



SECRETARÍA  
DE TURISMO

# MANUAL de Organización

**APLICADO A:  
DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN TURÍSTICA**

**SAN LUIS POTOSI, S.L.P., ENERO DEL 2021**

# CONTENIDO

	<i>Sección</i>
▪ <b>Introducción</b>	<b>1</b>
▪ <b>Directorio</b>	<b>2</b>
▪ <b>Legislación o Base legal</b>	<b>3</b>
▪ <b>Misión</b>	<b>4</b>
▪ <b>Visión</b>	<b>5</b>
▪ <b>Código de Ética</b>	<b>6</b>
▪ <b>Estructura Orgánica</b>	<b>7</b>
▪ <b>Organigrama</b>	<b>8</b>
▪ <b>Descripción de Funciones</b>	<b>9</b>
▪ <b>Autorización</b>	<b>10</b>
▪ <b>Control de Actualizaciones</b>	<b>11</b>

# INTRODUCCIÓN

El presente manual se elaboró con el objeto de que los servidores públicos del Gobierno del Estado cuenten con una fuente de información que les permita conocer la organización de la ***Dirección General de Operación Turística, adscrita a la Secretaría de Turismo***, así como las funciones a su cargo.

Este documento presenta la Estructura Orgánica actualizada y autorizada, el marco jurídico en el que sustentan su actualización y funcionamiento, los objetivos que tienen encomendados y la descripción de las funciones que debe realizar para alcanzarlos.

Además el manual de organización facilita a los empleados y funcionarios el conocimiento de sus obligaciones en el ámbito de su competencia, así mismo ayuda entre otras cosas, a integrar y orientar al nuevo personal y es un instrumento valioso de datos para estudios de productividad, reorganización y de recursos humanos.

La aplicación del presente manual es únicamente para el personal que integra la ***Dirección General de Operación Turística*** será la misma la responsable de actualizar o modificar su contenido.

Desde la naturaleza dinámica de Gobierno del Estado, es necesario que cualquier cambio que se presente en la organización de las áreas, se comunique a la brevedad, a la Dirección de Organización y Métodos de Oficialía Mayor, con el objeto de revisarlos y mantener actualizada la Estructura Orgánica de la Administración Pública Estatal.

## **SECRETARÍA DE TURISMO**

Arturo Esper Sulaimán

## **DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN TURÍSTICA**

Juventina Molina Domínguez

## **SUBDIRECCIÓN DE ESTRATEGIA TURÍSTICA**

Ana Lina Siller Alderete

## **SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN TURISTICA**

José Moisés Escobedo Chávez

## **DELEGACION DE TURISMO REGIÓN HUASTECA**

Martha Rosa Santos González

## **DELEGACION DE TURISMO REGIÓN MEDIA**

## **DELEGACION DE TURISMO REGION ALTIPLANO**

María del Carmen Guerrero Esquivel.

## **CAPACITACIÓN Y CULTURA TURÍSTICA**

Fred Hernández Torres.

## **TURISMO SOCIAL**

Verónica María Mercadillo Vargas.

## **TURISMO DE REUNIONES y FILMACIONES**

Beatriz Eugenia González Fernández.

## **DESARROLLO Y GESTIÓN DEL DESTINO**

Laura Alicia Bravo Soto.

*Los ordenamientos o normas jurídicas, que rigen la operación de la Secretaría de Turismo de manera enunciativa más no limitativa son las siguientes:*

*En el ámbito federal:*

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley General de Turismo (Diario Oficial de la Federación del 17 de junio de 2009).
- Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección Ambiental.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
- Ley Federal de Protección al Consumidor.
- Normas Oficiales Mexicanas que aplican al Sector Turismo:
  - Norma Oficial Mexicana **NOM-05-TUR-2003**, que establece los requisitos mínimos de seguridad a que deben sujetarse las operadoras de buceo para garantizar la presentación del servicio. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, el día 18 de febrero de 2004.
  - Norma Oficial Mexicana **NOM-07-TUR-2002**, de los elementos normativos del seguro de responsabilidad civil que deben contratar los prestadores de servicios turísticos de hospedaje para la protección y seguridad de los turistas o usuarios. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 26 de febrero de 2003.

## *(Continúa)*

- Norma Oficial Mexicana **NOM-08-TUR-2002**, que establece los elementos a que deben sujetarse los guías generales y especializados en temas o localidades específicas de carácter cultural. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 5 de marzo de 2003.
- Norma Oficial Mexicana **NOM-09-TUR-2002**, que establece los elementos a que deben sujetarse los guías especializados en actividades específicas. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, el día 26 de septiembre de 2003.
- Norma Oficial Mexicana **NOM-010-TUR-2001**, de los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-Turistas. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 26 de septiembre de 2001.
- Norma Oficial Mexicana **NOM-011-TUR-2001**, requisitos de seguridad, información y operación que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de Turismo de Aventura. Publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 22 de julio de 2002.
- Norma Oficial Mexicana **NOM-06-TUR-2000**, requisitos mínimos de seguridad e higiene que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de campamentos y paradores de casas rodantes (cancela la Norma Oficial Mexicana NOM-06-TUR-1995). Publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 8 de marzo de 2001.

### ***En el ámbito estatal:***

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de San Luis Potosí.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de San Luis Potosí.

## *(Continúa)*

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de San Luis Potosí.
- Ley de Protección Ambiental del Estado de San Luis Potosí.
- Ley de Planeación del Estado y Municipios de San Luis Potosí.
- Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas para el Estado de San Luis Potosí.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de San Luis Potosí.
- Ley de Turismo del Estado de San Luis Potosí (Periódico Oficial del Estado del 22 de octubre del 2011).
- Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo en el Estado de San Luis Potosí (Periódico Oficial del Estado de San Luis Potosí, de fecha 5 de abril del 2014).
- Programa Regional de Desarrollo Turístico de la Huasteca Potosina (Periódico Oficial del Estado de San Luis Potosí de fecha 16 de septiembre del 2006 Edición Extraordinaria).
- Programa Regional de Desarrollo Turístico de los Pueblos Mineros del Altiplano Potosino (Periódico Oficial del Estado de San Luis Potosí de fecha 12 de febrero del 2009 Edición Extraordinaria).
- Programa de Desarrollo Turístico del Centro Histórico de la Ciudad de San Luis Potosí y sus Alrededores, Estado de San Luis Potosí (Periódico Oficial del Estado de San Luis Potosí de fecha 03 de septiembre del 2009 Edición Extraordinaria).
- Programa de Desarrollo Turístico Interregional Zona Media-Huasteca en el Estado de San Luis Potosí (Periódico Oficial del Estado de San Luis Potosí de fecha 04 de marzo del 2014 Edición Extraordinaria).

## ***SECRETARÍA DE TURISMO***

Posicionar al Estado de San Luis Potosí como un destino turístico hospitalario, confiable, accesible y con calidad en sus productos y servicios turísticos de forma sustentable apoyados en equipamiento, capacitación, promoción y comercialización.

## ***DIRECCION GENERAL DE OPERACIÓN TURÍSTICA***

Planear y Coordinar el desarrollo de programas y proyectos de la Secretaría de Turismo del estado de San Luis Potosí, que permitan la consolidación, revaloración, transformación e innovación de los productos turísticos existentes y la creación de nuevos productos; la mejora del nivel de competitividad turística que incremente el valor de la oferta y los mecanismos para una atención oportuna y sistemática de los turistas y visitantes.

El Estado se posiciona como el mejor destino de turismo de naturaleza del centro del país y como una gran opción para llevar a cabo congresos y convenciones, aprovechando su riqueza monumental e histórica, diversificando productos turísticos de forma sustentable, ofreciendo una experiencia inolvidable y de clase mundial que permite atraer y retener inversión, con infraestructura que promueva el empleo y el ingreso en el sector.

## ***De los Principios Rectores***

**a) *Legalidad:*** Las personas servidoras públicas hacen sólo aquello que las normas expresamente les confieren y en todo momento someten su actuación a las facultades que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas atribuyen a su empleo, cargo o comisión, por lo que conocen y cumplen las disposiciones que regulan el ejercicio de sus funciones, facultades y atribuciones.

**b) *Honradez:*** Las personas servidoras públicas se conducen con rectitud sin utilizar su empleo, cargo o comisión para obtener o pretender obtener algún beneficio, provecho o ventaja personal o a favor de terceros, ni buscan o aceptan compensaciones, prestaciones, dádivas, obsequios o regalos de cualquier persona u organización, debido a que están conscientes que ello compromete sus funciones y que el ejercicio de cualquier cargo público implica un alto sentido de austeridad y vocación de servicio.

**c) *Lealtad:*** Las personas servidoras públicas corresponden a la confianza que el Estado les ha conferido; tienen una vocación absoluta de servicio a la sociedad, y satisfacen el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al interés general y bienestar de la población.

**d) *Imparcialidad:*** Las personas servidoras públicas dan a la ciudadanía, y a la población en general, el mismo trato, sin conceder privilegios o preferencias a organizaciones o personas, ni permiten que influencias, intereses o prejuicios indebidos afecten su compromiso para tomar decisiones o ejercer sus funciones de manera objetiva.

**e) *Eficiencia:*** Las personas servidoras públicas actúan en apego a los planes y programas previamente establecidos y optimizan el uso y la asignación de los recursos públicos en el desarrollo de sus actividades para lograr los objetivos propuestos.

**f) *Economía:*** Las personas servidoras públicas en el ejercicio del gasto público administrarán los bienes, recursos y servicios públicos con legalidad, austeridad y disciplina, satisfaciendo los objetivos y metas a los que estén destinados, siendo éstos de interés social.

**g) Disciplina:** Las personas servidoras públicas desempeñarán su empleo, cargo o comisión, de manera ordenada, metódica y perseverante, con el propósito de obtener los mejores resultados en el servicio o bienes ofrecidos.

**h) Profesionalismo:** Las personas servidoras públicas deberán conocer, actuar y cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas de conformidad con las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas atribuibles a su empleo, cargo o comisión, observando en todo momento disciplina, integridad y respeto, tanto a las demás personas servidoras públicas como a las y los particulares con los que llegare a tratar.

**i) Objetividad:** Las personas servidoras públicas deberán preservar el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, particulares, personales o ajenos al interés general, actuando de manera neutral e imparcial en la toma de decisiones, que a su vez deberán de ser informadas en estricto apego a la legalidad.

**j) Transparencia:** Las personas servidoras públicas en el ejercicio de sus funciones privilegian el principio de máxima publicidad de la información pública, atendiendo con diligencia los requerimientos de acceso y proporcionando la documentación que generan, obtienen, adquieren, transforman o conservan; y en el ámbito de su competencia, difunden de manera proactiva información gubernamental, como un elemento que genera valor a la sociedad y promueve un gobierno abierto, protegiendo los datos personales que estén bajo su custodia.

**k) Rendición de cuentas:** Las personas servidoras públicas asumen plenamente ante la sociedad y sus autoridades la responsabilidad que deriva del ejercicio de su empleo, cargo o comisión, por lo que informan, explican y justifican sus decisiones y acciones, y se sujetan a un sistema de sanciones, así como a la evaluación y al escrutinio público de sus funciones por parte de la ciudadanía.

**l) Competencia por mérito:** Las personas servidoras públicas deberán ser seleccionados para sus puestos de acuerdo a su habilidad profesional, capacidad y experiencia, garantizando la igualdad de oportunidad, atrayendo a los mejores candidatos para ocupar los puestos mediante procedimientos transparentes, objetivos y equitativos.

**m) Eficacia:** Las personas servidoras públicas actúan conforme a una cultura de servicio orientada al logro de resultados, procurando en todo momento un mejor desempeño de sus funciones a fin de alcanzar las metas institucionales según sus responsabilidades y mediante el uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier ostentación y discrecionalidad indebida en su aplicación.

**n) Integridad:** Las personas servidoras públicas actúan siempre de manera congruente con los principios que se deben observar en el desempeño de un empleo, cargo, comisión o función, convencidas en el compromiso de ajustar su conducta para que impere en su desempeño una ética que responda al interés público y generen certeza plena de su conducta frente a todas las personas con las que se vinculen u observen su actuar.

**o) Equidad:** Las personas servidoras públicas procurarán que toda persona acceda con justicia e igualdad al uso, disfrute y beneficio de los bienes, servicios, recursos y oportunidades.

## *De los Valores*

**a) *Interés público:*** Las personas servidoras públicas actúan buscando en todo momento la máxima atención de las necesidades y demandas de la sociedad por encima de intereses y beneficios particulares, ajenos a la satisfacción colectiva.

**b) *Respeto:*** Las personas servidoras públicas se conducen con austeridad y sin ostentación, y otorgan un trato digno y cordial a las personas en general y a sus compañeros y compañeras de trabajo, superiores y subordinados, considerando sus derechos, de tal manera que propician el diálogo cortés y la aplicación armónica de instrumentos que conduzcan al entendimiento, a través de la eficacia y el interés público.

**c) *Respeto a los Derechos Humanos:*** Las personas servidoras públicas respetan los derechos humanos, y en el ámbito de sus competencias y atribuciones, los garantizan, promueven y protegen de conformidad con los Principios de: universalidad que establece que los derechos humanos corresponden a toda persona por el simple hecho de serlo; de interdependencia que implica que los derechos humanos se encuentran vinculados íntimamente entre sí; de indivisibilidad que refiere que los derechos humanos conforman una totalidad de tal forma que son complementarios e inseparables, y de progresividad que prevé que los derechos humanos están en constante evolución y bajo ninguna circunstancia se justifica un retroceso en su protección.

**d) *Igualdad y no discriminación:*** Las personas servidoras públicas prestan sus servicios a todas las personas sin distinción, exclusión, restricción, o preferencia basada en el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o en cualquier otro motivo.

**e) Equidad de género:** Las personas servidoras públicas, en el ámbito de sus competencias y atribuciones, garantizan que tanto mujeres como hombres accedan con las mismas condiciones, posibilidades y oportunidades a los bienes y servicios públicos; a los programas y beneficios institucionales, y a los empleos, cargos y comisiones gubernamentales.

**f) Entorno cultural y ecológico:** Las personas servidoras públicas en el desarrollo de sus actividades evitan la afectación del patrimonio cultural de cualquier nación y de los ecosistemas del planeta; asumen una férrea voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio ambiente, y en el ejercicio de sus funciones y conforme a sus atribuciones, promueven en la sociedad la protección y conservación de la cultura y el medio ambiente, al ser el principal legado para las generaciones futuras.

**g) Cooperación:** Las personas servidoras públicas colaboran entre sí y propician el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos comunes previstos en los planes y programas gubernamentales, generando así una plena vocación de servicio público en beneficio de la colectividad y confianza de la ciudadanía en sus instituciones.

**h) Liderazgo:** Las personas servidoras públicas son guía, ejemplo y promotoras del Código de Ética y las Reglas de Integridad; fomentan y aplican en el desempeño de sus funciones los principios que la Constitución y la ley les imponen, así como aquellos valores adicionales que por su importancia son intrínsecos a la función pública.

## 1.0 Secretario de Turismo.

### 1.1 Dirección General de Operación Turística.

#### 1.1.1 Subdirección de Estrategia Turística.

#### 1.1.2 Subdirección de Operación Turística.

##### 1.1.2.1 Delegación de Turismo Región Huasteca

##### 1.1.2.2 Delegación de Turismo Región Media

##### 1.1.2.3 Delegación de Turismo Región Altiplano

##### 1.1.2.4 Capacitación y Cultura Turística

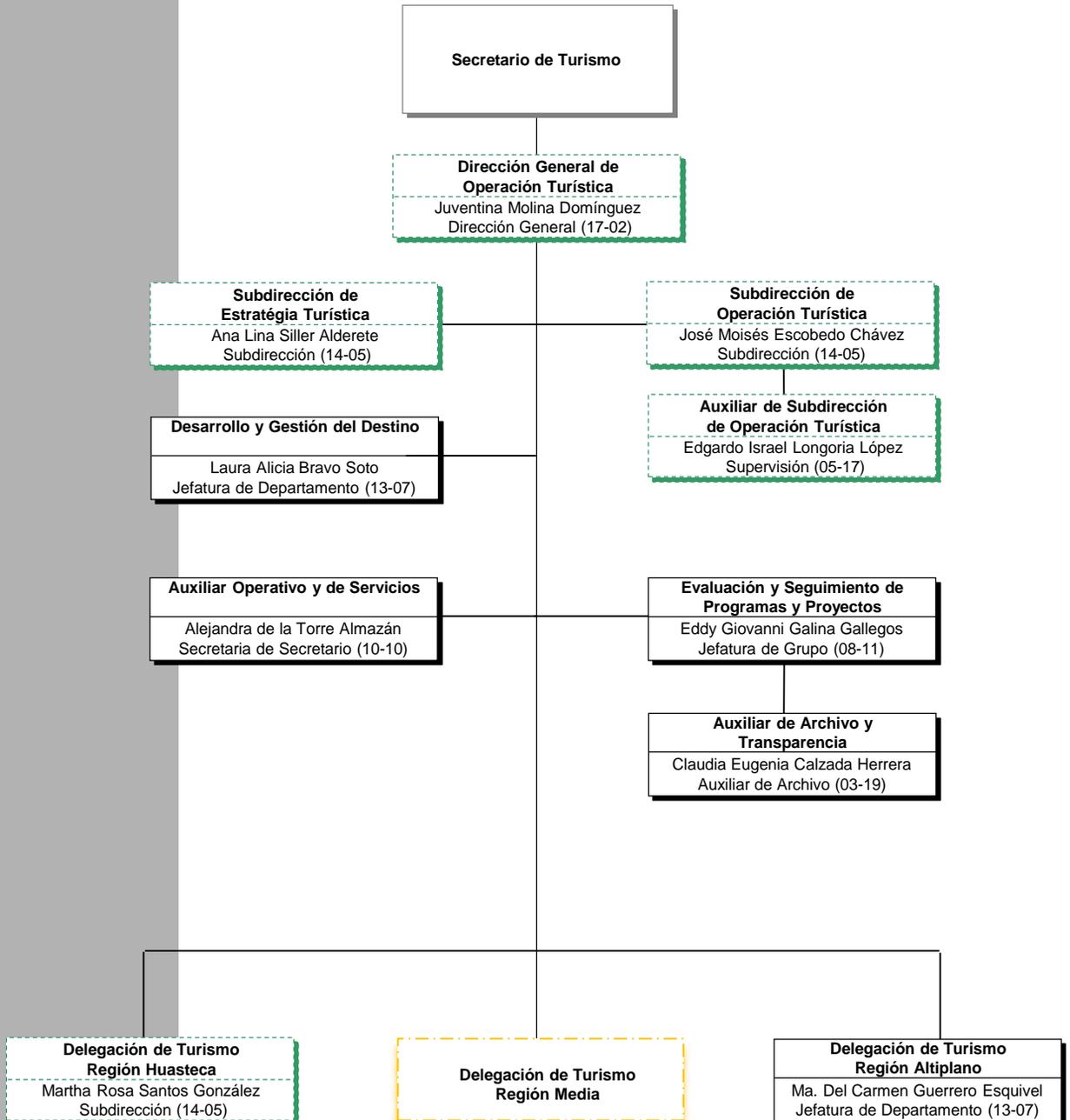
##### 1.1.2.5 Información y Atención al Turista

##### 1.1.2.6 Turismo Social.

##### 1.1.2.7 Turismo de Reuniones y Filmaciones.

##### 1.1.2.8 Desarrollo y Gestión del Destino

## Dirección General de Operación Turística



05 Personal de Confianza

05 Personal de Base

Total 10

El **C. Jorge Elpidio Torres García**, titular administrativo de la **Secretaría de Turismo**. Certifica que el presente organigrama refleja el personal, así como los puestos y nombramientos que integran la estructura vigente en el mes de **Enero** del año **2021**.

Firma: \_\_\_\_\_

## Dirección General de Operación Turística



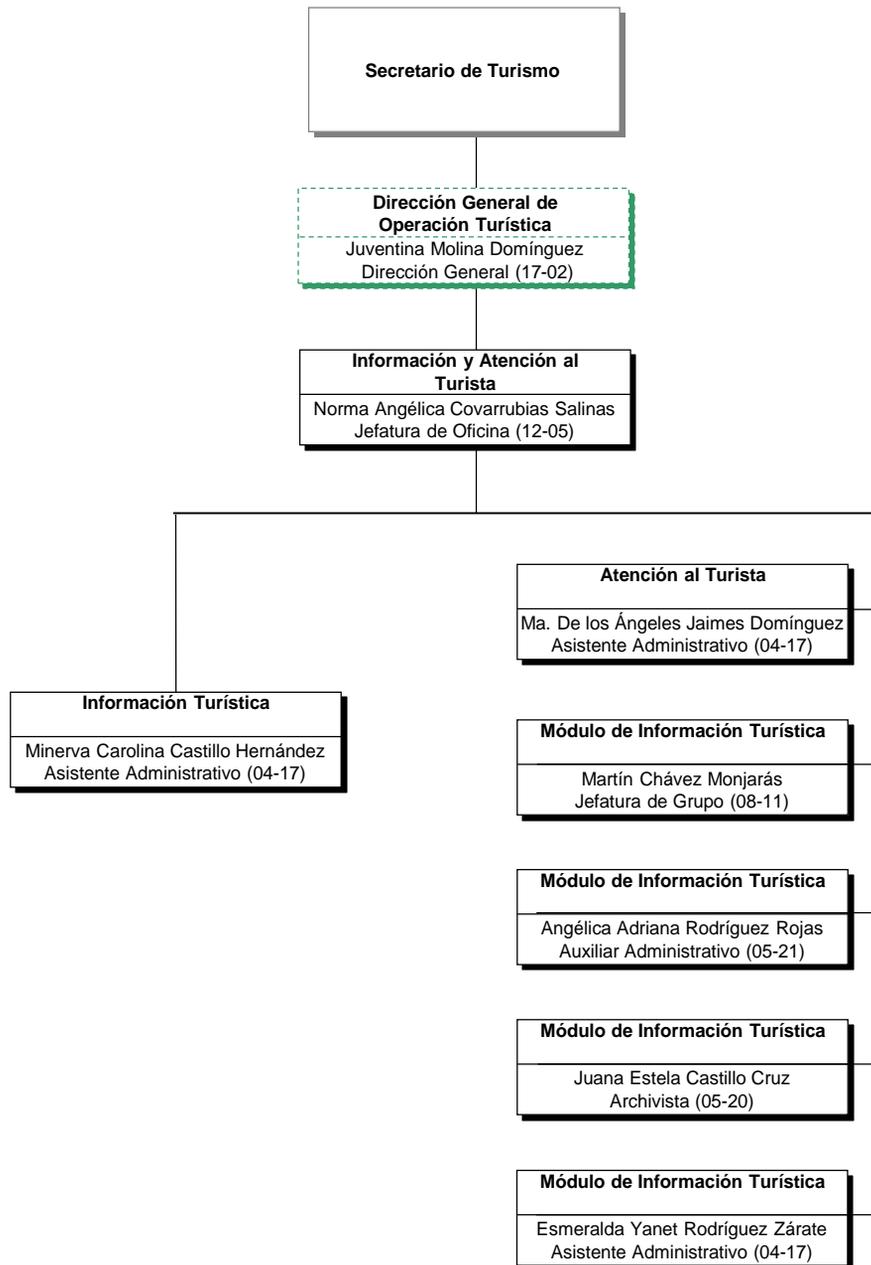
3 Personal de Base

Total 03

El **C. Jorge Elpidio Torres García**, titular administrativo de la **Secretaría de Turismo**. Certifica que el presente organigrama refleja el personal, así como los puestos y nombramientos que integran la estructura vigente en el mes de **Enero** del año **2021**.

Firma: \_\_\_\_\_

## Dirección General de Operación Turística



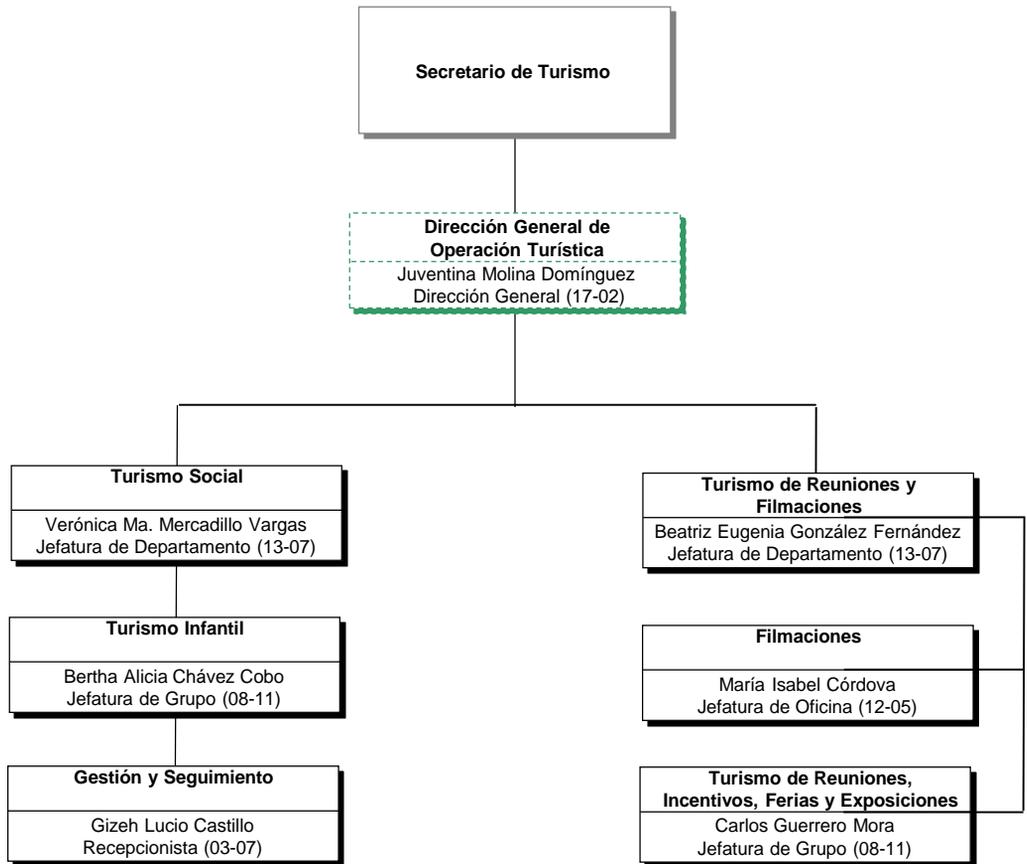
07 Personal de Base

Total 07

El **C. Jorge Elpidio Torres García**, titular administrativo de la **Secretaría de Turismo**. Certifica que el presente organigrama refleja el personal, así como los puestos y nombramientos que integran la estructura vigente en el mes de **Enero** del año **2021**.

Firma: \_\_\_\_\_

## Dirección General de Operación Turística



06 Personal de Base

Total 06

El **C. Jorge Elpidio Torres García**, titular administrativo de la **Secretaría de Turismo**. Certifica que el presente organigrama refleja el personal, así como los puestos y nombramientos que integran la estructura vigente en el mes de **Enero** del año **2021**.

Firma: \_\_\_\_\_

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN TURÍSTICA

### OBJETIVO

Incrementar la oferta de destinos y servicios turísticos sostenibles y competitivos en el estado, mejorando la eficiencia institucional y el desarrollo del talento humano de las personas actoras dentro del sector con la finalidad de mejorar la competitividad del destino San Luis Potosí.

### FUNCIONES

- Promover e implementar programas para el desarrollo, operación y fomento de los servicios turísticos entre la Secretaría y dependencias de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal, así como organismos públicos, privados y sociales.
- Fomentar la diversificación de actividades turísticas, preservando el entorno natural, cultural e histórico de las comunidades y regiones en que se desarrollan dichas actividades.
- Analizar estudios de tendencias turísticas que permitan evaluar la oferta turística del Estado, con la finalidad de identificar e impulsar los productos turísticos de mayor demanda.
- Promover la participación activa de los sectores público, social y privado en el desarrollo y promoción de los destinos y productos turísticos del Estado.
- Implementar acciones que impulsen el desarrollo del turismo de naturaleza, cultural y de negocios, que otorguen valor agregado a los diversos destinos turísticos del Estado, en coordinación con los sectores público, social y privado.

Responsable	Secretario de Turismo
Juventina Molina Domínguez	Arturo Esper Sulaimán

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## **DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN TURÍSTICA** **(Continúa)**

- Sensibilizar e Informar a los prestadores turísticos que se respeten las disposiciones legales y las normas oficiales que rigen la actividad turística.
- Instrumentar cursos, conferencias y congresos en materia de capacitación turística y fomentar la profesionalización del sector turístico.
- Definir, instrumentar y proponer estrategias de concientización, que contribuyan a fomentar la valoración de la actividad turística, a partir de la difusión de los conceptos, criterios y valores que conforman la cultura turística, enfocada a diferentes segmentos.
- Convocar a los prestadores de servicio turísticos a ofertar paquetes con tarifas preferenciales aplicados a la temporada baja y eventos especiales.
- Diseñar estrategias para el desarrollo de una cultura de servicios turístico de alta calidad, higiene y seguridad.
- Diseñar, coordinar, concertar y operar los programas y actividades del Turismo Social.
- Colaborar en la instrumentación de programas de educación y capacitación turística con instituciones públicas y privadas.
- Llevar un registro completo y actualizado de los centros de enseñanza turística y difundir el mismo entre los prestadores de servicios turísticos y futuros educandos.
- Mantener contacto permanente con las instituciones educativas relacionadas con el sector, a fin de fomentar su participación en los proyectos para el desarrollo de la cultura turística.
- Estas funciones son enunciativas más no limitativas.

<b>Responsable</b>	<b>Secretario de Turismo</b>
Juventina Molina Domínguez	Arturo Esper Sulaimán

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## AUXILIAR OPERATIVO Y DE SERVICIOS

### OBJETIVO

Apoyar a la Dirección General de Operación Turística en el cumplimiento de las actividades relacionadas con todas las unidades administrativas, mediante la atención a la ciudadanía y los asuntos técnico-administrativos requeridos para lograr las metas establecidas

### FUNCIONES

- Mantener una estrecha relación con las unidades que manejen programas con la finalidad de coordinar las necesidades administrativas para desarrollar eficaz y eficientemente los mismos.
- Elaborar la comprobación de los viáticos del(a) Director (a) General y entregarlos a la Dirección Administrativa para su trámite.
- Solicitar a la Dirección Administrativa, cuando así se requiera, el mantenimiento del área de Operación Turística, según indicaciones del(a) Director(a) General.
- Recibir y registrar la correspondencia recibida para la Dirección y turnar la misma al (a) Director(a) para su acuerdo y seguimiento.
- Elaborar oficios, memorándums, tarjetas informativas, informes y toda aquella documentación solicitada por el(la) Director(a).
- Tomar dictado y maquinar el trabajo que el(la) Director(a) le indique.
- Organizar los archivos, minutarios y registros de la documentación recibida en la Dirección.
- Realizar las llamadas telefónicas que le solicite el(la) Director(a)

<b>Responsable</b>	<b>Directora General de Operación Turística</b>
Alejandra de la Torre Almazán	Juventina Molina Domínguez

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## AUXILIAR OPERATIVO Y DE SERVICIOS (Continúa)

### **FUNCIONES**

- Actualizar el directorio de los funcionarios públicos que integran la Administración Pública Estatal, así como de organismos sociales y privados que tengan relación con las actividades desarrolladas por la Dirección.
- Llevar el archivo de reportes de las diferentes actividades realizadas por las áreas que dependen de la Dirección General de Operación.
- Atender con amabilidad a todo visitante que requiera solicitar información de alguna de las Unidades adscritas a la Dirección.
- Enviar documentación generada por la Dirección por el medio que se le indique (correo electrónico o vía económica).
- Entregar para firma o antefirma del (a) Director(a), la documentación que así lo requiera, una vez que haya sido revisada la ortografía y redacción.
- Apoyar cuando se requiera al personal de la Dirección en las actividades que le indique el(la) Director(a).
- Llevar la agenda del(a) Director(a)
- Estas funciones son enunciativas más no limitativas.

<b>Responsable</b>	<b>Directora General de Operación Turística</b>
Alejandra de la Torre Almazán	Juventina Molina Domínguez

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## SUBDIRECCIÓN DE ESTRATEGIA TURÍSTICA

### OBJETIVO

Proponer y aplicar las estrategias que tiendan a fortalecer la coordinación, vinculación y gestión de aquellas acciones propuestas por la Dirección General, con la finalidad de generar incidencia en las políticas públicas turísticas y fortalecer la integración del sector turístico para con ello contribuir al desarrollo de los destinos del estado.

### FUNCIONES

- Proponer en base a un diagnóstico, las estructuras de gestión y participación necesarias para la integración de la cadena productiva turística, como comités de turismo, consejos o foros.
- Sistematizar la información diagnóstica y de planeación del destino, con la finalidad de contar con una línea base para el diseño de proyectos operativos priorizados para promover el desarrollo turístico del estado.
- Formular las evaluaciones conducentes en materia de tareas programadas en las áreas que integran la Subdirección, e integrar un informe de avances y resultados al personal de Evaluación y Seguimiento de Programas y Proyectos en forma mensual.
- Coordinar con las Delegaciones de Atención Turística del Estado las acciones de los diferentes programas que realizan y que sean competencia de ésta área.
- Dar seguimiento a la operación de los organismos consultivos creados por la Secretaría en la implementación operativa de los acuerdos.
- Gestionar y dar seguimiento a los programas transversales de la Dirección General que promuevan la equidad y participación de las mujeres, la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres, la trata de personas, el turismo sexual y el trabajo infantil.
- Estas funciones son enunciativas más no limitativas.

<b>Responsable</b>	<b>Directora General de Operación Turística</b>
Ana Lina Siller Alderete	Juventina Molina Domínguez

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## **SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN TURÍSTICA**

### **OBJETIVO**

Aplicar las estrategias y acciones que tiendan a fortalecer los proyectos estructurados por la Dirección, desarrollando productos y servicios turísticos acorde a las políticas y normas vinculadas con la demanda de la población en sus diferentes segmentos.

### **FUNCIONES**

- Enlazar con otras áreas Direcciones de la Secretaría el seguimiento y cumplimiento de acciones que se gestionen en forma coordinada.
- Formular las evaluaciones conducentes en materia de tareas programadas en las áreas que integran la Subdirección, e integrar un informe de seguimiento y resultados al personal de Evaluación y Seguimiento de Programas y Proyectos en forma mensual.
- Analizar y elaborar opinión acerca de los proyectos de iniciativas de ley que involucren a la Dirección General en el área de su competencia.
- Revisar proyectos de Reglamentos, Declaratorias, Planes de Manejo y todas las disposiciones donde se le solicite a la Dirección General su opinión técnica en el área de su competencia.
- Coordinar la participación de las Direcciones de Turismo Municipal en materia de la formulación de los diferentes planes y programas del sector.
- Asistir a reuniones de trabajo intersectoriales que tengan como propósito el desarrollo y ordenamiento de la actividad turística del estado.
- Dar seguimiento a las actividades de los grupos operativos para la seguridad turística en las regiones del estado.
- Elaborar propuestas de anteproyectos de Reglamentos, o Normas Oficiales Estatales en materia turística, en coordinación con la Unidad Jurídica;

<b>Responsable</b>	<b>Directora General de Operación Turística</b>
José Moisés Escobedo Chávez	Juventina Molina Domínguez

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## **SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN TURÍSTICA (Continúa)**

- Verificar la actualización de la información de los prestadores de servicios turísticos (operadores, guías, agencias de viajes y hoteles).
- Supervisar que se mantenga actualizado el inventario de oferta turística del estado para su vinculación con el mercado potencial de forma local, estatal y nacional.
- Dar seguimiento a la elaboración, autorización y gestión de los Planes de Desarrollo Turístico Municipal, como marco normativo para el desarrollo de circuitos y rutas turísticos.
- Coordinar los trabajos que le correspondan a la Dirección General, en apoyo a los programas de prevención y atención de riesgos de desastres, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables y la coordinación con los tres órdenes de gobierno.
- Estas funciones son enunciativas más no limitativas.

<b>Responsable</b>	<b>Directora General de Operación Turística</b>
José Moisés Escobedo Chávez	Juventina Molina Domínguez

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## AUXILIAR DE SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN TURÍSTICA

### OBJETIVO

Apoyar a la Subdirección de Operación Turística a la aplicación de estrategias y acciones que tiendan a fortalecer los proyectos estructurados por la Dirección.

### FUNCIONES

- Llevar el registro, seguimiento y cumplimiento de acciones que se gestionen en forma coordinada.
- Realizar las evaluaciones conducentes en materia de tareas programadas en las áreas que integran la Subdirección.
- Analizar y elaborar opinión acerca de los proyectos de iniciativas de ley que involucren a la Dirección General en el área de su competencia.
- Revisar proyectos de Reglamentos, Declaratorias, Planes de Manejo y todas las disposiciones que solicite la Subdirección de Operación Turística.
- Colaborar en la coordinación de la participación de las Direcciones de Turismo Municipal en materia de la formulación de los diferentes planes y programas del sector.
- Generar los reportes de las reuniones de trabajo intersectoriales que participe la Subdirección de Operación Turística.
- Generar reportes de las actividades de los grupos operativos para la seguridad turística en las regiones del estado.
- Colaborar en el seguimiento de los Planes de Desarrollo Turístico Municipal, como marco normativo para el desarrollo de circuitos y rutas turísticos.
- Dar seguimiento a la actualización del inventario de oferta turística del estado para su vinculación con el mercado potencial de forma local, estatal y nacional.
- Estas funciones son enunciativas más no limitativas.

<b>Responsable</b>	<b>Directora General de Operación Turística</b>
Edgardo Israel Longoria López	Juventina Molina Domínguez

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## DESARROLLO Y GESTIÓN DE DESTINOS

### OBJETIVO

Coordinar un Modelo Integral de Gestión de Destinos, bajo los criterios de sustentabilidad, competitividad, transversalidad y productividad, con la participación de las comunidades receptoras instrumentando acciones de concurrencia en el ámbito regional y estatal.

### FUNCIONES

- Dar seguimiento y evaluar las acciones de desarrollo e innovación de producto, capacitación y atención turística enfocadas al desarrollo de los Pueblos Mágicos en el estado.
- Impulsar la integración de cadenas productivas turísticas y favorecer condiciones de mercado sanas, en coordinación con la Subdirección de Operación Turística.
- Promover y coordinar, en conjunto con la Subdirección de Estrategia Turística, la realización de diagnósticos sobre la situación de los destinos turísticos locales e instrumentar y coordinar agendas de competitividad por destino.
- Coadyuvar a implementar en los destinos turísticos las políticas, programas y demás acciones de la Secretaría, tendientes a impulsar una industria turística socialmente responsable, que promueva un mayor número de empleos bien remunerados, e induzca a la formalidad y evite la discriminación y la trata de personas.
- Fomentar la participación de las comunidades receptoras en el desarrollo turístico de su localidad.
- Coadyuvar a impulsar e instrumentar la mejora continua de los atractivos, servicios y actividades de los productos turísticos, de acuerdo a las características de cada destino.
- Estas funciones son enunciativas más no limitativas.

<b>Responsable</b>	<b>Directora General de Operación Turística</b>
Laura Alicia Bravo Soto	Juventina Molina Domínguez

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS

### OBJETIVO

Apoyar a la Dirección General en la evaluación y seguimiento de las acciones que se desarrollan, para promover el correcto desempeño institucional, la mejora en la eficiencia del servicio público prestado, así como la modernización y transparencia de las acciones establecidas .

### FUNCIONES

- Sistematizar la información por programa o proyectos de la Dirección General, estableciendo prioridades y vencimientos, para el seguimiento puntual de los mismos.
- Enlazar con otras áreas el seguimiento y cumplimiento de acciones del Sistema de Transparencia y Archivos de la Dirección General.
- Coordinar el seguimiento e integración de indicadores de gestión, de la información relativa al sector turístico y de las estadísticas que reflejen el estado de las funciones de la Dirección General para informar a la Dirección de Planeación.
- Formular las evaluaciones conducentes en materia de tareas programadas en las áreas que integran la Dirección General, e integrar un informe de seguimiento y resultados en forma mensual.
- Elaborar los informes correspondientes a los periodos solicitados para los diferentes comités o juntas de gobierno en las que participa la Dirección General.
- Actualizar los avances de la ejecución de los programas tanto en lo presupuestal como financiero y entregar reportes periódicos a la Dirección General.
- Elaborar y gestionar los expedientes técnicos presupuestales, presupuesto basado en resultados, así como cualquier proyecto que se lleve a cabo en la Dirección General que requiera de recursos presupuestales.
- Estas funciones son enunciativas más no limitativas

<b>Responsable</b>	<b>Directora General de Operación Turística</b>
Eddy Giovanni Galina Gallegos	Juventina Molina Domínguez

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## AUXILIAR DE ARCHIVO Y TRANSPARENCIA

### OBJETIVO

Apoyar a la persona de la Evaluación y Seguimiento de Programas y Proyectos en la vigilancia y cumplimiento de las políticas, normas y lineamientos en materia de transparencia y archivo a la que se encuentra obligada la Dirección General de Operación Turística, bajo el criterio establecido por la normatividad vigente en el Estado.

### FUNCIONES

- Recopilar la información vigilando su calidad, veracidad, oportunidad, confiabilidad y demás principios que se establezcan en los lineamientos correspondientes.
- Verificar que todas las áreas administrativas de la Dirección General de Operación Turística colaboren con la publicación y actualización de la información derivada de sus obligaciones de transparencia en el Portal de Internet y en la Plataforma de Transparencia, en los periodos establecidos de acuerdo a la normatividad aplicable.
- Apoyar a la Dirección General en la gestión para cumplir con lo dispuesto por la normatividad aplicable en materia de transparencia y archivos públicos del Estado de San Luis Potosí.
- Actualizar los avances de la gestión tanto de transparencia como de la gestión de archivos y entregar reportes periódicos a la Dirección General.
- Estas funciones son enunciativas más no limitativas

<b>Responsable</b>	<b>Directora General de Operación Turística</b>
Claudia Eugenia Calzada Herrera	Juventina Molina Domínguez

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## CAPACITACIÓN Y CULTURA TURÍSTICA

### OBJETIVO

Diseñar e implementar los programas y acciones de calidad, para fomentar de manera transversal e integral la mejora y buenas prácticas en los servicios turísticos estatales; así como el uso y aplicación de sellos, distintivos y certificaciones con altos estándares de calidad para fomentar la competitividad del destino San Luis Potosí.

### FUNCIONES

- Difundir, entre los prestadores de servicios turísticos, los estándares de calidad turística establecidos en la normatividad vigentes.
- Actualizar directorio de empresas de capacitación en el ramo turístico
- Aplicar en coordinación con las Delegaciones Regionales de Turismo en el Estado, un diagnóstico de necesidades de capacitación y actualizarlo anualmente según indicaciones del jefe inmediato.
- Diseñar y gestionar el Programa Anual de Capacitación y Cultura Turística en acuerdo con la Dirección General.
- Convocar a los prestadores de servicios turísticos y servidores públicos a los cursos que en materia de turismo son realizados por parte de esta Secretaría según indicaciones del jefe inmediato.
- Promover aquellos procesos de mejora continua en los sellos y distintivos emitidos y otorgados por la Secretaría de Turismo Federal, a fin de contar con altos estándares de calidad basados en criterios reconocidos internacionalmente.
- Coordinar esfuerzos con las entidades reconocidas en materia de acreditación, para contar con organismos que avalen los procesos de certificación que se proponga realizar.
- Evaluar el desempeño del instructor y la satisfacción del participante y presentar resultados.

<b>Responsable</b>	<b>Directora General de Operación Turística</b>
Fred Hernández Torres	Juventina Molina Domínguez

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## **CAPACITACIÓN Y CULTURA TURISTICA** **(Continúa)**

- Gestionar la elaboración y entrega de reconocimientos a los asistentes a los cursos.
- Integrar expediente de los cursos impartidos.
- Entregar al personal de Evaluación y Seguimiento de Programas y Proyectos, avances y resultados en forma mensual, para su concentración e informe a la Dirección General.
- Facilitar su profesionalización y modernización de los prestadores de servicios turísticos a través de la promoción de los programas de financiamiento a la capacitación de otras instituciones.
- Presentar un programa de Cultura Turística anualmente.
- Promover la vinculación entre los diferentes actores de la cadena productiva la mejora en la anfitrionía y calidad del destino.
- Desarrollar mecanismos de sensibilización en la atención turística de los diferentes prestadores de servicios turísticos en el destino.
- Estas funciones son enunciativas más no limitativas.

<b>Responsable</b>	<b>Directora General de Operación Turística</b>
Fred Hernández Torres	Juventina Molina Domínguez

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## CAPACITACION TURISTICA

### OBJETIVO

Auxiliar en el desarrollo de las actividades secretariales y operativas de Capacitación y Cultura Turística, así como las instrucciones que le indique el jefe del departamento.

### FUNCIONES

- .Permanecer presente durante el desarrollo de los cursos, talleres, seminarios, conferencias, etc. que lleve a cabo el área de Capacitación Turística para atender las eventualidades que llegaran a presentarse y reportarlas de manera inmediata al jefe inmediato.
- Entregar los reconocimientos a los participantes de los cursos, talleres, seminarios, conferencias, etc. cuando estos no sean entregados en una ceremonia presidida por las instancias correspondientes.
- Registrar en la lista de asistencia a los participantes de los cursos, talleres, seminarios, conferencias, etc. que lleve a cabo el Departamento de Capacitación y Cultura Turística.
- Convocar a los participantes de las acciones que en materia de capacitación se llevan a cabo, para que asistan a la ceremonia de entrega de reconocimientos.
- Apoyar en la reproducción del material didáctico para los participantes a los cursos.
- Llevar a cabo el registro estadístico sobre las personas y empresas participantes en las acciones de capacitación que se lleven a cabo.
- Encargarse de la logística para la realización de cursos, talleres, eventos y ceremonias del departamento.
- Apoyar cuando se requiera en la atención directa al público que acude a la Secretaría por información sobre los programas de capacitación y certificación vigentes.
- Estas funciones son enunciativas mas no limitativas.

<b>Responsable</b>	<b>Directora General de Operación Turística</b>
Laura Isabel Parra Esquivel	Juventina Molina Domínguez

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## CULTURA TURISTICA

### OBJETIVO

Auxiliar en el desarrollo de las actividades secretariales y operativas de Capacitación y Cultura Turística, así como las instrucciones que le indique el jefe del departamento en el tema de mejorar la atención y calidad en el servicio del destino.

### FUNCIONES

- Permanecer presente durante el desarrollo de los cursos, talleres, seminarios, conferencias, foros, etc. que lleve a cabo el área de Capacitación y Cultura Turística para atender las eventualidades que llegaran a presentarse y reportarlas de manera inmediata al jefe inmediato.
- Entregar los reconocimientos a los participantes de los cursos, talleres, seminarios, conferencias, foros, etc. cuando estos no sean entregados en una ceremonia presidida por las instancias correspondientes.
- Registrar en la lista de asistencia a los participantes de los cursos, talleres, seminarios, conferencias, foros, etc. que lleve a cabo el Departamento de Capacitación y Cultura Turística.
- Convocar a los participantes de las acciones que en materia de sensibilización turística que se llevan a cabo, para que asistan a la ceremonia de entrega de reconocimientos o resultados de los eventos realizados.
- Apoyar en la reproducción del material de difusión y comunicación para los actores del sector, con la finalidad de mejorar la anfitrionía en el destino.
- Llevar a cabo el registro estadístico sobre las personas y empresas participantes en las acciones que se lleven a cabo.
- Apoyar cuando se requiera en la atención directa al público que acude a la Secretaría por información sobre los programas de cultura turística vigentes.
- Estas funciones son enunciativas mas no limitativas.

<b>Responsable</b>	<b>Directora General de Operación Turística</b>
Claudia Berenice Delgado Galicia	Juventina Molina Domínguez

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL TURISTA

### OBJETIVO

Brindar información y asistencia al sector turístico, así como desarrollar programas que contribuyan con la satisfacción de los turistas nacionales y extranjeros y hagan más placentera su estadía en el estado o en las regiones que visita.

### FUNCIONES

- Elaborar el programa anual de trabajo y el Presupuesto Basado en Resultados de la unidad de Información y Atención Turística.
- Promover los principales atractivos turísticos, culturales y naturales del estado, así como los servicios turísticos con los que cuenta, a través de ferias, exposiciones y otros espacios de promoción según indicaciones de la Dirección General.
- Coordinar la atención al público que acude por información turística, a través de los Módulos de Atención permanente, Módulos en Temporadas y personal de contacto de prestadores de servicios.
- Llevar la estadística de las personas atendidas tanto en los módulos de permanentes en todo el estado, así como los temporales que se instalen para dicha función.
- Coordinar la actualización de la información con el personal de Diseño, informando a la Dirección General las modificaciones realizadas, así como el avance en dicha actualización.
- Establecer comunicación permanente con la Subdirección de Operación Turística para contar con las estadísticas vigentes y con esa base definir estrategias de atención.

<b>Responsable</b>	<b>Directora General de Operación Turística</b>
Norma Angélica Covarrubias Salinas	Juventina Molina Domínguez

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL TURISTA (Continúa)

- Elaborar un programa de visitas de reconocimiento a los diversos establecimientos de servicios turísticos en el estado en coordinación con las Delegaciones de Información y Atención Turística según indicaciones de la Dirección General.
- Coordinar el programa de Atención Turística con la Oficina de Congresos y Convenciones, el área de Turismo de Reuniones y eventos, para prever las necesidades de material de apoyo.
- Integrar la agenda cultural y artística tanto de la ciudad capital y el Estado para ponerla a disposición del turista y público en general a través de compartirla al área de diseño para su difusión en medios digitales, así como en los módulos de información de la Secretaría y en las Delegaciones de Información y Atención al Turista de las regiones.
- Entregar al personal de Evaluación y Seguimiento de Programas y Proyectos, avances y resultados en forma mensual, para su concentración e informe a la Dirección General.
- Realizar las gestiones pertinentes para la participación, en ferias, eventos y exposiciones, para brindar información turística del destino, según indicaciones de la Dirección General.
- Actualizar dos veces al año la información contenida en el material impreso que se proporciona a los visitantes, con la participación de las Delegaciones de Información y Atención al Turista de las regiones, Subdirección de Información y Análisis y el área de Desarrollo del producto, para entregarla al área de Diseño.
- Estas funciones son enunciativas más no limitativas.

Responsable	Directora General de Operación Turística
Norma Angélica Covarrubias Salinas	Juventina Molina Domínguez

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## INFORMACIÓN TURÍSTICA

### OBJETIVO

Contribuir a contar con un sistema de información turística actualizada, que permita realizar estrategias que aseguren la calidad en el servicio de atención al turista a través de acciones que orienten la visita y garanticen la calidad de la estancia.

### FUNCIONES

- Realizar la captura de la información estadística del registro de visitantes tanto en módulos permanentes como temporales y prestadores de servicios que cuentan con la actividad.
- Emitir un reporte del registro de visitantes por lo menos una vez por mes, dirigido a la jefatura del departamento.
- Integrar la Agenda Cultural y Artística de la ciudad capital y el interior del estado previa a su realización para que los turistas y visitantes cuenten con información con anticipación.
- Actualizar dos veces al año la información contenida en el material impreso que se proporciona a los visitantes, con la participación de las Delegaciones de Información y Atención al Turista de las regiones y la Subdirección de Información y Análisis.
- Elaborar un programa de visitas de reconocimiento a los diversos establecimientos de servicios turísticos en el estado en coordinación con las Delegaciones de Información y Atención Turística según indicaciones de la jefatura de departamento.
- Estas funciones son enunciativas mas no limitativas.

Responsable	Directora General de Operación Turística
Minerva Carolina Castillo Hernández	Juventina Molina Domínguez

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## ATENCIÓN AL TURISTA

### OBJETIVO

Brindar atención al turista nacional y extranjero a través de los módulos de información turística, así como otorgarle asistencia en casos de emergencia. Orientarlo y suministrarle material de apoyo, acorde con su solicitud.

### FUNCIONES

- Apoyar cuando se requiera en la atención directa al público que acude a la Secretaría por información, a través del módulo de Atención al Turista que se encuentra de manera permanente en la Secretaría.
- Participar en la coordinación y seguimiento a la señalización turística, tanto informativa como preventiva del estado con la Dirección de Planeación, Información y Análisis.
- Coordinar la logística en la instalación de módulos de Información Turística en eventos especiales como: Feria Nacional Potosina, Semana Santa, Vacaciones de Verano, etc.
- Participar en la coordinación operativa de los programas de seguridad turística que se planean y ejecutan para las temporadas vacacionales de alta afluencia.
- Atender el conmutador cuando sea necesario.
- Asignar las actividades a los prestadores de servicio social para el departamento de atención al turista.
- Mantener actualizado inventario de material turístico impreso, asignado a este Departamento.
- Mantener la presencia solo de personal autorizado en el área de atención al turista.

<b>Responsable</b>	<b>Directora General de Operación Turística</b>
Ma. De los Angeles Jaimes Domínguez	Juventina Molina Domínguez

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## ATENCIÓN AL TURISTA (Continua)

- Reportar a la jefatura de atención al turista, los desperfectos de equipo, mobiliario, instalaciones, etc., que se generen en el módulo de atención directa.
- Mantener el orden del área de atención directa.
- Asistir a las capacitaciones que se les proporciona, así como también a los viajes de familiarización que se les indique.
- Investigar en el momento ante las instancias correspondientes la información que les requiera el visitante, en caso de no contar con ella.
- Estas funciones son enunciativas más no limitativas.

<b>Responsable</b>	<b>Directora General de Operación Turística</b>
Ma. de los Ángeles Jaimes Domínguez.	Juventina Molina Domínguez

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## MÓDULO DE ATENCIÓN AL TURISTA

### OBJETIVO

Otorgar un servicio ágil y eficiente de atención al turista brindando información verídica y actualizada al público en general, turistas nacionales y extranjeros, que visitan el área o que establecen contacto vía telefónica.

### FUNCIONES

- Atender amablemente a los visitantes del módulo de atención directa brindándoles información y orientación turística de manera personal.
- Proporcionar información verídica y actualizada al visitante.
- Atender las llamadas recibidas en el conmutador de la Secretaría, y canalizarlas al área correspondiente.
- Verificar el buen desempeño de los prestadores de servicio social del área.
- Reportar incidencias que surjan en el módulo de atención al turista, al jefe(a) de Información y Atención al Turista o a su superior que se encuentre en ese momento en la Secretaría.
- Verificar el correcto llenado de registros de calidad en el módulo de atención directa.
- Revisar y mantener el stock del material turístico impreso a su cargo y reportarlo a la jefatura.
- Apoyar en la actualización del directorio de servicios turísticos.
- Mantener la presencia solo de personal autorizado en el área de atención al turista.

<b>Responsable</b>	<b>Directora General de Operación Turística</b>
Martín Javier Chávez Monjarás.	Juventina Molina Domínguez

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## **MÓDULO DE ATENCIÓN AL TURISTA** *(Continua)*

- Reportar a la jefatura de información y atención al turista, los desperfectos de equipo, mobiliario, instalaciones, etc., que se generen en el módulo de atención directa.
- Mantener el orden del área de atención directa.
- Asistir a las capacitaciones que se les proporciona, así como también a los viajes de familiarización que se les indique.
- Investigar en el momento ante las instancias correspondientes la información que les requiera el visitante, en caso de no contar con ella.
- Estas funciones son enunciativas más no limitativas.

<b>Responsable</b>	<b>Directora General de Operación Turística</b>
Martín Javier Chávez Monjarás.	Juventina Molina Domínguez

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## MÓDULO DE ATENCIÓN AL TURISTA

### OBJETIVO

Otorgar un servicio ágil y eficiente de atención al turista brindando información verídica y actualizada al público en general, turistas nacionales y extranjeros, que visitan el área o que establecen contacto vía telefónica.

### FUNCIONES

- Atender amablemente a los visitantes del módulo de atención directa brindándoles información y orientación turística de manera personal.
- Proporcionar información verídica y actualizada al visitante.
- Atender las llamadas recibidas en el conmutador de la Secretaría, y canalizarlas al área correspondiente.
- Verificar el buen desempeño de los prestadores de servicio social del área.
- Reportar incidencias que surjan en el módulo de atención al turista, a la Jefatura de Departamento o a su superior que se encuentre en ese momento en la Secretaría.
- Verificar el correcto llenado de registros de calidad en el módulo de atención directa.
- Revisar y mantener el stock del material turístico impreso a su cargo y reportarlo a la jefatura.
- Apoyar en la actualización del directorio de servicios turísticos.

Responsable	Directora General de Operación Turística
Angélica Adriana Rodríguez Rojas.	Juventina Molina Domínguez

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## MÓDULO DE ATENCIÓN AL TURISTA (Continua)

- Reportar a la jefatura de información y atención al turista, los desperfectos de equipo, mobiliario, instalaciones, etc., que se generen en el módulo de atención directa.
- Mantener el orden y limpieza del área de atención directa.
- Mantener la presencia solo de personal autorizado en el área de atención al turista.
- Asistir a las capacitaciones que se les proporciona, así como también a los viajes de familiarización que se les indique.
- Investigar en el momento ante las instancias correspondientes la información que les requiera el visitante, en caso de no contar con ella.
- Estas funciones son enunciativas más no limitativas.

<b>Responsable</b>	<b>Directora General de Operación Turística</b>
Angélica Adriana Rodríguez Rojas	Juventina Molina Domínguez

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## MÓDULO DE ATENCIÓN AL TURISTA

### OBJETIVO

Otorgar un servicio ágil y eficiente de atención al turista brindando información verídica y actualizada al público en general, turistas nacionales y extranjeros, que visitan el área o que establecen contacto vía telefónica.

### FUNCIONES

- Atender amablemente a los visitantes del módulo de atención directa brindándoles información y orientación turística de manera personal.
- Proporcionar información verídica y actualizada al visitante.
- Atender las llamadas recibidas en el conmutador de la Secretaría, y canalizarlas al área correspondiente.
- Verificar el buen desempeño de los prestadores de servicio social del área.
- Reportar incidencias que surjan en el módulo de atención al turista, a la Jefatura de Departamento o a su superior que se encuentre en ese momento en la Secretaría.
- Verificar el correcto llenado de registros de calidad en el módulo de atención directa.
- Revisar y mantener el stock del material turístico impreso a su cargo y reportarlo a la jefatura.
- Apoyar en la actualización del directorio de servicios turísticos.

Responsable	Directora General de Operación Turística
Juana Estela Castillo Cruz	Juventina Molina Domínguez

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## MÓDULO DE ATENCIÓN AL TURISTA (Continua)

- Reportar a la jefatura de información y atención al turista, los desperfectos de equipo, mobiliario, instalaciones, etc., que se generen en el módulo de atención directa.
- Mantener el orden y limpieza del área de atención directa.
- Mantener la presencia solo de personal autorizado en el área de atención al turista.
- Asistir a las capacitaciones que se les proporciona, así como también a los viajes de familiarización que se les indique.
- Investigar en el momento ante las instancias correspondientes la información que les requiera el visitante, en caso de no contar con ella.
- Estas funciones son enunciativas más no limitativas.

<b>Responsable</b>	<b>Directora General de Operación Turística</b>
Juana Estela Castillo Cruz.	Juventina Molina Domínguez

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## MÓDULO DE ATENCIÓN AL TURISTA

### OBJETIVO

Otorgar un servicio ágil y eficiente de atención al turista brindando información verídica y actualizada al público en general, turistas nacionales y extranjeros, que visitan el área o que establecen contacto vía telefónica.

### FUNCIONES

- Atender amablemente a los visitantes del módulo de atención directa brindándoles información y orientación turística de manera personal.
- Proporcionar información verídica y actualizada al visitante.
- Atender las llamadas recibidas en el conmutador de la Secretaría, y canalizarlas al área correspondiente.
- Verificar el buen desempeño de los prestadores de servicio social del área.
- Reportar incidencias que surjan en el módulo de atención al turista, a la Jefatura de Departamento o a su superior que se encuentre en ese momento en la Secretaría.
- Verificar el correcto llenado de registros de calidad en el módulo de atención directa.
- Revisar y mantener el stock del material turístico impreso a su cargo y reportarlo a la jefatura.
- Apoyar en la actualización del directorio de servicios turísticos.

Responsable	Directora General de Operación Turística
Esmeralda Yanet Rodríguez Zárate	Juventina Molina Domínguez

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## MÓDULO DE ATENCIÓN AL TURISTA (Continua)

- Reportar a la jefatura de información y atención al turista, los desperfectos de equipo, mobiliario, instalaciones, etc., que se generen en el módulo de atención directa.
- Mantener el orden y limpieza del área de atención directa.
- Mantener la presencia solo de personal autorizado en el área de atención al turista.
- Asistir a las capacitaciones que se les proporciona, así como también a los viajes de familiarización que se les indique.
- Investigar en el momento ante las instancias correspondientes la información que les requiera el visitante, en caso de no contar con ella.
- Estas funciones son enunciativas más no limitativas.

<b>Responsable</b>	<b>Directora General de Operación Turística</b>
Esmeralda Yanet Rodríguez Zárate	Juventina Molina Domínguez

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## TURISMO SOCIAL

### OBJETIVO

Ofrecer las mejores alternativas de viaje, descanso y recreación a todos los segmentos de la población: niños, jóvenes, adultos, familias, adultos mayores y personas con discapacidad integrando una oferta turística dirigida, integrando servicios y productos turísticos de la entidad y, coadyuvar a la rentabilidad del sector en el estado.

### FUNCIONES

- Elaborar el programa anual de trabajo del departamento, así como el Presupuesto Basado en Resultados.
- Integrar una oferta turística especializada, accesible y de calidad para cada segmento poblacional, coordinando acciones con los diferentes actores del sector turístico.
- Promover con los diferentes actores de la actividad turística en el estado, la firma de acuerdos y/o convenios que tengan como finalidad contar con tarifas preferenciales y servicios de calidad para integrarlos en la oferta turística que desarrolla esta área.
- Promover con las diferentes agrupaciones, instituciones, etc. en el estado y en el país, la firma de acuerdos y/o convenios que tengan como beneficio de sus integrantes, la promoción y el consumo de paquetes y servicios turísticos del estado.
- Promover, coordinar y llevar a cabo programas que incrementen la demanda turística doméstica al estado durante la temporada de menor afluencia turística.
- Propiciar programas de intercambio en materia de turismo social en el estado, con el fin de fomentar el turismo receptivo primordialmente.

<b>Responsable</b>	<b>Directora General de Operación Turística</b>
Verónica Mercadillo Vargas	Juventina Molina Domínguez

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## **TURISMO SOCIAL** **(Continúa)**

- Promover en los diferentes organismos (instituciones educativas de nivel básico y universitario; asociaciones, sindicatos, agrupaciones, instituciones, clubes, etc.) los productos turísticos de calidad a precios accesibles, alentando la participación individual o en grupo para viajar.
- Realizar diversas acciones encaminadas a promover la cultura del viaje a estudiantes, trabajadores y sus familias así como a personas de la tercera edad y personas con discapacidad.
- Desarrollar actividades para la inclusión turística de los grupos vulnerables y las personas con discapacidad en el estado.
- Promover la implementación de la accesibilidad turística en los sitios y establecimientos turísticos igualando las oportunidades para el acceso equitativo al descanso y recreación de las personas con discapacidad.
- Participar como enlace en la Red de Vinculación Laboral Estatal que dirige la Secretaría del Trabajo y Previsión Social Estatal y el DIF Estatal.
- Participar como enlace de Turismo para Todos ante la Secretaría de Turismo Federal (Red Nacional de Turismo para Todos).
- Participar en eventos nacionales, estatales y locales con el tema del turismo social, a través de exposiciones, ponencias y/o conferencias para compartir experiencias, según indicaciones de la Dirección General.
- Entregar al personal de Evaluación y Seguimiento de Programas y Proyectos, avances y resultados en forma mensual, para su concentración e informe a la Dirección General.
- Estas funciones son enunciativas más no limitativas.

<b>Responsable</b>	<b>Directora General de Operación Turística</b>
Verónica Mercadillo Vargas	Juventina Molina Domínguez

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## TURISMO INFANTIL

### OBJETIVO

Realizar la gestión necesaria para garantizar el diseño y operación de rutas y productos turísticos enfocados al disfrute de niñas, niños y adolescentes del tiempo de ocio y recreación en ambientes sostenibles y seguros.

### FUNCIONES

- Elaborar el programa anual de trabajo del área y presentarlo a la jefatura del departamento para que sea autorizado por la Dirección General.
- Brindar atención a las instituciones educativas, organizadores, gobiernos municipales que deseen ejecutar programas o proyectos de turismo infantil.
- Reportar resultados de las acciones realizadas en forma mensual y el integrado trimestral para los indicadores de gestión.
- Realizar los trámites y solicitudes de seguimiento de los permisos de las instancias tanto gubernamentales como privadas para el desarrollo de los recorridos, eventos o actividades diversas programadas.
- Proporcionar a las personas interesadas información sobre los recorridos o actividades especializadas para el segmento de población.
- Colaborar en la logística de los recorridos, eventos, rutas o actividades realizadas.
- Proponer actividades paralelas que fortalezcan el conocimiento en: igualdad de género, empleo digno o la colaboración con la población local, así como los temas más abordados de cuidado medioambiental, ahorro hídrico o energético.
- Participar activamente en la comunicación y difusión de medidas para la erradicación del trabajo infantil, la trata de personas y el comercio sexual.

<b>Responsable</b>	<b>Directora General de Operación Turística</b>
Bertha Alicia Chávez Cobo	Juventina Molina Domínguez

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## **TURISMO INFANTIL** **(Continúa)**

- Promover la generación de nuevas actividades para niñas, niños y adolescentes vinculadas al turismo como: concursos de dibujo, eventos deportivos, educativos, etc.
- Estas funciones son enunciativas más no limitativas.

<b>Responsable</b>	<b>Directora General de Operación Turística</b>
Bertha Alicia Chávez Cobo	Juventina Molina Domínguez

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## GESTION Y SEGUIMIENTO

### OBJETIVO

Realizar las gestiones y aplicaciones de los programas que el Departamento de Turismo para Todos lleva a cabo en beneficio de los diferentes segmentos poblacionales como un derecho al descanso y a la recreación de los mexicanos; coadyuvando a generar economía de escala en el estado.

### FUNCIONES

- Integrar el presupuesto correspondiente de acuerdo al programa anual de trabajo.
- Dar seguimiento a las diferentes actividades del departamento de Turismo Social según indicaciones del jefe del departamento.
- Convocar y ejecutar reuniones de trabajo con los diferentes actores de la actividad turística según indicaciones de la jefatura del departamento.
- Promover y difundir la oferta turística que el departamento de Turismo para Todos integre, entre los diferentes organismos que incluyen niños, jóvenes, adultos, adultos mayores y personas con discapacidad, según indicaciones del jefe del departamento.
- Presentar y promover ante las instituciones educativas y agrupaciones de jóvenes, los productos a bajo costo que integra el departamento de Turismo para Todos para alentar en el segmento juvenil la actividad del viaje según indicaciones del jefe del departamento.
- Presentar y promover ante las instituciones educativas los productos a bajo costo que integra el departamento de Turismo para Todos para alentar en el segmento juvenil la actividad del viaje según indicaciones del jefe del departamento.

<b>Responsable</b>	<b>Directora General de Operación Turística</b>
Gizeh Lucio Castillo	Juventina Molina Domínguez

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## **GESTION Y SEGUIMIENTO** **(Continúa)**

- Apoyar en la difusión entre los actores de la actividad turística los beneficios que resultan de la atención a personas con discapacidad así como la conveniencia de contar con accesibilidad turística, según indicación del jefe del departamento.
- Estas funciones son enunciativas más no limitativas.

<b>Responsable</b>	<b>Directora General de Operación Turística</b>
Gizeh Lucio Castillo	Juventina Molina Domínguez

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## **TURISMO DE REUNIONES Y FILMACIONES**

### **OBJETIVO**

Apoyar el desarrollo de los segmentos de turismo como son Negocios, Congresos, Reuniones, Incentivos y Filmaciones, como una opción que incremente la derrama económica y el número de llegadas de visitantes, aprovechando los recursos con los que cuenta el estado.

### **FUNCIONES**

- Elaborar el programa anual de trabajo del departamento, así como el presupuesto en base a resultados y presentarlo a la Dirección General para su autorización.
- Promover al estado de San Luis Potosí, como destino sede para la realización de filmaciones nacionales e internacionales, para contribuir a una derrama económica en la población, estableciendo contacto con casas productoras.
- Apoyar a las distintas casa productoras, tanto nacionales como internacionales para encontrar la locación adecuada, para que se lleven a cabo producciones audiovisuales en nuestro estado.
- Gestionar con los propietarios de predios e inmuebles; precios, fechas, y tiempos de grabación, entre otras necesidades, para las posibles locaciones de filmaciones nacionales e internacionales.
- Participar en eventos nacionales e internacionales relacionados con la industria cinematográfica, para promover a nuestro estado como sede de filmaciones.
- Gestionar los distintos permisos ante las dependencias estatales y municipales que se requieran para la realización de las filmaciones sin contratiempo alguno.

<b>Responsable</b>	<b>Directora General de Operación Turística</b>
Beatriz Eugenia González Fernández	Juventina Molina Domínguez

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## **TURISMO DE REUNIONES Y FILMACIONES** **(Continúa)**

- Crear y mantener actualizado un directorio de prestadores de servicios que puedan necesitarse en el desarrollo de las filmaciones.
- Coordinar con las Delegaciones Regionales de Turismo para los apoyos requeridos para las filmaciones en su región.
- Establecer reuniones con las casa productoras para conocer sus proyectos cinematográficos y generar propuestas para lograr su filmación en el estado.
- Realizar los trámites y solicitudes de seguimiento de los permisos de las instancias tanto gubernamentales como privadas para el desarrollo de congresos y convenciones.
- Proporcionar información turística del Estado a los congresistas, con la finalidad de que conozcan los atractivos turísticos con los que cuenta el mismo.
- Colaborar en la logística del congreso o convención, relacionada con: salones, equipo, personal, hospedaje, alimentación y programa cultural.
- Recabar y reportar mensualmente a la Dirección General, los resultados de los congresos y convenciones, como son ocupación hotelera, derrama económica, gasto promedio por participante.
- Mantener contacto con la Oficina de Congresos y Convenciones del Estado para dar seguimiento a los requerimientos de los eventos.
- Participar en las reuniones convocadas por IMCINE según indicaciones del Director General..
- Estas funciones son enunciativas mas no limitativas.

<b>Responsable</b>	<b>Directora General de Operación Turística</b>
Beatriz Eugenia González Fernández	Juventina Molina Domínguez

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## **TURISMO DE REUNIONES, INCENTIVOS, FERIAS Y EXPOSICIONES**

### **OBJETIVO**

Garantizar la realización de Congresos, Convenciones, Reuniones, que hayan sido obtenidas tanto a través de la Oficina de Congresos y Convenciones del Estado como de la Secretaría de Turismo de San Luis Potosí, así como participar en ferias y exposiciones para la promoción del destino en el país y en el extranjero.

### **FUNCIONES**

- Elaborar el programa anual de trabajo del área y presentarlo a la jefatura del departamento para que sea autorizado por la Dirección General.
- Brindar atención a los organizadores de congresos y convenciones en el reconocimiento de lugares, plazas o recintos que cubran las necesidades de las personas organizadoras para realizar el evento.
- Reportar resultados de los congresos y convenciones como son ocupación hotelera, derrama económica, gasto promedio por participante.
- Realizar los trámites y solicitudes de seguimiento de los permisos de las instancias tanto gubernamentales como privadas para el desarrollo de los Congresos y Convenciones programados.
- Proporcionar a los congresistas información sobre los recintos para la realización de su evento.
- Colaborar en la logística del congreso o convención, relacionada con: salones, equipo, personal, hospedaje, alimentación y programa cultural.
- Realizar las gestiones ante los organizadores del evento en base a las condiciones de participación del estado.

<b>Responsable</b>	<b>Directora General de Operación Turística</b>
Carlos Guerrero Mora	Juventina Molina Domínguez

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## **TURISMO DE REUNIONES, FERIAS Y EXPOSICIONES** **(Continúa)**

- Participar en ferias y exposiciones nacionales e internacionales, para la promoción del Estado como destino turístico y sede para la realización de Congresos y Convenciones, según indicaciones de la Jefatura del Departamento.
- Invitar a artesanos, restauranteros, operadoras y guías de turistas, a las ferias y exposiciones nacionales e internacionales para la promoción del Estado, según el tipo de evento que se trate.
- Realizar ante las instancias correspondientes los permisos aduanales de artículos y productos que se requieren para la promoción del Estado.
- Orientar y apoyar con las gestiones correspondientes para la obtención de la visa, a las personas que asistan a la feria o exposición en el extranjero para la promoción del Estado.
- Realizar los tramites de traslados, hospedaje y alimentos para las personas que participan en la promoción del Estado en la feria o exposición, según indicaciones del jefe del departamento.
- Asignar los espacios a cada participante para un mejor lucimiento del stand promocional del Estado.
- Elaborar el programa de actividades culturales que presenta el Estado en el evento según indicaciones del jefe del departamento.
- Proporcionar información sobre el evento al área de comunicación social con imágenes fotográficas y datos estadísticos, para la realización del boletín informativo.
- Estas funciones son enunciativas más no limitativas.

<b>Responsable</b>	<b>Directora General de Operación Turística</b>
Carlos Guerrero Mora	Juventina Molina Domínguez

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

## FILMACIONES

### OBJETIVO

Garantizar la realización de proyectos audiovisuales y cinematográficos, facilitando mediante la gestión la participación de casas productoras y productores independientes, que incrementen la elección del destino para su desarrollo.

### FUNCIONES

- Revisar y actualizar el catálogo de locaciones del estado.
- Brindar atención a las casas productoras y empresas independientes para identificar sus necesidades en la realización de los proyectos.
- Reportar resultados de las producciones, como son ocupación hotelera, derrama económica y empleos directos e indirectos.
- Realizar los trámites y solicitudes de seguimiento de los permisos de las instancias tanto gubernamentales como privadas para el desarrollo de las producciones audiovisuales o cinematográficas.
- Proporcionar a las casas productores, información sobre las diversas locaciones para la realización de los proyectos.
- Colaborar en la logística de la producción relacionada con: locaciones, equipo, personal, hospedaje, alimentación y permisos ante diversas instancias.
- Revisar y actualizar el padrón de casas productoras nacionales y extranjeras.
- Realizar la documentación de trámite, haciéndola llegar a las instancias para mayor agilidad en la gestión.
- Estas funciones son enunciativas mas no limitativas

<b>Responsable</b>	<b>Dirección General de Operación Turística</b>
María Isabel Córdova	Juventina Molina Domínguez

**RESPONSABLE DE  
LA FORMULACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
DE LA DIRECCION GENERAL DE OPERACIÓN TURISTICA**

---

**Juventina Molina Domínguez  
Dirección General de Operación Turística**

**REVISO**

---

**Gonzalo Ortuño Castro  
Dirección de Organización y Métodos**

**AUTORIZAN**

**SECRETARÍA DE TURISMO**

**OFICIALÍA MAYOR  
DEL PODER EJECUTIVO**

---

**Arturo Esper Sulaimán**

---

**Jorge Daniel Hernández Delgadillo**

# **CONTROL DE ACTUALIZACIONES**

**ELABORÓ**

\_\_\_\_\_  
**FECHA**

\_\_\_\_\_  
**NOMBRE**

\_\_\_\_\_  
**FIRMA**

\_\_\_\_\_  
**CARGO**

**ACTUALIZACION**

**PARTE DEL MANUAL QUE SE ACTUALIZA**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**SECCIONES QUE SE MODIFICA(N)**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**REVISO**

**AUTORIZAN**