional "B"	Contacta al proveedor ganador de la licitación y turna la supervisión integral de la logística para la participación de la Secretaría de Turismo en la feria y/o evento al Líder Coordinador de Proyectos de Logística y Operaciones.	1 día
2	Líder Coordinador de Proyectos de Logística y Operaciones	Supervisa la logística integral del evento en coordinación con la empresa ganadora y mantiene contacto directo con los actores participantes para la aclaración de cualquier duda.	10 días
3		Coordina con la empresa ganadora las actividades de la Secretaría en el marco de la feria o evento según la agenda de trabajo aprobada por la Dirección General del Instituto de Promoción Turística	5 días
4		Revisa la carpeta y las evidencias al término de la feria o evento, y elabora el dictamen para firma de la Dirección General del Instituto de Promoción Turística.	3 días
5	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos de Vinculación Institucional "B"	Recibe la carpeta, para revisión de las evidencias y el dictamen de la feria o evento.	1 día
6	Coordinación de Promoción Turística Nacional e Internacional	Recibe dictamen y evidencias para recabar firma por parte de la Dirección General del Instituto de Promoción Turística	1 día
7	Dirección General del Instituto de Promoción Turística	Revisa el dictamen correspondiente y lo firma para envío a la Dirección de Administración y Finanzas para su trámite.	2 días



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
8		Envía carpeta, evidencias y copia del dictamen para su archivo a la Coordinación de Promoción Turística Nacional e Internacional	1 día
9	Coordinación de Promoción Turística Nacional e Internacional	Turna la carpeta con dictamen y evidencias para archivo	1 día
10	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos de Vinculación Institucional "B"	Archiva la carpeta por evento con dictamen y evidencias	1 día
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 26 días hábiles.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No Aplica			



Diagrama de Flujo



VALIDÓ

Lic. Alfonso Belmar Romay
 Coordinador de Promoción Turística Nacional e Internacional



GLOSARIO

1. **Concertación:** Conjunto de acciones interinstitucionales, del sector público, privado y social encaminadas a acordar, convenir y llevar a cabo la implementación eficiente de productos y proyectos turísticos.
2. **Datatur:** Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica de Turismo.
3. **Diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC):** Es el proceso que orienta la estructuración y desarrollo de planes y programas para el establecimiento y fortalecimientos de conocimientos, habilidades o actitudes en los participantes de una organización, a fin de contribuir en el logro de los objetivos de la misma.
4. **Equipamiento:** son construcciones e instalaciones en un territorio erigidas para permitir el disfrute del visitante. Son todos los establecimientos administrados por la actividad pública o privada que se dedican a prestar los servicios básicos al turista.
5. **Infraestructura turística:** comprende las obras básicas, generalmente de acción estatal en materia de accesos, comunicaciones, abastecimientos de aguas, eliminación de desechos, puertos, aeropuertos, entre otros.
6. **Proyecto estratégico:** todo proyecto que de manera individual o en conjunto con otros, implica un impacto turístico positivo, local o regional; que a través de la oferta sustentable de infraestructura y productos turísticos genera empleos, derrame económica, atracción de turistas y rentabilidad; que ya sea público, privado, municipal, estatal, federal o mixto, resulta viable en términos técnicos, económicos, ambientales y normativos; y que tiene como objetivo mejorar las condiciones de vida de una comunidad en el corto, mediano o largo plazo. Se lleva a cabo mediante diagnósticos, estudios, anteproyectos ejecutivos y/o planes maestros de obras de equipamiento y desarrollo turístico en sus etapas de diseño conceptual, arquitectónico, estructural e instalaciones.
7. **Programa General de Capacitación Turística (PGCT):** Conjunto de acciones encaminadas a la mejora continua de la calidad de los servicios, que ofrecen los prestadores de servicios turísticos de la Ciudad de México, para hacerlos más competitivos.
8. **Programa Integral de Turismo Social:** Acciones encaminadas a la atención de habitantes de la Ciudad de México a facilitar recorridos turísticos en diferentes modalidades.
9. **Producto turístico:** es el conjunto de bienes y servicios que se ofrecen al mercado en forma individual o en una gama muy amplia de combinaciones resultantes de las necesidades, requerimientos o deseos del turista y/o visitante.

Puede estar conformado por los siguientes factores:

Vivenciales: festivales, actividades, comunidad, eventos, comidas y entretenimiento, compras, seguridad, calidad de los servicios.

Emocional: recursos humanos, culturales e históricos, hospitalidad



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE TURISMO

Secretaría de Turismo y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Prestación de Servicios Organizacionales

- Físico: infraestructura, recursos naturales, alojamiento, restaurantes, movilidad
- Tecnológico: comunicación e interacción visual, oral, táctil y auditiva, conexión y transferencia de información en formato electrónico y digital.
10. **Prestadores de Servicios Turísticos:** Las personas físicas o morales que ofrecen, proporcionan, o contratan con el turista, la prestación de servicios turísticos.
 11. **Promoción Turística de la Ciudad de México:** Promover la imagen y la oferta turística de la Ciudad de México a través de campañas publicitarias y de relaciones públicas a nivel nacional e internacional, en medios impresos tradicionales, digitales, redes sociales, ferias nacionales e internacionales; recepción y atención a Medios de Comunicación/Agentes de Viajes que visiten la Ciudad de México para su familiarización con el destino.
 12. **Red de Información Turística:** Comprende la infraestructura con la que cuenta la Secretaría de turismo para brindar los servicios de información, orientación y apoyo a los turistas y visitantes en la Ciudad de México sobre la oferta turística con la que se cuenta.
 13. **Registro Nacional de Turismo:** Es el catálogo público de prestadores de servicios turísticos en el país, el cual constituye el mecanismo por el que el Ejecutivo Federal, las entidades y Municipios, podrán contar con información sobre los prestadores de servicios turísticos a nivel nacional, con objeto de conocer mejor el mercado turístico y establecer comunicación con las empresas cuando se requiera.
 14. **Registro Turístico de la Ciudad de México:** Es el catálogo público de prestadores de servicios turísticos en la Ciudad de México.
 15. **Servicios Turísticos:** Los dirigidos a atender las solicitudes de los turistas a cambio de una contraprestación.
 16. **Turismo Social:** El Turismo Social comprende todos aquellos programas que instrumente la Secretaría a través de los cuales se facilite la participación en el turismo de los grupos de trabajadores, niños, jóvenes, estudiantes, personas con capacidades diferentes, adultos mayores, indígenas y otros que, por razones físicas, económicas, sociales o culturales, tiene acceso limitado a disfrutar del patrimonio y los servicios turísticos



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE TURISMO

Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

APROBACIÓN DEL MANUAL ADMINISTRATIVO

APROBÓ

Dra. Nathalie Veronique Desplas Puel
Secretaria de Turismo de la Ciudad de México